

**Zugangsregeln
der DB InfraGO AG
Geschäftsbereich Personenbahnhöfe**

**für die Beförderung von Personen mit Behinderungen
und Personen mit eingeschränkter Mobilität
gemäß der Verordnung (EU) Nr. 2021/782 vom
29.04.2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste
im Eisenbahnverkehr**

I.IPD 2

10. Oktober 2025

Inhalt

Bedeutung der Kundengruppe	3
1 Hilfeleistungen durch Mitarbeitende der DB InfraGO AG Geschäftsbereich Personenbahnhöfe	4
2 Reiseplanung	6
3 Fahrgastrechte	7
4 Servicezeiten an den Bahnhöfen und weitere Informationen	8

Bedeutung der Kundengruppe

Die Gruppe der mobilitätseingeschränkten Personen/Reisenden (PRM = Persons with reduced mobility) umfasst sowohl behinderte Menschen als auch solche mit eingeschränkter Mobilität.¹ In den vorliegenden Zugangsregeln wird nicht zwischen behinderten Personen und solchen mit eingeschränkter Mobilität unterschieden: Es wird von mobilitätseingeschränkten Reisenden gesprochen (MER).

Mobilitätseingeschränkte Reisende stellen für die DB InfraGO AG Geschäftsbereich Personenbahnhöfe eine bedeutende Kundengruppe dar, deren spezifische Bedürfnisse bei der strategischen Ausrichtung, der Produktentwicklung und Serviceimplementierung jetzt und in Zukunft berücksichtigt werden.

Auch wenn zwischen der DB InfraGO AG als Betreiberin der Personenbahnhöfe und den Fahrgästen kein Vertragsverhältnis besteht, besitzt das Thema 'Reisen mobilitätseingeschränkter Menschen' einen hohen Stellenwert für das Unternehmen.

Und das nicht nur im Hinblick auf die vielen rechtlichen und verpflichtenden Grundlagen, sondern die DB InfraGO AG Geschäftsbereich Personenbahnhöfe bekennt sich grundsätzlich zu ihrer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als 10,5 Mio. Menschen mit amtlich anerkannten Behinderungen.² Hierfür wird die DB InfraGO AG Geschäftsbereich Personenbahnhöfe alles in ihren Kräften Stehende unternehmen, um bis zur Erlangung einer durchgängigen Barrierefreiheit MER bei ihrer Mobilität bestmöglich zu unterstützen.

¹ Die Definition in diesem Dokument ist gemäß der VO (EU) 2021/782, Art.3 Nr. 21.

² Dritter Teilhabebericht der Bundesregierung über die Lebenslagen von Menschen mit Beeinträchtigungen, April 2021, S. 35 f.

1 Hilfeleistungen durch Mitarbeitende der DB InfraGO AG Geschäftsbereich Personenbahnhöfe

1. 1. Hilfeleistungen an Bahnhöfen mit Personal

Der Geschäftsbereich Personenbahnhöfe bietet bundesweit an zahlreichen Bahnhöfen, die mit Servicepersonal besetzt sind, kostenlosen Mobilitätsservice für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität an.

An den Bahnhöfen, die mit Personal ausgestattet sind und an denen das Personal im Rahmen der Besetzungszeiten im Dienst ist, werden Ein-, Um- und Ausstiegshilfen durchgeführt.

Arten der Hilfeleistungen:

Einstiegshilfe bedeutet, dass sich die Person, die eine Hilfeleistung angemeldet hat, entweder mind. 20 Minuten vor Abfahrt des Zuges an der DB Information des Abfahrtsbahnhofes oder an Standorten ohne DB Information am vereinbarten Treffpunkt einfindet, dort durch den/die Service-Mitarbeiter/in in Empfang genommen und zum Zug begleitet wird. Wenn notwendig, wird zum Einstieg in den Zug der Hublift benutzt.

Umstiegshilfe bedeutet, dass die Person, die eine Hilfeleistung angemeldet hat, bei Einfahrt/Ankunft im Bahnhof vom Servicepersonal am Zug abgeholt und zum Umstiegszug begleitet wird. Wenn notwendig, wird bei Umstiegen aus Zügen bzw. in Züge der Hublift benutzt.

Ausstiegshilfe bedeutet, dass die Person, die eine Hilfeleistung angemeldet hat, bei Einfahrt/Ankunft im Bahnhof vom Servicepersonal am Zug abgeholt und bis zum Verlassen des Bahnhofs begleitet wird. Wenn notwendig, wird zum Ausstieg aus dem Zug der Hublift benutzt.

Der/die Service-Mitarbeiter/in kann maximal ein Gepäckstück à 20kg tragen bzw. mitbefördern. Bei Abweichung in Bezug auf Anzahl (mehr Gepäckstücke) oder Gewicht kann weder die Hilfeleistung noch das rechtzeitige Erreichen des Zuges garantiert werden.

Das Servicepersonal am Bahnhof führt keine Hilfeleistungen in Zügen durch und betritt diese nicht; Einstiegshilfen wie z. B. fahrzeuggebundene Rampen werden ausschließlich vom Zugpersonal bedient.

1.2. Nicht angemeldete Hilfeleistungen

An allen Bahnhöfen, die mit Personal ausgestattet sind, wird im Rahmen der freien Personalkapazitäten bei nicht angemeldeten Reisen geholfen. Wenn eine spontane Hilfeleistung gewünscht wird, muss sich die/der MER an der DB Information an die dortigen Mitarbeiter/innen wenden. In Bahnhöfen ohne DB Information muss sich die/der MER an das Servicepersonal, das im Bahnhof unterwegs ist, wenden, oder, wenn es nicht zeitnah genug angetroffen werden kann, den Kontakt zur zuständigen 3-S-Zentrale suchen.

Wird eine spontane Hilfe benötigt, besteht das Risiko, dass das Servicepersonal vor Ort nicht rechtzeitig verfügbar ist.

Grundsätzlich versuchen unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen immer, unangemeldete Reisende nach allen Kräften zu unterstützen und die Reisewünsche zu ermöglichen.

Die vorherige Anmeldung einer benötigten Hilfeleistung über die Mobilitätsservice-Zentrale wird daher empfohlen, damit die Reise – wie vom Fahrgast geplant – durchgeführt werden kann.

Die Fahrgastrechteverordnung verpflichtet den Bahnhofsbetreiber zur Hilfeleistung nur dann, wenn der Hilfebedarf spätestens 24 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfe benötigt wird, angemeldet wurde.

1.3. Hilfeleistungen an Bahnhöfen ohne Personal

An einigen Bahnhöfen können Hilfeleistungen für MER erbracht werden, obwohl es kein Personal gibt, das zu festgelegten Zeiten (Besetzungszeiten) anwesend ist. Diese Hilfeleistungen werden im Auftrag (Eisenbahnverkehrsunternehmen, Gemeinden etc.) erbracht. An diese Bahnhöfe werden Servicedienstleister nur zur Erbringung der jeweiligen Hilfeleistung entsandt oder es werden hierfür Verträge mit Dritten (z.B. Bahnhofsmissionen, DRK) geschlossen, und daher ist hier eine vorherige Anmeldung des Hilfebedarfs Voraussetzung.

An Bahnhöfen, die nicht mit Personal ausgestattet sind, sind keine unangemeldeten Hilfeleistungen durch den Geschäftsbereich Personenbahnhöfe möglich, siehe hierzu Punkt 4.1. Des Weiteren wird an diesen Bahnhöfen mit Hilfe eines Aushanges darüber informiert, wo sich der nächstgelegene mit Personal ausgestattete Bahnhof befindet und welches der nächstgelegene Bahnhof ist, an dem Hilfeleistungen durchgeführt werden können.

2 Reiseplanung

2.1. Reiseplanung und -anmeldung

Um MER einen optimalen und einheitlichen Zugang zur Reiseplanung und zur Anmeldung von Hilfeleistungen zu ermöglichen, hat die Deutsche Bahn AG die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) als zentrale Anlaufstelle eingerichtet.

Bei der MSZ können nicht nur für alle deutschen Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) Hilfeleistungen angemeldet werden, sondern auch für alle europäischen.

Die Anmeldung von Hilfeleistungen ist bei Reisen sowohl innerhalb Deutschlands als auch ins europäische Ausland bis spätestens 24 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, vorzunehmen.

2.2. Kontakt- und Anmeldeöglichkeiten:

Auf der Website der MSZ besteht die Möglichkeit, zu jeder beliebigen Zeit via Online-Formular eine Hilfeleistung anzumelden. Alle benötigten Kundendaten und Informationen zur geplanten Reise sowie Hinweise zum Datenschutz werden dort ausführlich erläutert.

Website: www.msz.bahnhof.de E-Mail: msz@deutschebahn.com

Für Menschen mit einer Höreinschränkung: deaf-msz@deutschebahn.com

Zudem können Hilfeleistungen auch telefonisch angemeldet werden:

Telefon: 030 652 128 88

- montags bis freitags von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr und
- samstags, sonntags und an bundeseinheitlichen Feiertagen von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr

Alle Services orientieren sich dabei speziell an den Bedürfnissen von MER. Die MSZ bietet über die Organisation eines Ein-, Um- und Ausstiegsservices hinaus auch eine Reiseauskunft und eine Buchungsmöglichkeit an. Die MSZ verfügt über umfassende und aktuelle Informationen die Barrierefreiheit betreffend sowie über die angebotenen Serviceleistungen der einzelnen Bahnhöfe.

Von den speziell geschulten Mitarbeitenden werden möglichst Direktverbindungen ohne Umstiege ausgewählt, zudem werden Tickets und Platzreservierungen gebucht und ggf. versandt.

3 Fahrgastrechte

Seit dem Inkrafttreten der europäischen Fahrgastrechte-Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr gelten einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr in Deutschland und in Europa. Die Fahrgastrechte-Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 wurde zum 07. Juni 2023 von der europäischen Fahrgastrechte-Verordnung (EU) 2021/782 abgelöst.

Sie räumt den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein und gilt für alle Züge im Nah- und Fernverkehr (Schienenpersonennah- und Fernverkehr), unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden.

U-Bahnen und Straßenbahnen fallen nicht hierunter (Öffentlicher Personennahverkehr). Das bedeutet, dass Hilfeleistungswünsche, die z. B. eine Bushaltestelle, U-Bahn- oder Tramstation sowie Taxisstände als Anfangspunkt oder Ziel haben, nicht durchgeführt werden.

3.1 Entschädigung für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel und Assistenzhunde

Verursachen Bahnhofsbetreiber den Verlust oder die Beschädigung von für die Beförderung zugelassenen Mobilitätshilfen einschließlich Rollstühlen und Hilfsmitteln oder den Verlust oder die Verletzung von Assistenzhunden, ist Schadenersatz zu leisten. Darüber hinaus haben Bahnhofsbetreiber zügig alle zumutbaren Bemühungen zu unternehmen, um Ersatz für Mobilitätshilfen oder Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen.

3.2. Leitfaden für die Mitnahme von orthopädischen Hilfsmitteln

Bei den Einstiegshilfen am Bahnhof als auch bei den Zügen gibt es Grenzen hinsichtlich Größe und Traglast eines orthopädischen Hilfsmittels (Rollstühle, Elektro-Scooter etc.). Daher kann nur dann eine Anmeldung für eine Hilfeleistung angenommen werden, wenn das jeweilige orthopädische Hilfsmittel den Anforderungen im „Leitfaden für die Mitnahme von orthopädischen Hilfsmitteln“ entspricht.

Er steht unter folgendem Link im Bereich „Angebote und Vergünstigungen“ unter dem Punkt „Hilfsmittel kostenfrei mitnehmen“ zum Download zur Verfügung:

www.bahn.de/barrierefrei

Kunden mit Hilfsmitteln, die ein abweichendes Maß und/oder Gesamtgewicht erreichen, reisen auf eigene Verantwortung und müssen sich vor ihrer Reise bei den 3-S-Zentralen der jeweiligen Bahnhöfe über die Möglichkeit einer Hilfeleistung informieren (Aufzugsmaße sowie Höchstgewicht und Maximalmaße für den Hublift).

Auch die Information bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen in Bezug auf Platz- und Gewichtskapazitäten muss erfolgen

4 Servicezeiten an den Bahnhöfen und weitere Informationen

Unter [bahnhof.de](https://www.bahnhof.de) und der zugehörigen App <https://www.bahnhof.de/entdecken/bahnhof-pwa> gibt es zu allen Bahnhöfen umfassende und detaillierte Informationen zur Infrastruktursituation sowie zu den Serviceeinrichtungen, so dass sich die Kundinnen und Kunden auch selbstständig vorab über ihre Reisemöglichkeiten informieren können.

4.1. Unterstützungsleistungen und Barrierefreiheit

Auf der Webseite [bahnhof.de](https://www.bahnhof.de) ist eine Auflistung der am jeweiligen Bahnhof vorhandenen Ausstattungsmerkmale (z.B. Reisezentrum, Aufzüge, Service etc.) vorhanden. Dazu muss auf der Startseite der gewünschte Bahnhof (mittels Eingabe des Bahnhofnamens in ein Suchfeld) ausgewählt werden.

1. Auf der Übersichtsseite im Abschnitt „Service“ finden Sie unter „Mobilitätsservice“ die Zeiten, zu denen Sie Unterstützung bei ihrem Ein-, Aus- oder Umstieg erhalten können. Hier wird dargestellt:
 - an welchen Bahnhöfen und zu welchen Zeiten Personal vor Ort ist und Hilfeleistungen möglich sind
 - an welchen Bahnhöfen und zu welchen Zeiten nur durch vorherige Anmeldung Personal vor Ort sein kann (siehe Kap. 1.3)
2. Im Abschnitt „Barrierefreiheit“ sind im Unterpunkt „Ausstattung für Barrierefreiheit“ Informationen über die barrierefreie Ausstattung der einzelnen Bahnsteige zu finden.

4.2. weitere Informationen

Die DB InfraGO AG Geschäftsbereich Personenbahnhöfe weist darauf hin, dass:

- an den benannten Bahnhöfen, an denen Mobilitätsunterstützungen möglich sind, aufgrund der Kapazität des Servicepersonals nicht immer alle gewünschten Hilfeleistungen durchgeführt werden können.
- an Bahnhöfen, an denen kein Personal ist, keine unangemeldeten Hilfeleistungen möglich sind (siehe hierzu Punkt 1.3).
- bei mehreren Anmeldungen, die zeitgleiche Hilfeleistungen erforderlich machen und aus Kapazitätsgründen nicht erbracht werden können, nach dem Erstanmeldungsprinzip vorgegangen und demjenigen Hilfe geleistet wird, der diese zuerst angemeldet hat.
- eine Priorisierung aufgrund der verschiedenen Mobilitätseinschränkungen durch den Geschäftsbereich Personenbahnhöfe nicht erfolgt.

- eine angemeldete Hilfeleistung bei einer Einstiegshilfe durch den Geschäftsbereich Personenbahnhöfe nur erbracht wird, wenn sich der Reisende mindestens 20 Minuten vor Beginn der Fahrt an dem festgelegten Treffpunkt, der ihm von der Mobilitätsservice-Zentrale mitgeteilt wird, einfindet.
- an den Bahnhöfen, die auf bahnhof.de im Abschnitt „Service“ **nicht** den Unterpunkt „Mobilitätsservice“ aufweisen, für MER keine Unterstützung durch den Geschäftsbereich Personenbahnhöfe möglich ist.