

Satzung für den DB Kundenbeirat

(Geschäftsfeld Fernverkehr)

in der Fassung vom 01.08.2026



Inhaltsverzeichnis

Präambel

§ 1 Aufgaben und Kompetenzen

§ 2 Zusammensetzung und Auswahlverfahren

§ 3 Amtszeit

§ 4 Organisation

§ 5 Sitzungen und Kostenerstattung

§ 6 Workshops

§ 7 Beschlussfassung

§ 8 Verschwiegenheitspflicht

§ 9 Auflösung

§ 10 Änderungen

Der Vorstandsvorsitzende der DB Fernverkehr AG hat am 01.04.2026 die folgende Fassung der Satzung des DB Kundenbeirates beschlossen.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher, weiblicher und diverser Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für alle Geschlechter.

Präambel

Der DB Kundenbeirat wirkt beratend an der Gestaltung wesentlicher kundenrelevanter Leistungen der Deutschen Bahn AG und ihrer verbundenen Unternehmen (nachfolgend „Bahn“ genannt) mit.

Die Mitglieder des DB Kundenbeirates vertreten die Interessen der Fahrgäste und sind das Bindeglied zwischen den Kund:innen und der Bahn. Sie bringen Anregungen, Wünsche und Kritik in den DB Kundenbeirat ein. Sie informieren die Bahn über Kundenerfahrungen zu Image und Qualität der Produkte sowie Serviceleistungen. Die Arbeit und das Engagement des DB Kundenbeirats tragen wesentlich zur gesteigerten Kundenfreundlichkeit und Kundenzufriedenheit und somit zur positiven Außenwirkung des Unternehmens bei.

Die Verantwortung für den und der Vorsitz des DB Kundenbeirat liegt bei der Leitung „Customer Interaction Management“ der DB Fernverkehr AG. Die Schirmherrschaft liegt beim Vorstandsvorsitz Personenfernverkehr und beim Vorstandsvorsitz Regionalverkehr der Deutschen Bahn AG.

Diese Satzung dient einer vertrauensvollen, kooperativen und fairen Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten.

§ 1 Aufgaben und Kompetenzen

- (1) Der DB Kundenbeirat ist kein Organ der Bahn. Er fungiert rein als beratendes Gremium.
- (2) Der DB Kundenbeirat wird, soweit keine vertraulichen Informationen betroffen sind, in den Sitzungen aktuell über wesentliche kundenrelevante Maßnahmen der Bahn informiert.
- (3) Der DB Kundenbeirat erarbeitet im Rahmen der Sitzungen und Workshops Vorschläge zur Verbesserung des kundenrelevanten Angebots der Bahn. Die Vorschläge werden von der DB Fernverkehr AG an die zuständigen Bereiche der Bahn weitergeleitet, die diese bewerten, und ggf. umsetzen.
- (4) Eine Kostenerstattung für vom DB Kundenbeirat erarbeitete Konzepte, die nicht von der Bahn schriftlich in Auftrag gegeben wurden, findet nicht statt. Auf Eigeninitiative eingereichte Konzepte werden jedoch geprüft, und das Mitglied erhält eine entsprechende Antwort.

§ 2 Zusammensetzung und Auswahlverfahren

- (1) Der DB Kundenbeirat besteht aus bis zu 30 unabhängigen Mitgliedern, die sich ohne Vergütung in dem Gremium engagieren.
- (2) Alle Kund:innen des Personenverkehrs der Bahn ab 18 Jahren können sich für eine Mitgliedschaft im DB Kundenbeirat bewerben. Die (Neu-)Besetzung des DB Kundenbeirats und die Bewerbungsfristen werden öffentlich bekannt gemacht.
- (3) Die DB Fernverkehr AG ernennt die Mitglieder des DB Kundenbeirates.
- (4) Bei der Auswahl orientiert sich die DB Fernverkehr AG an der Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit, der Produktnutzung sowie soziodemografischen Daten der Mitglieder; die Mitglieder sollen in Summe unterschiedliche Kund:innengruppen des Personenverkehrs der Bahn darstellen. Die Auswahl der neuen Mitglieder erfolgt in einem mehrstufigen Prozess.

§ 3 Amtszeit

- (1) Die Mitglieder des DB Kundenbeirates werden jeweils für drei Jahre ernannt. Eine erneute Ernennung durch die DB Fernverkehr AG ist einmal möglich. Die maximale Amtszeit eines Mitglieds beträgt damit sechs Jahre.
- (2) Ein Mitglied kann auf Antrag einer Zwei-Drittel-Mehrheit der Mitglieder des DB Kundenbeirates oder durch die DB Fernverkehr AG aus dem Kundenbeirat ausgeschlossen werden. Das betroffene Mitglied ist zuvor anzuhören.

- (3) Hat ein Mitglied an zwei aufeinander folgenden Sitzungen nicht teilgenommen, hat es gegenüber der DB Fernverkehr AG zu erklären, ob die Mitgliedschaft aufrechterhalten wird. Erklärt es seinen Verzicht oder erhält die DB Fernverkehr AG innerhalb von acht Wochen nach einer entsprechenden schriftlichen Anfrage keine Rückmeldung, endet die Mitgliedschaft automatisch.
- (4) Nach Ausscheiden aus dem DB Kundenbeirat haben aktive Mitglieder die Möglichkeit, sich im DB Kundenbeiratsclub weiter zu engagieren. Auch hierfür ist die Bereitschaft zur aktiven Teilnahme, auch an digitalen Formaten, Voraussetzung.

§ 4 Organisation

- (1) Der DB Kundenbeirat wählt aus seiner Mitte mit der Mehrheit der abgegebenen Stimmen in der zweiten Sitzung der jeweiligen Amtsperiode in geheimer Wahl eine:n Sprecher:in und eine:n stellvertretende:n Sprecher:in.
- (2) Die/Der Sprecher:in ist erste Ansprechpartner:in für die DB Fernverkehr AG und die übrigen Unternehmen der Bahn.

§ 5 Sitzungen

- (1) Der DB Kundenbeirat tritt zweimal im Jahr zu turnusmäßigen Sitzungen zusammen. Er wird von der DB Fernverkehr AG spätestens vier Wochen vor der geplanten Sitzung unter Beilage der geplanten Tagesordnung einberufen.
- (2) Sonderthemen können auf Einladung der Bahn in zusätzlichen Sitzungen und Workshops, auch virtuell, behandelt werden.
- (3) Die Sitzungen des DB Kundenbeirates sind nicht öffentlich. Die DB Fernverkehr AG entscheidet darüber, ob Arbeitsergebnisse des DB Kundenbeirates der Öffentlichkeit vorgestellt werden.
- (4) Vorsitz sowie Moderation der Sitzung liegen bei der Leitung des Bereichs „Customer Interaction Management“ der Fernverkehr AG oder einer/einem durch die Schirmherrschaft benannten Vertreter:in eines anderen Unternehmens der Bahn (Co-host).
- (5) Tagesordnungspunkte und Anfragen an die DB Fernverkehr AG, die spätestens zwei Wochen vor einer Sitzung von den Mitgliedern des Kundenbeirates eingereicht werden, können nach Ermessen der DB Fernverkehr AG in der Sitzung behandelt werden.
- (6) Die DB Fernverkehr AG stellt eine:n Protokollführer:in und übernimmt die Versendung von Einladung, Tagesordnung und Ergebnisprotokoll.

- (7) Die Mitglieder erhalten Fahrkarten für die An- und Abreise zu den Sitzungen mit den Zügen der Deutschen Bahn für die 1. Klasse. Die Bahn übernimmt außerdem die Kosten für erforderliche Hotelübernachtungen; die Reservierung des Hotels erfolgt über die DB Fernverkehr AG.
- (8) Die Bahn zahlt ein Sitzungsgeld in Form eines Reisegutscheins Wert von 100 Euro. Alternativ ist auch die Ausgabe von Genussgutscheinen für die Bordgastronomie in gleicher Höhe möglich.
- (9) Das Sitzungsgeld schließt Kosten z. B. für die Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs am Tagungsort, Taxifahrten am Start- und Zielort sowie den Verpflegungsmehraufwand am An-/Abreisetag mit ein.
- (10) Das Sitzungsgeld in Form des gewählten Gutscheins wird digital übersendet. Weitergehende Kosten und Auslagen werden nicht erstattet.

§ 6 Workshops

- (1) Die Bahn kann die Mitglieder des DB Kundenbeirats zu zusätzlichen Workshops und Events einladen. Die Einladung erfolgt durch die DB Fernverkehr AG.
- (2) Die Workshops können in Präsenz oder auch virtuell stattfinden.
- (3) Finden die Workshops in Präsenz statt, erhalten die teilnehmenden Mitglieder Fahrkarten für die An- und Abreise mit den Zügen der Deutschen Bahn für die 1. Klasse. Die Bahn übernimmt außerdem die Kosten für erforderliche Hotelübernachtungen.
- (4) Die Mitglieder des DB Kundenbeirats verpflichten sich, ihre Ideen, Hinweise und Erfahrungen schriftlich zu dokumentieren und der Bahn im Nachgang zur Verfügung zu stellen.

§ 7 Beschlussfassung

- (1) Der DB Kundenbeirat kann Beschlüsse fassen. Beschlüsse bedürfen der Mehrheit der Stimmen der Mitglieder. Die Beschlüsse haben einen empfehlenden Charakter.
- (2) Jedes Mitglied verfügt über eine Stimme.

§ 8 Verschwiegenheitspflicht

- (1) Die Mitglieder des DB Kundenbeirats haben alle im Rahmen ihrer Tätigkeit erlangten Informationen, soweit sie nicht öffentlich sind oder werden, vertraulich zu behandeln.
- (2) Die Mitglieder verpflichten sich mittels einer Vertraulichkeitserklärung zur Verschwiegenheit.

- (3) Die Weitergabe der Unterlagen der Bahn an Dritte ist nicht gestattet. Diese dienen allein der Vor- und Nachbereitung der Sitzungen. Die Unterlagen bleiben im Eigentum der Bahn.

§ 9 Auflösung

Der DB Kundenbeirat kann durch einstimmigen Beschluss seiner Mitglieder oder durch die Bahn jederzeit aufgelöst werden.

§ 10 Änderungen

Änderungen der Satzung erfolgen durch den Vorstandsvorsitzenden der DB Fernverkehr AG. Dem Sprecher des Kundenbeirats wird Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.