



Wie erreiche ich die MSZ?

Tel.: 030 65212888

Fax: 030 65212899

E-Mail: msz@deutschebahn.com

Öffnungszeiten

Montag bis Freitag: 6–22 Uhr

Samstags, sonntags und an Feiertagen:
8–20 Uhr

Informationen für ertaubte,
gehörlose und hörgeschädigte
Fahrgäste finden Sie unter:
www.bahn.de/hoerbehindert



Barrierefreies Reisen

Die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ)

Unsere Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) organisiert alles Notwendige rund um Ihre barrierefreie Reise und beantwortet Ihre Fragen zu geeigneten Zügen, der Barrierefreiheit von Bahnhöfen oder zu erforderlichen Mindestumsteigezeiten.

Sprechen Sie uns an, wir helfen Ihnen bei Ihrer gesamten Reiseplanung:

- Wir suchen die passende Reiseverbindung für Sie heraus.
- Wir melden für Sie Hilfeleistungen für den Ein-, Um- und Ausstieg an.
- Wir buchen für Sie die Fahrkarte und senden sie Ihnen auf Wunsch per Post oder E-Mail zu.
- Wir reservieren Sitz- und Rollstuhlstellplätze für Sie und Ihre Begleitung.
- Wir veranlassen die Abholung Ihres Gepäcks von zu Hause und die Lieferung an Ihre Wunschadresse.
- Wir geben Informationen über die Hilfsmittelmitnahme (z. B. Rollatoren) bei Ihrer Reise und erfragen die Verfügbarkeit von Servicepersonal an den Stationen.

Möchten Sie Hilfeleistungen online anmelden?

Nutzen Sie unser Formular:

<https://msz-hilfe.specials-bahn.de>



Sie haben Fragen wie: Ist mein Bahnhof barrierefrei zugänglich?

Funktionieren die Aufzüge am Bahnhof?

Und wo gibt es einen Snack für zwischendurch?

Unser Tipp: Nutzen Sie die App „Bahnhof Live“:

www.bahn.de/bahnhof-live



Oder Sie fragen sich: Welche Rechte habe ich als Fahrgast?

Auf www.bahn.de/fahrgastrechte-mer

finden Sie alle relevanten Informationen.



Hier finden Sie die Antworten auf häufig gestellte Fragen:

Ich habe einen Schwerbehindertenausweis und ein Beiblatt mit aufgedruckter „Wertmarke zur unentgeltlichen Beförderung“. Kann ich kostenfrei im Nah- und Fernverkehr reisen?

- Im Fernverkehr benötigen Sie auf den meisten Strecken eine Fahrkarte.
- Im Nahverkehr fahren Sie mit Wertmarke kostenfrei.

Ich habe einen Schwerbehindertenausweis und ein Merkzeichen „B“.

Welche Vorteile erhalte ich?

- Sie können kostenfrei bis zu zwei Sitzplätze reservieren.
- Sie können kostenfrei Ihre Begleitperson und/oder Ihren Hund mitnehmen.

Hinweis: Auch ein schwerbehindertes Kind kann eine Begleitperson kostenfrei mitnehmen. Ab 6 Jahren benötigt das Kind allerdings eine eigene Fahrkarte.

Mehr Informationen hierzu finden Sie unter

www.bahn.de/kinder



Ich habe einen Schwerbehindertenausweis mit den Merkzeichen „G“ oder „aG“.

Welche Vorteile erhalte ich?

- Wir können im Fernverkehr unsere Rollstuhlstellplätze für Sie reservieren. Ist kein Merkzeichen „B“ vorhanden, fällt ein Reservierungsentgelt an.
- Krankenfahrstühle, Gehhilfen und andere orthopädische Hilfsmittel können wir kostenfrei in den Zügen der DB mitnehmen.

Welches orthopädische Hilfsmittel darf ich mitnehmen?

Und was ist dabei zu beachten?

- In unserem Leitfaden finden Sie alle Informationen dazu:
www.bahn.de/hilfsmittel
- Ihr orthopädisches Hilfsmittel darf die Abmessungen von 120 x 70 cm und ein Gewicht von 350 kg nicht überschreiten.



Ich habe einen Schwerbehindertenausweis und ein Merkzeichen „1. Klasse“.

Welche Vorteile erhalte ich?

- Sie können in allen Zügen mit einer Fahrkarte für die 2. Klasse ohne Zusatzkosten in der 1. Klasse reisen.

Bekomme ich die BahnCard 25 oder BahnCard 50 günstiger?

- Sie erhalten ab einem Behinderungsgrad von 70 die BahnCard 25 und die BahnCard 50 zum ermäßigten Preis.

Mehr Informationen hierzu erhalten Sie unter:

www.bahn.de/bahncard



Bekomme ich Ermäßigungen für den DB Gepäckservice?

- Ja, Sie erhalten den DB Gepäckservice mit Vorlage eines Schwerbehindertenausweises vergünstigt.

- Mehr zum Thema DB Gepäckservice finden Sie unter:

www.bahn.de/gepaeckservice



Ausführliche Informationen zu den Services und Vergünstigungen für mobilitätseingeschränkte Reisende finden Sie unter: www.bahn.de/barrierefrei



Impressum

Herausgeber: DB Vertrieb GmbH, Europa-Allee 78–84, 60486 Frankfurt am Main