

**Zugangsregelungen  
für Personen mit Behinderungen und Personen  
mit eingeschränkter Mobilität  
gemäß der EU-Passagierrechtsverordnung  
(VO) 1371/2007  
bei der DB Station&Service AG**

---

I.SHO

---

Januar 2012

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Bedeutung der Zielgruppe</b> _ _ _ _ _	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Zugangsregelungen zur Reiseplanung</b> _ _ _ _ _	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Zugangsregelungen zu Hilfeleistungen an Bahnhöfen</b> _ _ _ _ _	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Anlagen</b> _ _ _ _ _	<b>6</b>

## 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 grundsätzlich berücksichtigt werden.

Wenngleich zwischen der DB Station&Service AG als Betreiberin der Personenbahnhöfe und Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität 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 8 Mio. Menschen mit Behinderungen.

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

## 2 Zugangsregelungen zur Reiseplanung

### 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 kostenpflichtige Telefonnummer, per Fax, per E-Mail und die Unternehmenshomepage zu erreichen ist:

#### Kontaktdaten MSZ:

Telefon: 0180 5 512 512 (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.)

Fax: 0180 5 15 93 57 (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.)

Email: [msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com)

Die MSZ bietet über die Organisation eines persönlichen Ein-, Um- und Aussteigeservice am Bahnhof mit der Vorlaufzeit von einem Werktag (europaweit: 48 Stunden) hinaus auch eine Reiseauskunft und eine Reisebuchungsmöglichkeit an.

Alle Services orientieren sich dabei speziell an den Bedürfnissen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität. So werden von den speziell geschulten MitarbeiterInnen beispielsweise möglichst Direktverbindungen ohne Umstiege ausgewählt sowie die Platzreservierung mit gezielter Buchung, individuell geeigneter Plätze und die Zusendung bestellter Tickets direkt ins Haus vorgenommen.

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

Die Mobilitätsservice-Zentrale ist erreichbar von:  
täglich von 06:00 bis 22:00 Uhr

### **Reiseplanung und –Anmeldung per Internet**

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 diese auch kostenlos bequem im Internet unter **www.bahn.de** bestellt werden.

Unter **www.bahnhof.de** gibt es zu den größten 20 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](http://www.bahnhof.de) unter der Rubrik Bahnhofssuche Deutschland steckbriefartig Auflistungen zur Ausstattung und zu den vorhandenen Serviceeinrichtungen aller Bahnhöfe und Haltepunkte.

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 mit einem entsprechenden Hilfeleistungsangebot befindet.

### **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 entgegengenommen.

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

#### **Persönliche Daten:**

Name, Vorname, Straße, PLZ/Ort, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse,

Besitzen Sie einen Schwerbehindertenausweis? (Merkzeichen B G aG H BI Gl 1. KI)

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 Information, DB Reisezentrum, Eingang

### **3 Zugangsregelungen zu Hilfeleistungen an Bahnhöfen**

#### **Standorte mit Hilfeleistungen**

Die DB Station&Service AG bietet bundesweit an zahlreichen Stationen einen kostenlosen Ein-, Um- und Aussteigeservice für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an.

Diese Stationen sind mit mobilen Hubgeräten, Rampen oder Elektromobilen ausgerüstet.

Nicht an allen Bahnhöfen sind rund um die Uhr ServicemitarbeiterInnen im Einsatz.

An einigen Stationen ist die Besetzung mit ServicemitarbeiterInnen zeitlich eingeschränkt.

An anderen Standorten wiederum werden je nach Bedarf MitarbeiterInnen zur Hilfeleistung entsandt. Für diese Standorte ist daher eine vorherige Anmeldung bis 24 Stunden vor der Fahrt (innerhalb Europa: 48 Stunden vor der Fahrt) über die Mobilitätsservice-Zentrale zwingend notwendig.

Spontane Hilfeanfragen bergen auch an den Standorten, welche mit Servicepersonal ausgestattet sind, immer das Risiko der nicht punktgenauen Verfügbarkeit eines Mitarbeiters. Die vorherige Anmeldung der benötigten Hilfeleistung über die Mobilitätsservice-Zentrale wird daher für alle Standorte mit Hilfeleistungsangebot empfohlen.

In Anlage 1 wird daher dargestellt:

- an welchen Bahnhöfen Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und für mobilitätseingeschränkte Personen möglich sind
- zu welchen Zeiten diese Hilfeleistungen ausschließlich erbracht werden
- ob und zu welchen Zeiten auch eine Spontanhilfe ohne vorherige Anmeldung möglich ist.

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

- an den in Anlage 1 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 demjenigen Hilfe geleistet wird, der diese 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 Reisende mindestens 20 Minuten vor Beginn der Fahrt an dem festgelegten Treffpunkt befindet.
- an den Bahnhöfen, die nicht in der Anlage 1 genannt sind, keine Hilfe durch die DB Station&Service AG für Personen mit Behinderungen und für mobilitätseingeschränkte Personen möglich ist.

Die DB Station&Service AG übernimmt keine Gewähr, dass eine spontane Hilfeleistung in jedem Fall nach den Wünschen des Reisenden punktgenau 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 2 enthaltenen Leitfaden der Deutsche Bahn AG genannten Anforderungen für eine Mitnahme des Orthopädischen Hilfsmittels in Zügen entspricht.

## **4 Anlagen**

### **Anlage 1: Bahnhoftsliste mit Besetzungszeiten**

### **Anlage 2: Leitfaden zur Mitnahme von orthopädischen Hilfsmitteln**