



**Zugangsregeln
von der DB Station& Service GmbH**

**für die Beförderung von Personen mit
Behinderungen und Personen mit
eingeschränkter Mobilität
gemäß Art. 19 der Verordnung über die
Rechte und Pflichten der Fahrgäste im
Eisenbahnverkehr
- Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 -**



I.SPD.1

Mai 2021

Inhaltsverzeichnis

1. Bedeutung der Zielgruppe	3
2. Reiseplanung.....	3
2.1 Reiseplanung und -anmeldung per Telefon	3
2.2 Reiseplanung und -anmeldung per Internet	4
2.3 Reiseplanung und -anmeldung per E-Mail	4
3. Hilfeleistungen an Bahnhöfen.....	5

1. Bedeutung der Zielgruppe

Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität stellen für die DB Station&Service AG eine bedeutende Zielgruppe dar, deren spezifische Bedürfnisse bei der strategischen Ausrichtung, der Produktentwicklung und Serviceimplementierung jetzt und in Zukunft berücksichtigt werden.

Wenngleich zwischen der DB Station&Service AG als Betreiberin der Personenbahnhöfe und Fahrgästen kein Vertragsverhältnis besteht, besitzt das Thema „Reisen mobilitätseingeschränkter Menschen“ einen hohen Stellenwert, und das nicht nur im Hinblick auf das am 01. Mai 2002 in Kraft getretene Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes.

Vielmehr bekennt sich die DB Station&Service AG zu seiner gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als 9 Mio. Menschen mit Behinderungen.

Die Umsetzung der Fahrgastrechteverordnung wird durch die Stärkung der Rechte von Personen mit Behinderung sowie von mobilitätseingeschränkten Menschen hierzu einen weiteren Beitrag leisten.

2. Reiseplanung

2.1 Reiseplanung und –anmeldung per Telefon

Um Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einen optimalen Zugang zur Reiseplanung zu ermöglichen, hat die Deutsche Bahn AG die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) eingerichtet, die über eine Telefonnummer, per Fax und die Unternehmenshomepage zu erreichen ist:

Kontaktdaten MSZ:

Telefon: 030 65212888

Fax: 030 65212899

E-Mail: msz@deutschebahn.com

Die MSZ bietet über die Organisation eines persönlichen Ein-, Um- und Aussteigeservice hinaus auch eine Reiseauskunft an, die Möglichkeit zur Platzreservierung sowie Buchung von Fahrkarten an. Die Anmeldung von Hilfeleistungen ist bis 20:00 Uhr am Vortag der Reise möglich. Bei grenzüberschreitenden Reisen ist eine Anmeldung bis 48 Stunden vor der Fahrt erforderlich.

Alle Services orientieren sich dabei speziell an den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen. So werden von den speziell geschulten Mitarbeitenden z. B. möglichst Direktverbindungen ohne Umstiege ausgewählt sowie die Platz-

reservierung mit gezielter Buchung individuell geeigneter Plätze und die Zusendung bestellter Fahrkarten direkt nach Hause oder per E-Mail vorgenommen.

Die MSZ verfügt über umfassende und aktuelle Informationen zur Infrastruktursituation sowie den angebotenen Serviceleistungen der einzelnen Bahnhöfe.

Die Mobilitätsservice-Zentrale ist

- Montags bis Freitags von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr und
- Samstags und Sonntags von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr erreichbar.

2.2 Reiseplanung und –anmeldung per Internet

Unter www.bahnhof.de gibt es zu den größten Bahnhöfen umfassende und detaillierte Informationen zur Infrastruktursituation sowie zu den Serviceeinrichtungen, so dass sich Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auch selbstständig vorab über ihre Reisemöglichkeiten informieren können.

Weiterhin gibt es bei www.bahnhof.de unter der Rubrik Bahnhofssuche Deutschland steckbriefartig Auflistungen zur Ausstattung und zu den vorhandenen Serviceeinrichtungen aller Bahnhöfe und Haltepunkte.

Benötigen Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität während der Bahnreise Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen am Bahnhof - beispielsweise einen Hublift für den Rollstuhl -, kann der Kontakt mit der Bahn auch kostenlos bequem im Internet unter www.bahn.de hergestellt werden.

An den Bahnhöfen, an denen keine Hilfeleistungen möglich sind, wird direkt am Bahnhof mit Hilfe eines Aushanges jeweils aufgezeigt, wo sich der nächste mit Servicepersonal besetzte Bahnhof befindet.

Weitere hilfreiche Informationen zu barrierefreien Reisen sind über die App Bahnhof Live zu finden (z.B. Aufzugsinformationen, Wagenstandsanzeiger, Anmeldeformular für Hilfeleistungen).

2.3 Reiseplanung und –anmeldung per E-Mail

Unter der E-Mail-Adresse: msz@deutschebahn.com wird die Anmeldung einer Ein-, Um- und Ausstiegshilfe am Bahnhof ebenfalls gern kostenlos entgegen-
genommen.

Die folgenden Informationen sind zwingend notwendig, um eine angemessene Hilfe am Bahnhof sicherstellen zu können.

Persönliche Daten:

- Name, Vorname, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, Straße, PLZ/Ort
- Besitzen Sie einen Schwerbehindertenausweis?
- Falls ja, welche Merkmale sind im Schwerbehindertenausweis vermerkt (B, G, aG, H, Bl, Gl, 1. Kl)?
- Welche Mobilitätseinschränkung haben Sie?
- Reisen Sie in Begleitung?
- Welches Hilfsmittel nutzen Sie? (z.B.: Faltrollstuhl, Festrollstuhl, Rollator)
- Art des Hilfsmittels: Länge, Breite sowie Gewicht
- Wird ein Hublift benötigt?

- Reisedaten:
- Reisetag, Abfahrtsbahnhof, Umsteigebahnhof, Aussteigebahnhof, Abfahrtszeit,
- Ankunftszeit, ggf. Zugnummer, Wagennummer und Platznummer
- Wird Hilfe beim Ein-, Um- oder Aussteigen benötigt?
- Treffpunkt: z.B.: DB Service Point, DB Reisezentrum, Eingang

3. Hilfeleistungen an Bahnhöfen

Die DB Station&Service AG bietet bundesweit an zahlreichen Bahnhöfen, die mit Servicepersonal besetzt sind, einen kostenlosen Ein-, Um- und Aussteigeservice für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an. Jedoch sind Servicemitarbeitende an diesen Bahnhöfen nicht rund um die Uhr im Einsatz, sondern nur zu festgelegten Zeiten.

Auch sind zahlreiche Bahnhöfe mit mobilen Hubgeräten, Rampen oder Elektromobilen ausgerüstet.

Anfragen an Servicemitarbeitende nach spontaner Hilfe bergen auch an diesen Bahnhöfen, welche mit Servicepersonal ausgestattet sind, immer das Risiko der nicht vom Fahrgast gewünschten punktgenauen Verfügbarkeit eines Mitarbeitenden. Die Fahrgastrechteverordnung verpflichtet den Bahnhofs-betreibenden zur Hilfeleistung nur dann, wenn der Hilfebedarf spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfe benötigt wird, gemeldet wurde.

Die vorherige Anmeldung einer benötigten Hilfeleistung über die Mobilitätsservice-Zentrale ist daher auch für Bahnhöfe mit dem Angebot der spontanen Hilfeleistung empfohlen, damit die Reise wie vom Fahrgast geplant durchgeführt werden kann.

An anderen Bahnhöfen wiederum werden je nach Bedarf- u.a. auch im Auftrag des jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmens - Servicekräfte zur Hilfeleistung entsandt.

Für diese Standorte ist daher eine vorherige Anmeldung bis 24 Stunden vor der Fahrt (innerhalb Europas: bis 48 Stunden vor der Fahrt) über die Mobilitätsservice-Zentrale zwingend notwendig.

Übersicht über Bahnhöfe mit Hilfeleistungen

In der Anlage „Bahnhofsliste und Besetzungszeiten“ bzw. über den beigefügten Link zur Internetseite www.bahnhof.de wird in einer Übersicht dargestellt an welchen Bahnhöfen und zu welchen Zeiten vorangemeldete Hilfeleistungen möglich sind (Spalte 1 und 2):

Aufgrund der Corona-Pandemie werden derzeit (Stand: April 2021) keine Spontanhilfen angeboten. An welchen Bahnhöfen und zu welchen Zeiten bei Änderung dieser Situation eine Spontanhilfe ohne vorherige Anmeldung möglich ist (Spalte 1 und 3) ist über den nachfolgenden Link nachzuvollziehen:

[Bahnhofsliste-und-Besetzungszeiten-data.pdf](#)

Die DB Station&Service AG weist darauf hin, dass...:

- an den benannten Bahnhöfen auf Grund der Kapazität des Servicepersonals nicht immer alle gewünschten Hilfeleistungen durchgeführt werden können.
- wenn bei mehreren Anmeldungen von zeitgleichen Hilfeleistungen wegen der Kapazität des Servicepersonals nicht alle gewünschten Hilfeleistungen erbracht werden können, nach dem Erstanmeldungsprinzip vorgegangen wird und dem Gast die Hilfe geleistet wird, der oder die zuerst angemeldet hat.
- eine Priorisierung auf Grund der verschiedenen Mobilitätseinschränkungen durch die DB Station&Service AG nicht erfolgt.
- die Hilfeleistung durch die DB Station&Service AG nur erbracht wird, wenn sich der/die Reisende mindestens 20 Minuten vor Beginn der Fahrt an dem festgelegten Treffpunkt, der ihm/ihe von der Mobilitätsservice-Zentrale mitgeteilt wird, befindet.
- an den Bahnhöfen, die nicht in der Anlage genannt sind, ist keine Hilfe durch die DB Station&Service AG für Personen mit Behinderungen und für mobilitätseingeschränkte Personen möglich.

Die DB Station&Service AG übernimmt keine Gewähr, dass eine spontane Hilfeleistung in jedem Fall nach den Wünschen des Reisenden genau zu der gewünschten Zeit durchgeführt werden kann.

Orthopädische Hilfsmittel

Da die am Bahnhof vorhandenen technischen Einstiegshilfen sowie die Platzkapazitäten in den jeweiligen Fahrzeugen der Eisenbahnverkehrsunternehmen sowohl bei der Größe als auch bei der Traglast begrenzt sind, kann eine Hilfe nur durchgeführt werden, wenn das jeweilige orthopädische Hilfsmittel den in der Anlage enthaltenen Leitfaden der Deutsche Bahn AG genannten Anforderungen für eine Mitnahme des orthopädischen Hilfsmittels in Zügen entspricht.