



**Zugangsregeln  
von DB Fernverkehr AG und DB Regio AG**

**für mobilitätseingeschränkte Menschen (PRM)  
gemäß der EU-Fahrgastrechteverordnung  
bei der Deutschen Bahn AG**



DB Fernverkehr AG  
DB Regio AG

-----  
P.DVP (1)

-----  
30.03.2021

## Inhalt

1.	Bedeutung der Zielgruppe.....	3
2.	Programme der Deutschen Bahn AG.....	3
3.	Fahrgastrechte.....	3
4.	EU-Verordnung über technische Spezifikationen im Eisenbahnverkehr für mobilitätseingeschränkte Menschen .....	4
5.	Beförderungsbedingungen für mobilitätseingeschränkte Menschen.....	5
6.	Zugangsregelungen zur Reiseplanung .....	5
7.	Zugangsregelungen zu Fahrzeugen .....	8
	Anlage: Beförderungsbedingungen für besondere Personengruppen.....	9
1.	Anwendungsbereich.....	9
2.	Personen mit Behinderungen.....	9
	(schwerbehinderte und schwerkriegsbeschädigte Menschen).....	9
2.1	Menschen mit Schwerbehinderung.....	9
2.2	Zugangsregeln nach TSI PRM.....	9
2.3	Hilfeleistung .....	9
2.4	Schwerkriegsbeschädigte .....	10
2.5	Fahrkartenverkauf im Zug.....	10
2.6	Sitzplatzreservierung.....	10

## **1. Bedeutung der Zielgruppe**

Menschen mit Mobilitätseinschränkungen stellen für die Deutsche Bahn AG 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. Das Thema „Reisen mobilitätseingeschränkter Menschen“ besitzt einen hohen Stellenwert innerhalb des Konzerns, 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 das Unternehmen zu seiner gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als 9 Millionen in Deutschland lebenden Menschen mit Behinderungen. Die Umsetzung der EU Fahrgastrechteverordnung leistet durch die Stärkung der Rechte von mobilitätseingeschränkten Menschen hierzu einen weiteren Beitrag.

## **2. Programme der Deutschen 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 Behindertenangelegenheiten eingerichtet. Ziel der Deutschen Bahn ist es, weitere Elemente zur Optimierung der Reisekette insbesondere für die Zielgruppe der mobilitätseingeschränkten Menschen zu verwirklichen, um ihnen ein weitgehend barrierefreies Reisen zu ermöglichen. Die Basis hierfür bildet das im Jahre 2005 entwickelte „Programm der Deutschen Bahn AG“, mit dem das Unternehmen eine weitreichende Selbstverpflichtung zur Herstellung von Barrierefreiheit eingegangen ist. Das Programm liegt als 4. überarbeitete 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 folgenden Link: [www.bahn.de/programm-barrierefrei](http://www.bahn.de/programm-barrierefrei)

## **3. Fahrgastrechte**

Mit dem Gesetz zu den Fahrgastrechten gelten seit dem 29. Juli 2009 einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr in Deutschland. Sie räumen den Reisenden gleiche Rechte bei allen Eisenbahnunternehmen ein und gelten für alle Züge von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Sie gelten auch für Reiseketten aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, die mit einer Fahrkarte genutzt werden.

Alle Informationen zu Entschädigungsansprüchen bei Zugverspätungen, verpassten Anschlüssen oder ausgefallenen Zügen finden sich unter dem folgenden Link: [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte)

Für mobilitätseingeschränkte Reisende gelten die gleichen Fahrgastrechte im nationalen und internationalen Eisenbahnverkehr wie für alle anderen Reisenden auch. Ergänzende Anmerkungen ergeben sich für schwerbehinderte Reisende, die mit ihrem Schwerbehindertenausweis und einem Beiblatt mit gültiger Wertmarke die Züge des Nahverkehrs unentgeltlich nutzen können. Detaillierte Informationen zu den zielgruppenspezifischen Ansprüchen bei Zugverspätungen, verpassten Anschlüssen

oder ausgefallenen Zügen finden sich unter folgendem Link:  
<https://www.bahn.de/fahrgastrechte-mer>

- **Entschädigung für Verspätung**

Zur Ermittlung des Verspätungsanspruchs wird zunächst die gesamte Fahrstrecke, die mit einem Schwerbehindertenausweis mit Wertmarke sowie einer zusätzlich gelösten Fahrkarte zusammengefasst zurückgelegt wurde, als eine durchgehende Reisekette zugrunde gelegt. Der Entschädigungsbetrag errechnet sich aufgrund des Fahrpreises der gekauften Fahrkarte.

Eine Entschädigungszahlung für Verspätungen bei ausschließlich mit dem Schwerbehindertenausweis mit Wertmarke befahrenen Strecken erfolgt demgegenüber nicht.

- **Erstattung von Kosten für die Nutzung von Zügen einer höheren Produktklasse**

Nutzt der Inhaber eines Schwerbehindertenausweises auf Strecken, die er unentgeltlich befahren kann, aufgrund einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug einer höheren Produktklasse, muss er die erforderliche Fahrkarte/den Produktübergang zunächst bezahlen. Er kann anschließend die Erstattung dieser Kosten verlangen.

- **Erstattung von Taxi- oder Hotelkosten**

Für Reisende mit Schwerbehindertenausweis, die Strecken kostenfrei nutzen können, gelten die gleichen Regeln für die Inanspruchnahme von Taxi und Hotelübernachtungen nach dem Tarif.

Für den frei fahrenden Begleiter eines Kunden mit Behinderung gelten die vorgenannten Regelungen entsprechend.

- **Entschädigung für Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen**

Haftet das Eisenbahnunternehmen für den vollständigen oder teilweisen Verlust oder die Beschädigung von für die Beförderung zugelassenen Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen, die von Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden, so gilt keine Haftungsobergrenze.

#### **4. EU-Verordnung über technische Spezifikationen im Eisenbahnverkehr für mobilitätseingeschränkte Menschen**

Vor dem Hintergrund der europaweit geltenden „Verordnung über technische Spezifikationen im Eisenbahnverkehr für mobilitätseingeschränkte Menschen (TSI PRM)“ strebt die Deutsche Bahn AG eine verstärkte Kooperation mit anderen europäischen Eisenbahnen an, um europaweit technische Qualitätsstandards festzulegen und umzusetzen, und hiermit das grenzüberschreitende Reisen für mobilitätseingeschränkte Menschen zu vereinfachen.

## 5. Beförderungsbedingungen für mobilitätseingeschränkte Menschen

Die Deutsche Bahn befördert mobilitätseingeschränkte Menschen gemäß ihrer Beförderungsbedingungen für besondere Personengruppen. Siehe: [www.bahn.de/befoerederungsbedingung\\_mer](http://www.bahn.de/befoerederungsbedingung_mer)

Weiterhin wurde ein „Leitfaden für die Mitnahme von orthopädischen Hilfsmitteln“ erarbeitet, in dem definiert ist, welche Hilfsmittel in den Zügen aufgrund der infrastrukturellen Voraussetzungen mitgenommen werden können und wie diese zu erkennen sind.

Er steht unter folgendem Link zum Download zur Verfügung:

[www.bahn.de/hilfsmittel](http://www.bahn.de/hilfsmittel)

## 6. Zugangsregelungen zur Reiseplanung

Um Menschen mit Behinderungen einen optimalen Zugang zur Reiseplanung zu ermöglichen, hat die Deutsche Bahn AG im Jahre 1999 die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) eingerichtet, die telefonisch (030 65212888), per Fax (030 - 65212899), per E-Mail ([msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com)) und über die Homepage ([www.bahn.de/barrierefrei](http://www.bahn.de/barrierefrei)) zu erreichen ist. Die MSZ bietet über die Organisation eines persönlichen Ein-, Um- und Aussteigeservice hinaus auch eine Reiseauskunft an, die Möglichkeit zur Platzreservierung sowie Buchung von Fahrkarten an. Menschen mit Höreinschränkungen haben die Möglichkeit, ihre Anfrage per E-Mail ([deaf-msz@deutschebahn.com](mailto:deaf-msz@deutschebahn.com)) oder per Fax an die Mobilitätsservice-Zentrale zu senden.

Alle Services orientieren sich dabei speziell an den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen. So werden von den speziell geschulten Mitarbeitenden z. B. möglichst Direktverbindungen ohne Umstiege ausgewählt sowie die Platzreservierung mit gezielter Buchung individuell geeigneter Plätze und die Zusendung bestellter Fahrkarten direkt nach Hause oder per E-Mail vorgenommen.

Mit dem Internetauftritt [www.bahn.de](http://www.bahn.de) verfolgt die Deutsche Bahn das Ziel, möglichst allen Zielgruppen den Zugang zur Buchung von Bahnfahrkarten zu erleichtern. Durch die prominente Positionierung des Buchungseinstiegs auf der Startseite von [www.bahn.de](http://www.bahn.de) finden mobilitätseingeschränkte Kunden einen schnellen Einstieg in die Reiseauskunft.

Über die Reiseauskunft werden Unregelmäßigkeiten an einem Zug und im Verkehrsablauf veröffentlicht. In der Detailansicht zum betreffenden Zug wird angegeben, wenn es z. B. keinen rollstuhlgerechten Wagen gibt oder die Universaltoilette defekt ist. So können sich Reisende über etwaige Einschränkungen informieren und ihre Planung anpassen. Die Funktion „Umsteigezeit anpassen“ befindet sich ebenfalls in der Reiseauskunft. Damit werden auch gehbehinderten Menschen mehrere Alternativen zur An- oder Weiterreise angeboten.

Im Rahmen des Buchungsablaufs werden alternative Reiseangebote hervorgehoben und durch relevante Informationen und Services für die Reise von Haustür zu Haustür

ergänzt. Darüber hinaus kann im Bereich „Meine Bahn“ eine Schnellbuchung mit den erweiterten Voreinstellungen im persönlichen Profil definiert werden.

Eines der wesentlichen Ziele für die Inhaltsseiten von [www.bahn.de](http://www.bahn.de) ist die Darstellung und Vermittlung von teilweise komplexen Sachverhalten in einer einfachen, für alle Personengruppen gleichermaßen verständlichen Sprache. Hierzu werden regelmäßig Kundenmeinungen eingeholt. Über Onsite-Befragungen auf einzelnen Inhaltsseiten, über AB-Vergleiche von Formulierungen und Darstellungen oder über Experten-Interviews und -Seminare werden die Leitlinien für eine weitgehend barrierefreie Kommunikation definiert und die Redakteure regelmäßig geschult.

Darüber hinaus bietet die Website [www.bahn.de](http://www.bahn.de) Videos in Gebärdensprache an. Gehörlosen Menschen wird eine Reihe von wichtigen Fragen rund um die Reise mit der DB in diesen Videos auf leicht verständliche Weise beantwortet. Neben allgemeinen Themen, z. B. BahnCard oder Fahrgastrechte, werden die Services bei der Planung und Information sowie die Möglichkeiten des Fahrkartenkaufs ausführlich erläutert.

Mit der App DB Navigator und der mobilen Webseite [m.bahn.de](http://m.bahn.de) bietet die Deutsche Bahn auch Lösungen für mobile Endgeräte. Neben der adressscharfen Reiseauskunft und -buchung im Nah- und Fernverkehr inklusive der Anschlussinformation zu S- und U-Bahn, Straßenbahn und Bus erhalten Reisende auch unterwegs Pünktlichkeits- und Echtzeitinformationen zu Verspätungen oder z.B. zu kurzfristigen Gleiswechsel. So bietet die App nicht nur Services für die Reiseplanung, sondern begleitet den Kunden auch während der Reise.

Die einfache Navigation vom mobilen Serviceportal [m.bahn.de](http://m.bahn.de) hilft gerade sehbehinderten Menschen sich einen guten Überblick über Reiseverbindungen und Services zu verschaffen. Das Digitale Ticket können Reisende bis kurz vor der Bahnfahrt buchen und mobil im Zug vorzeigen.

Über Benachrichtigungen zur Reise erhalten Reisende per E-Mail oder via Push-Nachricht in die App DB Navigator Informationen, wenn es bei der geplanten Zugverbindung zu Verspätungen von mehr als 10 Minuten, Störungen oder Zugausfällen kommt. Auch bei Zwischenhalten wird der Kunde rechtzeitig über Änderungen informiert. Die kostenfreie Anmeldung für diesen Service kann sowohl online als auch mobile bei der Buchung oder auch im Nachgang über [bahn.de](http://bahn.de) oder die App DB Navigator durchgeführt werden.

Ergänzend zu den genannten Kanälen bietet die DB auch eine eigene Anwendung für den Sprachassistenten „Amazon Alexa“ und auch für den „Google Assistant“ an. Mit diesen Anwendungen können Kunden sprachbasiert beispielsweise nach Verbindungen sowie Detailinformationen zu einer Verbindung fragen und bekommen alle relevanten Informationen angesagt. Aufgrund der zunehmenden Marktverbreitung von Sprachassistenten und der deutlich leichteren Informationsbeschaffung für bspw. sehbehinderte Menschen, wird dieser Service kontinuierlich ausgebaut.

Erweitert werden die Anwendungen für Sprachassistenten durch einen Chatbot auf [bahn.de](http://bahn.de) und im DB Navigator, der Fragen zu den Produkten & Services der DB in einem textbasierten Dialog mit dem Kunden automatisiert beantworten kann. Sollte

der Chatbot einmal die Frage eines Kunden nicht selbständig beantworten können, wird ein Kundenbetreuer zugeschaltet, der anschließend die Frage des Kunden ebenfalls textbasiert beantwortet. Im Fokus stehen hier bspw. Menschen mit einer sprachlichen Einschränkung.

Durch die schnelle technische Weiterentwicklung im Internetsektor und damit einhergehender wachsender Ansprüche an eine Web-Seite, ist es für [www.bahn.de](http://www.bahn.de) aus Wettbewerbsgründen notwendig, sich am Markt auszurichten. Insbesondere durch Anwendungen wie Blogs, Communities und Social-Media-Kanäle stellen die DB vor besondere Herausforderungen. Hier ist die DB wie jedes andere Unternehmen von der technischen Basis der Anbieter abhängig. Dabei bleibt es stets das Ziel, Content auf diesen Kanälen barrierefrei aufzuarbeiten und alle Möglichkeiten der Plattformen und allgemeinen technischen Innovationen innerhalb von Apps, Widgets etc. zu nutzen, um weitgehende Barrierefreiheit zu gewährleisten.

Die DB ist bestrebt, stets einen guten Ausgleich der Anforderungen aller Nutzer von [www.bahn.de](http://www.bahn.de) zu ermöglichen. Ab 2020 ist die Einführung eines neuen Content Management Systems geplant, bei dessen Implementierung besonderer Wert auf einen hohen Grad an Barrierefreiheit gelegt wird. Hierzu arbeitet das Entwickler-Team eng mit den internen Experten der DB zur barrierefreien Website-Gestaltung zusammen. Darüber hinaus werden entwicklungsbegleitende Tests der Barrierefreiheit durchgeführt, die Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen sollen.

Auch in Zukunft wird die von der Bahn explizit gewünschte und geförderte Zusammenarbeit mit den Interessenvertretern dazu beitragen, die Benutzerführung einer der wichtigsten Reiseseiten in Deutschland für alle Zielgruppen stetig zu optimieren. Da entsprechende Verbesserungsmaßnahmen auch auf den internationalen Seiten von [www.bahn.de](http://www.bahn.de) ([www.bahn.com](http://www.bahn.com)) umgesetzt werden, können zukünftig auch fremdsprachige mobilitätseingeschränkte Reisende Fahrkarten einfacher buchen.

## **Unentgeltliche Buchungen von Fahrkarten, Reservierungen und Services**

Eine kostenlose und barrierefreie Buchung von Hilfeleistungen ist über das Online-Formular auf [www.bahn.de/barrierefrei](http://www.bahn.de/barrierefrei) möglich. Darüber hinaus kann über die E-Mail-Adresse [msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com) kostenfrei Kontakt mit der MSZ aufgenommen werden. Hier können Hilfeleistungen, Sitzplatz- oder Rollstuhlstellplatzreservierungen sowie Fahrkartenbestellungen sowie Auskünfte angefordert werden.

Gehörlose Kunden haben die Möglichkeit, ihre Anfragen per E-Mail ([deaf-msz@deutschebahn.com](mailto:deaf-msz@deutschebahn.com)) oder per Fax (Faxnummer: 030 - 65212899) an die MSZ zu senden. Die Anmeldung von Hilfeleistungen ist bis 20:00 Uhr am Vortag der Reise möglich. Bei grenzüberschreitenden Reisen ist eine Anmeldung bis 48 Stunden vor der Fahrt erforderlich.

Die kostenfreie Buchung von Sitzplatzreservierungen ist auch telefonisch über die MSZ möglich (Rufnummer: 030 65212888).

Eine Buchung von kostenlosen Reservierungen für Begleitpersonen direkt aus der Reiseauskunft von [www.bahn.de](http://www.bahn.de) ist derzeit noch nicht möglich, da u. a. Daten von Schwerbehindertenausweisen mit den bestehenden Buchungs- und Reservierungssystemen nicht verifiziert und weiterverarbeitet werden können. Vor und während der Reise sind Kunden auch mit den mobilen Services stets informiert.

## **7. Zugangsregelungen zu Fahrzeugen**

Im Bereich des Fernverkehrs sind mittlerweile alle ICE-Züge sowie fast alle EC-/IC-Züge planmäßig mit einem bis vier Rollstuhlstellplätzen sowie mindestens einer für Rollstuhlfahrer nutzbaren Toilettenanlage ausgestattet. Für alle nach dem 01.07.2004 neu zu beschaffenden Fahrzeugtypen gelten darüber hinaus die Anforderungen nach einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe sowie nach weiteren Maßnahmen zur Herstellung von Barrierefreiheit.

Bei einem defekten Universal-WC obliegt die Entscheidung und das Risiko dem Gast, ob er die Reise trotz nicht nutzbarem Universal-WC antreten will. Möchte der Gast die Reise nicht antreten, kann er auf die nächstmögliche bzw. eine andere Zugverbindung mit einem funktionsfähigen Universal-WC ausweichen.

Innerhalb des Nahverkehrs ist eine barrierefreie Ausstattung der Züge mit fahrzeuggebundenen Einstiegshilfen, rollstuhlgerechten Toiletten, digitalen Informationssystemen und Service-Ruf bereits größtenteils realisiert. Altfahrzeuge werden entsprechend der Verordnung TSI PRM im Rahmen der Redesign-Programme umgebaut oder sukzessive durch Neufahrzeuge, die diese Norm erfüllen, ersetzt. Bei allen Projekten im Schienenpersonennahverkehr ist die Deutsche Bahn AG auf die Vorgaben der Bundesländer angewiesen, die mit ihren Bestellungen über den Umfang und die Qualität des Angebots sowie den Herstellungsgrad von Barrierefreiheit entscheiden. Darauf aufbauend bietet die DB Regio AG seit Ende 2012 einen Vormeldeservice für die fahrzeuggebundenen Einstiegshilfen an. Über die Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn AG erhalten mobilitätseingeschränkte Reisende nicht nur eine auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Reiseberatung, sondern werden auch beim Zugpersonal entsprechend vorgemeldet. So können sich Kunden und Mitarbeiter auf etwaige Hilfeleistungen wie zum Beispiel auf die Bereitstellung von Überfahrrampe oder Hublift für Rollstuhlfahrer\*innen gezielt einstellen.

Die Vormeldung an das Zugpersonal der S-Bahn-Triebzüge ist aus technisch-organisatorischen Gründen nicht möglich. Die Triebfahrzeugführer beobachten den Bahnsteig sehr genau und übernehmen stets die Hilfeleistungen an der Zugspitze, sofern ein Hilfebedarf offensichtlich wird. Per Taster an der Ein-/Ausstiegstür zum Mehrzweckbereich kann der Ein-/Ausstiegswunsch direkt an den Triebfahrzeugführer übermittelt werden.



## **Anlage: Beförderungsbedingungen für besondere Personengruppen**

### **1. Anwendungsbereich**

Diese Bedingungen ergänzen die Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutschen Bahn AG (BB Personenverkehr) in ihrer jeweils aktuellen Fassung für die in Nr. 2 und Nr. 3 genannten besonderen Personengruppen. Die BB Personenverkehr gelten jedoch nur, soweit sich aus den nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt.

### **2. Personen mit Behinderungen**

#### **(schwerbehinderte und schwerkriegsbeschädigte Menschen)**

#### **2.1 Menschen mit Schwerbehinderung**

Die Beförderung schwerbehinderter Menschen und ihrer Begleitpersonen erfolgt nach Maßgabe der §§ 228 ff. Sozialgesetzbuch – Neuntes Buch – (SGB IX).

#### **2.2 Zugangsregeln nach TSI PRM**

2.2.1 Orthopädische Hilfsmittel werden in den Zügen unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert. Rollstühle müssen dem internationalen Standard ISO 7193 - Länge: 1.200 mm + 50 mm für die Füße, Breite: 700 mm + min. 100 mm für die Hände am Rad entsprechen. Als Ersatz für fahrzeuggebundene Einstiegs- hilfen dienen mobile Einstiegshilfen am Bahnsteig als Interimslösung. An den Bahnhöfen, an denen Hilfeleistung möglich ist, stehen Rollstuhlhubgeräte mit einer Traglast von 250 kg (auf Anfrage bis 350 kg) und einer Plattformgröße 1200mm x 800 mm zur Verfügung.

2.2.2 Schwerbehinderte Menschen mit dem Merkzeichen „G“ oder „aG“ im Schwerbehindertenausweis können ein nachfolgend aufgeführtes Hilfsmittel (i) Dreirad, (ii) Liegedreirad, (iii) langes Laufrad (> 1200 mm) oder (iv) nicht trennbarer Fahrradrollstuhl (Hand-Bike) abweichend von Nr. 8 BB Personenverkehr in den Zügen gegen Vorlage des Schwerbehindertenausweises unentgeltlich mitführen, sofern in den Zügen ausreichend Platz vorhanden ist. Die Bestimmungen nach Nr. 8.4.2 BB Personenverkehr bleiben davon unberührt.

#### **2.3 Hilfeleistung**

2.3.1 Zur Gewährleistung von Hilfeleistungen vor/während der Beförderung, z. B. Ein-/Um-/Ausstiegshilfe, kann die Anmeldung für Hilfeleistungen an ausgewiesenen Bahnhöfen für Reisen innerhalb Deutschlands am Tag vor Reiseantritt (täglich von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr) bei der Mobilitätsservice-Zentrale erfolgen.

In besonderen Fällen, z. B. Hilfeleistungen durch Dritte können abweichende Anmeldefristen gelten. Alle Informationen über Hilfeleistungen und die Barrierefreiheit der

Bahnhöfe können über [www.bahnhof.de](http://www.bahnhof.de), [www.bahn.de/barrierefrei](http://www.bahn.de/barrierefrei) oder über die Mobilitätsservice-Zentrale eingeholt werden.

2.3.2 Beim Erwerb von zugewundenen Fahrkarten bzw. bei Fahrplanauskünften über die Mobilitätsservice-Zentrale der DB AG werden die für die jeweiligen Bahnhöfe festgelegten verlängerten Mindestumsteigezeiten für mobilitätseingeschränkte Reisende zugrunde gelegt. Besteht der/die mobilitätseingeschränkte Reisende jedoch trotz eines entsprechenden Hinweises ausdrücklich auf den Erwerb einer Fahrkarte für eine Verbindung mit Unterschreitung dieser Mindestumsteigezeiten und wird deshalb auf seinen Wunsch abweichend die Verbindung unter Anwendung kürzerer Umsteigezeit gebucht, ist die DB AG von der Haftung nach Nr. 9 BB Personenverkehr für ein Anschlussversäumnis und eine dadurch verursachte verspätete Ankunft am Zielbahnhof befreit, wenn sie nachweisen kann, dass die Ankunftsverspätung ausschließlich auf einer Buchung einer Verbindung mit einer verkürzten Umsteigezeit beruht.

## **2.4 Schwerebeschädigte**

Unbeschadet der Regelung in Nr. 2.1 werden Schwerebeschädigte, deren Erwerbsfähigkeit durch die Leiden um mindestens 70 % gemindert ist und deren körperlicher Zustand eine ständige Unterbringung in der 1. Wagenklasse erfordert (i) in Zügen der Produktklasse C unentgeltlich in der 1. Wagenklasse und (ii) in allen übrigen Zügen mit einer Fahrkarte zum Normalpreis für die 2. Wagenklasse in der 1. Wagenklasse befördert. Dies gilt nur, wenn das Erfordernis der ständigen Unterbringung in der 1. Wagenklasse in dem Ausweis des schwerbehinderten Menschen entsprechend vermerkt ist. Für eine Beförderung in der 1. Wagenklasse des ICE Sprinter ist der Aufpreis nach Nr. 3.8.1 der BB Personenverkehr für diese Wagenklasse zu zahlen.

## **2.5 Fahrkartenverkauf im Zug**

Schwerbehinderte Menschen mit einem Grad der Behinderung von mindestens 50, die bei Antritt der Reise nicht mit einer Fahrkarte versehen sind, zahlen bei Erwerb einer Fahrkarte in den Zügen mit Fahrkartenverkauf gegen Vorlage des Schwerbehindertenausweises statt des Bordpreises nur den Normalpreis unter Berücksichtigung etwaiger an Bord erhältlicher Ermäßigungen. Die Bestimmungen in Nr. 3.9 der BB Personenverkehr bleiben im Übrigen unberührt.

## **2.6 Sitzplatzreservierung**

2.6.1 Schwerbehinderte Menschen, denen im Ausweis für schwerbehinderte Menschen die Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson bescheinigt ist, können im personalbedienten Verkauf bis zu 2 Sitzplätze nach Nr. 5.2 BB Personenverkehr unentgeltlich reservieren.