



## Themendienst

### Der Themendienst im Detail

## Reisen für alle – auf dem Weg zur barrierefreien Bahn

### Umfassende Serviceleistungen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste rund um die Bahnreise • 2023 insgesamt 713.000 Hilfeleistungen in Bahnhöfen und Zügen

(Berlin, April 2024) Die Deutsche Bahn (DB) unternimmt große Anstrengungen, um Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen eine selbstbestimmte Mobilität zu ermöglichen. Mit dem „Design für alle“ berücksichtigt die DB bei ihren Vorhaben alle Kund:innengruppen und ihre spezifischen Bedürfnisse. So profitieren alle Kund:innen von Service- und Komfortverbesserungen.

Die DB unterstützt Menschen mit Mobilitätseinschränkungen auf vielfältige Weise. Das Angebot gilt sowohl für Fahrgäste mit körperlichen, kognitiven oder Sinnesbehinderungen, richtet sich aber auch an ältere Reisende und allein reisende Erwachsene mit Kindern.

Eine zentrale Anlaufstelle für mobilitätseingeschränkte Reisende ist die vor 25 Jahren ins Leben gerufene Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ). Als verlässliche Ansprechpartnerin organisiert die MSZ alles Notwendige für Zugfahrten mobilitätseingeschränkter Reisender: Fahrkarten, Sitzplätze sowie Hilfen beim Ein-, Um- oder Aussteigen. Sie beantwortet Kund:innenanfragen zu geeigneten Zügen und zur Barrierefreiheit von Bahnhöfen. Die MSZ bietet einen verlässlichen Service für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen an 365 Tagen pro Jahr.

Um diese Hilfestellungen optimal gewährleisten zu können, ist eine Voranmeldung der Fahrt bei der MSZ bis 20 Uhr des Vortags sinnvoll. Bei Hilfeleistungen im Ausland sind 24 Stunden Vorlauf erforderlich. Dies kann telefonisch, über das Internet oder per E-Mail erfolgen. So können Fahrgäste mit Behinderungen ihre Reise bequem von zu Hause aus planen. Telefon: 030 65212888 (Mo.-Fr. von 6.00 bis 22.00 Uhr, Sa., So. und an bundeseinheitlichen Feiertagen von 8.00 bis 20.00 Uhr), per E-Mail an [msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com) oder im Internet unter [bahn.de/barrierefrei](https://bahn.de/barrierefrei). Damit sind Reisen nicht nur in den Fernverkehrszügen wie ICE und Intercity, sondern auch in allen Regionalzügen und S-Bahnen besser zu planen und durchzuführen.

Im Jahr 2023 hat das Personal in den Bahnhöfen und in den Zügen rund 713.000 Hilfeleistungen durchgeführt. Dank der ständig steigenden Anzahl an modernen Fahrzeugen – ausgestattet mit Überfahrrampen, Ausfahrtritten oder Hubliften – bietet DB Regio auch an Stationen ohne Servicepersonal Ein- und Ausstiegshilfen durch das Zugpersonal an.

Reisen im Nahverkehr sind auch ohne Vormeldung machbar, da das Zugpersonal (Kundenbetreuer:innen im Nahverkehr und Triebfahrzeugführer:innen) die Hilfeleistung spontan ermöglicht.

Herausgeber: Deutsche Bahn AG  
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland

Unser Anliegen:



Pressestelle der DB AG  
Tel. +49 (0) 30 297-61030  
[presse@deutschebahn.com](mailto:presse@deutschebahn.com)  
[www.deutschebahn.com/presse](http://www.deutschebahn.com/presse)



## Themendienst

Spezielle Schulungen bereiten die Servicemitarbeitenden der DB auf die Bedürfnisse der Reisenden vor.

### **Verbesserte Barrierefreiheit in Bahnhöfen**

Barrierefreiheit an Bahnstationen umfasst eine Vielzahl von Aspekten, von der baulichen Gestaltung bis hin zu Information und Service. Für verschiedenste Kund:innengruppen sind unterschiedliche Ausstattungsmerkmale wichtig:

Aufzüge, Rampen oder ebenerdige Zugänge sorgen zum Beispiel für ein stufenfreies Erreichen des Bahnsteigs und erleichtern das Reisen unter anderem für Menschen im Rollstuhl oder mit Gehbehinderung, kleinwüchsige Menschen sowie für Familien mit Kinderwagen oder Reisende mit schwerem Gepäck. 87 Prozent aller Bahnsteige sind bereits stufenfrei zugänglich. Davon profitieren über 90 Prozent der Reisenden.

Damit Reisende stufenfrei ein- und aussteigen können, müssen die Höhen von Zug und Bahnsteigkante zusammenpassen. Pro Jahr baut die DB rund 150 Bahnsteige um. Das Ziel ist, dass die Bahnsteige mindestens 55 Zentimeter hoch sind. Dies gilt aktuell für rund zwei Drittel der Bahnsteige. Die Zahl steigt stetig mit jeder Baumaßnahme.

Neben der visuellen Anzeige werden Reisende und Bahnhofsbesucher:innen am Bahnsteig auch mit akustischen Durchsagen informiert. Dafür gibt es eine Lautsprecheranlage oder ein sogenanntes Akustikmodul an den Dynamischen Schriftanzeigern an kleineren Bahnhöfen. Nahezu alle Bahnsteige sind damit ausgestattet. Die akustische Reisendeninformation ist insbesondere für blinde und Reisende mit Sehbehinderung wichtig. Eine sichere und schnelle Orientierung am Bahnhof bieten auch gut erkennbare Schilder und Markierungen. Dazu gehört die kontrastreiche Wegeleitung mit weißen oder gelben Zeichen auf dunkelblauen Schildern. An rund 95 Prozent der Bahnsteige ist die Wegeleitung kontrastreich gestaltet.

Taktile Leitsysteme helfen blinden und sehbehinderten Menschen, sich am Bahnhof mittels ihres Tastsinnes zu orientieren. Dies gelingt mit taktilen Handläufen oder Bodenplatten. Die Anzahl ertastbarer Schilder, zum Beispiel an Geländern, hat sich durch ein spezielles Nachrüstungsprogramm seit 2020 fast verzehnfacht.

Die wichtigsten Bahnhöfe sind mit insgesamt mehr als 1.100 mobilen Hubgeräten oder Rampen oder Elektromobilen ausgerüstet. Zudem stehen an einigen Stationen mobile Teams bereit. Sie helfen an umliegenden Stationen, wo kein Servicepersonal vor Ort ist, Fahrgästen mit Mobilitätseinschränkungen beim Ein-, Um- und Aussteigen. Unterstützt werden sie von Kooperationspartner:innen der DB, wie beispielsweise der Bahnhofsmission und örtlichen Taxibetrieben.

Herausgeber: Deutsche Bahn AG  
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland

**Unser Anliegen:**



Pressestelle der DB AG  
Tel. +49 (0) 30 297-61030  
presse@deutschebahn.com  
www.deutschebahn.com/presse



## Themendienst

### Weiterentwicklung der Reisezentren

Auch bei der Ausstattung der bundesweit rund 300 DB Reisezentren, die den Kund:innen für eine persönliche Beratung und Buchung von Fahrkarten zur Verfügung stehen, treibt die DB das Thema Barrierefreiheit stetig voran und richtet sich auf die Bedürfnisse von Reisenden mit Behinderungen ein. Wichtige Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind matte Folien an den Türen für die besseren Kontrast, eine taktile Wegeführung, ein barrierefreies Aufrufsystem, Sitzmodule und ein höhenverstellbarer Schalter für Rollstuhlfahrende oder kleinwüchsige Menschen inklusive einer induktiven Hörschleife. Je nach technischen und konstruktiven Möglichkeiten setzt die DB die Einzelmodule der Barrierefreiheit um. Mittlerweile sind über 100 Reisezentren barrierefrei ausgestattet.

Seit September 2023 können die Kund:innen das nach einem neuen Konzept mit zusätzlichen Komponenten umgebaute DB Reisezentrum in Düsseldorf erleben. Neu ist ein persönlicher Empfang (an großen Standorten), ein in die Armlehne des Wartemöbels integrierter Lautsprecher zum Aufruf des Gastes an den Schalter, ein schwenkbarer Monitorarm am Schalter sowie akustisch wirksame Wände und Decken, damit man sich besser auf das Beratungsgespräch konzentrieren kann. In den kommenden Jahren werden weitere DB Reisezentren nach dem neuen Konzept umgebaut. Auch bei der Modernisierung von kleineren und mittleren Standorten werden die Grundsätze der Raumgestaltung für mobilitätseingeschränkte Reisende immer in die Raumplanung integriert.

### Fahrkartenautomaten

Auch ihre Automaten entwickelt die DB im Hinblick auf ihre Barrierefreiheit und Nutzerfreundlichkeit ständig weiter. So sind diese einfacher bedienbar und so gestaltet, dass sich niemand an ihnen verletzen kann (sie verfügen zum Beispiel über keine scharfen Ecken und Kanten). Alle Bedienelemente sind für sitzende oder kleine Personen niedrig angeordnet. Dank größerer Schaltflächen und Schriftgrößen sowie einer kontrastreichen Menüsteuerung können auch Menschen mit Mobilitätseinschränkungen den Automaten einfach bedienen.

Mittels regelmäßiger Marktforschungen und Kund:innenbefragungen sowie Marktbeobachtungen identifiziert und analysiert die DB weitere Verbesserungsmöglichkeiten. Entsprechend passt sie Benutzeroberfläche und Bedienabläufe laufend an. Mittlerweile gibt es u. a. auch Automaten mit einer Video-Beratungsfunktion. An 30 Bahnhöfen im Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe können Fahrgäste solche Automaten barrierefrei nutzen.

Darüber hinaus hat die DB seit 2013 mittlerweile mehr als 100 sogenannte DB Video-Reisezentren eingerichtet. Kund:innen können sich dort per

Herausgeber: Deutsche Bahn AG  
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland

**Unser Anliegen:**



Pressestelle der DB AG  
Tel. +49 (0) 30 297-61030  
presse@deutschebahn.com  
www.deutschebahn.com/presse



## Themendienst

Knopfdruck mit Reiseberater:innen verbinden lassen, die über Monitor und Mikrofon persönlich beraten und Fahrkarten buchen. Der Ausdruck erfolgt automatisch. Die Video-Reisezentren sind für Menschen im Rollstuhl barrierefrei nutzbar.

### Zielgruppenspezifische Auskunftsmöglichkeiten im Internet

Das Reise- und Mobilitätsportal [bahn.de](http://bahn.de) bietet Informationen und Serviceleistungen rund ums Reisen. Von zu Hause können Kund:innen bequem Reiseverbindungen suchen, Bahnfahrkarten buchen oder den kompletten Urlaub planen. Damit Menschen mit Behinderungen bei der Reiseplanung einen Überblick über die speziellen Services während der gesamten Reise mit der Deutschen Bahn bekommen, stehen auf [bahn.de/barrierefrei](http://bahn.de/barrierefrei) alle Informationen gebündelt zur Verfügung.

Die wichtigsten Informationen sind zielgruppenspezifisch zusammengefasst: für sehbehinderte und blinde Menschen unter [bahn.de/blind-sehbehindert](http://bahn.de/blind-sehbehindert), für schwerhörige und gehörlose Menschen unter [bahn.de/hoerbehindert](http://bahn.de/hoerbehindert), für gehbehinderte Menschen unter [bahn.de/gehbehindert](http://bahn.de/gehbehindert) und in leichter Sprache unter [bahn.de/leichte-sprache](http://bahn.de/leichte-sprache)

### Angebote für Menschen mit Hörbehinderungen

Kund:innen mit Hörbehinderungen können die wichtigsten Informationen rund um eine Bahnreise unter [bahn.de/gehoerlos](http://bahn.de/gehoerlos) oder [bahn.de/hoerbehindert](http://bahn.de/hoerbehindert) nachlesen. Auch können sie mit der MSZ per E-Mail unter [deaf-msz@deutschebahn.com](mailto:deaf-msz@deutschebahn.com) kommunizieren.

Möchten Kund:innen mit Hörbehinderungen ausgewählte Informationen an die DB übermitteln, können sie eine SMS an die Mobilitätsservice-Zentrale senden. Auf diesem Weg kann beispielsweise über defekte Automaten oder über beschädigte Einrichtungen im Bahnhof oder auch im Zug informiert werden. Der Zugang erfolgt über die Telefonnummer 0160 97 43 58 06. Eine SMS ist immer mit dem Text #deafhelp plus Leerzeichen zu erstellen, damit sie weitergeleitet wird. Danach kann das jeweilige Anliegen beschrieben werden.

Wie auch viele Schalter in den DB Reisezentren sind auch die DB Informationen der neuen Generation - 16 Stück davon stehen inzwischen in ganz Deutschland - mit Induktionsschleifen zur Sprachverstärkung für Menschen mit Hörbehinderungen ausgestattet.

### Auskunft über die App DB Navigator

Vor und während der Reise sind Kund:innen mit der App DB Navigator stets informiert, erhalten Echtzeitinformationen und können über die App Handy-Tickets bis kurz vor der Abfahrt mobil buchen. Wenn es bei der geplanten Zugverbindung zu Verspätungen von mehr als 10 Minuten, Störungen oder

Herausgeber: Deutsche Bahn AG  
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland

Unser Anliegen:



Pressestelle der DB AG  
Tel. +49 (0) 30 297-61030  
[presse@deutschebahn.com](mailto:presse@deutschebahn.com)  
[www.deutschebahn.com/presse](http://www.deutschebahn.com/presse)



## Themendienst

Zugausfällen kommt, informiert der Verspätungs-Alarm per E-Mail oder via Push-Nachricht über die App. Dieser Service bietet gerade auch Menschen mit Hörbehinderungen einen Mehrwert während der Reise.

Darüber hinaus wird im DB Navigator für jede Verbindung auch die aktuelle Wagenreihung für den Fernverkehr angezeigt. Über diese Funktion stehen für jeden Wagen Echtzeitinformationen zu Vorrangplätzen und Toiletten für Reisende mit eingeschränkter Mobilität und Plätze für Personen, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind, zur Verfügung. Die Informationen zur Wagenreihung sind auch für die meisten Züge im Regionalverkehr verfügbar. Hier wird insbesondere angezeigt, wo sich das Mehrzweckabteil befindet. Außerdem gibt es an der Verbindung Hinweise zu Einstiegshilfen.

### Auskunft über die App DB Bahnhof live

Die App DB Bahnhof live bietet viele Reiseinformationen für Bahnhöfe, beispielsweise die Bahnhofstafel mit einer Übersicht aller an- und abfahrenden Züge oder nächstgelegene Anschlüsse im Nahverkehr. Besonders hilfreich für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen sind ausführliche Informationen zur Bahnhofsausstattung. Interessierte erfahren zum Beispiel, ob die Aufzüge funktionieren oder ob ein Bahnhof stufenfrei erreichbar ist. Ebenfalls hilfreich sind die Kontaktinformationen und Servicezeiten von zentralen Anlaufstellen am Bahnhof, Informationen zur Wagenreihung der ICE-, Intercity- und Eurocity-Züge mit Erinnerungsfunktion oder die grafische Darstellung des aktuellen Besucheraufkommens für rund 100 Bahnhöfe. In der App finden sich darüber hinaus Serviceinformationen zu WCs, Einkaufsmöglichkeiten und Gastronomie am Bahnhof.

Mit der App können Reisende Kontakt zur Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) aufnehmen, beispielsweise um eine Hilfeleistung für ihre Reise anzumelden. Auch die 3-S-Zentrale können Fahrgäste über die App kontaktieren, etwa wenn Aufzüge oder Rolltreppen gestört sind. Die Sprachausgabe des eigenen Smartphones kann die Informationen der App akustisch wiedergeben.

Wie bei vielen Produkten und Services bezieht die DB Kund:innen mit körperlichen und Sinnesbehinderungen auch bei der Weiterentwicklung der App DB Bahnhof live mit ein.

Weitere Informationen zur App DB Bahnhof live sind unter [bahnhof.de](http://bahnhof.de) zu finden.

### Barrierefreie Gestaltung von Zügen und Bussen

Bei der Neubeschaffung und Modernisierung von Zügen und Bussen ist die DB bestrebt, die barrierefreien Services weiterzuentwickeln und umzusetzen.

Ein Beispiel ist der ICE 4, der seit Ende 2017 im Einsatz ist. Der ICE 4 verfügt in den Langversionen (12 bzw. 13 Wagen) über vier Rollstuhlstellplätze und in





## Themendienst

der siebenteiligen Version (zu Doppelzugeinheiten mit zwei Zugteilen kuppelbar) über jeweils zwei Rollstuhlstellplätze mit Hubtisch und Serviceruf, ein taktiles Leitsystem (u.a. taktile Fußbodenleisten und WC-Piktogramme), Haltestangen in längeren Gangbereichen sowie über eine verbesserte Trittstufen- und Innentürenkennzeichnung. Auch sind alle Sitze mit Haltegriffen und taktilen Sitzplatznummern an den Mittelgangplätzen ausgestattet. Zusätzlich bietet der ICE 4 Gepäckregale mit Stauraum auf Fußbodenniveau sowie moderne Fahrgastmonitore mit Informationen zum Reiseverlauf in Echtzeit. Die Monitore sind so platziert, dass die Informationen von fast allen Sitzplätzen aus direkt lesbar sind. Darüber hinaus ist der ICE 4 mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe (Hublift) ausgestattet.

Eine Modernisierung insbesondere auch mit Verbesserungen für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen haben die ICE-Züge der dritten Generation (ICE 3, Baureihe 403) bereits durchlaufen. Dort wurde u.a. ein zweiter Rollstuhlplatz inkl. eines elektrisch höhenverstellbaren Tisches an beiden Plätzen sowie die Ergänzung taktiler Orientierungshinweise vom Einstieg bis zur Sitzplatznummer berücksichtigt.

Die modernisierten ICE-1-Züge verfügen u.a. über ein modernes Fahrgastinformationssystem sowie taktile Orientierungshinweise.

Alle vorhandenen und zulaufenden doppelstöckigen Intercity-2-Züge verfügen über je einen rollstuhlgerechten Bereich. Außerdem bieten die Intercity-Doppelstockzüge viele barrierefreie Ausstattungen analog zum ICE 4. Beispiele sind ein akustisches Türfinde-Signal, taktile Kennzeichnungen, breite Einstiegstüren sowie die großzügigen Vorräume. Um die unterschiedlichen Bahnsteighöhen insbesondere in kleineren Städten bedienen zu können, verfügt diese Intercity-Flotte über einen Einstieg zum Rollstuhlbereich mit einer Höhe von 55 cm. Bei Bahnsteighöhen von 38 cm oder 76 cm wird eine mobile Rollstuhl-Rampe vom Zugbegleitpersonal zur Überbrückung der Höhendifferenz zwischen Fahrzeug und Bahnsteig eingesetzt. Bei Bahnsteigen von 55 cm ist ein niveaugleicher Ein-/Ausstieg autonom möglich. Der Spalt zwischen Zug und Bahnsteig wird dort über eine automatisch ausfahrende Spaltüberbrückung geschlossen. Dank der mobilen Rampe sind Fahrgäste mit Rollstuhl beim Ein- und Ausstieg auch bei Bahnsteighöhen von 38 oder 76 cm nicht mehr auf stationäres Personal angewiesen.

Die neuen Intercity-Züge setzt die DB überwiegend zur Erweiterung des Fernverkehrsnetzes in der ländlichen Region ein, um diese besser an die Metropolen und Ballungsgebiete anzubinden sowie das Reisen auch für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen deutlich einfacher, bequemer und komfortabler zu machen. In den Intercity-2-Zügen bietet die DB abschnittsweise einen gastronomischen Service direkt am Sitzplatz in der 1. und 2. Klasse an.

Herausgeber: Deutsche Bahn AG  
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland

**Unser Anliegen:**



Pressestelle der DB AG  
Tel. +49 (0) 30 297-61030  
presse@deutschebahn.com  
www.deutschebahn.com/presse



## Themendienst

Um der Nachfrage im Fernverkehr gerecht zu werden und mittelfristig den Fahrzeugbedarf zu decken, wurden 90 neue Hochgeschwindigkeitszüge mit der Bezeichnung ICE 3neo bestellt. Seit Ende 2022 werden die neuen ICE 3neo sukzessive in Betrieb genommen. Sie sind 200 Meter lang, zu Doppelzugeinheiten mit zwei Zugteilen kuppelbar und wurden gemäß den im 3. Programm zur Barrierefreiheit der Deutschen Bahn definierten Standards für DB Fernverkehrszüge bei Siemens Mobility bestellt.

Der ICE 3neo basiert auf einer bekannten und erprobten technischen Plattform, wichtige kundenrelevante Innovationen konnten dort berücksichtigt werden. Wie beim ICE 4 berücksichtigt der ICE 3neo das Zwei-Sinne-Prinzip mit modernen Informationsmonitoren und einem taktilen Orientierungssystem. Bezüglich der Zugänglichkeit hat der ICE 3neo eine komplett neu entwickelte fahrzeuggebundene Einstiegshilfe (Hublift) für Reisende mit Rollstuhl erhalten. Dieser Hublift ist an einem exklusiven Einstiegs-/Ausstiegsbereich installiert. Er ist robuster und bedienungsfreundlich. Damit haben sich seine Zuverlässigkeit und die Ein- und Ausstiegszeiten von Rollstuhlfahrer:innen deutlich verbessert.

Ab dem Fahrplanjahr 2025 werden die ersten der 79 bestellten ICE-L-Züge – das L steht dabei für den englischen Begriff „low floor“, also „Niederflur“ – die Fernverkehrsflotte der DB schrittweise verstärken. Durch seinen stufenlosen Zugang an allen Türen an Bahnsteigen mit einer Höhe von 76 cm können Reisende im Rollstuhl erstmals ohne fremde Hilfe in den ICE L ein- und aussteigen. Aber auch alle anderen Fahrgäste etwa mit großem Koffer, Kinderwagen oder Fahrrad profitieren vom ebenerdigen Einstieg.

Bis zum Jahr 2025 sind rund 50 Prozent und bis 2030 mindestens zwei Drittel der Fahrzeuge (ICE und Intercity) mit fahrzeuggebundenen Einstiegshilfen oder niveaugleichem Einstieg ausgestattet. Das ermöglicht den Fahrgästen einen Ein- und Ausstieg zu jeder Uhrzeit – unabhängig vom Servicepersonal am Bahnhof.

Die von der DB bereits gestarteten Planungen für die künftige Hochgeschwindigkeitsgeneration mit dem Arbeitstitel „HGV 3.0“ wird über bisherigen Standards beim Thema Barrierefreiheit hinausgehen. Auch hier bringen die Vertreter:innen der Programmbegleitenden Arbeitsgruppe ihre Expertise in die Gestaltung des künftigen Fahrzeugkonzeptes mit ein.

Als größter Anbieter im Busverkehr in Deutschland betreibt der DB-Konzern über 5.400 eigene Busse, davon 90 Prozent Niederflurbusse. Infolge des demografischen Wandels hat DB Regio Bus gemeinsam mit der Hochschule Fresenius und dem Bushersteller Iveco ein Konzept für alters- und mobilitäts-eingeschränktes Fahren erarbeitet – den „Easy Bus“. Dafür wurde ein Fahrzeug des Modells Crossway LE umgestaltet. Anpassungen des Busses finden z. B. an der Vordertür statt, die mit einer für Rollatoren geeigneten Einstiegsrampe ausgestattet wurde. Zudem erleichtern farbige Markierungen Nutzern mit

Herausgeber: Deutsche Bahn AG  
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland

**Unser Anliegen:**



Pressestelle der DB AG  
Tel. +49 (0) 30 297-61030  
presse@deutschebahn.com  
www.deutschebahn.com/presse



## Themendienst

Mobilitätseinschränkungen die Orientierung und weisen im verbreiterten Gang den Weg zu einer der modifizierten Sitzplatzgruppen. Die Busgesellschaft Regionalverkehr Allgäu GmbH (RVA) des DB-Konzerns ist derzeit mit neun dieser Fahrzeuge im Landkreis Ostallgäu im regulären Linienbusverkehr im Einsatz.

### **Gepäck vorschicken, entspannt anreisen – mit DB Gepäckservice**

Reisende, die unbeschwert unterwegs sein wollen, lassen ihr Reisegepäck einfach vom DB Gepäckservice transportieren. Die Bahn bietet innerhalb Deutschlands einen Haus-zu-Haus-Service für Koffer und Fahrräder an. Die Abholung und Zustellung des Gepäcks in einem dreistündigen Wunschzeitfenster kann für 5 Euro je Richtung hinzugebucht werden (ausgenommen Hotels, Kurkliniken und Inseln). Der Versand eines Koffers innerhalb Deutschlands, auch auf die deutschen Inseln, kostet 21,90 Euro.

Bei Vorlage des Schwerbehindertenausweises reduziert sich der Preis für den Kofferversand innerhalb Deutschlands auf 19,90 Euro. Krankenfahrstühle (bis 31,5 kg), Gehhilfen und andere orthopädische Hilfsmittel mit vergleichbaren Abmessungen werden gegen Vorlage des Ausweises mit Merkzeichen "G/aG" kostenfrei befördert. Informationen zum DB Gepäckservice erhalten Reisende auf [bahn.de/gepaeckservice](http://bahn.de/gepaeckservice), in allen DB Reisezentren und DB Agenturen sowie telefonisch unter 030 2970.

### **BahnCard 25 und BahnCard 50 mit Ermäßigung**

Die BahnCard ist für Personen ab 65 Jahren und schwerbehinderte Menschen (ab GdB 70) ermäßigt erhältlich. Hierbei erhalten die preisbewussten Gelegenheitsfahrer:innen die ermäßigte BahnCard 25 für 40,90 Euro statt 62,90 (2. Klasse) bzw. für 81,90 Euro anstatt 125 Euro (1. Klasse). Mit der BahnCard 25 sparen Reisende ein Jahr lang 25 Prozent auf die Super Spar-, Spar- und Flexpreise der Deutschen Bahn innerhalb Deutschlands. Für Vielfahrer lohnt sich die BahnCard 50. Sie bietet ein Jahr lang 50 Prozent Rabatt auf die Flexpreise sowie 25 Prozent auf die Super Spar- und Sparpreise der Deutschen Bahn innerhalb Deutschlands und ist zum ermäßigten Preis von 122 Euro (2. Klasse) bzw. 241 Euro (1. Klasse) erhältlich.

In den Fernverkehrszügen innerhalb Deutschlands reist man automatisch mit 100 Prozent Ökostrom. Die Mehrkosten für den Strom aus erneuerbaren Energiequellen übernimmt die Deutsche Bahn. Damit leistet die DB mit ihren Kund:innen einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz.

Herausgeber: Deutsche Bahn AG  
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland

**Unser Anliegen:**



Pressestelle der DB AG  
Tel. +49 (0) 30 297-61030  
[presse@deutschebahn.com](mailto:presse@deutschebahn.com)  
[www.deutschebahn.com/presse](http://www.deutschebahn.com/presse)





## Themendienst

### **Barrierefreie Reiseziele mit der DB komfortabel planen und buchen**

Reisende mit körperlichen oder Sinnesbehinderungen, aber auch Familien mit kleinen Kindern und ältere Menschen können ihren Urlaub in Deutschland und Österreich komfortabel planen und buchen. Auf der Internetseite [bahn.de/reiseziele-barrierefrei](http://bahn.de/reiseziele-barrierefrei) stellen die Arbeitsgemeinschaft „Leichter Reisen: Barrierefreie Urlaubsziele in Deutschland“ und das Projekt „Barrierefrei Austria“ zusammen mit der DB Mobilitätspakete vor, die neben der Unterbringung am Urlaubsort auch ein mögliches Ausflugs- und Kulturprogramm beinhalten. Auch die An- und Abreise mit einer möglichen Ein-, Um- und Ausstiegshilfe sowie die Anschlussmobilität am Urlaubsort können vorab gebucht werden.

Mit diesem Serviceangebot sind Reiseerlebnisse für den Tagestrip, den Kurz- und den Jahresurlaub buchbar. Egal ob Natur, Kultur, aktive Erholung oder Entspannung gewünscht wird, im Internet werden umfassende Informationen gegeben und alle Serviceleistungen und Ansprechpartner genannt. Alle Angebote für die Reise können auch telefonisch über die MSZ gebucht werden.

### **Barrierefreie Museen in Deutschland, Österreich und Schweiz**

In Kooperation mit der Deutschen Bahn hat [museum.de](http://museum.de) eine Erhebung über barrierefreie Angebote in Museen durchgeführt. Das umfangreiche Nachschlagewerk bietet eine stets aktuelle Übersicht entsprechend eingerichteter Kultureinrichtungen, wie zum Beispiel barrierefreie Audio-Guides, Führungen in Gebärdensprache oder taktil und akustisch zugängliche Ausstellungsobjekte. Über die Internetseite [bahn.de/reiseziele-barrierefrei](http://bahn.de/reiseziele-barrierefrei) gelangt man zur Museumsübersicht.

### **Fahrtziel Natur: Natürlich Urlaub mit Bahn & Bus**

Viele malerische Naturlandschaften liegen direkt vor der Tür und sind umweltfreundlich und bequem mit der Bahn erreichbar. Fahrtziel Natur ist eine Kooperation der großen Umweltverbände BUND, NABU, VCD und der Deutschen Bahn, die sich seit 2001 für nachhaltigen Tourismus und den Ausbau von Mobilität vor Ort einsetzt. Heute bieten 16 der 24 Fahrtziel-Natur-Gebiete ihren Urlauber:innen kostenlose Mobilität vor Ort auf der Gästekarte an. Übernachtungsgäste erhalten bei der Ankunft von den Gastgeber:innen automatisch eine Kur- oder Gästekarte, die gleichzeitig als Fahrschein für den öffentlichen Nahverkehr gilt. Alle Fahrtziel-Natur-Gebiete engagieren sich zudem für den Ausbau barrierefreier Angebote. Weitere Informationen gibt es unter [fahrtziel-natur.de](http://fahrtziel-natur.de).

### **Die DB im regelmäßigen Dialog mit Behindertenvertreter:innen**

Die DB lässt sich bei der Ausgestaltung der Maßnahmen rund um das Thema Barrierefreiheit von den Menschen beraten, die die Bedürfnisse von Mobilitätseingeschränkten am besten kennen: Menschen mit körperlichen, kognitiven oder Sinnesbehinderungen bringen ihre Kompetenz in der

Herausgeber: Deutsche Bahn AG  
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland

**Unser Anliegen:**



Pressestelle der DB AG  
Tel. +49 (0) 30 297-61030  
[presse@deutschebahn.com](mailto:presse@deutschebahn.com)  
[www.deutschebahn.com/presse](http://www.deutschebahn.com/presse)



## Themendienst

sogenannten Programmbegleitenden Arbeitsgruppe ein. Die Mitglieder dieser Arbeitsgruppe benennt der Deutsche Behindertenrat. Im regelmäßig stattfindenden partnerschaftlichen und konstruktiven Dialog erörtert die Arbeitsgruppe wichtige Detailfragen der anstehenden Maßnahmen in den Bereichen Infrastruktur, Fahrzeuge, Information und Service. So gewinnt die DB wertvolle Kenntnisse zu den besonderen Bedürfnissen von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen.

In einem selbstverpflichtenden Programm zur Barrierefreiheit schreibt die DB solche Maßnahmen für alle Unternehmensbereiche fest, die das barrierefreie Reisen fördern. Aktuell setzt die DB ihre Vorhaben aus dem vierten Programm mit dem Zeithorizont 2020 bis 2025 um.

Im Jahr 2023 hat die DB auf eine 20-jährige erfolgreiche Zusammenarbeit mit der Arbeitsgruppe zurückgeblickt. Gemeinsam wurden dabei wichtige Meilensteine bei der Arbeit erreicht.

Natürlich orientiert sich die DB an den geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel dem Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes (BGG), dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG), der UN-Behindertenrechtskonvention, der Technischen Spezifikation für Interoperabilität für mobilitätseingeschränkte Reisende (TSI PRM) und der EU-Fahrgastrechteverordnung.

Mitarbeitende der Deutschen Bahn im direkten Kundenkontakt werden im Umgang mit Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen besonders sensibilisiert und geschult. Im Rahmen der Funktionsausbildungen werden die Inhalte für die verschiedenen Geschäftsfelder definiert und auf unterschiedlichen Wegen vermittelt, zum Beispiel in Präsenz im Unterrichtsraum, bei Praxisübungen am Fahrzeug oder mit relevanten Hilfsmitteln wie Rollator, Rollstuhl oder einem Alterssimulationsanzugs. Auch Blended-Learning-Konzepte, bei denen Präsenzveranstaltungen mit Formen des virtuellen Lernens verknüpft werden, kommen zum Einsatz. Wo möglich, werden Betroffene in die Schulungen mit eingebunden. In den kontinuierlich stattfindenden Fortbildungen können die Mitarbeitenden die Inhalte auffrischen.

