



FAQ-Katalog

Pilot-Projekt mit der Arbeitsgemeinschaft „Leichter Reisen - Barrierefreie Urlaubsziele in Deutschland“



Stand: 17.06.2021

Inhaltsverzeichnis

1. Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich über das gemeinsame Kontaktformular eine Reise buchen möchte?	3
2. Wie sehen die weiteren Schritte nach Erhalt meines Kontaktformulars aus?	3
3. Von wem erhalte ich ein konkretes Angebot?	3
4. Wie erfolgt eine Buchung?	3
5. Wann erfolgt die Zahlung bzw. wann bekomme ich eine Auftragsbestätigung?	3
6. Welche Unterkünfte werden mir angeboten?	4
7. Welche speziellen Angebote gibt es besonders für meine Bedürfnisse?	4
8. Wie ist die Anschlussmobilität an den jeweiligen Bahnhöfen gewährleistet?	4
9. An wen kann ich mich vor Ort für die Anschlussmobilität wenden und was kostet diese?	4
10. Kann mir vor Ort jemand mit meinem Gepäck helfen?	4
11. In wieweit kann ich die öffentlichen Verkehrsmittel in den jeweiligen Destinationen nutzen?	5
12. Wo finde ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bzw. wie werden Stornierungen gehandhabt?	5
13. Wo kann ich Informationsmaterial bestellen?	5
14. Wie buche ich eine Gruppenreise?	5
15. Kann ich eine Reiserücktrittsversicherung abschließen?	5

1. Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich über das gemeinsame Kontaktformular eine Reise buchen möchte?

Erster Ansprechpartner ist die Mobilitätsservice-Zentrale, diese dient als Vermittler, d. h. sie koordiniert den Austausch zwischen allen am Buchungsprozess beteiligten Ansprechpartner:in.

Die Mobilitätsservice-Zentrale ist Montag bis Freitag von 06:00 Uhr bis 22:00 Uhr erreichbar und samstags, sonntags und an bundeseinheitlichen Feiertagen von 8:00 bis 20 Uhr.

Telefon: 030 65212888

Fax: 030 65212899

E-Mail: msz@deutschebahn.com

2. Wie sehen die weiteren Schritte nach Erhalt meines Kontaktformulars aus?

Die Mobilitätsservice-Zentrale gibt die Reisewünsche der Kund:innen an die verantwortlichen Regionen weiter, sodass die touristischen Partner anschließend direkt mit Ihnen in Kontakt treten können. In diesem Gespräch können weitere Reisewünsche berücksichtigt und Fragen, die im Zusammenhang mit der Region stehen (z. B. Ausflugsprogramm, Unterkunft, Anschlussmobilität etc.), geklärt werden. Analog dazu wird sich die Mobilitätsservice-Zentrale mit Ihnen in Verbindung setzen, um die An- und Abreise und die eventuell benötigten Hilfeleistungen zu besprechen.

3. Von wem erhalte ich ein konkretes Angebot?

In Abstimmung mit dem touristischen Partner erhalten Sie Ihr individuelles Reiseangebot durch die Mobilitätsservice-Zentrale. Dieses Angebot enthält sowohl Ihre Wünsche bezüglich der Unterkunft bzw. des Ausflugsprogramms, als auch Informationen zur An- und Abreise sowie zur Anschlussmobilität. Verantwortlich für die einzelnen Leistungen ist der jeweilige Anbieter.

4. Wie erfolgt eine Buchung?

Sobald das Angebot von allen Beteiligten erstellt wurde, informiert die Mobilitätsservice-Zentrale Sie über das Angebot, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Post. Nach Prüfung des Angebotes informieren Sie die Mobilitätsservice-Zentrale, ob Sie das Angebot annehmen möchten bzw. welche Änderungswünsche/Fragen Sie ggf. noch haben.

5. Wann erfolgt die Zahlung bzw. wann bekomme ich eine Auftragsbestätigung?

Die Fahrkarten werden bei der Mobilitätsservice-Zentrale direkt bezahlt, entweder per Lastschrift oder Kreditkarte. Nach Zahlungseingang erhalten Sie die Fahrkarten per Post oder auf Wunsch können diese auch am Fahrkartenautomaten hinterlegt werden. Sofern für Sie Hilfeleistungen beim Ein-, Um- und Ausstieg organisiert werden, erhalten Sie auf Wunsch eine Auftragsbestätigung über die angemeldeten Hilfeleistungen.

Die Unterkunft bzw. das Rahmen-/Ausflugsprogramm kann je nach Anbieter und Region entweder vor Ort gezahlt werden oder Sie erhalten im Vorfeld eine Rechnung.

6. Welche Unterkünfte werden mir angeboten?

Sie können zwischen den verschiedensten Unterkunftsmöglichkeiten wählen. Je nach Reiseziel haben Sie die Möglichkeit in einem komfortablen Hotel zu übernachten oder Sie genießen einen Aufenthalt in einem Ferienhaus. Egal für welche Art Sie sich entscheiden, es wird großen Wert auf eine barrierefreie Ausstattung gelegt, sodass Sie genügend Bewegungsfreiraum haben und sich gut orientieren können.

7. Welche speziellen Angebote gibt es besonders für meine Bedürfnisse?

Die Mitgliedsregionen der Arbeitsgemeinschaft „Leichter Reisen – Barrierefreie Urlaubsziele in Deutschland“ engagieren sich stark in der Entwicklung von Reiseangeboten für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen, Hörbehinderungen sowie für gehörlose Besucher, Gäste mit Lernschwierigkeiten und Gäste mit Sehbehinderungen bzw. blinde Gäste. Dieses Engagement kommt ebenfalls reisenden Familien und Senior:innen zu Gute. Ob in der Stadt, in den Bergen oder an der See - jede der Urlaubsregionen hat ein unverwechselbares Profil. Natur, Kultur, aktive Erholung oder einfach nur Entspannung –vielfältige Eindrücke werden garantiert.

8. Wie ist die Anschlussmobilität an den jeweiligen Bahnhöfen gewährleistet?

Je nach Zielbahnhof und gewählter Unterkunft übernimmt entweder der jeweilige Hotelier bzw. Veranstalter die Anschlussmobilität oder ein Taxi- bzw. anderes Transportdienstleistungsunternehmen. Sofern die Anschlussmobilität nicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln realisiert wird, erhalten Sie eine schriftliche Bestätigung über Ihre Anschlussmobilität.

9. An wen kann ich mich vor Ort für die Anschlussmobilität wenden und was kostet diese?

Da je nach Zielbahnhof und gewählter Unterkunft erfolgt die Anschlussmobilität vom Bahnhof unterschiedlich. Sie erhalten zusammen mit Ihrem unverbindlichen Reiseangebot genauere Informationen. Diese beinhalten u. a. den expliziten Ansprechpartner und Preis. Die Preise variieren natürlich je nach Entfernung zur Unterkunft und gewähltem Transportmittel.

10. Kann mir vor Ort jemand mit meinem Gepäck helfen?

Dies ist abhängig vom jeweiligen Bahnhof, u. a. ob dort Personal vor Ort ist bzw. dies durch denjenigen übernommen wird, der die Anschlussmobilität organisiert. Es besteht aber auch die Möglichkeit, Ihr Gepäck kostengünstig als DB Kuriergepäck, in Zusammenarbeit mit der Hermes Logistik Gruppe zu Hause abholen zu lassen und an Ihre Wunschadresse zu versenden. Wird der Kuriergepäckservice von Ihnen gewünscht, übernimmt die Mobilitätsservice-Zentrale gerne die Buchung für Sie.

11. In wie weit kann ich die öffentlichen Verkehrsmittel in den jeweiligen Destinationen nutzen?

Sofern Niederflurbusse bzw. Straßenbahnen im Einsatz sind, können Sie diese Transportmittel bedenkenlos nutzen. Lediglich einige Haltestellen sind evtl. nicht für Rollstuhlfahrer:innen geeignet. Auf Teilstrecken in einigen Regionen können aufgrund der Straßenbeschaffenheiten keine Niederflurbusse verkehren. Interessieren Sie sich für eine bestimmte Region bzw. Fahrtstrecke, hilft Ihnen der Tourismusverband der jeweiligen Region gerne weiter.

12. Wo finde ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bzw. wie werden Stornierungen gehandhabt?

Die AGB der Deutschen Bahn können unter www.bahn.de/agb nachgelesen werden.

Um nähere Informationen zu den AGB und Stornierungsbedingungen der Dienstleister in den touristischen Regionen zu bekommen, wenden Sie sich bitte an die Mobilitätsservice-Zentrale bzw. erhalten Sie zusammen mit dem für Sie zusammengestellten Reiseangebot die jeweiligen AGB.

13. Wo kann ich Informationsmaterial bestellen?

Informationsmaterial über Angebote der Deutschen Bahn können direkt bei der Mobilitätsservice-Zentrale erfragt werden und stehen auf den Internetseiten der Deutschen Bahn unter www.bahn.de/barrierefrei

Informationsmaterial über die touristischen Regionen stehen unter www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei auf der jeweiligen Regionsseite zum Download zur Verfügung.

14. Wie buche ich eine Gruppenreise?

Grundsätzlich steht einer Gruppenreise nichts im Weg, wobei während des Transports und des Aufenthalts in den touristischen Regionen Besonderheiten auftreten können, die individuell abgestimmt werden. Die Mobilitätsservice-Zentrale steht Ihnen für weitere Fragen gerne zur Verfügung.

15. Kann ich eine Reiserücktrittsversicherung abschließen?

Die Mobilitätsservice-Zentrale bietet Ihnen für die Fahrkarten eine Versicherung der Europäischen Reiseversicherung an. Wenn Sie eine Reiserücktrittsversicherung für Ihre Unterkunft bzw. das Rahmenprogramm wünschen, wenden Sie sich bitte an den Hotelier bzw. Veranstalter.