



Zugangsregeln

für

**Personen mit Behinderungen und
Personen mit eingeschränkter Mobilität
gemäß der EU-Fahrgastrechteverordnung
(Nr. 2021/782)**

der

DB RegioNetz Infrastruktur GmbH

Stand: Februar 2024



Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	3
2.	Bedeutung der Zielgruppe.....	3
3.	Programme zur Barrierefreiheit der Deutsche Bahn AG.....	3
4.	Fahrgastrechte.....	4
4.1	Entschädigung für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel und Assistenzhunde.....	4
6.	Zugangsregelungen zur Reiseplanung.....	5
6.1	Reiseplanung und Anmeldung einer Hilfeleistung	5
6.2	Kontakt- und Anmeldeöglichkeiten	5
7.	Hilfeleistungen durch Mitarbeitende der DB RegioNetz Infrastruktur GmbH.....	6
7.1	Hilfeleistungen an Bahnhöfen mit Personal.....	6
7.2	Hilfeleistungen an Bahnhöfen ohne Personal.....	6
7.3	Unangemeldete Hilfeleistungen	7
8.	Informationen und Links.....	8
8.1	Aktuelle Servicezeiten in Bahnhöfen	8
8.2	Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel	8



1. Einleitung

Die Fahrgastrechteverordnung (EU) 2021/782 versteht unter einer „Person mit Behinderung“ und einer „Person mit eingeschränkter Mobilität“ jede Person mit einer dauerhaften oder vorübergehenden körperlichen, geistigen, intellektuellen Behinderung oder sensorischen Beeinträchtigung, die in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren der vollen, tatsächlichen und mit anderen Fahrgästen gleichberechtigten Benutzung von Beförderungsmitteln durch diese Person entgegenstehen kann, oder eine Person, die bei der Benutzung von Beförderungsmitteln aufgrund des Alters nur eingeschränkt mobil ist.¹

In den vorliegenden Zugangsregeln wird daher generell von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen (PRM = Persons with reduced mobility) gesprochen. Nur an den Stellen, an denen die Regelungen ausschließlich für „Menschen mit Behinderungen“ gelten, werden diese explizit genannt.

2. Bedeutung der Zielgruppe

Menschen mit Mobilitätseinschränkungen stellen für die DB RegioNetz Infrastruktur GmbH eine bedeutende Kundengruppe und damit Zielgruppe dar, deren spezifische Bedürfnisse bei der strategischen Ausrichtung, der Produktentwicklung und Serviceimplementierung jetzt und in Zukunft grundsätzlich berücksichtigt werden.

Wenngleich zwischen der DB RegioNetz Infrastruktur GmbH als Betreiberin der Personenhöfe und Fahrgästen kein Vertragsverhältnis besteht, besitzt das Thema „Reisen mobilitätseingeschränkter Menschen“ einen hohen Stellenwert und das nicht nur im Hinblick auf das am 01. Mai 2002 in Kraft getretene Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes und weiteren gesetzlichen Regelungen.

Vielmehr bekennt sich die DB RegioNetz Infrastruktur GmbH grundsätzlich zu ihrer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als 10,5 Millionen in Deutschland lebenden Menschen mit amtlich anerkannten Behinderungen². Die Umsetzung der EU-Fahrgastrechteverordnung leistet durch die Stärkung der Rechte von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen hierzu einen weiteren Beitrag.

3. Programme zur Barrierefreiheit der Deutsche Bahn AG

Um konzernübergreifend alle Aktivitäten in Bezug auf die Belange von mobilitätseingeschränkten Reisenden, Behindertenverbänden und politischen Gremien zu koordinieren, hat die Deutsche Bahn AG bereits im Juli 2002 die Kontaktstelle für kundenbezogene Behindertenangelegenheiten eingerichtet. Ziel der Deutsche Bahn AG ist es, weitere Elemente zur Optimierung der Reisekette insbesondere für die Zielgruppe der mobilitätseingeschränkten Menschen zu verwirklichen, um ihnen ein barrierefreies Reisen zu ermöglichen. Die Basis hierfür bildet das im Jahre 2005 entwickelte „1. Programm zur Barrierefreiheit der Deutsche Bahn AG“, mit dem das Unternehmen eine weitreichende Selbstverpflichtung zur Herstellung von Barrierefreiheit eingegangen ist. Das Programm liegt in der 4. Fassung vor und beinhaltet alle Maßnahmenplanungen der DB auf dem Weg zu einem barrierefreien Reisen bis zum 31.12.2025. Detaillierte Informationen finden sich unter dem Link: www.bahn.de/programm-barrierefrei

¹ Begriffsbestimmung gemäß Artikel 3 Nr. 21 VO (EU) Nr. 2021/782

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



4. Fahrgastrechte

Seit dem Inkrafttreten der europäischen Fahrgastrechte-Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr am 03. Dezember 2009 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, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden.

U-Bahnen und Straßenbahnen fallen nicht hierunter. Das bedeutet, dass Hilfeleistungswünsche, die zum Beispiel eine Bushaltestelle, U-Bahn- oder Straßenbahnstation sowie Taxistände als Anfangspunkt oder Ziel haben, nicht durchgeführt werden.

4.1 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 Schadensersatz zu leisten. Darüber hinaus haben Bahnhofsbetreiber zügig alle zumutbaren Bemühungen zu unternehmen, um Ersatz für Mobilitätshilfen oder Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen.



5. Zugangsregelungen zur Reiseplanung

5.1 Reiseplanung und Anmeldung einer Hilfeleistung

Um Menschen mit Mobilitätseinschränkungen einen optimalen und einheitlichen Zugang zur Reiseplanung und zur Anmeldung von Hilfeleistungen zu ermöglichen, hat die Deutsche Bahn AG die Mobilitätsservice-Zentrale als zentrale Anlaufstelle eingerichtet.

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, anzunehmen.

5.2 Kontakt- und Anmeldeöglichkeiten

Eine kostenlose und barrierefreie Anmeldung von Hilfeleistungen ist zu jeder beliebigen Zeit über das Online-Formular, welches über den Link www.bahn.de/barrierefrei bzw. www.msz-bahn.de erreichbar ist, möglich. Neben Hilfeleistungen können hierüber auch Sitzplatz- und Rollstuhlstellplatzreservierungen sowie Fahrkarten und Reiseauskünfte angefordert werden.

Darüber hinaus werden Anmeldungen von Hilfeleistungen auch in den DB Reisezentren/DB Video-Reisezentren und den DB Agenturen entgegengenommen.

Erreichbarkeit:

Telefonnummer: 030 652 128 88
E-Mail: msz@deutschebahn.com

Menschen mit einer Höreinschränkung haben die Möglichkeit ihre Anfrage per E-Mail an die Mobilitätsservice-Zentrale zu senden.

E-Mail: deaf-msz@deutschebahn.com

Öffnungszeiten:

montags bis freitags von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr und
samstags, sonntags und an bundeseinheitlichen Feiertagen von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr

Alle Services orientieren sich dabei speziell an den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen. Die Mobilitätsservice-Zentrale bietet Informationen zu Ein-, Um- und Ausstiegshilfen an, sie nimmt Anmeldungen für Hilfeleistungen entgegen und sorgt für deren Organisation. Von den speziell geschulten Mitarbeiter:innen werden z. B. möglichst Direktverbindungen ohne Umstiege ausgewählt oder die Platzreservierung mit gezielter Buchung individuell geeigneter Plätze vorgenommen. Bestellte Fahrkarten und/oder Reservierungen können per E-Mail versendet oder am Fahrkartenautomaten abgeholt werden. Auf Wunsch werden die Reiseunterlagen auch per Post zugesendet.

Die Mobilitätsservice-Zentrale verfügt über umfassende und aktuelle Informationen die Barrierefreiheit betreffend sowie über die angebotenen Serviceleistungen der einzelnen Bahnhöfe.



6. Hilfeleistungen durch Mitarbeitende der DB RegioNetz Infrastruktur GmbH

6.1 Hilfeleistungen an Bahnhöfen mit Personal

Die DB RegioNetz Infrastruktur GmbH bietet an ihren Bahnhöfen, die mit Servicepersonal ausgestattet sind und an denen das Personal im Dienst ist, kostenlosen Mobilitätsservice für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an. An diesen Bahnhöfen führen die Mitarbeitenden der DB RegioNetz Infrastruktur GmbH die Ein-, Um- und/oder Ausstiegshilfen durch.

Arten der Hilfeleistungen:

Einstiegshilfe bedeutet, dass sich die Person, die eine Hilfeleistung angemeldet hat, mindestens 20 Minuten vor Abfahrt des Zuges am vereinbarten Treffpunkt einfindet. 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 zum Ausstieg aus dem Zug bzw. zum Einstieg in den Zug 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 20 kg tragen bzw. mitbefördern. Bei Abweichung in Bezug auf Anzahl (mehr Gepäckstücke) oder Gewicht kann die Hilfeleistung und das rechtzeitige Erreichen des Zuges nicht garantiert werden.

Das Servicepersonal am Bahnhof führt keine Hilfeleistungen in Zügen durch und betritt diese nicht; im Fahrzeug integrierte Einstiegshilfen wie zum Beispiel Rampen werden ausschließlich vom Zugpersonal bedient.

Um welche Bahnhöfe es sich im Detail handelt, ist der Anlage 1 der vorliegenden Zugangsregeln unter nachfolgendem Link zu entnehmen: <https://www.bahn.de/service/individuelle-reise/barrierefrei/barrierefrei-fahrgastrechte>

6.2 Hilfeleistungen an Bahnhöfen ohne Personal

An einigen Bahnhöfen, die nicht mit Servicepersonal ausgestattet sind, können Hilfeleistungen erbracht werden, obwohl es kein Personal gibt, das zu festgelegten Zeiten (Besetzungszeiten) anwesend ist. Diese Hilfeleistungen werden im Auftrag Dritter (Eisenbahnverkehrsunternehmen, Gemeinden, etc.) erbracht.

An diese Bahnhöfe werden Servicedienstleister nur zur Erbringung der jeweiligen Hilfeleistung entsandt und daher ist hier eine vorherige Anmeldung des Hilfebedarfs Voraussetzung.

An diesen Bahnhöfen, die nicht mit Personal ausgestattet sind, sind keine unangemeldeten Hilfeleistungen durch die DB RegioNetz Infrastruktur GmbH möglich (siehe hierzu Nr. 7.1). Um welche Bahnhöfe es sich im Detail handelt, ist der Anlage 1 der vorliegenden Zugangsregeln unter nachfolgendem Link zu entnehmen: <https://www.bahn.de/service/individuelle-reise/barrierefrei/barrierefrei-fahrgastrechte>



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.

6.3 Nicht angemeldete Hilfeleistungen

An allen Bahnhöfen, die mit Personal ausgestattet sind, wird im Rahmen der freien Personalkapazitäten bei nicht angemeldeten Reisen geholfen.

Wird eine spontane Hilfeleistung an Bahnhöfen benötigt, die mit einer DB Information ausgestattet sind, wendet sich der Reisende zunächst an das dortige Servicepersonal. An Bahnhöfen ohne DB Information wendet sich der Reisende zunächst an das Servicepersonal, welches auf dem Bahnhof unterwegs ist oder, wenn das Servicepersonal nicht zeitnah genug angetroffen werden kann, an die zuständige 3-S-Zentrale, deren Kontaktdaten mittels Aushang auf jedem Bahnhof zur Verfügung gestellt werden.

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

Grundsätzlich versuchen unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aber immer, unangemeldete Reisende mit 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 nur dann zur Hilfeleistung, wenn der Hilfebedarf spätestens 24 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfe benötigt wird, angemeldet wurde.

Um welche Bahnhöfe es sich im Detail handelt, ist der Anlage 1 der vorliegenden Zugangsregeln unter nachfolgendem Link zu entnehmen: <https://www.bahn.de/service/individuelle-reise/barrierefrei/barrierefrei-fahrgastrechte>



7. Informationen und Links

7.1 Übersicht über Bahnhöfe mit Hilfeleistungen:

Unter dem Link <https://www.bahn.de/service/individuelle-reise/barrierefrei/barrierefrei-fahr-gastrechte> ist unter dem Punkt „Zugangsregeln“ die **Anlage – Bahnhofsliste DB RegioNetz Infrastruktur GmbH** verfügbar.

In ihr wird in einer Übersicht 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/wird

Die DB RegioNetz Verkehrs GmbH weist darauf hin, dass:

- an den in Anlage benannten Bahnhöfen auf Grund 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 6.2).
- 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 die DB RegioNetz Infrastruktur GmbH nicht erfolgt.
- eine angemeldete Hilfeleistung durch die DB RegioNetz Infrastruktur GmbH 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 nicht in der Anlage 1 genannt sind, für MER keine Hilfe durch die DB RegioNetz Infrastruktur GmbH möglich ist.

7.2 Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel

Sowohl bei der in einem Fahrzeug integrierten Einstiegshilfe als auch bei einer Einstiegshilfe des Bahnhofsbetreibers gibt es Grenzen, die bei Nutzung mit einem orthopädischen Hilfsmittel hinsichtlich Größe und Traglast einzuhalten sind. Eine Anmeldung für eine Hilfeleistung kann daher nur dann angenommen werden, wenn das jeweilige orthopädische Hilfsmittel den Anforderungen, die im „Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel“ genannt sind, entspricht.

Der Leitfaden 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 orthopädischen Hilfsmitteln, die ein abweichendes Maß und/oder Gesamtgewicht erreichen, reisen auf eigene Verantwortung und sind aufgefordert, sich vor ihrer Reise bei den 3-S-Zentralen der jeweiligen Bahnhöfe über die Möglichkeit einer Hilfeleistung zu informieren (Aufzugsmaße sowie Höchstgewicht und Maximalgröße für den Hublift).