



5-Jahres-Bilanz zum 4. Programm der Deutschen Bahn AG

**Wichtige Meilensteine der Deutschen
Bahn AG auf dem Weg zur
Barrierefreiheit**

Rückblick Maßnahmen 2020 – 2025



Januar 2025

Inhaltsverzeichnis

1	Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Fernverkehr	3
1.1	Inbetriebnahme ICE 4	3
1.2	Beschaffung und Inbetriebnahme ICE 3neo	4
1.3	Beschaffung ICE L	5
1.4	Beschaffung neuer Hochgeschwindigkeitszüge	6
1.5	Redesign ICE 3	6
1.6	Modernisierungsprojekt ICE 1	7
1.7	Beschaffung von Intercity-Zügen	8
1.8	DB Reisezentren	10
1.9	ICE Portal	10
1.10	Schulungsmaßnahmen im Bordservice	11
2	Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio AG	12
3	Maßnahmen im Geschäftsfeld der DB Regio Bus-Gruppe	14
4	Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Station & Service AG – Seit 27. Dezember 2023 DB InfraGO AG Geschäftsbereich (GB) Personenbahnhöfe	15
4.1	DB InfraGO AG	15
4.2	Bewertungssystem zur Barrierefreiheit von Bahnsteigen und Bahnhöfen	15
4.2.1	Barrierefreie Bahnsteige und deren Zuwegungen	15
4.2.2	Status Quo 2024	16
4.3	EU-Verordnung TSI PRM und Nationaler Umsetzungsplan	21
4.4	Serviceleistungen	21
4.5	Information	22
4.5.1	Dynamischer Schriftdanzeiger (DSA)	23
4.5.1.1	Digitale Anwendungen	24
4.5.1.2	www.bahnhof.de	24
4.5.1.3	www.dbinfra.go.com/bahnhoeefe	26
4.5.1.4	App DB Bahnhof live	26
4.6	Bauleistungen – Maßnahmen im Rahmen der Qualitätskennzahl Funktionalität Bahnsteige und Barrierefreiheit (Qkz FB-B) zur Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV)	27
4.6.1	Teilmerkmal „weitreichende Barrierefreiheit“	28
4.6.2	Teilmerkmal „Bahnsteighöhe“	28
4.6.3	Teilmerkmal „Wetterschutz“	29
4.6.4	Bundesprogramme 2020 – 2024	31
4.6.5	Länderprogramme	33
4.6.5.1	Länderprogramme Nordrhein-Westfalen	34
4.6.5.2	Länderprogramme Hessen	34
4.6.5.3	Länderprogramme Rheinland-Pfalz	35
4.6.5.4	Länderprogramme Baden-Württemberg	35
4.6.5.5	Länderprogramme Saarland	35
4.6.5.6	Länderprogramme Bayern	36
4.6.5.7	Länderprogramme Niedersachsen	36
4.6.5.8	Länderprogramm Sachsen-Anhalt	36
4.6.6	Bahnsteighöhenkonzept der DB AG (2019)	36
4.6.7	Barrierefreie Ausstattung von Personenbahnhöfen (Ausstattungskatalog)	38
5	Ausgewählte DB Services	40
5.1	Neue Fahrkartenautomaten	40
5.2	Barrierefreie Internetseiten	40
5.2.1	www.bahn.de	40
5.2.2	Die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ)	42
5.3	Video Reisezentrum	43

1 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Fernverkehr

Die Erneuerung der Fahrzeugflotte im Fernverkehr wurde im Berichtszeitraum 2020 - 2025 nach den Grundsätzen des Programms zur Barrierefreiheit der Deutschen Bahn AG fortgesetzt. Mit der Inbetriebnahme von neu beschafften Zügen – wie dem ICE 4, ICE 3neo und dem Intercity 2 – sowie Modernisierungsmaßnahmen bei der Bestandsflotte konnten wesentliche Verbesserungen für die Zielgruppe der mobilitätseingeschränkten Reisenden umgesetzt werden.

Neben den Verbesserungen bei Fahrzeugen wurde auch die Ausrichtung der DB Reisezentren auf die spezifischen Bedürfnisse der Zielgruppe weiter vorangetrieben. Auch beim ICE Portal, der Service- und Entertainmentplattform an Bord aller ICE-Züge und vieler Intercitys, wurden identifizierte Barrieren abgebaut.

1.1 Inbetriebnahme ICE 4

Im Bereich des Hochgeschwindigkeitsverkehrs wurden bis Anfang 2024 die letzten der insgesamt 137 bestellten neuen ICE-Züge der vierten Generation (ICE 4) in Betrieb genommen. Alle Triebzüge des ICE 4 sind mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe ausgerüstet. Die 12-teilige Variante verfügt über vier Rollstuhlplätze, ebenso wie die später hinzugekommene 13-teilige Variante. Diese ICE 4-Langzüge werden vorzugsweise im ICE-Kernnetz als schnelle Verbindung zwischen den Metropolregionen in Deutschland eingesetzt. Seit Dezember 2019 ersetzt der ICE 4 schrittweise die erste ICE-Generation im grenzüberschreitenden Verkehr von und zur Schweiz. Ab 2020 wurde die kürzere 7-teilige Variante des ICE 4 ausgeliefert. Diese Züge haben jeweils zwei Rollstuhlplätze und sind miteinander kuppelbar, so dass auf den nachfragestarken Verbindungen ebenfalls bis zu vier Rollstuhlplätze angeboten werden können.

Alle Rollstuhlplätze sind mit eigenem Hubtisch und einem Notruf mit Wechselsprechfunktion ausgestattet. Auch das Bordbistro ist für Personen mit Rollstuhl zugänglich und wurde neben einem abgesenkten Teilbereich der Theke mit einer ausklappbaren, unterfahrbaren Tischfläche ausgestattet.

Ebenso erstmalig für einen ICE-Zug sind ausfahrbare Schiebetritte an sämtlichen Einstiegstüren des ICE 4, die den Spalt zwischen Bahnsteig und Zug überbrücken. Damit ist der Zu- und Ausstieg insbesondere für Menschen mit Gehbehinderung, aber auch für Fahrgäste mit Gepäck oder Kinderwagen angenehmer. Im Innenraum des Zuges setzen sich die Verbesserungen über vielfältige Festhaltungsmöglichkeiten und viel Stauraum für größeres Reisegepäck auf Fußbodenniveau sowie separaten Kinderwagenstellplätzen im Wagen mit Kleinkindabteil und Familienbereich fort.

Bei der Kundeninformation und Wegeleitung wurde im ICE 4 das Zwei-Sinne-Prinzip berücksichtigt. Beispiele hierfür sind unter anderem das akustische Türfindesignal bei den Einstiegstüren, tastbare Hinweise zum Frei-/Besetztzustand an den WC-Türen oder kontraststarke Monitoranzeigen im Sitzplatz-

bereich mit inhaltlich erweitertem Funktionsumfang, z. B. Hinweisen zu Anschlussverbindungen am nächsten Halt in Echtzeit.

Generell wurde bei den Kundeninformationen außen und innen am Zug großen Wert auf gute Erkennbarkeit gelegt. So umfasst die weiterentwickelte Systematik der Außenkennzeichnung beim ICE 4 zusätzliche Elemente wie einen gelben Farbstreifen an den Einstiegstüren zur 1. Klasse sowie einen Wagennummern- und Sitzplatznummernhinweis direkt an allen Einstiegstüren unterhalb der Türfenster. Die Anwendung der verbesserten Außenkennzeichnung beim ICE 4 war auch maßgeblich für eine Übertragung dieser Elemente auf sonstige ICE- und Intercity-Züge.

Bereits in der Konzept- und Entwicklungsphase des Zuges war die Programmbegleitende Arbeitsgruppe eingebunden.

1.2 Beschaffung und Inbetriebnahme ICE 3neo

Im Juli 2020 hat die DB Fernverkehr AG den Abschluss eines Rahmenvertrags zur Beschaffung von bis zu 90 neuen Hochgeschwindigkeitszügen und die Festbestellung eines ersten Abrufs von 30 dieser Züge mit der Bezeichnung ICE 3neo bekannt gegeben. Weitere 43 Züge wurden im zweiten Abruf Anfang 2022 und 17 Züge mit drittem Abruf im Frühjahr 2023 bestellt.

Die ersten ICE 3neo sind ab Dezember 2022 zwischen Nordrhein-Westfalen und Frankfurt/Main mit einzelnen Verlängerungen nach Süddeutschland in Betrieb gegangen. Sie sind 200 Meter lang, zu Doppelzugeinheiten mit zwei Zugteilen kuppelbar und wurden gemäß den im 3. Programm zur Barrierefreiheit der Deutschen Bahn AG definierten Standards für Fernverkehrszüge der DB Fernverkehr AG beim Fahrzeughersteller Siemens Mobility bestellt. Der ICE 3neo stellt eine Weiterentwicklung der im Hochgeschwindigkeitsverkehr bewährten ICE 3-Fahrzeugplattform für den Einsatz mit bis zu 300 km/h dar. Seit Mitte 2024 wird diese Baureihe auch auf den internationalen Verbindungen von Frankfurt/Main nach Amsterdam und Brüssel eingesetzt.

Obwohl der ICE 3neo auf einer bekannten und erprobten technischen Plattform basiert, konnten dort wichtige kundenrelevante Innovationen berücksichtigt werden. Beispielsweise haben die Züge erstmalig mobilfunktransparente Scheiben erhalten und bieten nun auch Fahrradstellplätze im Hochgeschwindigkeitsverkehr an.

In Sachen Zugänglichkeit erreicht der ICE 3neo nicht nur Standards der ICE 4-Flotte, z. B. die Berücksichtigung des Zwei-Sinne-Prinzips mit modernen Informationsmonitoren und einem taktilen Orientierungssystem, sondern hat darüber hinaus eine komplett neu entwickelte fahrzeuggebundene Einstiegshilfe. Dieser Rollstuhlhublift ist gegenüber den Lösungen bei Vorgängerbaureihen (z. B. ICE 4) robuster sowie leichter handhabbar und signifikant schneller in der Bedienung. Er ist in einem Einstiegsbereich für den exklusiven Zu- und Ausstieg von Personen mit Rollstuhl angeordnet.

Die Mitglieder der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe, insbesondere diejenigen mit Rollstuhl, wurden bei der Konstruktion und Gestaltung sowie innerhalb der Testphase trotz pandemiebedingter Herausforderungen eingebunden. So fand im April 2021 die Besichtigung eines ersten Prototyps des neuen Hublifts statt, bei welcher die beteiligten Arbeitsgruppenmitglieder mit Rollstuhl den Prototyp testen und ihre Anregungen bzw. Expertise einbringen konnten. Im September 2022 wurde ein erster ICE 3neo im Testbetrieb bereitgestellt. Die Mitglieder mit Rollstuhl konnten den neu entwickelten Hublift am Bahnsteig in Frankfurt/Main umfassend testen und dieser stieß unter anderem hinsichtlich Einstiegsdauer und Praxistauglichkeit für Fahrgast und Bedienpersonal auf positive Akzeptanz.

Einige Mitglieder der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe hatten ebenso bei der ersten ICE-Regelzugfahrt des ICE 3neo am 5. Dezember 2022 teilgenommen.

1.3 Beschaffung ICE L

Im Februar 2019 schloss die DB Fernverkehr AG mit dem spanischen Hersteller Patentes Talgo einen Rahmenvertrag über bis zu 100 Zugverbände und erteilte in einem ersten Abruf den Auftrag für 23 neue Fernverkehrszüge. Im Mai 2023 löste die DB Fernverkehr AG mit dem zweiten Abruf eine Bestellung von weiteren 56 ICE L-Zügen aus. Damit wird die ICE L-Flotte auf insgesamt 79 Züge angewachsen.

Die ersten ICE L-Züge (ehemaliger Arbeitstitel ECx) mit ihren lokbespannten 17 Reisezugwagen werden u.a. eingesetzt auf touristischen Verbindungen nach Westerland (Sylt) und Oberstdorf.

Mit dem ICE L wird ein nahezu vollständig niederfluriger Zug beschafft. An allen Einstiegstüren ist ein stufenfreier Zugang bei der an Fernverkehrsstationen vorherrschenden Bahnsteighöhe von 76 cm gegeben. Die Stufenfreiheit setzt sich auch im Innenraum des Zugkonzepts durchgehend fort. Lediglich in einem kleinen Teilbereich der beiden Endwagen sind aus konzeptionellen Gründen Stufen zum Erreichen weniger Sitzplätze erforderlich. Mit dem neuen Fahrzeugkonzept wurde daher eine stufenlose und besonders komfortable Zugänglichkeit für alle Fahrgäste und insbesondere für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sowie Reisende mit Gepäck und/oder Kinderwagen erreicht.

An der 1 m breiten Einstiegstür zum rollstuhlgerechten Bereich bietet eine automatische Spaltüberbrückung bei einer Bahnsteighöhe von 76 cm einen niveaugleichen Zugang ohne weitere Hilfsmittel. Im künftigen Einsatzfeld der ICE L-Züge ist dies der Regelfall. Bei einer geringen Anzahl von Halten an Bahnsteigen mit einer Höhe von 55 cm wird durch das Zugpersonal eine Rampe zur Überbrückung der Höhendifferenz angelegt. Die ICE L-Züge verfügen über drei Rollstuhlstellplätze gemäß der in Anlage 1a des 3. Programms zur Barrierefreiheit der Deutschen Bahn AG beschriebenen Standards. Die Universaltoilette befindet sich im gleichen Wagen und der sich im Nachbarwagen anschließende

Restaurantbereich inkl. der Ausgabetheke ist für Personen mit Rollstuhl zugänglich.

Bezüglich Kundeninformation, Wegeleitung und Kennzeichnung entsprechen die ICE L-Züge dem neuesten Standard der ICE 4-Flotte: beispielsweise das akustische Türfindesignal bei den Einstiegstüren oder kontraststarke Monitore in den Fahrgasträumen und Einstiegsbereichen, die Reisende kontinuierlich mit aktuellen Informationen über Fahrtverlauf und Anschlussverbindungen versorgen.

Für die Orientierung im Zug relevante Fahrgastinformationselemente sind tastbar bzw. in Brailleschrift. Diese sind in den Einstiegsbereichen, innerhalb der WCs und bei der Platznummerierung der Sitze zu finden. Zur Fortbewegung an Bord ist der gesamte Zug mit Festhaltungsmöglichkeiten an allen Sitzen, an Sitzbänken und Trennelementen im Restaurantbereich sowie in Gangbereichen, die mit einem seitlichen Handlauf in Längsrichtung versehen sind, ausgestattet.

Die Programmbegleitende Arbeitsgruppe war bereits in der Konzept- und Entwicklungsphase des Zuges eingebunden.

1.4 Beschaffung neuer Hochgeschwindigkeitszüge

Im Dezember 2023 wurde die Ausschreibung für eine neue Generation von Hochgeschwindigkeitszügen gestartet. Die Programmbegleitende Arbeitsgruppe wurde frühzeitig vor der Ausschreibung in einen Informations- und Beratungsprozess eingebunden.

Innerhalb der vorgesehenen Frist hat die DB kein Angebot erhalten, das den Anforderungen der Ausschreibung entspricht. Der Beschaffungsprozess für die neue ICE-Generation wurde daher beendet.

1.5 Redesign ICE 3

Das 2017 begonnene umfangreiche Redesign-Programm für die dritte ICE-Generation (ICE 3 BR 403) wurde fortgesetzt und im Juli 2023 abgeschlossen.

Mit dem ICE 3-Redesign hat sich die Ausstattung für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste signifikant verbessert. Aus dem gesamten Maßnahmenumfang gelten stellvertretend für die Umsetzung des Programms zur Barrierefreiheit der Deutschen Bahn AG folgende wesentliche Punkte:

- Bordgastronomie
Einrichtung eines neu gestalteten Restaurantbereichs mit 20 Sitzplätzen an Restaurantbänken mit Festhaltungsmöglichkeit im Durchgang sowie eines Bistrobereichs mit Lehnhilfen und einem Zwei-Ebenen-Stehtisch, der für Personen mit Rollstuhl zugänglich ist.
- Rollstuhlplätze
Einrichtung eines zweiten Rollstuhlplatzes und Verwendung eines elektrisch höhenverstellbaren Hubtisches mit integriertem Abfallbehälter an beiden Plätzen; Vergrößerung der Fläche zum Rangieren für Reisende mit Rollstuhl und Ergänzung von niedrig angebrachten Kleiderhaken.

- Universaltoilette
Ergänzung eines niedrig positionierten Notruftasters, für Personen mit Rollstuhl erreichbare Kleiderhaken sowie eines zusätzlichen Spiegels, Erneuerung des Wickeltischs und Umbau der Türbedienung mit tastbarer Symbolik inklusive akustischem Quittungston bei Türverriegelung.
- Neue Sitze
In die gangseitigen Kopfstützen integrierte Haltegriffe und Reservierungsdisplays in Verbindung mit deutlich größeren, auch tastbaren Platznummern sowie kontraststärkerer Displayanzeige.
- Stauraum für Gepäck
Berücksichtigung von zusätzlichen Großgepäckablagen in Wagen der 1. und 2. Klasse mit erweitertem Stauraum auf Fußbodenniveau sowie zusätzlicher Kinderwagenstellplatz im Familienbereich.
- Taktiler Wegeleitsystem
Vom Orientierungspiktogramm in den Einstiegsräumen über die Laufstraßenabgrenzung in den Gangbereichen und erhabener Pfeilsymbolik an Türöffnungstastern bis hin zu tastbaren Piktogramm-Informationen in allen WC-Räumen.
- Erneuerung und Ergänzung Fahrgastinformationssystem
Generelle Verwendung von großen Monitor-Formaten mit kontraststarker Darstellung und dynamischer Kundeninformation in Echtzeit, Einsehbarkeit der Displayinformationen von nahezu allen Sitzplätzen im Großraumbereich und eigene Monitore in den Abteilen 1. Klasse, dem Kleinkindabteil sowie dem Restaurantbereich.

Die Maßnahmen dieses Redesign-Programms wurden zuvor in einer Sitzung der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe der Deutschen Bahn AG vorgestellt und diskutiert.

1.6 Modernisierungprojekt ICE 1

Mit dem Modernisierungspaket für die ICE 1-Flotte wird das Ziel verfolgt, die erste ICE-Generation für weitere Einsatzjahre bis etwa 2040 fit zu machen. Die Maßnahmen im Innenraum fokussieren sich auf eine Renovierung abgenutzter Komponenten mit kleineren Umbauten der Wagenstruktur. So finden sich das Dienstabteil des Zugpersonals, der Familienbereich und die Rollstuhlplätze inkl. Universaltoilette zukünftig in Wagen 6 im 2. Klasse Bereich. Die Modernisierung bietet auch einige Nachrüstungen und damit vielfältige Verbesserungen bei der Barrierefreiheit.

Die Seitengänge erhalten in allen Wagen Haltestangen an jedem zweiten Fenster und an den Restaurantbänken werden Haltegriffe ergänzt. Erstmals erhält der ICE 1 Informationsdisplays an der Zugaußenseite sowie innen im Sitzplatzbereich der Großräume, im Kleinkindabteil und Bordrestaurant. Das bereits in anderen ICE-Zügen etablierte taktile Wegeleitsystem wird berücksichtigt. In der Universaltoilette wird u. a. ein zusätzlicher Spiegel für Personen mit Rollstuhl und ein niedrig angeordneter zweiter Notruftaster nachgerüstet.

Für Personen mit Rollstuhl werden drei vollwertige Stellplätze eingerichtet, was die Ergänzung eines weiteren Hubtisches und die Verbesserung von Rangiermöglichkeiten zum Anfahren der Stellplätze beinhaltet. Diese befinden sich weiterhin im Wagen mit Universaltoilette, der im modernisierten ICE 1 als Wagen 6 eingereiht ist.

Die ICE 1-Flotte wird auf den besonders nachfragestarken Verbindungen durch den ICE 4 ersetzt, so dass der modernisierte ICE 1 für ein Einsatzfeld mit mittlerer Nachfrage und für Halte an etwas kürzeren Bahnsteiglängen ausgelegt ist. Daher wird die Anzahl ohne Auswirkungen auf die Reisen von mobilitätseingeschränkten Reisenden von bisher 12 auf künftig 9 Mittelwagen pro Zug verringert.

Das Projekt wurde mit der ersten Umrüstung im Jahr 2020 gestartet und wird vsl. im Dezember 2025 abgeschlossen sein. Insgesamt werden von den bestehenden 58 ICE 1 Triebzügen 53 modernisiert.

1.7 Beschaffung von Intercity-Zügen

Im Jahr 2023 wurde für das Intercity-Netz die Lieferung der restlichen der insgesamt 70 Intercity 2-Züge vom Hersteller Alstom (ehem. Bombardier) wieder aufgenommen. Sie wurde im Jahr 2024 bis auf zwei Züge, die vereinbarungsgemäß zur Entwicklung der neuen ETCS-Ausstattung beim Hersteller verbleiben, abgeschlossen. Mit den Intercity 2-Zügen werden vor allem ältere Reisezugwagen der Intercity 1-Flotte ersetzt.

Mit dem Intercity 2 wurden erstmalig doppelstöckige Fahrzeuge für den Fernverkehr der Deutschen Bahn AG beschafft und die ersten Züge ab Dezember 2015 in Betrieb genommen, die auf mittlerweile sechs Fernverkehrslinien zum Einsatz kommen.

Im Steuerwagen des Intercity 2 werden zwei Rollstuhlplätze mit Tischen angeboten. Die Reisenden mit Rollstuhl können sich auf einen komfortablen Standardsitz umsetzen. Auch für je eine Begleitperson wird ein Sitzplatz vorgehalten. Im Rollstuhlbereich befinden sich Sprechstellen sowie eine großzügig gestaltete rollstuhlgerechte Toilette. Im Sinne kurzer Wege bei erforderlicher Hilfe ist das Abteil der Zugbegleitenden im gleichen Wagen angeordnet.

Während im ICE-Netz alle Bahnsteige bereits über eine Höhe von 55 oder 76 cm verfügen, werden vom Intercity 2 in ländlichen Regionen regelmäßig noch Halte mit einer Bahnsteighöhe von 38 cm bedient. Um allen drei Bahnsteighöhen gerecht zu werden, sind die Steuerwagen-Einstiege des Intercity 2 niederflurig angeordnet. Bei Bahnsteigen mit einer Höhe von 55 cm kann der Reisende mit Rollstuhl selbstbestimmt ohne weitere Hilfsmittel ein- und aussteigen, da ein automatischer Schiebetritt den Spalt zwischen Fahrzeug und Bahnsteig vollständig schließt. Bei Bahnsteighöhen von 38 cm und 76 cm wird durch das Zugbegleitpersonal eine im Fahrzeug mitgeführte mobile Rampe aufgelegt, um die Höhendifferenz zwischen Fahrzeug und Bahnsteig überwinden zu können. Daher sind örtliche Hublifte und Stationspersonal für den Ein- bzw. Ausstieg vom

Bahnsteig in das Fahrzeug und umgekehrt nicht mehr erforderlich; das Zugbegleitpersonal reicht aus, um die mobile Rampe bei Bedarf einzusetzen.

Bei der Konzeption des Intercity 2 sind die Grundsätze des Programms der Deutschen Bahn AG an die Fahrzeuggestaltung eingeflossen. Damit hat der Intercity 2, insbesondere im Vergleich zu älteren Intercity-Wagen, zahlreiche Verbesserungen für Fahrgäste ermöglicht. Am Bahnsteig hilft die neue Außenkennzeichnung mit großen Symbolen und Beschriftungen, den gewünschten Wagen bzw. Bereich zu finden. Die Einstiegstüren sind mit einem akustischen Türfindesignal ausgerüstet. Erleichtert wird der Ein- und Ausstieg durch sehr großzügige Türen. Im Innenraum ist die Wegeleitung bis zum Sitzplatz in Braille- bzw. taktiler Schrift ausgeführt und durch Orientierungshinweise im Einstiegsraum, an den Handläufen der Treppen sowie durch Laufstraßenbegrenzungen in den Gangbereichen ergänzt, um blinden und sehbehinderten Reisenden eine gute Orientierung zu ermöglichen. Auch in den WC-Räumen befinden sich tastbare Piktogramm-Informationen. Die erhabene Pfeilsymbolik an den Türöffnungstastern sind wichtige Hilfen beim Aussteigen.

Alle Fahrgasträume der 1. und 2. Klasse haben mehrere Stauräume für schwere Gepäckstücke auf Fußbodenniveau oder auf niedriger Regalebene. Die Anordnung zahlreicher Displayanzeigen im Zug ermöglicht eine sitzplatznahe Kundeninformation, die in Echtzeit auch aktuelle Hinweise auf Anschlussverbindungen am nächsten Halt beinhaltet.

In beiden Klassen wird ein gastronomischer Service mit frischen Produkten, salzigen und süßen Snacks sowie kalten und heißen Getränken direkt am Sitzplatz im Ober- oder Untergeschoss der Doppelstockfahrzeuge auf ausgewählten Streckenabschnitten angeboten.

Für die kurzfristige Erweiterung des Intercity-Netzes wurden ab Ende 2019 insgesamt 17 Doppelstocktriebzüge, die zuvor bei der österreichischen Westbahn im Einsatz waren und gemäß der Europäischen Norm zur Zugänglichkeit (TSI PRM) zertifiziert sind, als hochwertige Gebrauchtfahrzeuge übernommen. Damit kann die DB Fernverkehr AG die Intercity-Flotte zusätzlich verstärken.

Bereits seit Frühjahr 2020 sind die ersten Züge auf einer neuen Intercity-Linie zwischen Dresden, Berlin, Rostock und Warnemünde im 2-Stunden-Takt unterwegs. Um den im Einsatzfeld der neuen Züge noch vorhandenen drei Bahnsteighöhen (38, 55 und 76 cm) gerecht zu werden, verfügen die Züge über eine Einstiegshöhe von 55 cm (analog Steuerwagen des Intercity 2). Dadurch ist an 55 cm-Bahnsteigen ein Ein-/Ausstieg für Personen mit Rollstuhl ohne personelle Unterstützung möglich. An Halten mit Bahnsteighöhe von 38 oder 76 cm legt das Zugbegleitpersonal eine im Zug befindliche mobile Rampe zur Überbrückung der Höhendifferenz auf.

Die Züge verfügen über breite Einstiegstüren, die mit akustischen Türfindesignalen ausgestattet sind. Außen am Fahrzeug erhalten die Züge im Rahmen der Lackierung auf das DB-Farbkonzept eine neue Außenkennzeichnung mit u. a. großen Symbolen für verschiedene Bereiche im Zug sowie Informationen zu Klasse, Wagen- und Sitzplatznummern.

Bis 2023 wurde sukzessive die taktile Wegeleitung in den Vorräumen sowie an den Haltestangen und Treppenhandläufen optimiert. An den Sitzen werden taktile Sitzplatznummern ergänzt.

In beiden Klassen wird ein persönlicher Service direkt am Platz im Ober- und Untergeschoss angeboten.

1.8 DB Reisezentren

Auch bei der Ausstattung der Reisezentren wird die Barrierefreiheit stetig vorangetrieben und auf die spezifischen Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender ausgerichtet. Insbesondere ein barrierefreier Schalter mit höhenverstellbarer Kundentischplatte, Rollstuhlunterfahrbarkeit, induktiver Hörschleife, Kennzeichnung durch Piktogramme, Unterarmstützenhalter und Anbindung an das taktile Leitsystem ermöglicht einen barrierefreien Zugang zur Beratung am Schalter. An mittlerweile über 100 Standorten steht den mobilitätseingeschränkten Reisenden ein solcher Schalter zur Verfügung.

In rund 30 großen und stark frequentierten Reisezentren ist ein Aufrufsystem installiert, das ebenso barrierefrei ausgestattet und für mobilitätseingeschränkte Reisende benutzungsfreundlich gestaltet ist und in dem für sie ein eigener Wartekreis eingerichtet ist.

Die Betätigung des Symbols für mobilitätseingeschränkte Reisende – seheingeschränkte und blinde Personen finden das Symbol durch Lesen der Brailleschrift – führt die Reisenden mittels Sprachansage auf dem kürzesten Weg an den entsprechenden Schalter. Andere wichtige Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind bspw. Türfolierungen, Sitzmodule und ein taktiles Leitsystem, das an das Leitsystem im Bahnhof angeschlossen ist.

1.9 ICE Portal

Im Oktober 2015 startete das ICE Portal auf allen ICE-Zügen der DB Fernverkehr AG und hat sich inzwischen zu einer vielseitigen Service- und Entertainmentplattform auch in vielen Intercity-Zügen etabliert. In mehreren Schritten wurden verschiedene Angebote und externe Partner integriert. Im heutigen Angebotsportfolio befinden sich neben den klassischen Reiseinformationen (z. B. aktueller Reiseverlauf, Anschlussmöglichkeiten) auch Spielfilme & Serien, Magazine & Zeitungen, Hörspiele, aktuelle Nachrichten, Spiele und vieles mehr. In den letzten Jahren wurde die Integration von digitalen Services vorangetrieben. Reisende können nun z. B. auch im ICE Portal den Komfort Check-in nutzen oder online Speisen und Getränke an den Sitzplatz bestellen (Am-Platz-Service in der 1. Klasse).

Nach wie vor entwickelt die DB Fernverkehr AG das ICE Portal nach dem kundenzentrierten Design-Ansatz mit dem Ziel, den vielen unterschiedlichen Anforderungen aller Reisenden gerecht zu werden. Um den aktuellen Produktstand hinsichtlich digitaler Barrieren detailliert zu prüfen, wurde im Sommer 2023 für das gesamte ICE Portal ein ausführliches Expertenaudit

bezüglich Barrierefreiheit durchgeführt. Dabei wurden die aktuellen Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) mit der Konformitätsstufe AA¹ als Referenz genutzt. Alle identifizierten Barrieren wurden dokumentiert, in das Entwicklungs-Backlog aufgenommen und werden sukzessive abgebaut. Zusätzlich wurde ein Sensibilisierungsworkshop für alle an der Produktentwicklung beteiligten Personen durchgeführt, mit dem Ziel noch mehr Aufmerksamkeit auf die Anforderungen einer barrierefreien Produktgestaltung zu legen.

Die Servicedesigner, die Redakteure und die IT-Entwickler des ICE Portals arbeiten permanent eng verzahnt miteinander, um Barrieren zugunsten einer guten Wahrnehmbarkeit und einfachen Bedienbarkeit schnellstmöglich abzubauen.

1.10 Schulungsmaßnahmen im Bordservice

Im Betrachtungszeitraum vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2024 hat die DB Fernverkehr AG zu Beginn eine umfassende Analyse der Qualifizierungsinhalte im Bordservice durchgeführt. Der Schwerpunkt lag zu diesem Zeitpunkt insbesondere auf der fachlichen Betreuung der mobilitätseingeschränkten Reisenden. Diese Maßnahmen sind unerlässlich, um den Reisenden des DB Fernverkehrs Sicherheit zu bieten, sei es durch die technische Handhabung von fahrzeuggebundenen Einstiegshilfen oder die problemlose Bereitstellung ausgewiesener Plätze. In den darauffolgenden Jahren hat die DB Fernverkehr AG einen weiteren Schritt unternommen und verstärkt auf die emotionale und menschliche Begleitung der Reisenden fokussiert, um ihren individuellen Bedürfnissen noch besser gerecht zu werden.

Im Herbst 2021 fand ein Austausch mit Mitgliedern der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe mit Seh- und Hörschwächen statt. Durch den wertvollen Austausch mit dieser Zielgruppe konnte die DB Fernverkehr AG herausarbeiten, welche Bedürfnisse Gäste mit Mobilitätseinschränkungen haben und wie wichtig es ist, ihre individuelle Situation zu verstehen.

Die Gespräche mit den Mitgliedern der Arbeitsgruppe bildeten die Grundlage für eine umfassende Qualifizierungsmaßnahme im Jahr 2022. In diesem Zeitraum wurden etwa 3.500 Zugbegleitende im Rahmen ihrer jährlichen Fortbildung sensibilisiert und entsprechend qualifiziert.

Des Weiteren wurde das Thema im Jahr 2022 in der Funktionsausbildung zu Zugbegleitenden deutlich ausgeweitet, wobei der Fokus auf der Betreuung der mobilitätseingeschränkten Reisenden lag. Die fachlichen Inhalte wurden um Aspekte der emotionalen Betreuung erweitert und integriert. Seitdem bereitet die DB Fernverkehr AG die neuen Mitarbeitenden an Bord umfassend auf

¹ Die Web Content Accessibility Guidelines des World Wide Web Consortiums definieren drei Konformitätsstufen bezüglich Barrierefreiheit. Die Stufe AA ist der Standard, der für gute Zugänglichkeit erreicht werden sollte.

Themen wie Unterstützung, Umsorgen, Hemmung, Verbindlichkeit und vor allem Aufmerksamkeit vor.

Mit dem ICE 3neo wurde ein neu konstruierter Hublift in Betrieb genommen, welcher für das Zugpersonal eine vereinfachte Bedienung mit sich bringt. Um sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden nicht nur mit den neuen technischen Funktionalitäten vertraut sind, sondern auch in der Lage, diese sicher zu handhaben, hat die DB Fernverkehr AG einen wegweisenden Ansatz in der Schulung gewählt. Hierbei kommt eine Augmented Reality² App (AR-App) zum Einsatz. Diese AR-App ermöglicht es den Mitarbeitenden, den Hublift virtuell auf- und abzubauen sowie den Notbetrieb zu üben – und das zu jeder Zeit und mit ihrem eigenen digitalen Endgerät.

Um das erlangte Wissen über den Hublift auf den bestehenden Baureihen 407 (ICE 3) und 412 (ICE 4) noch nachhaltiger zu vermitteln, setzte die DB Fernverkehr AG von März bis August 2024 auf einen zusätzlichen Qualifizierungsweg: An Bahnhöfen, die von mobilitätseingeschränkten Reisenden stark frequentiert werden, wurden sogenannte Hublift-Coaches eingesetzt. Diese Coaches unterstützten das Bordpersonal beim Auf- und Abbau des Hublifts, um einen reibungslosen Ein- und Ausstieg für die Reisenden so angenehm wie möglich zu gestalten. Diese praxisnahe Schulungsform vertiefte die bereits erworbenen Fähigkeiten der Mitarbeitenden, baute etwaige Unsicherheiten ab und erhöhte somit die Handlungssicherheit für zukünftige Bedienungen. Die DB Fernverkehr AG will weiterhin der beste Gastgeber für alle Reisenden sein.

2 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Regio AG

Durch Ausschreibungen wird der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Deutschland von den Aufgabenträgern wie Landesverkehrsgesellschaften geprägt. Die Aufgabenträger geben den Leistungsumfang in ihren Anforderungen sehr genau vor, dazu gehören auch Maßnahmen rund um den Fahrgastkomfort. In den Ausschreibungstexten sind die gesetzlich geforderten Anforderungen an die Barrierefreiheit aus der Richtlinie zur Technischen Spezifikation für Interoperabilität für mobilitätseingeschränkte Reisende (TSI PRM) entsprechend berücksichtigt. Weiterführende Ausstattungs- und Servicekomponenten lassen sich häufig nicht entsprechend einpreisen, da für Qualitätssteigerungen keine Zusatzbewertung vorgesehen ist und damit das wirtschaftliche Risiko besteht, den Verkehrsvertrag nicht für sich zu entscheiden. Darüber hinaus stellt die Stationsinfrastruktur, die insbesondere in der Fläche durch unterschiedliche

² Unter augmented reality (kurz AR) versteht man die computergestützte Erweiterung der Realitätswahrnehmung. Diese Information kann alle menschlichen Sinnesmodalitäten ansprechen. Häufig wird jedoch darunter nur die visuelle Darstellung von Informationen verstanden, also die Ergänzung von Bildern oder Videos mit computergenerierten Zusatzinformationen oder virtuellen Objekten mittels Einblendung/Überlagerung. Bei Fußball-Übertragungen ist augmented reality beispielsweise das Einblenden von Entfernungen bei Freistößen mithilfe eines Kreises oder einer Linie.

Bahnsteighöhen und nicht stufenfreie beziehungsweise barrierefreie Zugänge gekennzeichnet ist, nach wie vor eine besondere Herausforderung für die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) und damit für die Kunden im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) dar.

Aufgrund der verschiedenen Anforderungen, aber auch lokalen Gegebenheiten, gestaltet sich die Flotte der DB Regio AG hinsichtlich der Fahrzeugtypen, Baureihen und Fahrzeugausstattungen äußerst heterogen und regional verschieden. Übergreifend kann man jedoch sagen, dass mittlerweile ca. 80 % der Flotte der DB Regio AG barrierefrei zugänglich sind und der Nahverkehr einen wichtigen Beitrag zum selbstbestimmten Reisen der Zielgruppe der mobilitätseingeschränkten Reisenden leistet.

Wesentliche Meilensteine sind dabei beispielsweise das Redesign der S-Bahnen Stuttgart und München, bei denen unter anderem das Mehrzweckabteil durch veränderte Sitzplatzgestaltung für Reisende mit Rollstuhl oder Kinderwagen einen erleichterten Zugang ermöglicht, jedoch auch durch klare Kennzeichnung von Bereichen mittels Farben und Piktogrammen Nutzungskonflikte vermeiden soll. Das klassische Mehrzweckabteil als flexibler Leerraum für alle Bedürfnisse außerhalb eines regulären Sitzplatzes wird intelligent zониert. Es gibt einen klar kommunizierten Platz für Reisende mit Rollstuhl, der mit einem großen Piktogramm auf dem Boden versehen ist. Auf diese Weise kann im Bedarfsfall immer auf die Priorität dieses Platzes verwiesen werden. Der Platz ist auf die gegenüberliegende Seite und von der Sitzausrichtung des Reisenden mit Rollstuhl umgedreht worden, sodass man nicht mehr mit dem Rücken an der Rollstuhlrampe sitzt. Wenn der Reisende im Rollstuhl somit über den Taster Hilfe zum Ausklappen der Rampe ruft, sieht die triebfahrzeugführende Person den Reisenden sofort beim Verlassen des Führerraums und die reisende Person muss zum Ausfahren aus dem Zug nicht erst den Rollstuhl wenden. Gleichzeitig ist der Platz baulich so gestaltet, dass nur eine Reisende Person mit Rollstuhl und dessen Begleitperson Platz hat, der Platz für ein Fahrrad jedoch etwas zu kurz ist. Auf diese Weise wird verhindert, dass dort Fahrräder unberechtigtweise abgestellt werden können.

Im Hinblick auf die anstehenden Ausschreibungen von Verkehrsnetzen und die bereits gewonnenen Ausschreibungen wird sich der Anteil jener Fahrzeuge, die noch nicht barrierefrei ausgestattet sind, erheblich reduzieren. Ziel ist es, die gesamte Flotte barrierefrei zu gestalten und auch in den Informationssystemen barrierefrei zu werden, um die Zugangshürden möglichst gering zu halten.

3 Maßnahmen im Geschäftsfeld der DB Regio Bus-Gruppe

Busverkehre werden im öffentlichen Straßenraum erbracht. Daraus ergibt sich, dass die Gesellschaften der DB Regio Bus-Gruppe Maßnahmen zur Barrierefreiheit nicht eigenständig umsetzen können. Die Haltestellen im Busverkehr liegen im Verantwortungsbereich der Kommunen, welche durch ihre eigene Strategie und Investitionspolitik den Rahmen vorgeben, in dem DB Regio Maßnahmen sinnvoll umsetzen kann.

Die Gesellschaften der DB Regio Bus-Gruppe haben in den vergangenen fünf Jahren eng mit den Aufgabenträgern zusammengearbeitet, um lokal die richtigen Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit zu entwickeln und umzusetzen. Abhängig von den verkehrlichen Bedürfnissen, den finanziellen Möglichkeiten sowie der jeweiligen Bevölkerungs- und Siedlungsstruktur werden Maßnahmen zur Barrierefreiheit in jedem Landkreis unterschiedlich umgesetzt.

Der DB Regio Bus-Gruppe ist mit einer konsequenten Investitionspolitik gelungen, seit 2010 fast ausschließlich Fahrzeuge mit niederflurigen Einstieg zu beschaffen. Viele Fahrzeuge sind darüber hinaus mit Kneeling³ ausgestattet. Der Anteil von Fahrzeugen mit niederflurigen Einstieg liegt in der Flotte mittlerweile bei 93%. In den Fahrzeugen besteht außerdem ein Trend zu größeren Sondernutzungsflächen.

Nahezu alle Linienbusse sind inzwischen mit elektronischer Haltestellenansage und -anzeige ausgerüstet. Wo dies nicht der Fall ist, werden die Haltestellen vom Fahrer angesagt. In den regelmäßig durchgeführten Schulungen des Fahrpersonals wird im Themenkomplex „Kundenorientierung“ auch der Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen thematisiert. Hierfür werden speziell von DB Training zu diesem Thema entwickelte Schulungsunterlagen verwendet. In einem auf den Web-Seiten veröffentlichten Videoclip zur EU-Verordnung „Fahrgastrechte Bus“ werden die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste thematisiert.

³ Kneeling bezeichnet das Absenken eines Straßenfahrzeugs, speziell von Bussen auf der Einstiegsseite, um so mobilitätseingeschränkten Fahrgästen das Einsteigen zu erleichtern

4 Maßnahmen im Geschäftsfeld DB Station & Service AG – Seit 27. Dezember 2023 DB InfraGO AG Geschäftsbereich (GB) Personenbahnhöfe

4.1 DB InfraGO AG

Die DB InfraGO AG ist die gemeinwohlorientierte Infrastrukturgesellschaft der Deutschen Bahn AG und bündelt seit dem 27.12.2023 die Aktivitäten des DB-Konzerns in den Bereichen Fahrweg und Bahnhöfe unter einem Dach. Das Unternehmen ist aus der Verschmelzung der beiden Infrastruktursparten des Konzerns, der DB Netz AG und der DB Station & Service AG hervorgegangen. Mit der DB InfraGO AG startet das größte Infrastrukturprogramm der DB-Geschichte.

Die DB InfraGO AG GB Personenbahnhöfe hat die Zielsetzung, alle Stationen entlang der Hochleistungskorridore sowie zahlreiche weitere Bahnhöfe in den Regionen zu modernen Mobilitätsdrehscheiben, sogenannten Zukunftsbahnhöfen, zu entwickeln, welche auch die barrierefreie Zugänglichkeit für alle Reisenden beinhalten.

4.2 Bewertungssystem zur Barrierefreiheit von Bahnsteigen und Bahnhöfen

4.2.1 Barrierefreie Bahnsteige und deren Zuwegungen

Die DB InfraGO AG GB Personenbahnhöfe hat in den letzten 20 Jahren im erheblichen Umfang Erneuerungsmaßnahmen und Erweiterungen der Funktionalität wie z.B. Aufzüge, Fahrgastinformationsanlagen oder taktile Wegeleitung an Anlagen der Personenbahnhöfe durchgeführt, die die Barrierefreiheit verbessern. Damit wird auch der gesetzliche Auftrag gemäß Eisenbahn Bau- und Betriebsordnung (EBO), bei der Erstellung und Umsetzung von Programmen eine möglichst „weitreichende Barrierefreiheit“ zu erzielen, sukzessive erfüllt.

Der Begriff „weitreichende Barrierefreiheit“ war in der EBO nicht untersetzt, sodass die erreichte Barrierefreiheit von Bahnsteigen und Zugängen im Bestand nicht bewertet werden konnte. Die DB InfraGO AG hat daher im Rahmen des 3. Programmes zur Barrierefreiheit der Deutschen Bahn AG ein Bewertungssystem entwickelt, um den Begriff „weitreichende Barrierefreiheit“ inhaltlich zu untersetzen und den Ausbaugrad und Fortschritt der Barrierefreiheit für alle Bahnsteige und deren Zuwegungen im Bestand messen und transparent darstellen zu können. Dazu wurden 2015 in Abstimmung mit den Vertretern, die vom Deutschen Behindertenrat benannt worden waren, 11 Merkmale identifiziert, die für 7 Nutzergruppen das Ziel der weitreichenden Barrierefreiheit - eine selbstständige Nutzung des Systems Bahn - sicherstellen (vgl. Abbildung 1).

Dabei profitieren die Nutzergruppen in der Regel von mehreren unterschiedlichen Merkmalen und umgekehrt verbessern einzelne Merkmale die Barrierefreiheit für mehrere Nutzergruppen.

Bahnsteige sind für eine bestimmte Nutzergruppe dann barrierefrei erreichbar, wenn alle Ausstattungsmerkmale der weitreichenden Barrierefreiheit vorhanden sind, die für diese Nutzergruppe essenziell sind.

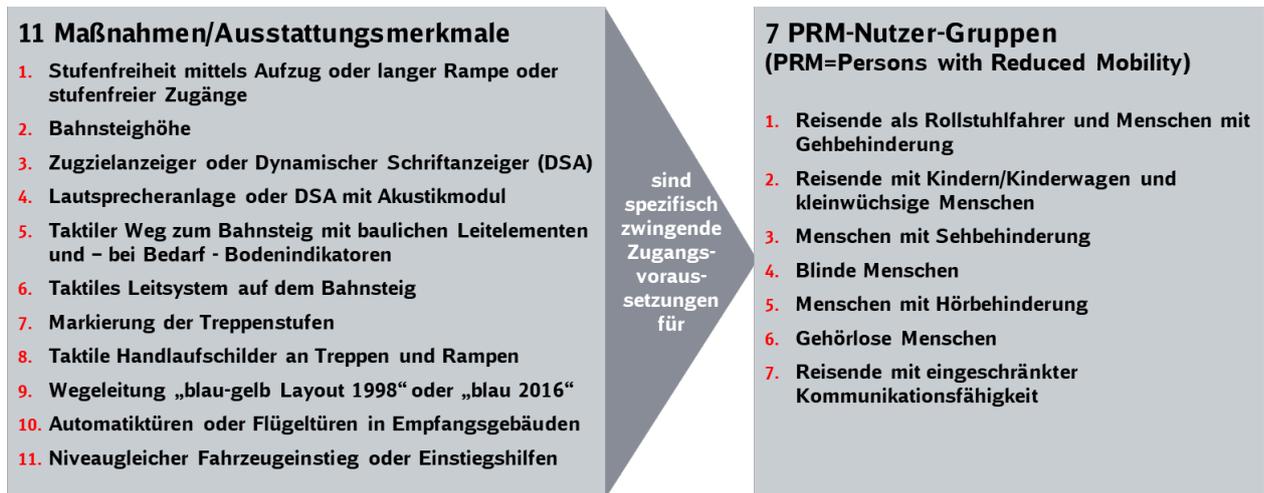


Abbildung 1: elf Merkmale für sieben PRM Nutzergruppen (PRM=Persons with Reduced Mobility)

Ein Bahnsteig und dessen Zuwegung wird als barrierefrei bezeichnet, wenn alle Ausstattungsmerkmale der weitreichenden Barrierefreiheit an diesem Bahnsteig vorhanden sind.

4.2.2 Status Quo 2024

Der Umsetzungsgrad kann für alle Bahnsteige und deren Zuwegungen ausgewertet werden. Für die Bewertung gilt: Fortschritte beim Ausbaugrad einzelner Ausstattungsmerkmale steigern die barrierefreie Zugänglichkeit zum System Bahn.

Mit Stand 30. November 2023 ist bereits ein erheblicher Teil der rd. 9.300 Bahnsteige der DB InfraGO AG barrierefrei:

AUSSTATTUNGSMERKMALE WEITREICHENDE BARRIEREFREIHEIT	ANZAHL BAHNSTEIGE
■ Stufenfreiheit mittels Aufzug, langer Rampe oder ebenerdigen Zugangs zum Bahnsteig	■ 8.060

<i>AUSSTATTUNGSMERKMALE WEITREICHENDE BARRIEREFREIHEIT</i>	<i>ANZAHL BAHNSTEIGE</i>
■ Bahnsteighöhe >/= 55cm	■ 6.412
■ Zugzielanzeiger oder Dynamischer Schriftanzeiger (DSA) auf dem Bahnsteig	■ 9.217
■ Lautsprecheranlage oder DSA mit Akustikmodul auf dem Bahnsteig	■ 9.153
■ Taktile Wegeleitung vom Eingang zum Bahnsteig mit baulichen Leitelementen, z.B. Handläufe, bei Bedarf Bodenindikatoren	■ 5.671
■ Taktiles Leitsystem auf dem Bahnsteig	■ 5.932
■ Markierte Treppenstufen an allen Treppen zum Bahnsteig	■ 4.943 von 5082 ⁴
■ Taktile Handlaufschilder an allen Treppen und Rampen zum Bahnsteig	■ 4.385 von 5.882 ⁵
■ Kontrastreiche Wegeleitung, z.B. blau-gelb oder blau-weiß	■ 8.803

Tabelle 1:Ausstattungsmerkmale weitreichende Barrierefreiheit

Für die Merkmale

- Automatiktüren oder Flügeltüren in Empfangsgebäuden und Niveaugleicher Einstieg in den Zug oder Einstiegshilfen liegen aktuell noch keine Daten vor.

Für die Reisenden ist die Darstellung nach Nutzergruppen, für die alle relevanten Merkmale vorhanden sind, ebenfalls von Bedeutung. Insbesondere für die Zielgruppen der gehörlosen Menschen und Menschen mit eingeschränkter Kommuni-

⁴ Summe der Bahnsteige mit Relevanz bzw. auf deren Zuwegung eine Treppe vorhanden ist

⁵ Summe der Bahnsteige mit Relevanz bzw. deren Zugang über eine Treppe oder Rampe erfolgt

kationsfähigkeit ist die große Mehrheit der Bahnsteige bereits barrierefrei. Nachholbedarf besteht für die Zielgruppe der Menschen mit Sehbehinderung und blinde Menschen.

<i>KUNDENGRUPPEN DER WEITREICHENDEN BARRIEREFREIHEIT</i>	<i>ANZAHL BAHNSTEIGE</i>
■ Menschen mit Sehbehinderungen	■ 4.600
■ Blinde Menschen	■ 4.705
■ Rollstuhlfahrer/innen und Menschen mit Gehbehinderungen	■ 5.871
■ Familien mit Kleinkindern, Kinderwagen und/oder Traglasten sowie kleinwüchsige Menschen	■ 5.871
■ Menschen mit Hörbehinderungen	■ 8.773
■ Gehörlose Menschen	■ 8.773
■ Reisende mit eingeschränkter Kommunikationsfähigkeit	■ 8.716

Tabelle 2: Kundengruppen der weitreichenden Barrierefreiheit. Zielgerichtetes Handeln zur Verbesserung der Barrierefreiheit

Aus dem ermittelten Ausbaugrad des Bewertungssystems können zielgerichtet Maßnahmen abgeleitet werden, um die barrierefreie Zugänglichkeit zu den Bahnsteigen zu verbessern. Die Gegenüberstellung der Messergebnisse von November 2023 mit den Zahlen zu Beginn des Jahres 2020 zeigt die positive Entwicklung:

Element der weitreichenden Barrierefreiheit	Ausstattungsgrad Bahnsteige [%]	
	2020	2023
Fahrgastinformationsanlage	99%	99%
Lautsprecher	99%	99%
Taktiler Leitsystem Bahnsteig	58%	64%
Taktile Weg	45%	61%
Stufenmarkierung *	71%	97%
Taktile Handlaufschilde *	8%	75%
Wegeleitsystem	93%	95%
Stufenfreiheit	84%	87%
Bahnsteighöhe ≥ 55 cm	64%	69%

* Ausstattungsgrad der Bahnsteige, bei denen entsprechende Treppen bzw. Rampen vorhanden sind

Abbildung 2: Entwicklung des Ausstattungsgrades barrierefreier Bahnsteige und deren Zuwegungen im Zeitraum 2020 bis 2023

Die abzulesende positive Entwicklung mit Stand November 2023 gegenüber dem Stand Anfang 2020 bezieht sich im Einzelnen auf jeweils folgende Anzahl von Bahnsteigen bzw. Maßnahmen:

- Der stufenfreie Weg wurde zu 348 Bahnsteigen u.a. durch die Errichtung von langen Rampen und Aufzügen hergestellt.
- Die Nachrüstung mit einem modernen, kontrastreichen Wegeleitsystem erreichte gegenüber 2020 221 Bahnsteige mehr.
- Der taktile Weg vom öffentlichen Straßenraum zum Bahnsteig wurde für 1.528 Bahnsteige errichtet.
- Taktile Leitsysteme sind Ende 2023 auf 613 Bahnsteigen mehr vorhanden.
- Die Stufenmarkierung wurde auf allen Treppen auf dem Weg zu 1.237 Bahnsteigen nachgezogen.
- Taktile Handlaufschilde wurden auf dem Weg zu 3.880 Bahnsteigen an den Handläufen von Treppen und Rampen nachgerüstet (insgesamt rund 35.000 Handlaufschilde).
- Die Einstiegssituation verbesserte sich seit 2020 an 461 Bahnsteigen durch Bahnsteigaufhöhungen bzw. -neubauten auf moderne Bahnsteighöhen (55 cm, 76 cm).

Der stufenfreie Zugang vom öffentlichen Straßenraum zum Bahnsteig ist ein wichtiger Bestandteil der weitreichenden Barrierefreiheit. Die Stufenfreiheit der rd. 9.300 Bahnsteige von DB InfraGO AG hat sich durch die Bautätigkeit in den Berichtsjahren seit Beginn 2020 um jährlich rd. 1 % verbessert. Seit 2020 wurden 348 weitere Bahnsteige stufenfrei erschlossen. In den Stationen mit mehr als 1.000 Reisenden/Tag sind inzwischen 90 % aller Bahnsteige stufenfrei zugänglich. 2020 waren es noch 86 %. In den Stationen mit weniger als 1.000 Reisenden/Tag konnte der Anteil der stufenfrei zugänglichen Bahnsteige ebenfalls um 4 %-Punkte von 81 % auf inzwischen rd. 85 % gesteigert werden.

Zur stufenfreien Erreichbarkeit der Bahnsteige wurden von 2020 bis 2023 bundesweit rd. 200 neue Aufzüge und zahlreiche neue lange Rampenbauwerke über 50 m Länge zusätzlich zu den Treppenanlagen gebaut. An einigen Stationen wurden neue Reisendenübergänge zur Gleisquerung gebaut, die ein stufenfreies und kundenfreundliches Erreichen des Bahnsteiges auf kurzem Wege erlauben.

Für das Merkmal niveaugleicher Einstieg vom Bahnsteig zum Fahrzeug liegen aktuell keine Daten vor. Die unterschiedlichen Einstiegssituationen sind bei der großen Vielzahl verschiedener Fahrzeuge nicht pauschal bewertbar. Sie unterscheiden sich in Stufenzahl, -art und -anordnung, bei Einstiegshilfen und -Services.

Für die PRM-Nutzergruppen (PRM = Persons with Reduced Mobility) der Menschen mit Sehbehinderung bzw. blinden Menschen wurde die Zugänglichkeit zum Bahnsteig durch die Nachrüstung von taktilen Leitsystemen, Stufenmarkierungen und vor allem durch die Anbringung von taktilen Handlaufschildern in hohem Maße verbessert.

Innerhalb der Laufzeit des 3. Programmes zur Barrierefreiheit der Deutschen Bahn AG wurde ein 3-D-Druckverfahren entwickelt, welches eine kurzfristige und umfassende Nachrüstung von rund 35.000 taktilen Handlaufschildern an Treppen und Rampen zum Bahnsteig ermöglicht hat. Die Anzahl der damit ausgestatteten Bahnsteige stieg seit Beginn der Laufzeit des 4. Programmes von ca. 500 Bahnsteigen auf ca. 4.400 an. Davon können 83 % der Reisenden profitieren. Durch die Verbesserungen der Ausstattung für blinde und sehbehinderte Menschen hat sich die Zugänglichkeit der Bahnsteige für diese PRM-Gruppen von rd. 13 % in 2020 auf aktuell rd. 50 % verbessert. Das bedeutet, dass inzwischen knapp die Hälfte aller Bahnsteige alle zwingend notwendigen Voraussetzungen für blinde und sehbehinderte Reisende erfüllt, um das System Bahn selbstständig nutzen zu können. Der erkannte Nachholbedarf liegt bei der Nachrüstung taktiler Wege auf und zum Bahnsteig. Immerhin können trotzdem rd. 6.900 Bahnsteige (75 %) von der Nutzergruppe der sehbehinderten und blinden Reisenden besser aufgefunden werden. Dort ist zumindest eines von drei taktilen Leitelementen vorhanden. 92 % der Reisenden profitieren von dieser Verbesserung.

Für die Zielgruppe der gehörlosen Menschen sowie der Menschen mit Hörschwäche und der Menschen mit kognitiven Einschränkungen ist die benötigte Ausstattung der Bahnsteige mit Zugzielanzeigern bzw. Dynamischen Schriftanzeigern und einem modernen Wegeleitsystem bereits nahezu

flächendeckend vorhanden. Außerdem sind nahezu alle Bahnsteige mit Lautsprechern versehen, welche auch für die Zielgruppe der sehbehinderten und blinden Menschen von elementarer Bedeutung sind.

Reisende mit Rollstuhl und Menschen mit Gehbehinderung sowie kleinwüchsigen Menschen und Reisenden mit Kindern/Kinderwagen benötigen sowohl stufenfreie Erreichbarkeit als auch eine Bahnsteighöhe von mindestens 55 cm. Die Zahl der stufenfrei zugänglichen Bahnsteige seit Beginn der Laufzeit des 4. Programmes 2020 von ca. 7.710 um rd. 350 Bahnsteige auf rd. 8.060 bis 2023 erhöht. Davon profitieren 93 % der Reisenden. Außerdem hat sich für diese Zielgruppen die Einstiegssituation in den Zug durch Aufhöhung von ca. 460 zu niedrigen Bahnsteigen (Stand 30. November 2023), mit einer Höhe von 38 cm und darunter, seit Beginn 2020 erheblich verbessert. Daher wird bereits für 89 % der Reisenden sowohl die stufenfreie Erreichbarkeit als auch eine Bahnsteighöhe von mindestens 55 cm angeboten.

Für weitere Informationen siehe auch: [Barrierefreie Bahnsteige und Zugänge in Personenbahnhöfen \(dbinfrago.com\)](https://www.dbinfrago.com/web/bahnhoefe/bahnhofs-und-stadtentwicklung/Barrierefreie-Bahnsteige-und-Zugaenge-in-Personenbahnhoeefen-11120282)⁶

4.3 EU-Verordnung TSI PRM und Nationaler Umsetzungsplan

Die Europäische Verordnung EU 1300/2014 „Technische Spezifikation für die Interoperabilität bezüglich Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderung und Menschen mit eingeschränkter Mobilität“ (TSI PRM 2015, mit Änderungen 2019 und 2023)⁷ stellt Anforderungen an die barrierefreie Gestaltung von Bahnhöfen und Fahrzeugen im Europäischen Eisenbahnsystem. Die Anforderungen der TSI PRM gelten unmittelbar für Eisenbahnunternehmen und sind daher zentraler Bestandteil im Planungs- und Bauregelwerk und bei deren Fortschreibung (u. a. DB-Richtlinie 813).

Die TSI PRM fordert von den Mitgliedstaaten der EU einen Nationalen Umsetzungsplan zur schrittweisen Beseitigung von Zugangsbarrieren im Eisenbahnsystem. Der erste Nationale Umsetzungsplan der Bundesrepublik Deutschland zur TSI PRM⁸ wurde 2017 verabschiedet und bei der EU notifiziert. Im Nationalen Umsetzungsplan zur TSI PRM ist eine Bestandsübersicht und u. a. eine Strategie mit Kriterien und Prioritäten enthalten, nach der Bahnhöfe oder Fahrzeuge barrierefrei erneuert oder umgerüstet werden.

4.4 Serviceleistungen

Die DB InfraGO AG GB Personenbahnhöfe bietet bundesweit an rund 300 Stationen Ein-, Um- und Ausstiegsservice für Reisende mit eingeschränkter Mobilität. Diese Stationen, an denen im Jahr 2024 rund 624.000

⁶ <https://www.dbinfrago.com/web/bahnhoefe/bahnhofs-und-stadtentwicklung/Barrierefreie-Bahnsteige-und-Zugaenge-in-Personenbahnhoeefen-11120282>

⁷ https://www.eisenbahn-cert.de/DE/Informationen/TSI/TSI_PRM/tsi_prm_node.html

⁸ <https://transport.ec.europa.eu/system/files/2018-03/nip-prm-tsi-germany.pdf>

Unterstützungsleistungen erfolgten, sind mit mobilen Hubgeräten ausgerüstet. An etlichen Stationen stehen zudem bahneigene Rollstühle zur situativen Unterstützung geheingeschränkter Reisenden sowie vereinzelt Elektromobile zur Verfügung.

Zusätzlich unterstützen auch unsere Partner in den Bahnhöfen (wie z.B. die Bahnhofsmission) bei der Durchführung von Mobilitäts-Hilfeleistungen.

Die Servicezeiten sind maßgeblich am Bedarf an Mobilitäts-Hilfeleistungen ausgerichtet und werden hinsichtlich des Kundenbedarfs, der aus dem Fahrplan resultiert, jedes Jahr stationsscharf überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Die Servicezeiten finden sich auf [bahnhof.de](https://www.bahnhof.de)⁹ in Form einer PDF-Liste. Es wird an einer veränderten Darstellung gearbeitet, die kundenfreundlicher und barrierefrei sein wird.

Es ist zu konstatieren, dass aufgrund der stetig steigenden stufenfreien Erschließung der Bahninfrastruktur in den letzten Jahren eine deutliche Verbesserung in Richtung einer barrierefreien Bahn zu verzeichnen ist. Daraus resultiert grundsätzlich ein abnehmender Bedarf an notwendigen Ein-, Um- und Ausstiegshilfen an weniger frequentierten, nun barrierefrei nutzbaren Stationen.

Die DB InfraGO AG hat in den vergangenen zwei Jahren, um dem Wunsch der mobilitätseingeschränkten Reisenden nach Ausweitung der Servicezeiten und -standorte Rechnung zu tragen, bundesweit rund 250 zusätzliche Vollzeitpersonale bei den Personenbahnhöfen geschaffen und für den unmittelbaren Service am Reisenden aufgebaut. Hierdurch konnten Servicezeiten und -präsenz ausgebaut und neue Servicestandorte geschaffen werden.

Um einerseits dem Bedarf an Unterstützungsleistungen zu entsprechen und andererseits zu vermeiden, die übrigen Serviceleistungen im Bahnhof einschränken zu müssen, was sich negativ auf die allgemeine Kundenzufriedenheit auswirken würde, unterliegt der Mobilitätsservice, als einer der zentralen Prozesse im Service, kontinuierlicher Verbesserung.

4.5 Information

Neben den klassischen Unterstützungsleistungen sind auch Kommunikationsmaßnahmen sowie die Reisendeninformation, vor allem auch bei Unregelmäßigkeiten, besonders wichtig, um ein barrierefreies Reisen zu ermöglichen.

Zahlreiche Maßnahmen wurden in den letzten Jahren durchgeführt. Neben diversen Flyern und Informationsbroschüren, die zum Teil auch in Brailleschrift verfügbar sind, spielen vor allem das Bahnhofsinformationsplakat (BIP), der Onlineauftritt eine wichtige Rolle.

⁹ <https://www.bahnhof.de/service/barrierefreiheit>

Insbesondere für mobilitätseingeschränkte Reisende, die in hohem Maße auf zuverlässige Informationen und Planungssicherheit angewiesen sind, wurden die Rahmenbedingungen für die Reise permanent verbessert.

4.5.1 Dynamischer Schriftanzeiger (DSA)

Die DB InfraGO AG misst der Verbesserung der Reisendeninformation bei Unregelmäßigkeiten eine besondere Bedeutung bei. Insbesondere für mobilitätseingeschränkte Reisende, die in hohem Maße auf Planungssicherheit sowie zuverlässige und über mindestens zwei Sinne erfassbare Informationen angewiesen sind, hat die DB InfraGO AG das Konzept für eine dynamische Reisendeninformation entwickelt: Mit dem Dynamischen Schriftanzeiger mit Akustikmodul (DSA) (Abbildung 4) insbesondere für kleine, betrieblich einfache Stationen wird eine Lösung realisiert, die auch das Informationsbedürfnis mobilitätseingeschränkter Menschen bedarfsgerecht deckt. Der DSA informiert auf Basis der von den Eisenbahnverkehrsunternehmen gelieferten Daten über Abweichungen vom Regelverkehr.

Als dynamisches Informationssystem versorgt der DSA die Reisenden unter Berücksichtigung des Zwei-Sinne-Prinzips sowohl mit visueller als auch mit akustischer Reisendeninformation. Reisende erhalten somit die benötigten Informationen nicht nur per Anzeige, sondern auch als Ansage am Bahnsteig. Insbesondere die spezifischen Belange sehbehinderter Menschen werden damit berücksichtigt.



Abbildung 3: Dynamischer Schriftanzeiger (DSA)



Abbildung 4: DSA+ mit DAB und Ansagetaster

Durch die Fokussierung auf Abweichungsinformationen wie z. B. Verspätungen und Gleiswechsel werden Reisende nicht mit Informationen überfrachtet. Das erhöht die Aufmerksamkeit und Verständlichkeit und stellt eine große

Erleichterung für mobilitätseingeschränkte Reisende dar. Der DSA wird im Hauptaufenthaltsbereich der wartenden Reisenden angebracht.

Die akustische Reisendeninformation erfolgt beim DSA über einen Lautsprecher. Durch regelmäßige Wiederholung der Reisendeninformation wird wiederkehrend über die aktuelle Betriebslage informiert. Der DSA+ ist die Weiterentwicklung des DSA und ist mit zwei oder drei Zeilen ausgestattet und verzichtet dadurch weitestgehend auf die bisher bekannte Laufschrift. Zusätzlich werden die angezeigten Inhalte sinngemäß akustisch an einem Taster wiedergegeben, der für sinneseingeschränkte Reisende eingeführt wurde und via Tok-Signal auffindbar ist. Dies führt zu einer deutlichen Verbesserung des 2-Sinne-Prinzip.

Mit den DSA+ werden zudem auch die sogenannten „Digitalen Aushänge Baukommunikation“ (DAB) in die Flächenbahnhöfe gebracht. Die DAB sind am Mast des DSA+ befestigt und informieren Reisende an kleineren und mittleren Stationen über geplante Abweichungen vom Fahrplan, die insbesondere durch Baustellen verursacht werden.

Informationen zum Rollout des DSA+ sind auch auf dieser Infoseite zu finden:

[Rollout der Dynamischen Schriftanzeiger \(DSA+\) hat begonnen](#)¹⁰

An ca. 4.460 Stationen sind 6.700 DSA bzw. DSA+ mit Akustikmodul in Betrieb. Damit sind heute 99 % aller Bahnsteige mit elektronischen Anzeigen (inklusive Zugzielanzeiger und Informationstafeln) ausgestattet.

4.5.1.1 Digitale Anwendungen

Die DB InfraGO AG stellt auf verschiedenen Plattformen Informationen zur Barrierefreiheit zur Verfügung.

4.5.1.2 www.bahnhof.de

Die Web-Seite www.bahnhof.de der DB InfraGO AG Geschäftsbereich Personenbahnhöfe bietet umfassende Informationen über Angebote, Serviceleistungen und Ausstattungsmerkmale von rund 5.400 Bahnhöfen. So findet man auf ihren Bahnhofsseiten neben Live-Abfahrts- und Ankunftszeiten sowie Karten zur Orientierung auch Informationen über die Ausstattung für eine barrierefreie Zugänglichkeit der Bahnsteige und die Funktionsfähigkeit der Aufzüge eines Bahnhofs. Informationen über mögliche Beratungs- und Unterstützungsleistungen wie z.B. dem Mobilitätsservice, runden das Angebot ab.

¹⁰ Voller Link: <https://www.dbinfrago.com/web/aktuelles/kund-inneninformationen/kund-inneninformationen/2024-KW27-Rollout-DSAplus-12947486>

Berlin Hauptbahnhof
→ Ausstattung für Barrierefreiheit

Die nachfolgend genannten Ausstattungsmerkmale dienen der barrierefreien Zugänglichkeit der Bahnsteige.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an den Mobilitätsservice unter **030 65212888** (Ortstarif) oder per E-Mail an msz@deutschebahn.com. Unsere Kolleg:innen sind montags bis freitags von 6 bis 22 Uhr sowie samstags, sonntags und an Feiertagen von 8 bis 20 Uhr für Sie erreichbar.

Bitte wählen Sie ein Gleis aus, um zu erfahren, welche Merkmale der weitreichenden Barrierefreiheit erfüllt sind.

Gleis wählen

Gleis 1

Ausstattung	Status
Stufenfreier Zugang	✓ vorhanden
Bahnsteighöhe ≥ 55 cm	✓ vorhanden
Tatsächliche Bahnsteighöhe	✓ 76 cm
Zuganzeiger	✓ vorhanden
Lautsprecheranlage	✓ vorhanden
Taktiler Weg zum Bahnsteig	✓ vorhanden
Taktile Handlaufschilder	✓ vorhanden
Taktilles Leitsystem auf dem Bahnsteig	✓ vorhanden
Kontrastreiche Wegeleitung	✓ vorhanden
Treppenstufenmarkierung	✓ vorhanden

Abbildung 2: Informationen über die barrierefreie Zugänglichkeit des Bahnsteigs (Gleis 1) am Berliner Hauptbahnhof auf bahnhof.de

Der Relaunch von www.bahnhof.de im Jahr 2022 hat die digitale Barrierefreiheit der Web-Seite fokussiert. Mit dem „Mobile First“-Ansatz¹¹ wird nun u.a. sichergestellt, dass alle Inhalte auf kleinen Bildschirmen oder bei der Verwendung eines starken Zooms einer Bildschirmleupe verständlich erlebbar sind. www.bahnhof.de arbeitet mit automatisierten Tests und manuellen Reviews durch Experten an einer barrierefreien Umsetzung im Sinne des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) und der internen Leitlinie Digitale Barrierefreiheit.

www.bahnhof.de wird auch weiterhin daran arbeiten, neue Funktionen mit Fokus auf Barrierefreiheit und unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Nutzenden zu entwickeln. Darüber hinaus soll untersucht werden, wie die Seite für möglichst viele Nutzergruppen gleichzeitig einfacher zugänglich gemacht werden kann. Dazu gehören z.B. der Einsatz von einfacher und Leichter Sprache, Gebärdensprache, die Umsetzung von Design- und Benutzeroberflächen-

¹¹ Optimierung der Darstellung auf mobilen Endgeräten

Anpassungen rund um die Farbwahrnehmung oder die Bedienbarkeit mit digitalen barrierefreien Eingabegeräten.

Zudem wird nach Möglichkeiten gesucht, die bereits auf der Web-Seite zur Verfügung gestellten Daten nach Möglichkeit weiter anzureichern und so die barrierefreie Nutzung der Bahnhöfe bestmöglich zu unterstützen.

4.5.1.3 www.dbinfrago.com/bahnhoefe

Die Internetseite [Barrierefreie Bahnhöfe \(dbinfrago.com\)](http://www.dbinfrago.com)¹² offeriert ausführliche Hintergrundinformationen zum Thema Barrierefreiheit von Bahnhöfen für die Geschäftskunden. Hier werden Begriffe, rechtliche Grundlagen, Serviceleistungen, Infrastrukturanpassungen und Statistiken erläutert.

4.5.1.4 **App DB Bahnhof live**

Neben der Web-Seite www.bahnhof.de bietet die App DB Bahnhof live Reisenden und Bahnhofsbesuchenden einen mobilen Zugriff auf rund 5.400 Bahnhöfe und sämtliche ÖPNV-Haltestellen deutschlandweit. Die App liefert Nutzenden schnell und einfach Antworten auf wichtige Fragen rund um Bahnhöfe. Unter anderem informiert DB Bahnhof live über Abfahrts- und Ankunftszeiten in Echtzeit, die Wagenreihung sowie die Ausstattungsmerkmale von Bahnhöfen inklusive Kontaktangaben relevanter Services, wie der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ).

Für mobilitäts- und sinneseingeschränkte Menschen erleichtert die App den Aufenthalt an Bahnhöfen sowie ihre Reise. Mithilfe einer Standortfunktion erhalten Nutzende Informationen zu ihren nächstgelegenen Abfahrtsmöglichkeiten. Regelmäßig genutzte Stationen können zudem mithilfe einer Favoritenfunktion schnell und einfach aufgerufen werden. Überdies bietet DB Bahnhof live bahnsteiggenaue Angaben zu den Merkmalen der weitreichenden Barrierefreiheit je Bahnhof, wie dem stufenlosen Zugang oder der Existenz einer taktilen Wegeleitung. Informationen zur Verfügbarkeit von Aufzügen sowie eine Push-Benachrichtigung bei Statusveränderungen der Aufzüge unterstützen Nutzende bei ihrer Reiseplanung. Außerdem verfügt die DB Bahnhof live App über eine Erinnerungsfunktion für die Wagenreihung, die Nutzende über etwaige Änderungen informiert. Über die Sprachausgabe des eigenen Smartphones können die Informationen der App akustisch wiedergegeben werden.

Die App DB Bahnhof live wird kontinuierlich auf Basis von Nutzendenrückmeldungen weiterentwickelt. Zudem erfolgt die Einbindung einer Gruppe aus

¹²Voller Link: <https://www.dbinfrago.com/web/bahnhoefe/bahnhofs-und-stadtentwicklung/Barrierefreie-Bahnhoefe-11120282>

Experten bestehend aus mobilitäts- und sinneseingeschränkten Menschen bei der Umsetzung neuer, für die Zielgruppe relevanter Funktionen.

4.6 Bauleistungen – Maßnahmen im Rahmen der Qualitätskennzahl Funktionalität Bahnsteige und Barrierefreiheit (Qkz FB-B) zur Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV)

Seit 2009 ist zwischen den Infrastrukturunternehmen der Deutschen Bahn AG und dem Bund die Finanzierung der Erhaltung des Bestandsnetzes in der Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV) vertraglich vereinbart. Die DB InfraGO AG weist hierbei im jährlichen Infrastrukturzustands- und -entwicklungsbericht (IZB) für ihre rd. 5.400 Stationen die konkreten Verbesserungen im Bestand in Form der „Qualitätskennzahl (Qkz) Funktionalität Bahnsteige (FB) und Barrierefreiheit (B) nach. Mit Inkrafttreten der „Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung III“ (LuFV III) am 01.01.2020 hat es eine Anpassung der zuvor geltenden Qkz Funktionalität Bahnsteige (FB) gegeben. Wesentlich war dabei die Erweiterung von drei auf insgesamt zehn Bewertungsmerkmale,

- 8 Merkmale der „Weitreichende Barrierefreiheit“ (ohne Bahnsteighöhe ≤ 55 cm):
 - Stufenfreiheit, d. h. stufenfreier Zugang zum Bahnsteig
 - Fahrgastinformationsanlagen (FIA)/Zuganzeiger oder z. B. Dynamischer Schriftanzeiger (DSA)
 - Lautsprecheranlage oder Akustikmodul (z. B. für DSA)
 - Taktiles Leitsystem auf dem Bahnsteig
 - Taktile Weg zum Bahnsteig
 - Stufenmarkierung an allen Treppen zum Bahnsteig
 - Taktile Handlaufschilde an Treppen und Rampen zum Bahnsteig
 - Kontrastreiche Wegeleitung/Beschilderung (blau-gelb/blau-weiß)
- „Angemessener Wetterschutz“
- „Bahnsteighöhe“ mit der vereinbarten Zielhöhe gemäß Bahnsteighöhenkonzept (76 cm als Regelhöhe, 55 cm als Ausnahme oder Zwischenstufe, 96 cm in S-Bahn-Netzen).

Mit diesen 10 Merkmalen wurden wichtige Teilaspekte der Barrierefreiheit nach der europäischen TSI PRM (Technische Spezifikation für Interoperabilität im transeuropäischen Eisenbahnnetz bezüglich „eingeschränkt mobiler Personen“, aktuell: EU (VO) 1300/2014) in die LuFV III übernommen und in der Qkz FB-B gemessen. Die stufenfreie Erschließung mittels Aufzügen und Rampen und eine Bahnsteigerhöhung auf die Zielhöhe gemäß Bahnsteighöhenkonzept (76 cm/96 cm oder in Ausnahmen auf 55 cm Höhe) bilden dabei wichtige Grundlagen für das barrierefreie Reisen. Die barrierefreie Ausstattung mit visuellen sowie akustischen Kundeninformationsanlagen, taktile Wegeleitung und taktile Handlaufschilde für blinde und sehbehinderte Menschen sowie Stufenmarkierungen und kontrastreiche Beschilderung ergänzen das Angebot.

4.6.1 Teilmerkmal „weitreichende Barrierefreiheit“

Zum Teilmerkmal „weitreichende Barrierefreiheit“ der Qkz FB-B gehören die o. g. 8 Ausstattungsmerkmale. Diese werden je Bahnsteig auf ihr Vorhandensein bewertet. Im Unterschied zum Bewertungssystem der „Weitreichenden Barrierefreiheit“ (vgl. Kapitel 4.2.1) ist das Merkmal Bahnsteighöhe ≥ 55 cm nicht enthalten, da in der LuFV das Teilmerkmal Bahnsteighöhe anhand der Bahnsteigzielhöhe gesondert bewertet wird. Sind alle aufgeführten 8 Merkmale am Bahnsteig vorhanden, ist der Bahnsteig gemäß der Qkz FB-B „weitreichend barrierefrei“.

4.6.2 Teilmerkmal „Bahnsteighöhe“

Der niveaugleiche Fahrgasteinstieg ist ein wesentlicher Baustein des barrierefreien Zugangs zum Bahnsystem, um eine selbständige Nutzung der Bahn ohne fremde Hilfe zu ermöglichen. Ein niveaugleicher Einstieg ist jedoch nur möglich, wenn Bahnsteig- und Fahrzeugeinstiegshöhe auf einer Linie abgestimmt sind. Die dafür notwendigen Bahnsteigzielhöhen sind im Bahnsteighöhenkonzept der Deutschen Bahn AG festgelegt.

Die Bewertung des Teilmerkmals „Bahnsteighöhe“ hat sich mit Laufzeitbeginn der LuFV III 2020 geändert. Während bis dahin die Höhe des Bahnsteigs an sich bewertet wurde, erfolgt nun ein Abgleich mit der Zielhöhe. Nur wenn der Bahnsteig seiner Zielhöhe entspricht, gilt das Merkmal „Bahnsteighöhe“ innerhalb der Qkz FB-B als erfüllt. Nicht zu verwechseln ist diese Bewertung mit der Kennzahl „weitreichende Barrierefreiheit“. Dort fließt in die Bewertung der Bahnsteighöhe nur der Aspekt der Mindesthöhe von 55 cm ein. Ausnahmen gibt es dabei sehr selten bei Stationen in Netzen mit Straßenbahnnutzung von 38 cm.

Die Anzahl der Bahnsteige die bereits der Zielhöhe von 76 cm, 96 cm (in Stadtbahnnetzen) oder 55 cm entsprechen, hat sich infolge der Bautätigkeit in den letzten Berichtsjahren von rd. 4.940 Bahnsteigen zu Beginn des 4. Programms um rd. 430 auf rd. 5.370 Bahnsteige (Stand 30. November 2023) erhöht. Somit entsprechen Ende 2023 bereits rd. 58 % aller rd. 9.300 Bahnsteige ihrer Zielhöhe gemäß Bahnsteighöhenkonzept.

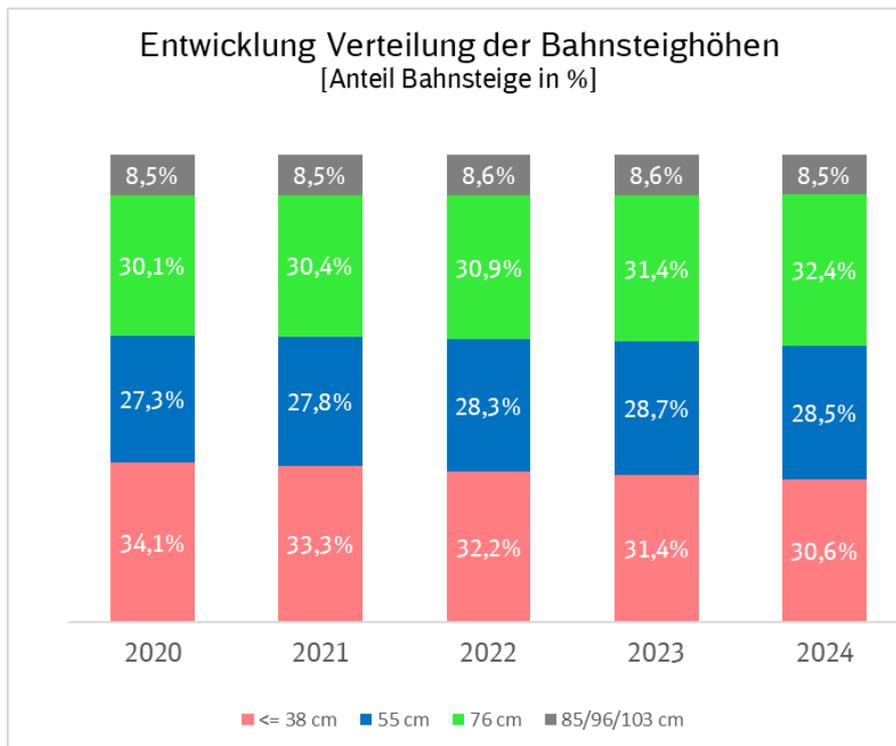


Abbildung 5: Prozentuale Entwicklung der Verteilung der Bahnsteighöhen, Quelle: ISK, Datenstand 30.11.2023, Projektplanung 2024

4.6.3 Teilmerkmal „Wetterschutz“

Ein besonderes Augenmerk gilt dem Wetterschutz der Reisenden auf den Bahnsteigen. Als Wetterschutz dienen hauptsächlich Bahnsteigdächer und Wetterschutzhäuser. Die Soll-Ausstattung der Bahnsteige mit Bahnsteigdächern und Wetterschutzhäusern richtet sich nach der Anlage 13.2.2 der LuFV III. Hier wurden gegenüber der LuFV II folgende Anpassungen der Bedingungen für den angemessenen Wetterschutz vorgenommen:

Verkehrsstationen (Vst) der Reisendengruppe <100 Reisende/Tag:

LuFV II = 1 Wetterschutzhaus (WSH) je Vst

LuFV III = 1 WSH je Bahnsteig

Verkehrsstationen der Reisendengruppe 301-1.000 Reisende/Tag:

LuFV II = 1 WSH je Bahnsteig

LuFV III = 2 WSH je Bahnsteig

Aus diesen Anpassungen ergibt sich zu Beginn des 4. Programmes der Barrierefreiheit der Deutschen Bahn AG zunächst eine Verschlechterung des angemessenen Wetterschutzes in Stationen der beiden genannten Reisendengruppen.

Die Soll-Ausstattung der Bahnsteige mit Bahnsteigdächern und/oder Wetterschutzhäusern ist in der folgenden Tabelle dargestellt:

Frequenz der Station gem. LuFV III [R/d]	Anzahl Stationen je Reisendengruppe Eingruppierung in 2019 / in 2022 [Stk]	Soll-Bahnsteigdachlänge in % der Bahnsteiglänge	Wetterschutzhäuser (WSH) [Stk]
> 50.000	58/60	60%	
10.001 – 50.000	294/296	40%	
3.001 – 10.000	605/608	20%	1 WSH/100 m nicht überdachter Bahnsteiglänge
1.001 – 3.000	973/973	0%	1 WSH/100 m Bahnsteiglänge
301- 1.000	1.341/1.347	0%	2 WSH/Bahnsteig
100 – 300	1.085/1.091	0%	1 WSH/Bahnsteig
< 100	1.009/1.005	0%	1 WSH/ Bahnsteig

Tabelle 3: Bemessung des Wetterschutzes auf Bahnsteigen, Quelle: IZB 2022

Eine Station hat immer dann angemessenen Wetterschutz, wenn alle Bahnsteige angemessenen Wetterschutz entsprechend der oben aufgeführten Tabelle haben. Ist so viel Wetterschutz oder mehr als in der Tabelle vorhanden, dann gilt der Wetterschutz als angemessen. Anderenfalls ist zu wenig Wetterschutz vorhanden.

Insgesamt hat sich der angemessene Wetterschutz der Stationen wie folgt entwickelt:

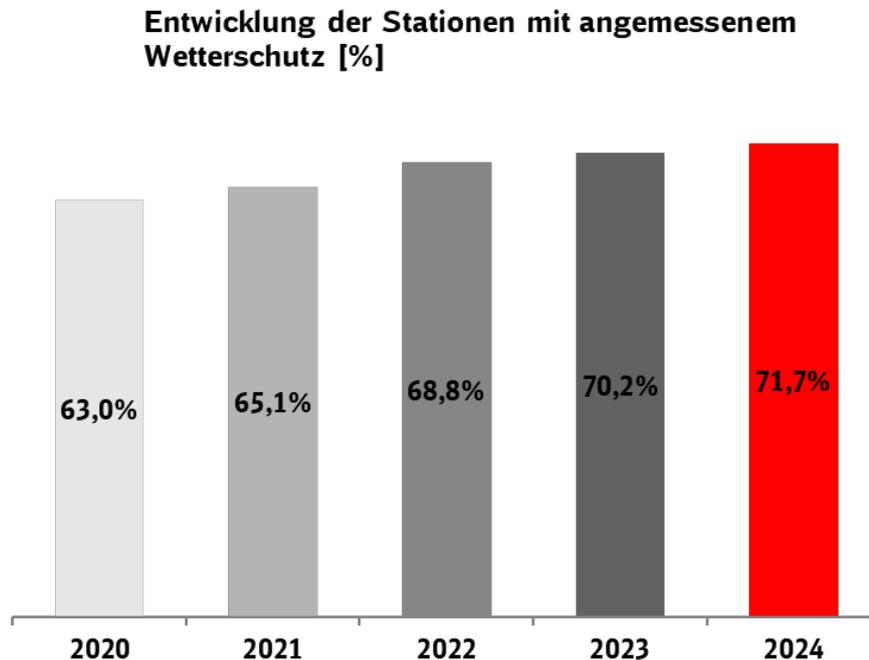


Abbildung 3: Entwicklung der Stationen mit angemessenem Wetterschutz, Quelle: ISK, Datenstand 30.11.2023, Projektplanung 2024 Bauleistungen – Modernisierungs- und Sanierungsinitiative für viele Stationen

Eine entscheidende Rolle spielte dabei das in der LuFV III enthaltene Zusatzbudget zur Nachrüstung von Wetterschutzhäusern an Stationen ≤ 1.000

Reisende pro Tag, für die keine umfassenden Bahnsteigumbaumaßnahmen geplant waren: Es wurden im Zeitraum von 2020 bis 2024 zusätzlich 486 Wetterschutzhäuser in Stationen ≤ 1.000 Reisende pro Tag nachgerüstet.

4.6.4 Bundesprogramme 2020 – 2024

Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung und Barrierefreiheit von Bahnhöfen Säule 1 (FABB 1)

Im Rahmen der Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung und Barrierefreiheit an Bahnhöfen (FABB) haben der Bund, vertreten durch das Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV) und die DB InfraGO AG am 17. Dezember 2019 die Sammelvereinbarung (SV) 58/2019 (die sogenannte Säule 1) zur Finanzierung der Weiterplanung und der baulichen Umsetzung von Maßnahmen des im Rahmen des Zukunftsinvestitionsprogramms (ZIP) angelegten Planungsvorrates abgeschlossen. Über die Förderinitiative stellt der Bund im Zeitraum der Jahre 2019 bis 2026 Mittel in Höhe von 330 Mio. Euro zur Verfügung. Ziel der Vereinbarung ist es, die Barrierefreiheit an Verkehrsstationen sowohl mit weniger als auch mehr als 1.000 Reisenden zu verbessern.

Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung und Barrierefreiheit an kleinen und mittleren Verkehrsstationen (FABB 2)

Die Sammelvereinbarung (SV) 61/2021 wurde mit dem Bund zur Verbesserung von Barrierefreiheit an kleinen und mittleren Verkehrsstationen (mit mehr als 1.000 und weniger als 4.000 Ein-, Aus- und Umsteigenden pro Tag) im März 2021 mit der DB InfraGO AG geschlossen. Der Bund stellt dafür im Zeitraum von 2020 bis 2026 Mittel zur Verfügung. Die Komplementärfinanzierung durch die Länder ist im Zeitraum 2021 bis 2027 vorgesehen, somit wird für den angegebenen Zeitraum ein Gesamtvolumen von 287 Mio. Euro zur Verfügung gestellt. Die Maßnahmenswerpunkte liegen in der Herstellung von Merkmalen der weitreichenden Barrierefreiheit (u.a. taktile Handlaufschilder und Wegeleitsysteme auf und zu den Bahnsteigen, Stufenmarkierungen an Treppen, Reisenden Informationssysteme, ggf. inkl. Akustikmodul), der Aufhöhung von Bahnsteigen sowie Herstellung der Barrierefreiheit in/an Personenunter- und Personenüberführungen. Aktuell befinden sich 2 Stationen (Isernhagen bei Hannover und Gehrenseestraße in Berlin) von insgesamt 62 vorgesehenen Stationen in der Ausführung.

Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung von Empfangsgebäuden Säule 3 (FABB 3)

Diese Vereinbarung wurde zum Jahresende 2020 abgeschlossen, um mit Investitionen an Empfangsgebäuden kleinerer und mittlerer Stationen (bis zu 50.000 Ein-, Aus- und Umsteigern pro Werktag) die Aufenthaltsqualität und

Attraktivität für die Reisenden zu steigern. Der Bund stellt im Zeitraum von 2020 bis 2026 Mittel in Höhe von 141 Mio. Euro zur Verfügung. Die Maßnahmen-schwerpunkte der 40 vorgesehenen Standorte umfassen vor allem Maßnahmen der baulichen Modernisierung, zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität und der Funktionalität, aber auch Maßnahmen zur Herstellung der Barrierefreiheit wie bspw. der Einbau taktiler Wegeleitsysteme, Höhenfördertechnik, Rampensysteme und Automatiktüren.

Klimaschutzpaket zur Förderung von Barrierefreiheit, Brandschutz und Empfangsgebäuden (KSP EG)

Die Vereinbarung, die im Rahmen des Klimaschutzpaketes für die Finanzierung der Planung von Maßnahmen an Empfangsgebäuden zum Jahresende 2022 geschlossen wurde, ist als Verstärkung der FABB Säule 3 vorgesehen. Für das definierte Startportfolio von 51 kleineren und mittleren Stationen (bis zu 50.000 Ein-, Aus- und Umsteigern pro Werktag) stehen Bundesmittel von ca. 10 Mio. Euro derzeit im Zeitraum von 2022 bis 2024 zur Verfügung. Die Maßnahmen-schwerpunkte umfassen vor allem die Planung der Maßnahmen baulicher Modernisierung, zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität und der Funktionalität, aber auch Maßnahmen zur Herstellung der Barrierefreiheit wie bspw. der Einbau taktiler Wegeleitsysteme, Höhenfördertechnik, Rampensysteme und Automatiktüren. Zur Finanzierung der baulichen Umsetzung der im Rahmen dieser Vereinbarung angelegten Planungen ist eine Folgevereinbarung vorgesehen.

Sofortprogramm 2022 (Sofa)

Im Ergebnis der Bereinigungssitzung zum Haushalt 2022 wurden Bundesmittel für ein Sofortprogramm zur Verbesserung der Barrierefreiheit (14,1 Mio. Euro) und Steigerung der Attraktivität (7,4 Mio. Euro) an Verkehrsstationen und Empfangsgebäuden bereitgestellt. Die kurzfristig zur Verfügung gestellten Mittel wurden eingesetzt, um über 250 Maßnahmen im Verbund Attraktivitätssteigerung und rund 300 Maßnahmen im Verbund der weitreichenden Barrierefreiheit umzusetzen. Hier wurden Maßnahmen zur Steigerung der Attraktivität u. a. an Wänden, Böden, Treppen, Zugängen sowie im Bereich der Reisendeninformation, Sitzmobiliar und Wartebereichen vorgenommen. Im Rahmen der Barrierefreiheit konnten beispielsweise Automatiktüren, Handlaufschilder, Stufenmarkierungen, Hublifte, Wegeleitungen und taktile Leitstreifen umgesetzt werden.

Konjunkturprogramm 2020/21 (KP)

Im Rahmen des Konjunkturpaketes der Bundesregierung zur Stärkung der deutschen Wirtschaft und Bekämpfung der Folgen der Corona-Pandemie wurden Bundesmittel i. H. v. 40 Mio. Euro für 2020 und 120 Mio. Euro für 2021 zur Verfügung gestellt. Insgesamt konnten bundesweit Maßnahmen an ca. 1.500 Stationen im Bewilligungszeitraum umgesetzt werden. In dem Programm lag der

Fokus auf Maßnahmen zur Steigerung der Aufenthaltsqualität von Reisenden, es wurden aber auch energetische Verbesserungen sowie Maßnahmen zum Ausbau der Reisendeninformation, Barrierefreiheit und Sicherheit vorgenommen.

Sonderbudget LuFV III Aufhöhung niedriger Bahnsteige

Innerhalb der LuFV III Zusatzbedarfe wurden seitens des Bundes 520 Mio. Euro zur Aufhöhung deutlich zu niedriger Bahnsteige mit einer Höhe ≤ 38 cm über Schienenoberkante zur Verfügung gestellt. Diese Mittel dienen der beschleunigten Umsetzung des Bahnsteighöhenkonzeptes, um Bahnsteige auf Zielhöhe 76 bzw. 55 cm grundlegend zu erneuern und Bahnkunden das weitreichend barrierefreie Reisen zu ermöglichen. Im Bewilligungszeitraum 2020-2024 waren auch Maßnahmen zur Herstellung der Funktionalität sowie Erfüllung von technischen und gesetzlichen Anforderungen in notwendiger Folge der Aufhöhung förderfähig. Innerhalb von 5 Jahren konnten 250 derart aufgehöhte Bahnsteige inklusive weitreichend barrierefreiem Umfeld zur Reisendennutzung übergeben werden. Durch das Sonderbudget wurde die Anzahl der Bahnsteige ≤ 38 cm bis Ende 2024 auf rund 2.800 Bahnsteige reduziert.

4.6.5 Länderprogramme

Länder und Aufgabenträger spielen eine wesentliche Rolle bei der Modernisierung von Bahnhöfen. Ohne deren Beiträge wäre das Tempo der Modernisierung wesentlich geringer. In allen Bundesländern bestehen Rahmenvereinbarungen oder umfassende Finanzierungs Kooperationen zur Modernisierung von rund 1.200 Stationen. Inhalt der Rahmen- und Finanzierungsvereinbarungen ist der stufen- bzw. barrierefreie Ausbau der Stationen, sowie auch die umfassende Modernisierung des gesamten Erscheinungsbildes von Stationen. Die Maßnahmen umfassen z. B. auch die Reisendeninformation mittels „Dynamischer Schriftanzeiger“ (DSA), die Verbesserung des Wetterschutzes, die Zugänglichkeit der Stationen und die Verknüpfung mit dem lokalen ÖPNV. Auch der Neubau von Stationen ist in mehreren Rahmenvereinbarungen geregelt. Das Gesamtvolumen aller laufenden Rahmenvereinbarungen bis 2032 beträgt rund 4,3 Mrd. Euro, davon entfallen rund 1,9 Mrd. Euro auf Zuschüsse von Ländern und Dritten. Nachstehend sind die wesentlichen Rahmen- und Finanzierungsvereinbarungen dargestellt:

- Programm zur Steigerung der Haltestellenattraktivität in Hamburg (seit 2007)
- Qualitätsverbessernde Maßnahmen für den Schienenpersonennahverkehr in Schleswig-Holstein (2018 - 2027)
- Bahnhofsmodernisierungsprogramm Brandenburg (2019 – 2028)
- Bahnhofsmodernisierungsprogramm Berlin (2021 – 2032)
- Bahnhofsmodernisierungsprogramm Mecklenburg-Vorpommern (2021 – 2031)

- Bahnstationsmodernisierungsprogramm im Freistaat Sachsen (2021 – 2031)
- Zielnetz Thüringen 2023 bis 2031 – Bahnstationsmodernisierungsprogramm
- Finanzierungs Kooperation in Bremen ohne formelle Rahmenvereinbarung

Weitere Länderprogramme sind ausführlicher in nachfolgenden Kapiteln aufgezeigt.

4.6.5.1 Länderprogramme Nordrhein-Westfalen

Modernisierungsoffensive Nordrhein-Westfalen (MOF) 2004 – 2027:

Land, Bund und Bahn investieren seit 2004 gemeinsam in die Modernisierung nordrhein-westfälischer Bahnhöfe. Die MOF ist das bundesweit größte Bahnstationsmodernisierungsprogramm.

Im Rahmen der aktuellen Rahmen- und Finanzierungsvereinbarungen zur MOF III wurden mit den drei Aufgabenträgern Verträge über die Modernisierung von 52 Stationen für insgesamt 226 Mio. Euro abgeschlossen.

Im Rahmen der MOF II investierten Land, Bund und Bahn seit 2008 gemeinsam rund 480 Millionen Euro in die Modernisierung von insgesamt 118 kleinen und mittleren Bahnhöfen. Um alle vertraglich vereinbarten Maßnahmen der MOF II vollumfänglich umzusetzen, wurde in einem Nachtrag die Finanzierung der entstandenen Mehrkosten vereinbart.

Mit der MOF I wurden bereits 87 Stationen zwischen 2004 und 2010 in NRW modernisiert.

Rahmenvereinbarung über die Realisierung und Finanzierung von SPNV-Maßnahmen zur Qualitätssteigerung der verkehrlichen Infrastruktur in Nordrhein-Westfalen 2010:

Die Rahmenvereinbarung über den Schienenpersonennahverkehr von 2010 umfasst aktuell 25 Stationen und ein vertragliches Gesamtvolumen von über 320 Mio. Euro.

Ausbau der Stationen auf den Außenästen des Rhein-Ruhr-Express (2017 – 2025):

Der Ausbau der Stationen auf den Außenästen des Rhein-Ruhr-Express umfasst ein vertragliches Volumen von 211 Mio. Euro und enthält u. a. Maßnahmen des barrierefreien Ausbaus in 52 Stationen.

4.6.5.2 Länderprogramme Hessen

Rahmenvereinbarung über die Modernisierung und Qualitätsverbesserung von Personenbahnhöfen in Hessen (2011 – 2019)

64 Stationen mit einem Gesamtvolumen von 225 Mio. Euro waren Gegenstand von Modernisierungs- und Ausbaumaßnahmen und umfassen dabei deren möglichst durchgehende barrierefreie Gestaltung, einschließlich der notwendigen Anpassung der Bahnsteighöhen, die Verbesserung der Aufenthaltsqualität durch Erneuerung der Bahnsteigausstattung, die Modernisierung von Zugangsanlagen

sowie die Verbesserung der Kundeninformation (insbesondere an kleineren Bahnhöfen).

Rahmenvereinbarung Bahnstationsmodernisierungsprogramm Hessen III (2021 – 2029)

Die Modernisierungs- und Ausbaumaßnahmen werden fortgesetzt mit einem Gesamtvolumen von 350 Mio. Euro, die an 68 Stationen investiert werden.

4.6.5.3 Länderprogramme Rheinland-Pfalz

Rahmenvereinbarung über die Verbesserung der Funktionalität und Qualität der Personenbahnhöfe in Rheinland-Pfalz (2011 – 2019)

Die Rahmenvereinbarung Rheinland-Pfalz deckt mit einem Gesamtvolumen von 113 Mio. Euro die Umsetzung der angestrebten Modernisierung und Qualitätsverbesserung an 56 Stationen ab. Das gemeinsam mit dem Land Rheinland-Pfalz aufgelegte Programm wurde zum einen verlängert und zum anderen um neue Maßnahmen ergänzt.

Rahmenvereinbarung Bahnstationsentwicklungsprogramm in Rheinland-Pfalz II (2021 – 2031)

Die neue Rahmenvereinbarung umfasst Modernisierungen und Qualitätsverbesserungen an 135 Stationen mit einem Gesamtvolumen von 587 Mio. Euro.

4.6.5.4 Länderprogramme Baden-Württemberg

Bahnstationsmodernisierungsprogramm über die Modernisierung von Personenbahnhöfen in Baden-Württemberg (BMP BW) 2009 – 2019

Die Modernisierungsmaßnahmen an den 66 Personenbahnhöfen umfassten insbesondere deren barrierefreie Erschließung, einschließlich der notwendigen Anpassung der Bahnsteighöhen, die Verbesserung der Aufenthaltsqualität durch Erneuerung der Bahnsteigausstattung sowie durch Modernisierung von Zugangsanlagen, wie z. B. Personenunterführungen.

Für die Umsetzung der Maßnahmen wurden 107,6 Mio. Euro investiert. Das gemeinsam mit dem Land Baden-Württemberg aufgelegte Programm wurde zum einen verlängert und zum anderen um neue Maßnahmen ergänzt.

Rahmenvereinbarung Bahnstationsmodernisierungsprogramm Baden-Württemberg „Bahnhof der Zukunft“ (2020 – 2029)

Mit dem Land Baden-Württemberg wurde ein weiteres Modernisierungsprogramm mit einem Volumen von 430 Mio. Euro für 51 Stationen vereinbart.

4.6.5.5 Länderprogramme Saarland

Rahmenvereinbarung über die Verbesserung der Funktionalität und Qualität der Personenbahnhöfe für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV), (2013 – 2019)

Gegenstand der Rahmenvereinbarung ist die Umsetzung der angestrebten Modernisierung und Qualitätsverbesserung von 16 Verkehrsstationen des SPNV

im Saarland mit einem Gesamtvolumen in Höhe von 22,4 Mio. Euro. Das gemeinsam mit dem Saarland aufgezogene Programm wird zum einen verlängert und zum anderen um neue Maßnahmen ergänzt.

Dritte Rahmenvereinbarung über die Verbesserung der Funktionalität und Qualität der Personenbahnhöfe der DB InfraGO AG für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) im Saarland (2022 – 2029)

Die dritte Rahmenvereinbarung umfasst Maßnahmen an 31 Stationen mit einem Gesamtvolumen von 167 Mio. Euro.

4.6.5.6 Länderprogramme Bayern

Rahmenvereinbarung über die Realisierung des barrierefreien Ausbaus von prioritären Bahnhöfen und Haltestellen im Freistaat (2013 – 2027)

Das Bayern-Paket I von 2013 bis 2018 umfasste Modernisierungsmaßnahmen zum Ausbau der Barrierefreiheit an 31 Bahnhöfen in Bayern für über 130 Mio. Euro. Die Laufzeit wurde bis 2021 verlängert. Das gemeinsam mit dem Freistaat Bayern aufgezogene Programm wurde außerdem um ein Folgepaket ergänzt. Das Bayern-Paket II umfasst 8 weitere Stationen bis 2027.

Stationsoffensive Bayern ab 2020

Im Rahmen der Stationsoffensive Bayern entstehen bis 2026 insgesamt 7 neue Haltepunkte in Bayern, die in der Fläche den Nahverkehr verstärken. Alle Stationen werden barrierefrei erschlossen sein. Typische Standorte sind vor allem Wohngebiete, aber auch Hochschulen, Gewerbegebiete, Einkaufszentren, Schwimmbäder, Krankenhäuser usw.

4.6.5.7 Länderprogramme Niedersachsen

Das Programm Niedersachsen ist am Zug (NiaZ 3) sieht vor, im Zeitraum von 2014 – 2025 44 Stationen in Niedersachsen umfassend zu sanieren.

Ferner plant das Land gemeinsam mit den SPNV-Aufgabenträgern und der Deutschen Bahn AG im Rahmen der Stationsoffensive landesweit weitere Neubau und Reaktivierungen von Stationen und Haltepunkten.

4.6.5.8 Länderprogramm Sachsen-Anhalt

Bahnhofsmodernisierungsprogramm Sachsen-Anhalt

Im Rahmen des Bahnhofsprogramms Sachsen-Anhalt wurden zwischen 2014 und 2018 rund 50 Stationen modernisiert. Die Baumaßnahmen dienten dazu, das Erscheinungsbild der Bahnstationen, die Barrierefreiheit sowie die Reisendeninformation zu verbessern, um Fahrgäste für den Nahverkehr zu gewinnen. Dafür investierten die Deutsche Bahn und das Land rund 50 Millionen Euro.

4.6.6 Bahnsteighöhenkonzept der DB AG (2019)

Bei Neu- und umfassenden Umbauten von Bahnsteigen ist die gesetzliche Regelbahnsteighöhe gemäß Eisenbahn-Bau- und Betriebsordnung (§13 EBO) 76

cm bzw. 96 cm bei Haltebahnsteigen der S-Bahnsysteme. Auf dieser Rechtsgrundlage wurde von DB InfraGO AG das Bahnsteighöhenkonzept der Deutschen Bahn AG mit dem Bund und unter Konsultation der Bundesländer von 2017 bis 2019 weiterentwickelt und dabei Regeln zur Bestimmung der Bahnsteigzielhöhe für alle Strecken der Deutschen Bahn AG definiert. Ziel dieses Konzeptes ist es, das selbstständige barrierefreie Reisen zu ermöglichen, bei dem sowohl der Ein- als auch der Ausstieg aus dem Fahrzeug niveaugleich möglich ist. Dies erfolgt durch eine verbindliche Vorgabe des Zielzustands für die langlebige Bahnsteiginfrastruktur, so dass die eingesetzten Fahrzeuge schrittweise daran angepasst werden können.

Das mit Bund und Ländern abgestimmte Bahnsteighöhenkonzept der Deutschen Bahn AG wurde ab 2019 in den Förderregularien des Bundes (u. a. LUFV III, Anlage 13.2.2) und in das Planungs- und Bauregelwerk der Deutschen Bahn AG (DB Richtlinie 81302) mit bauaufsichtlicher Einführung durch das Eisenbahnbundesamt¹³ übernommen.

Die derzeitige Höhe der Bahnsteige und die Bahnsteigzielhöhen für die Strecken gemäß Bahnsteighöhenkonzept der Deutschen Bahn AG sind in Karten- und Sachdatendarstellungen im Infrastrukturregister DB InfraGO (ISR-Geoviewer)¹⁴ veröffentlicht.

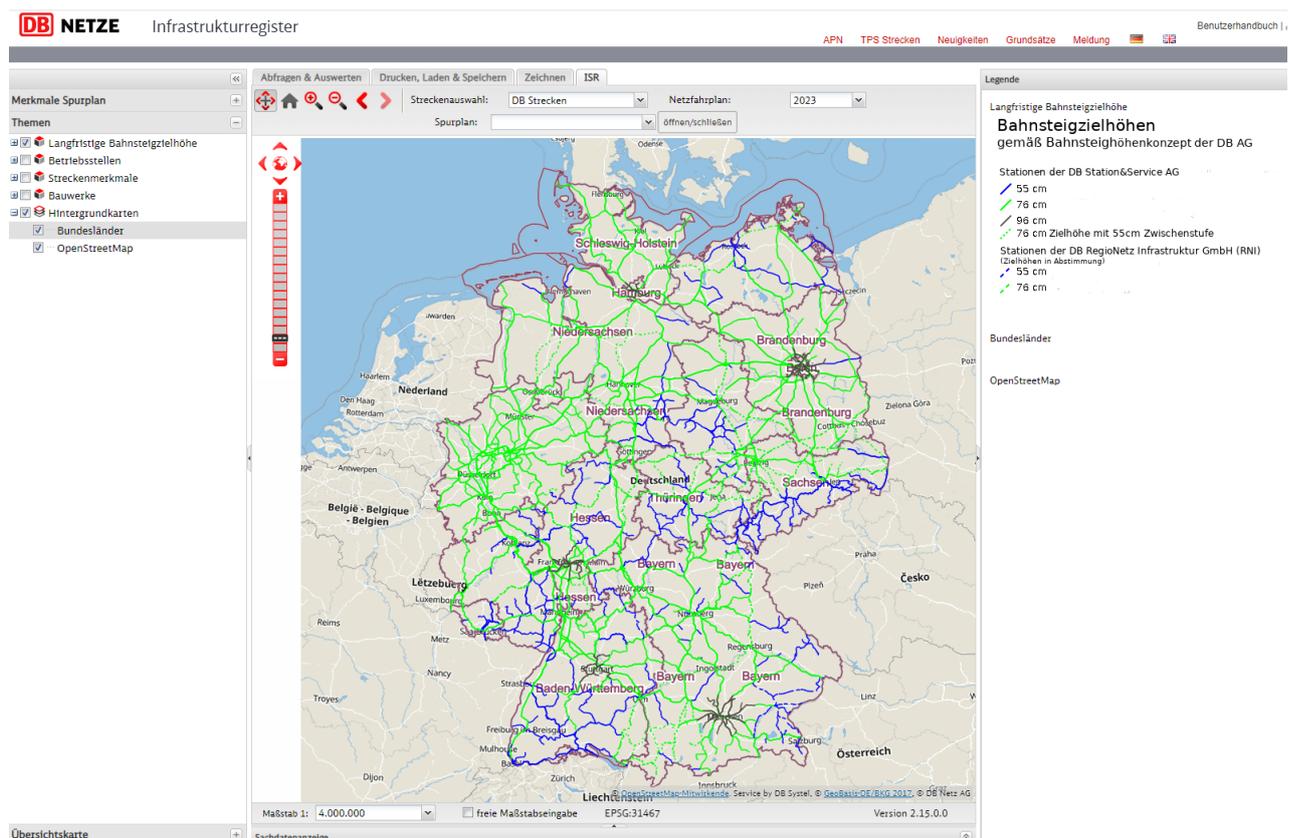


Abbildung 7: Deutschlandweites Schienennetz, mit den verschiedenen Bahnsteigzielhöhen

¹³ https://www.eba.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Infrastruktur/AllgemeineVorschriften/EiTb/21_EiTb_Ril_813.html

¹⁴ <https://geovdbn.deutschebahn.com/isr>

Bereits 57 % aller Bahnsteige haben die vorgesehene Zielhöhe bzw. Zwischenstufe erreicht (Stand 30.11.2022). Von 2019 bis 2024 konnte durch gesteigerte Investitionen in die Erneuerung und Aufhöhung der niedrigen Bahnsteige (<= 38 cm) für rd. 10 % der Bahnsteige (rd. 900 Stück) die Bahnsteigzielhöhe realisiert werden.

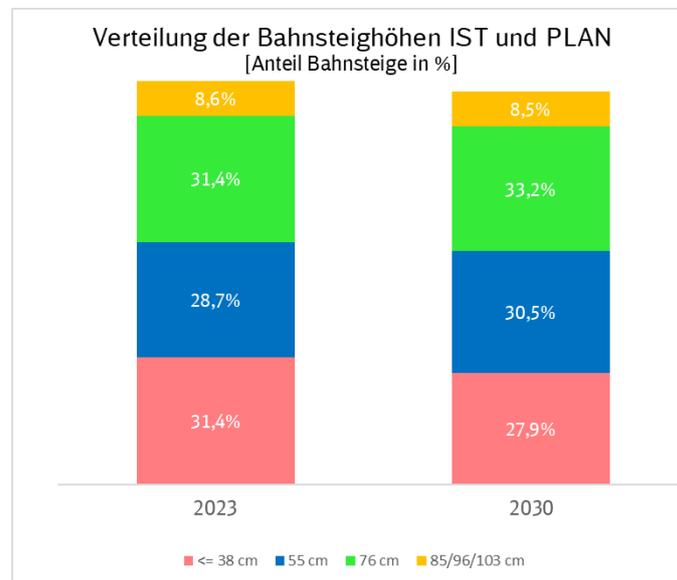


Abbildung 8: Anteil Bahnsteige an den 5 unterschiedlichen Bahnsteighöhen IST und Plan (Stand: November 2023 und Plan für 2030 unter Annahme gleichbleibender Bahnsteiganzahl) Quelle: DB InfraGO AG

4.6.7 **Barrierefreie Ausstattung von Personenbahnhöfen (Ausstattungskatalog)**

Bei einer Reise mit der Bahn stellt der Bahnhof einen wichtigen Baustein in der Reisekette dar. Eine funktional ausgereifte, barrierefreie und zeitgemäße Bahnhofsausstattung, bewirkt eine positive Stimmung aller Reisenden im Bahnhof.

Seit 2003 stellt der Ausstattungskatalog der DB InfraGO AG¹⁵ eine wichtige Grundlage für die erfolgreiche Realisierung von Bahnhofprojekten der DB InfraGO AG dar. Die regelmäßige Aktualisierung des Kataloges dokumentiert den aktuellen Stand des Portfolios zur Ausstattung von Personenbahnhöfen. Durch die Anwendung der Ausstattungselemente gemäß Ausstattungskatalog kann die Implementierung von Standards der Deutschen Bahn AG und Vorgaben der Barrierefreiheit gewährleistet werden.

Die Ausstattung der Personenbahnhöfe unterliegt einer ständigen Weiterentwicklung. Ziel hierfür ist die Verbesserung der funktionalen, wirtschaftlichen sowie barrierefreien Gestaltung. In Zusammenarbeit mit Praktikern und Vertretern von Behindertenverbänden werden die Ausstattungen im Bahnhofsbetrieb kontinuierlich geprüft und optimiert. Sich aus nationalen sowie

¹⁵ <https://infoplattform-personenbahnhoefe.deutschebahn.com/pbhf/baustandards/Ausstattungskataloge-7719230>

europäischen Vorgaben, Betriebs- und Projekterfahrungen sowie der Marktentwicklung ergebende Anstöße fließen regelmäßig in Weiterentwicklungen ein und halten diese auf einem aktuellen Stand.

Ausgewählte Großprojekte

Dortmund Hbf

Seit 2018 modernisiert die Deutsche Bahn AG den Dortmunder Hauptbahnhof. Inzwischen sind fünf Bahnsteige komplett neu gebaut und mit neuen Bahnsteigmöbeln und modernen Informationssystemen ausgestattet. Mit der Inbetriebnahme des Aufzugs zu den Gleisen 8/10 im Jahr 2023 sind alle (aktiven) Bahnsteige stufenlos erreichbar. Erstmals kommen Reisende im Dortmunder Hauptbahnhofes komplett an allen Bahnsteigen barrierefrei zum Zug.

Augsburg Hbf

In Augsburg kommen Reisende barrierefrei zum Zug. Nach rund acht Jahren Bauzeit sind die Empfangshalle im historischen Bahnhofsgebäude sowie das Zwischengeschoss zu den Bahnsteigen mit Rolltreppen und Aufzügen vollständig stufenfrei erreichbar. Davon profitieren insbesondere mobilitätseingeschränkte Reisende, Reisende mit viel Gepäck, Kinderwagen oder Fahrrädern. Durch die neue Straßenbahnhaltestelle der Stadtwerke Augsburg (swa), die aktuell unterhalb der Fern- und Regionalbahnsteige sowie des Zwischengeschosses fertiggestellt wird, können Fahrgäste voraussichtlich ab 2025 zudem barrierefrei zwischen Zug und Straßenbahn umsteigen.

Flughafen Berlin-Brandenburg BER

Auf insgesamt sechs Gleisen halten seit Ende 2020 Regional- und Fernzüge sowie die Berliner S-Bahn unter dem Airport. Die gesamte Station besitzt alle Ausstattungsmerkmale der Barrierefreiheit.

Rastatt

Fahrgäste können am Bahnhof Rastatt seit 2023 barrierefrei an- und abreisen. Die Deutsche Bahn AG hat den Bahnhof umfassend modernisiert. Reisende gelangen stufenfrei bis zum Zug dank erhöhter Bahnsteige und einer neuen Fußgängerbrücke mit vier Aufzügen, die die Bahnsteige miteinander verbindet.

Seit Beginn der Bauarbeiten im Dezember 2020 hat die Deutsche Bahn AG die vier Bahnsteige in Rastatt sukzessive umgebaut und in Betrieb genommen. Dafür wurden die Bahnsteige auf 55 bzw. 76 Zentimeter erhöht. Damit die Reisenden vor Regenwetter geschützt bis zu den neuen Aufzügen gelangen, hat die Deutsche Bahn AG die bestehenden Dächer auf den Bahnsteigen 2 bis 4 entsprechend verlängert. Ein taktils Leitsystem unterstützt Menschen mit Sehbehinderung bei der Orientierung am Bahnhof. Durch moderne digitale Zugzielanzeiger und eine neue Beschilderung werden die Reisenden umfassend informiert.

5 Ausgewählte DB Services

5.1 Neue Fahrkartenautomaten

Seit 2021 steht der neueste Automatentyp RTA.2x des Herstellers Almex zur Verfügung und wird seitdem sukzessive in Netzen gewonnener Ausschreibungen aufgebaut. Dieser neue Automat ist modular konzipiert und verfügt über Standardschnittstellen, so dass die stetig wachsenden heterogenen Kundenanforderungen, auch bezüglich Barrierefreiheit, schneller und flexibler umgesetzt werden können. Der RTA.2x berücksichtigt die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Fahrgäste in höchstem Maße und erfüllt u.a. die Anforderungen der EU-Richtlinie TSI-PRM. Die Ausgabeschale sowie Bedienelemente sind beispielsweise in einer maximalen Höhe von 110 cm, Anzeigeelemente in einer maximalen Höhe von 140 cm angebracht. Die Bedienelemente sind mit ertastbaren Braille-Zeichen versehen.

Um den gestiegenen Anforderungen der Nutzenden an den Fahrkartenautomaten gerecht zu werden, wurde nicht nur die Automatenhardware weiterentwickelt, sondern auch die Softwarearchitektur des Automaten überarbeitet. Das bringt auch softwareseitig den Vorteil, dass Neuerungen zeitnah und flexibler eingesteuert werden können. Seit Ende 2023 kommt die neue Automatensoftware regional zum Einsatz.

Seit 2018 stehen an rund 30 Standorten auf dem Gebiet des NWL (Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe) Video-Automaten zur Verfügung. Auf Knopfdruck des Reisenden schaltet sich an einem zweiten Bildschirm eine reiseberatende Person hinzu, die auf Wunsch des Reisenden die Steuerung des Verkaufsvorgangs übernimmt.

5.2 Barrierefreie Internetseiten

5.2.1 www.bahn.de

Durch die fortschreitende Fokussierung von Reisenden der Deutschen Bahn AG auf internetbasierte Verkaufskanäle und die gleichzeitige Ausweitung der gesetzlichen Anforderungen durch die Europäische Union, barrierefreie digitale Auftritte (Web-Seiten und Apps) zu gewährleisten, hat der Onlinevertrieb der Deutschen Bahn AG bereits frühzeitig damit begonnen, seine Internetauftritte nach den Richtlinien der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) aufzustellen.

Im Rahmen der Einführung eines neuen Vertriebssystems und eines neuen Content Management Systems (CMS)¹⁶ wurden von Anfang an grundlegende Anforderungen an Barrierefreiheit der Web-Seiten-Nutzung mitgedacht und in die technischen Entwicklungen integriert, so dass eine weitreichende Umsetzung

¹⁶ Computerprogramm, das zur Erstellung und Verwaltung von Inhalten – in Text-, Bild-, Video- oder sonstiger Form – auf Websites verwendet wird.

der digitalen Barrierefreiheit zum 28. Juni 2025 in weiten Bereichen gewährleistet sein wird. Ausstehende Entwicklungen werden bevorzugt angegangen und innerhalb der zu diesem Zeitpunkt abzugebenden „Erklärung zur Barrierefreiheit“ dokumentiert.

Überblick über die Entwicklungen der Reiseauskunft und Buchung

Bereits während der Closed Beta-Phase¹⁷ zur neuen „DB Navigator“ App wurden relevante Kundengruppen für Tests eingebunden, deren Feedbacks kontinuierlich ausgewertet, kritische Punkte erfasst und bei der Weiterentwicklung entsprechend berücksichtigt. So ist beispielsweise durch eine flexible Darstellung der Oberflächen (Anpassung von Kontrast, Farbe, Textgröße) sichergestellt, dass sehingeschränkte Menschen die Möglichkeit haben, Inhalte zu erfassen. Zudem können mithilfe von Textalternativen für NICHT-Text-Inhalte Vorleseanwendungen diese Inhalte erfassen und der sehingeschränkten Person akustisch wiedergeben. Für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen ist die Ausstattung und Beschaffenheit von Bahnhöfen von besonderer Bedeutung bei der Reiseplanung. Durch eine Verlinkung von www.bahn.de/barrierefrei auf die Web-Seite www.bahnhof.de wird die Information über den Rundum-Service für den Ein-, Aus- und Umstieg oder Aufenthalt am Bahnhof sowie Informationen zur Bahnhofsausstattung in barrierefreier Form gewährleistet.

Überblick über die Entwicklungen im Content Management System

Die Einführung eines neuen Content Management Systems (CMS) hat die Voraussetzung geschaffen, dass die barrierefreie Ausspielung und Gestaltung der Inhalte zunehmend durch technische Hilfsmittel und Programmierungen unterstützt werden.

Beispielsweise wird die Navigation durch die Seite mit Tastatur oder einem Screenreader technisch so gestaltet, dass weniger relevante Punkte übersprungen werden. Ein weiteres Beispiel ist die Gestaltung der Kontraste und Größen in den verwendeten CMS-Komponenten, die bereits in der Entwicklung auf WCAG-Konformität geprüft werden. Außerdem sind im CMS Mechanismen integriert, die Link-Informationen oder Alternativtexte für Screenreader¹⁸ automatisch generieren, sofern sie nicht manuell überschrieben werden. Somit erhalten die Mitarbeitenden der Online-Redaktion mehr Freiraum, ihren Fokus auf die inhaltliche Arbeit zu richten und für alle Kundensegmente gleichmäßig zugängliche Texte und Inhaltsstrukturen zu erstellen.

¹⁷ Testphase durch eine begrenzte externe Nutzergruppe und Bahn-Mitarbeitende.

¹⁸ Ein Screenreader (zu Deutsch „Bildschirmvorleser“), auch Vorlese-Anwendung genannt, ist eine Software, die Blinden und Sehbehinderten eine alternative Benutzerschnittstelle anstelle des Textmodus oder anstelle einer grafischen Benutzeroberfläche bietet. Ein Screenreader vermittelt die Informationen, die gewöhnlich auf dem Bildschirm ausgegeben werden, mithilfe nicht-visueller Ausgabegeräte. Die Bedienelemente und Texte werden dabei akustisch oder taktil über eine Braillezeile wiedergegeben.

Durch Nutzerbefragungen auf den Web-Seiten und zeitlich begrenzte Tests verschiedener Varianten (sog. AB-Tests) von Formulierungen und Darstellungen oder über Experten-Interviews sowie in die Arbeitsprozesse implementierte Qualitätssicherungsmaßnahmen wird die Einhaltung der WCAG-Leitlinien für eine barrierefreie Kommunikation regelmäßig überprüft und ggf. korrigiert. Darüber hinaus lässt die Deutsche Bahn AG die WCAG-Konformität regelmäßig in einem strukturierten Test überprüfen. Auf Basis der Ergebnisse werden die Redakteure der Deutschen Bahn AG regelmäßig geschult.

Insofern kann zusammenfassend festgehalten werden, dass für die stetige Optimierung der Web-Seiten und Apps der Deutschen Bahn AG der Austausch mit mobilitätseingeschränkten Reisenden sowie Fachleuten wichtig ist. Dies geschieht z. B. in der Zusammenarbeit im DB-Kundenbeirat und in der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe sowie mit Mitgliedern von Interessensverbänden. Innerhalb der DB AG findet ein regelmäßiger Austausch einer freiwilligen Arbeitsgruppe von Mitarbeitenden mit besonderem Interesse für Barrierefreiheitsthemen statt (Accessibility@DB-Community).

Kostenlose Buchungen von Fahrkarten, Reservierungen und Services www.bahn.de/barrierefrei

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

Gehörlose Reisende haben die Möglichkeit, ihre Anfragen per E-Mail (deafmsz@deutschebahn.com) an die MSZ zu senden.

Sämtliche Leistungen der MSZ können auch telefonisch erfolgen (Rufnummer: 030 65212888).

5.2.2 Die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ)

Um Personen mit eingeschränkter Mobilität (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 Anlaufstelle eingerichtet.

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

Die Anmeldung von Hilfeleistungen ist bei Reisen innerhalb Deutschlands bis spätestens 20 Uhr des Vortages und bei Reisen ins Ausland spätestens 24 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Unterstützungsleistung benötigt wird, vorzunehmen.

Zusammenarbeit mit anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) und der Single Point of Contact (SPOC)¹⁹

Von Oktober 2019 an arbeitete die Deutsche Bahn AG mit Vertretenden der Bundesarbeitsgemeinschaft Schienenpersonennahverkehr (BAG SPNV) an der Lösungsfindung für eine Neuorganisation und ein branchenverträgliches Konzept für die Beauftragung von Leistungen der MSZ. Es galt, einen ganzheitlichen Ansatz zu finden, der einen Betrieb der MSZ für Reisende aller EVU ermöglichte. Ziel war und ist es, eine diskriminierungsfreie Etablierung der MSZ beim Bahnhofsbetreiber zu erarbeiten, so dass allen Reisenden ein bundeseinheitlicher Mobilitätsservice zur Verfügung steht.

Mit den Aufgabenträgern wurden Verträge verhandelt, aufgrund derer die DB InfraGO AG Geschäftsbereich Personenbahnhöfe (bis 27. Dezember 2023 DB Station & Service AG) seit dem 01. Januar 2021 die erforderlichen Leistungen bei der MSZ beauftragt. Die DB InfraGO AG Geschäftsbereich Personenbahnhöfe hat dafür den bisherigen Dienstleister und Betreiber der MSZ DB Dialog beauftragt, dies stellt die bisherige Erreichbarkeit und Qualität sicher.

Die geschlossen Verträge hatten eine Geltungsdauer von drei Jahren, so dass bis zum 01. Januar 2025 innerhalb der Branche eine neue Lösung gefunden werden musste. Im Rahmen der Novellierung des Allgemeinen Eisenbahngesetzes (AEG) vom 3. August 2023 hat der Gesetzgeber in §10a neu verfügt, dass EVU und Bahnhofsbetreiber zusammenarbeiten, um bis zum 1. Januar 2025 eine "zentrale Anlaufstelle" für Personen mit eingeschränkter Mobilität einzurichten und zu betreiben – den sogenannten Single Point of Contact.

Die DB InfraGO AG stand und steht daher mit Verbänden, Aufgabenträgern sowie den Infrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Ausgestaltung der gesetzlichen Regelung in einem inhaltlichen Dialog. Ergebnis der Abstimmungen mit der Branche ist, dass, zunächst für die kommenden zwei Jahre, die MSZ die Funktion als SPOC für alle EVU und EIU bundesweit übernehmen wird. Während dieser Zeit erfolgt eine fortlaufende Bewertung der Qualität und des Modells.

5.3 Video Reisezentrum

Mit dem Video-Reisezentrum und dem Video-Automaten betreibt die DB Vertrieb GmbH seit 2013 erfolgreich ein videobasiertes Vertriebsformat. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und personenbedienten Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen und war Ende 2023 an über 115 Standorten verfügbar. Zusätzlich kommen Video-Automaten an 30 Standorten im Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe zum Einsatz. Der Video-Automat ist ein Fahrkartenautomat, bei dem sich innerhalb festgelegter Öffnungszeiten per Knopfdruck ein Mitarbeitender aufschaltet und Reisende beim Ticketkauf unterstützt.

¹⁹ Zentrale Anlaufstelle

Die gesamte Bedienung der Video-Reisezentren erfolgt per Fernsteuerung durch den Reiseberatenden. Nur die Zahlung erfolgt am modifizierten Automaten. Die entsprechenden Eingabeschlitze sind wie an jedem Automaten ertastbar. Auf die Platzierung des Automaten und die Möglichkeit der Entnahme der Informationen und Fahrscheine weist der Reiseberatende hin und „dirigiert“ so alle Reisenden an die richtige Stelle.

Alle Standorte sind für Menschen mit Rollstuhl zugänglich, das heißt, es gibt eine Rampe oder einen stufenlosen Direktzugang zur Verkaufsstelle. Innerhalb der Kabinen bzw. Pavillons wird der Wendekreis für Menschen mit Rollstuhl berücksichtigt.

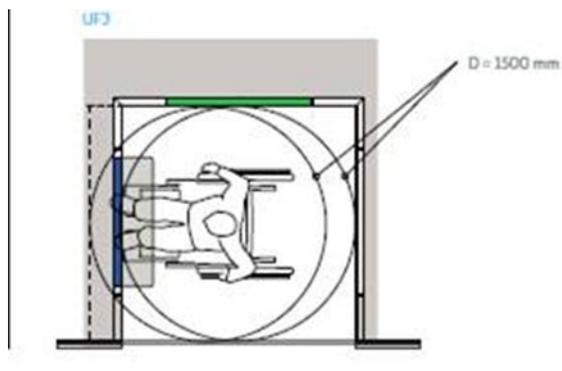


Abbildung 11: Veranschaulichung des 1,5m Wendekreises eines Reisenden mit Rollstuhl im Video-Reisezentrum

Neben den Pavillons im Außenbereich werden auch Kabinen in Bahnhöfen häufiger mit Glastüren versehen. Dies dient der Verbesserung der Akustik sowie der Herstellung einer gewissen Privatsphäre im öffentlichen Raum. Es gibt jedoch auch offene Gestaltungen, sobald es die Räumlichkeiten zulassen. Die leichten Glastüren stellen für Menschen mit Rollstuhl keine Hürden da.

Sofern der Bewegungsmelder nicht eingeschaltet ist, nehmen Reisende mit Sehbeeinträchtigung Kontakt mit einem Reiseberatenden auf, in dem sie eine der beiden Ruftasten drücken, die die Bezeichnung „INFO“ in Braille im umlaufenden Ring tragen. Die Ruftaste am Tisch ist hierbei auf Höhe der Menschen mit Rollstuhl angebracht.

Menschen mit Hörbeeinträchtigungen wiederum kann die Kommunikation durch die Möglichkeit von Texteinblendungen bzw. der Lautstärke-Regelung durch den Beratenden erleichtert werden. Reisende mit Höreinschränkungen können zudem mitgebrachte Fahrkarten, Formulare, Ausdrucke oder handschriftliche Notizen unter den Tischscanner legen, so dass der Reiseberatende sich das Anliegen anschauen und entsprechend darauf reagieren kann. Höreingeschränkte Reisende können die Verbindungssuche auf dem zweiten Monitor verfolgen und Ausdrucke lesen, die entweder am modifizierten Automaten oder dem DINA4-Drucker erstellt werden. Umgekehrt können sie Textnachrichten in ihrem Mobiltelefon erzeugen und diese abspielen oder mitgebrachte Unterlagen unter

den Scanner legen. Dies dient auch der Unterstützung von sehingeschränkten Personen. Die Ablage kann gut ertastet werden.

Die Reiseberatenden haben darüber hinaus die Möglichkeit von Texteinblendungen am Monitor – auch in sechs Fremdsprachen.