

▶▶▶ Qualitäts- bericht

▶ Kundenorientierung / S.6

▶ Informationen und
Fahrkartenvertrieb / S.6

▶ Kundenzufriedenheitsumfragen / S.7

▶ Sauberkeit der Züge
und der Bahnhofs-
einrichtungen / S.8

▶ Zuverlässigkeit der
Verkehre / S.8

▶ Hilfeleistung für Personen
mit Behinderungen und
eingeschränkter Mobilität / S.9

▶ Beschwerdemanagement / S.14

Qualitätsbericht

Das Geschäftsjahr 2016 war bei der DB Fernverkehr AG geprägt vom konzernweiten Programm Zukunft Bahn. Dieses Programm stellt konsequent die Bedürfnisse unserer Kunden und die Qualität unserer Produkte in den Mittelpunkt. So wurden beispielsweise Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit und Reisendeninformation entwickelt und umgesetzt, die Verfügbarkeit der Schieneninfrastruktur erhöht sowie die Zuverlässigkeit von Aufzügen und Fahrtreppen in den Bahnhöfen der Ballungszentren deutlich gesteigert. Zur dauerhaften Absicherung der umfassenden Funktionsfähigkeit aller Züge von DB Fernverkehr im morgendlichen Anlauf wurden Instandhaltungskapazitäten erweitert und das Produktionskonzept qualitätsorientiert umgestellt.

Für die DB Fernverkehr AG steht die Erfüllung der Kundenerwartungen im Vordergrund. Als Dienstleistungsunternehmen liegt unser Augenmerk auf dem Angebot einer guten Beförderungsleistung und damit der Erreichung bestimmter Qualitätskriterien. Neben der Kundenzufriedenheit umfassen diese vor allem die Zuverlässigkeit der Verkehre und die Einhaltung der Servicestandards. Die Qualität unserer Leistungen und Prozesse steuern wir mittels Kennzahlen und überwachen die Erreichung der jährlich vereinbarten Ziele mithilfe unseres Qualitätsmanagementsystems. Die Kennzahlen werden von Verantwortlichen in den jeweiligen Fachbereichen analysiert und Verbesserungsmaßnahmen für die zugrunde liegenden Prozesse abgeleitet. Die Produktion im Fernverkehr ist nach international anerkannten Normen des Qualitäts- und Umweltmanagements sowie des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zertifiziert.

Wir erfüllen damit die Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

> Kundenorientierung

Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt. Rückmeldungen unserer Kunden erhalten wir im unmittelbaren Kundenkontakt während der Fahrt oder am Bahnhof, aber auch über unsere sozialen Medienkanäle, persönliche Schreiben, durch das Beschwerdemanagement und unsere Gremien-

arbeit mit dem Kundenbeirat sowie den Behindertenvertretern der programmbegleitenden Arbeitsgruppe des Deutsche Bahn Konzerns (DB-Konzern). Darüber hinaus beauftragen wir regelmäßige Kundenbefragungen bei unabhängigen Instituten, führen Usability-Tests durch und nutzen Fokusgruppen. Bei der Entwicklung neuer Produkt- und Serviceideen beziehen wir konsequent repräsentative Kundengruppen ein.

> Informationen und Fahrkartenvertrieb

Wir bieten unseren Kunden vor, während und nach der Fahrt ein umfassendes Informations- und Beratungsangebot über unterschiedliche Medien.

- ▶ Unser Online-Portal  [WWW.BAHN.DE] gehört zu den meistbesuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Täglich werden etwa 9,2 Millionen Reiseauskünfte erteilt und monatlich rund 2,9 Millionen Online-Tickets verkauft. Die Buchung von Online- und Handy-Tickets wurde im Oktober 2016 deutlich vereinfacht, insbesondere hinsichtlich des Ticketkaufs für Dritte und für Reisende aus dem Ausland. Bei der Buchung müssen sich Kunden nicht mehr auf ein Dokument zur Identifikation auf der Reise festlegen. Es reicht bei der Kontrolle im Zug der Personalausweis oder der Reisepass.
- ▶ Die Nutzung der mobilen Services nimmt stetig zu. Über die App DB Navigator erhalten Kunden Reiseauskünfte und Echtzeit-Informationen und können Handy-Tickets sowie Sitzplatzreservierungen mobil buchen und verwalten. Im Berichtsjahr wurden täglich bis zu 27.000 Handy-Tickets verkauft, dies stellt gegenüber 2015, mit täglich bis zu 17.500 Handy-Tickets, eine beachtliche Steigerung dar. 130 Millionen Reiseauskünfte wurden monatlich mobil abgerufen. Zudem lassen sich seit dem Berichtsjahr auch Verbundtickets für S-Bahn, U-Bahn, Bus und Straßenbahn über den DB Navigator buchen. Per Januar 2017 waren der Aachener Verkehrsverbund (AVV), der Münchner Verkehrs- und Tarifverbund (MVG), der Schleswig-Holstein-Tarif (SH-Tarif), der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB), der Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) und der Verkehrsverbund Rhein-Neckar (VRN) integriert, weitere Verkehrsverbände sollen folgen.

- ▶ Mit der Funktion »Meine Reise« etabliert sich die App DB Navigator immer mehr als mobiler Reisebegleiter. Alle relevanten Reiseinformationen wie Abfahrts-, Umstiegs- und Ankunftszeit sowie Gleis- und Verspätungsinformationen sind auf einen Blick einsehbar. Zudem erhalten Kunden seit Juni 2016 Push-Nachrichten über die anstehende Abfahrt, zu Umstiegen und der Ankunft am Reiseziel mit Echtzeit-Informationen. So sind Reisende frühzeitig informiert.
 - ▶ Seit Dezember 2016 können Kunden am Reisetag im DB Navigator auch die aktuelle Wagenreihung für ICE-Züge abrufen. Sie zeigt an, in welchem Gleisabschnitt sich welche Wagennummer und wo sich die Wagen der 1. und 2. Klasse befinden. Die Wagenreihung lässt sich durch ein Icon im Reiseplan, in der Reiseauskunft oder über das Handy-Ticket aufrufen. Bei vorhandener Sitzplatzreservierung erfahren die Kunden zudem, an welchem Gleisabschnitt sie in den richtigen Wagen einsteigen können.
 - ▶ Während der Reise informieren wir unsere Kunden am Bahnhof und in den Zügen über Lautsprecheransagen.
 - ▶ Bundesweit stehen rund 6.600 stationäre Ticketautomaten an rund 3.900 Standorten für Fahrplanauskünfte und den Fahrscheinkauf zur Verfügung. Mit jährlich rund 14 Millionen Fahrkartenverkäufen ist der Fahrkartenautomat ein wichtiger Vertriebskanal für den Fernverkehr. Darüber hinaus wird der Fahrkartenautomat jährlich über 90 Millionen Mal für Fahrplanauskünfte im Fern- und Nahverkehr genutzt.
 - ▶ In unseren bundesweit rund 400 Reisezentren und zwei Mobility Centern stehen unsere Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter. Im personenbedienten Vertrieb stehen unseren Kunden zudem über 2.300 Agenturen für persönliche Beratung und den Verkauf von Fahrkarten zur Verfügung.
 - ▶ Mit dem Video-Reisezentrum haben wir bereits im Jahr 2013 ein innovatives Vertriebsformat erfolgreich eingeführt. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen. Ergänzend zu den sieben bestehenden wurden im Berichtsjahr 17 weitere Video-Reisezentren eröffnet. Diese Entwicklung treibt der DB Konzern weiter voran.
 - ▶ Wir aktualisieren monatlich in einer jährlichen Gesamtauflage von knapp 52 Millionen Stück das Faltblatt »Ihr Reiseplan«, das in den Zügen des Fernverkehrs ausliegt und die Reisenden über die Reiseroute, die wichtigsten Anschlussmöglichkeiten sowie die Serviceangebote im Zug und an den Haltebahnhöfen informiert.
 - ▶ An großen und mittleren Bahnhöfen unterstützen rund 1.800 Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter der DB Station&Service AG die Reisenden. Sie geben Orientierungshilfe und aktuelle Auskünfte zu Fahrplänen, Zügen und etwaigen Unregelmäßigkeiten. Mit der DB Information haben unsere Kunden eine zentrale Anlaufstelle an 82 Bahnhöfen. Zur Verbesserung der Reisendeninformation sind die Mitarbeiter im Bahnsteigservice mit einem internetfähigen Handy oder Tablet ausgestattet, sodass sie den Kunden jederzeit umfassende Informationen zur aktuellen Betriebslage geben können.
- Für den Erwerb der Fahrkarte stehen dem Kunden insgesamt acht Vertriebskanäle (DB Automaten, Online-Vertrieb, mobile Anwendungen, DB Reisezentren, DB Agenturen, Abo-Center, Verkauf im Zug, telefonischer Reiseservice DB Dialog) zur Verfügung. Im Berichtsjahr entfiel der größte Anteil der Einnahmen wie im Vorjahr auf die Vertriebskanäle Online-Vertrieb und mobile Anwendungen. Der personenbediente Verkauf spielt aber weiterhin eine wesentliche Rolle im Fernverkehr.

> Kundenzufriedenheitsumfragen

Voraussetzung für die Sicherstellung einer adäquaten Produkt- und Dienstleistungsqualität ist ein regelmäßiges und systematisches Kundenfeedback. Im Berichtsjahr haben wir deshalb in 37 Studien (im Vorjahr: 35 Studien) rund 200.000 Fahrgäste und etwa 2.900 Geschäftspartner zu ihrer Wahrnehmung unserer Leistungen im Schienenpersonenverkehr befragt. Dabei differenzieren wir zwischen den einzelnen Prozessschritten der Reisekette, von der Information und Fahrkartenbuchung über den Eindruck der Kunden als Käufer, Abholer oder Fahrgast am Bahnhof sowie die Wahrnehmung im Zug bis hin zu einer gegebenenfalls erforderlichen Betreuung am Zielbahnhof oder der Abwicklung von Beschwerdeverfahren und Fahrgastrechten. Die Ergebnisse der Studien werden strukturiert ausgewertet, um bei Schwachstellen zielgerichtet gegenzusteuern.

Im Berichtsjahr wurde die Kundenzufriedenheit bezogen jeweils auf die aktuelle Fernverkehrsfahrt mit einem Zufriedenheitsindex (ZI) von 77 (im Vorjahr: ZI von 75) bewertet.

Die Gesamtzufriedenheit mit der DB Fernverkehr AG erreichte im Berichtsjahr einen ZI von 63 (im Vorjahr: ZI von 64). Die Studien sowie die Auswertung werden von unabhängigen Marktforschungsinstituten durchgeführt. Ein zentraler Themenbereich im Berichtsjahr war für uns die Verbesserung der Kommunikation, insbesondere bei Unregelmäßigkeiten und Verspätungen. So haben wir im Berichtsjahr unter anderem die Betreuungsmaßnahmen am Bahnhof, im Zug und im Internet ausgeweitet sowie einen regelmäßigen Kundenmonitor etabliert, der zeitnah die Produkt- und Servicequalität im Schienenpersonenverkehr misst.

> **Sauberkeit der Züge und der Bahnhofseinrichtungen**

Die Züge der DB Fernverkehr AG werden nach einem festen Plan innen und außen gereinigt. Durchschnittlich wurden im Berichtsjahr für die Außenreinigung monatlich rund 1.500 Waschfahrten durchgeführt. Im Innenbereich werden neben den täglichen Reinigungen (einmal täglich Tagesreinigung, mehrfach täglich Bedarfsreinigung) zehnwöchige Grundreinigungen und zusätzlich bei rund 50% der Züge regelmäßige Unterwegsreinigungen durchgeführt.

Zur Messung der erreichten Reinigungsqualität setzen wir das sogenannte Testkundenverfahren ein, bei dem unabhängige Prüfer nach festgelegten Standards einzelne Aspekte der Sauberkeit im Zug regelmäßig prüfen. Im Berichtsjahr konnte die Sauberkeit stabil bei einer Schulnote von 2,4 gehalten werden (im Vorjahr: 2,4).

Im Berichtsjahr startete RESET – als ein Teil des im Dezember 2015 vorgestellten Programms Zukunft Bahn. Ziel von RESET war es, mit einer intensiven Einmalbehandlung den Zustand der Fernverkehrsflotte zu verbessern. Bis Mitte 2016 haben wir unsere rund 250 ICE-Züge einer Spezialbehandlung unterzogen. So wurden an rund 2.200 Wagen 34.000 Rücken- und Sitzpolster ausgetauscht, intensive Reinigungen durchgeführt und Funktionsstörungen in Bordbistros, an den Klimaanlageanlagen oder Toilettenanlagen behoben. Von September bis Dezember 2016 wurde die IC-Flotte mit rund 1.400 Reisezugwagen und knapp 200 Loks bundesweit auf Vordermann gebracht.

Um zukünftig unserem Anspruch an die Sauberkeit unserer Züge im Sinne des Kunden noch besser gerecht zu werden, wird die im Berichtsjahr begonnene Überarbeitung des Reinigungs- und Messsystems 2017 fortgesetzt und

zum Abschluss gebracht. In Studien mit Kunden wurde das Hygieneempfinden untersucht und es wurden besonders relevante Bereiche identifiziert. Reinigungsaktivitäten werden in entsprechenden Zonen gezielt optimiert. Um unsere hohen Standards zu sichern, wird die Lebensmittelsicherheit und insbesondere die Trinkwasserqualität an Bord durch ein externes Dienstleistungsunternehmen regelmäßig überprüft.

Im Bereich der Bahnhofseinrichtungen wurden mit der DB Services GmbH kategoriespezifische Qualitätsbandbreiten für die Sauberkeit der Bahnhöfe als Standards vereinbart. An großen Bahnhöfen wird die Sauberkeit durch Präsenzreiniger und an kleineren Bahnhöfen durch turnusmäßige Grundreinigungen sowie zusätzliche regelmäßige Grobmüllbeseitigungen sichergestellt. Im Rahmen von Zukunft Bahn wurden an zahlreichen Bahnhöfen zusätzliche Reinigungs- und kleine Instandhaltungsmaßnahmen zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität durchgeführt. Die Qualität der Reinigung der Bahnhöfe wird monatlich mit dem Standardprozess BahnhofsQualitätsCheck ermittelt.

> **Zuverlässigkeit der Verkehre**

> **Pünktlichkeit und Zugausfälle**

Für unsere Kunden sind die Pünktlichkeit des individuellen Zuges sowie die Erreichbarkeit der geplanten Anschlussverbindungen die zentrale Anforderung. Bei der Pünktlichkeitsberechnung geben die dargestellten Prozentwerte den Anteil der pünktlichen Halte eines Zuges des DB-Konzerns in Bezug auf alle Zwischen- und Endhalte wieder. Ein Halt wird als pünktlich gewertet, wenn die planmäßige Ankunftszeit um weniger als sechs (Fünf-Minuten-Pünktlichkeit) beziehungsweise 16 Minuten (15-Minuten-Pünktlichkeit) überschritten wird. Dabei werden alle Verkehrshalte der monatlich mehr als 20.000 Fahrten im Fernverkehr bei der Pünktlichkeitserhebung berücksichtigt.

Die Entwicklung der 15-Minuten-Pünktlichkeit belegt, dass die Fernverkehrszüge des DB-Konzerns trotz der großen Distanzen, die die Kunden hier zurücklegen, zu über 90% innerhalb der 15-Minuten-Grenze am Zielort ankommen. Im Berichtsjahr waren die Fernverkehrszüge des DB-Konzerns im Vergleich zum Vorjahr deutlich pünktlicher unterwegs. Vor allem die zahlreichen Maßnahmen im Rahmen von Zukunft Bahn zur Pünktlichkeitsverbesserung haben ab der Jahresmitte 2016 ihre positive Wirkung entfaltet.

Erfreuliche Pünktlichkeitszuwächse verzeichneten die ICE- und Intercity-(IC-)Züge:

Die Fünf-Minuten-Pünktlichkeit stieg im Berichtsjahr auf 78,9% (im Vorjahr: 74,4%). Damit wurde das selbst gesetzte Ziel von 80% zwar knapp verfehlt, aber eine Trendwende bei der Pünktlichkeit von DB Fernverkehr erreicht. Für das Jahr 2017 wird eine Pünktlichkeit von 81% angestrebt. Die 15-Minuten-Pünktlichkeit stieg im Berichtsjahr auf 91,8% (im Vorjahr: 89,9%).

Auch der Anschlusserrreichungsgrad konnte auf 86,0% gesteigert werden (im Vorjahr: 85,6%).

Die Anzahl der kompletten Zugausfälle ging im Berichtsjahr auf unter 1% zurück (im Vorjahr: 1%).

> Bewältigung von Störungen

Das deutsche Schienennetz ist sowohl durch nationale als auch internationale Verkehre im Güter- und Personenverkehr stark frequentiert. Eine ständige Einhaltung des Fahrplans und die Optimierung der Reiseketten stehen daher im Fokus. Dies beinhaltet unter anderem die frühzeitige Einplanung geänderter Fahrzeiten aufgrund von Modernisierungen im Streckennetz in den Reiseauskunfts- und Verkaufssystemen. Insbesondere durch äußere Einflüsse wie extreme Witterungsbedingungen kann es zu Beeinträchtigungen im Zugverkehr kommen. Die Auswirkungen mehrerer Stürme haben unseren Betrieb auch im Berichtsjahr bis hin zur Einstellung des Zugverkehrs massiv beeinträchtigt. In diesen außergewöhnlichen Lagen bieten wir durch Ersatzverkehre eine alternative Reisemöglichkeit an. Dies geschieht im Rahmen der Passierbarkeit der Straßen und der Verfügbarkeit von Omnibussen.

Hauptaugenmerk bei Verspätungen ist aus Sicht von Reisenden mit Anschlussverbindungen die Sicherung der Reisekette. Das Thema Anschluss und Anschlusssicherung liegt in der Verantwortung der Verkehrsunternehmen. Im Verspätungsfall sprechen sich die beteiligten Unternehmen direkt ab. Es werden die Auswirkungen, die beispielsweise durch die längere Gleisbelegung des wartenden Zuges entstehen, geprüft. Werden keine Auswirkungen identifiziert, wartet ein Anschlusszug auf einen verspäteten Zug. Die Entscheidung wird unter Abwägung der Interessen der Mehrzahl der betroffenen Kunden getroffen.

Im Rahmen der Wintervorbereitung führen wir jährlich wiederkehrende personalintensive technische und organisatorische Maßnahmen durch. Des Weiteren wurden im Berichtsjahr Maßnahmen fortgeführt, die auf die Verbesserung der Klimaanlageverfügbarkeit in den Sommermonaten abzielten. Die technische Verfügbarkeit der Klimaanlage in ICE-Zügen konnte gegenüber den Vorjahren wesentlich verbessert werden.

Neben der Minimierung von Störungen sowie deren Folgewirkungen liegt unser Augenmerk auf der frühzeitigen Kundeninformation. Hier nutzt der DB-Konzern neben den klassischen Auskunfts- und Informationskanälen (Automaten, Reisezentren und DB Information im Bahnhof, Servicemitarbeiter und Anzeigesysteme am Bahnsteig sowie in den Zügen, Telefonservicenummern) die digitalen Möglichkeiten der individualisierten Information über das mobile Internet. Beispielsweise kann der Fahrgast über die App DB Navigator oder auf www.bahn.de zu der ursprünglich gewählten Verbindung aktuelle Informationen zu Anschlüssen und Verspätungen abrufen. Außerdem werden dem Reisenden im Störfall Alternativen für seinen Reiseplan unter Berücksichtigung der aktuellen Verkehrslage, wie Verspätungen, Ausfälle, Zusatzzüge oder Anschlussdispositionen, angeboten.

Im Rahmen von Zukunft Bahn werden darüber hinaus kontinuierlich neue Anwendungen zur verbesserten Reiseinformation entwickelt, beispielsweise der Verspätungs-Alarm für Fernverkehrszüge.

Für den Umgang mit unabwendbaren Störungen im Betriebsablauf sind unsere an der Zugfahrt beteiligten Personale geschult. Dazu zählen das Erkennen von Abweichungen, Initiieren von Ersatzmaßnahmen bis hin zum Beherrschen von Großstörungslagen. Jährlich finden Übungen mit dem Infrastrukturbetreiber DB Netz AG und Vertretern der DB Fernverkehr AG statt, in denen die Wirksamkeit der Maßnahmen überprüft wird. Zur Sicherstellung des Kundeninteresses haben wir rund um die Uhr besetzte Leitstellen, Notdienste und spezielle Personal- und Fahrzeugressourcen, um die Reisenden im Störfall zu betreuen und weiterzubefördern.

> Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität

Der DB-Konzern unternimmt seit Jahren große Anstrengungen, um Fahrgästen mit Behinderungen eine selbstbestimmte Mobilität zu ermöglichen. Damit bekennen wir uns zu unserer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als zehn Millionen Bundesbürgern mit Behinderungen, die für uns eine wichtige Kunden- und Zielgruppe darstellen.

Stetiges Ziel ist die konsequente Umsetzung von Maßnahmen der Barrierefreiheit sowohl bei Zügen und Bussen im Fern- und Regionalverkehr als auch in Bahnhöfen und Reisezentren, die in den »Programmen der Deutschen Bahn AG zur Barrierefreiheit« festgeschrieben werden.

Mit dem zweiten Programm zur Barrierefreiheit haben wir weitere wichtige Meilensteine in Richtung Barrierefreiheit umgesetzt. Im Berichtsjahr wurde das dritte Programm zur Barrierefreiheit, das den Zeithorizont bis Ende 2020 umfasst, veröffentlicht [\[WWW.BAHN.DE/PROGRAMM-BARRIEREFREI\]](http://www.bahn.de/programm-barrierefrei).

Im partnerschaftlichen und konstruktiven Dialog mit Betroffenen werden wichtige Detailfragen der anstehenden Umsetzungsmaßnahmen in den Bereichen Infrastruktur, Fahrzeuge, Information und Service innerhalb einer regelmäßig tagenden Arbeitsgruppe vorgestellt und erörtert. Damit können mobilitätseingeschränkte Menschen ihre Kompetenz einbringen, um die zu ergreifenden Maßnahmen an deren spezifischen Bedürfnissen auszurichten.

Beim Ausbau der Barrierefreiheit orientieren wir uns selbstverständlich an den geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel dem Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes (BGG), dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG), der Technischen Spezifikation für Interoperabilität für mobilitätseingeschränkte Reisende (TSI PRM), der EU-Fahrgastrechteverordnung und der UN-Behindertenrechtskonvention.

Alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge im Fernverkehr werden mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe ausgestattet. Beispielsweise verfügt die neueste Generation des ICE 3 (Baureihe (BR) 407) über einen fahrzeuggebundenen Hublift, der ebenso für die Fahrzeuggeneration des ICE 4 vorgesehen ist, die im September 2016 erstmals präsentiert wurde. Beim neuen IC 2 gewährleistet je nach Bahnsteighöhe der Station ein automatischer Schiebetritt beziehungsweise eine im Zug mitgeführte Rampe den problemlosen Zugang für Rollstuhlfahrer und Rollstuhlfahrerinnen. Für sehbehinderte Fahrgäste wird die Orientierung in den neuen Fahrzeugen unter anderem durch die Ausstattung mit einem taktilen Leitsystem deutlich verbessert.

Bei der Entwicklung des ICE der vierten Generation waren die Vertreter der Menschen mit Behinderung der genannten Arbeitsgruppe von Beginn an eingebunden. Die ICE-4-Züge bieten zukunftsfähige Mobilität und sind hinsichtlich der barrierefreien Ausstattung in Europa führend.

Eine Übersicht zum Anteil der barrierefreien im Einsatz befindlichen Flotte bei der DB Fernverkehr AG bieten die folgenden Tabellen:

Active ICE-Züge (Triebzugbasis) per 31.12.	Barrierefrei, Neubeschaffung gemäß TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Modernisierung gemäß TSI PRM	Teilweise barrierefrei (zum Beispiel geeignet für Rollstuhlfahrer)	Nicht barrierefrei	2016
ICE 1	-	-	58	-	58
ICE 2	-	44	-	-	44
ICE 3 (BR 403/406)	-	-	63	-	63
ICE 3 (BR 407)	15	-	-	-	15
ICE 4 (BR 412)	2	-	-	-	2
ICET (BR 411/415)	-	-	67	-	67
ICE TD (BR 605)	-	-	4	-	4
ICE MET ¹⁾	-	-	2	-	2
Insgesamt	17	44	194	-	255
Anteil in %	7	17	76	-	100

¹⁾ Siebenteiliger Zug mit Lok.

Active IC-Reisezugwagen (Einzelwagenbasis) per 31.12.	Barrierefrei, Neubeschaffung gemäß TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Modernisierung gemäß TSI PRM	Teilweise barrierefrei (zum Beispiel geeignet für Rollstuhlfahrer)	Nicht barrierefrei	2016
ICmod mit Rollstuhlplätzen	-	222	-	-	222
ICmod ohne Rollstuhlplätze	-	-	549	-	549
Sonstige IC-Wagen mit Rollstuhlplätzen	-	-	74	-	74
Sonstige IC-Wagen ohne Rollstuhlplätze ¹⁾	-	-	-	528	528
IC 2	125	-	-	-	125
Insgesamt	125	222	623	528	1.498
Anteil in %	9	15	41	35	100

¹⁾ Ohne Dienst-/Kuppelwagen.

Die Anforderungen an Barrierefreiheit fließen auch in die Konzeptionen von Zügen für den Regionalverkehr ein. Rund 70% der Fahrzeugflotte sind bereits heute barrierefrei mit fahrzeuggebundener Ein- und Ausstiegshilfe, rollstuhl-

gerechten Toiletten und digitalen Informationssystemen ausgestattet. Damit der Übergang vom Bahnsteig in den Zug möglichst stufenlos erfolgt, wächst der Anteil der Niederflurfahrzeuge mit besonders tief liegenden Böden.

Aktive Wagen im Regionalverkehr per 31.12.	Barrierefrei, Neubeschaffung gemäß TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Neubeschaffung vor TSI PRM	Weitgehend barrierefrei durch Modernisierung	Teilweise barrierefrei, geeignet für Rollstuhlfahrer (Ein- und Ausstieg)	Nicht barrierefrei	2016
Elektrische Triebwagen	235	516	792	832	56	2.431
Verbrennungstriebwagen	113	467	240	-	496	1.316
Einstöckige Wagen	-	-	-	115	688	803
Doppelstockwagen	-	71	963	-	971	2.005
Insgesamt	348	1.054	1.995	947	2.211	6.555
Anteil in %	5	16	30	15	34	100

Als größter Anbieter im Busverkehr in Deutschland betreibt der DB-Konzern rund 5.100 eigene Busse, davon rund 78% Niederflurbusse. Dank dieser Technik und Fahrerschulungen konnte die Mobilitätskette für mobilitätseingeschränkte Reisende auch hier weiter ausgebaut und verbessert werden.

Das Zusammenspiel zwischen Medizin und Verkehr wird aus Sicht von DB Regio Bus in den nächsten Jahren eines der zentralen Themen im Gesundheitswesen werden. Mit dem Fachbereich Gesundheit und Soziales der Hochschule Fresenius hat DB Regio Bus daher den idealen Partner gefunden, um neue und innovative Lösungen für diesen Bereich zu entwickeln. Unsere Bemühungen zielen insbesondere darauf ab, mobilitätseingeschränkten Menschen die Berührungsgänge mit dem öffentlichen Personennahverkehr zu nehmen und ihnen die Benutzung zu erleichtern. Im Berichtsjahr wurde die Forschungskooperation zum Thema Mobilität im Alter erfolgreich abgeschlossen. Aufbauend auf den Ergebnissen möchten Fahrzeughersteller nun zusammen mit der Hochschule Fresenius und DB Regio Bus einen Bus der Zukunft entwickeln, der auch im Linienverkehr erprobt werden soll.

Ergänzend zu den bestehenden Schienenverkehrsverbindungen bietet die DB Fernverkehr AG einen schnellen und umsteigefreien IC-Bus-Verkehr auf verschiedenen nationalen und internationalen Verbindungen an. Die Busmitarbeiter geben Hilfestellungen beim Ein- und Aussteigen. Rollstühle und andere orthopädische Hilfsmittel werden im Kofferraum transportiert, sofern sie klappbar sind, unter 31,5 kg wiegen und die Größe von 120 × 109 × 35 cm nicht überschreiten. Zur Busflotte gehören 19 Doppeldeckerbusse und drei Eindeckerbusse mit je einem Rollstuhlstellplatz. Das Ein- und Aussteigen für Rollstuhlfahrer wird durch die Niederflerbauweise oder eine Anlegerampe erleichtert. Für

sehbehinderte Reisende sind die Inneneinrichtung, Trittstufen und Leisten im Mittelgang kontrastreich gehalten und zusätzlich mit Piktogrammen und taktilen Sitzplatznummern ausgestattet.

Auch bei der Ausstattung der bundesweit über 400 Reisezentren des DB-Konzerns, wird die Barrierefreiheit stetig vorangetrieben und auf die 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 65 Standorten (per Dezember 2015: 55 Standorte) steht dieser den Kunden zur Verfügung. In den 40 größten und am stärksten frequentierten Reisezentren wurde ein Aufrufsystem installiert, das ebenso barrierefrei ausgestattet ist. Im Jahr 2017 wird das Aufrufsystem sukzessive durch ein für mobilitätseingeschränkte Reisende bedienerfreundliches System ersetzt. Die Betätigung eines Rollstuhlfahrersymbols wird die Kunden an einen höhenverstellbaren Schalter führen. Bei Auswahl des Symbols für hörgeschädigte Personen wird der Kunde an den Schalter mit der induktiven Hörschleife geleitet. Das Symbol für sehbehinderte und blinde Menschen findet der Kunde durch das Lesen der Brailleschrift. Die anschließende Sprachansage dient zum Auffinden eines barrierefreien Sitzes sowie der Beschreibung des kürzesten Wegs zum barrierefreien Schalter. Andere wichtige Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind beispielsweise Türfolierungen, Sitzmodule und ein taktiler Leitsystem, das an das Leitsystem im Bahnhof angeschlossen ist. Jedes Jahr werden weitere Reisezentren

modernisiert, darunter auch kleinere und mittlere Standorte. Die Umrüstung aller Reisezentren wird noch einige Jahre in Anspruch nehmen. Je nach technischen und konstruktiven Möglichkeiten werden die Einzelmodule der Barrierefreiheit umgesetzt.

Seit 2013 wurden an 34 Bahnhöfen sogenannte Video-Reisezentren eingerichtet. Kunden können sich dort per Knopfdruck mit einem Reiseberater verbinden lassen, der über Monitor und Mikrophon persönlich berät und Fahr-scheine bucht. Der Ausdruck erfolgt automatisch.

Die DB Automaten werden im Hinblick auf ihre Barrierefreiheit und Nutzerfreundlichkeit ständig weiterentwickelt. Dies spiegelt sich in der Gestaltung der Automaten (zum Beispiel keine scharfen Ecken und Kanten), der Anordnung der Bedienelemente (beispielsweise sind PIN-Pad und Kartenleser für sitzende oder kleine Personen niedriger angeordnet) sowie in einer einfacheren Bedienbarkeit wider. Die Benutzerführung im Interaktionsdesign wurde an neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen ausgerichtet. Die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender werden dabei in hohem Maße berücksichtigt, unter anderem durch die Verwendung größerer Schaltflächen und Schriftgrößen sowie einer kontrastreichen Menüsteuerung. Mittels regelmäßiger Marktforschungen und Kundenbefragungen sowie der Beobachtung des Marktes werden Optimierungsmöglichkeiten analysiert und die Benutzeroberfläche und die Bedienabläufe entsprechend laufend angepasst.

Wir bieten an den wichtigsten Bahnhöfen bundesweit einen Ein-, Um- und Aussteigeservice für mobilitätseingeschränkte Reisende an. In den Bahnhöfen sind rund 1.800 Servicemitarbeiter für die Unterstützung dieser Kundengruppe speziell geschult. Um die Empathie unserer Mitarbeiter im Service weiter zu erhöhen, wurden auch im Berichtsjahr in bundesweiten Schulungen Alterssimulationsanzüge eingesetzt, die auf einfache Weise Zugang zum Thema motorische, optische und akustische Beeinträchtigung schaffen. Unsere Stationen sind mit mehr als 900 mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenliften oder Elektromobilen ausgerüstet. Von 16 festen Standorten aus, den sogenannten Basisstationen, sorgen zusätzliche mobile Teams an weiteren 47 kleineren und mittleren, nicht mit Mitarbeitern besetzten Bahnhöfen dafür, dass Fahrgäste mit Behinderungen sicher und bequem in den und aus dem Zug kommen. Der Vorteil ist, dass dieser Mobilitätsservice bedarfsgerechter organisiert werden kann.

Im Berichtsjahr wurden rund 640.000 Hilfeleistungen (im Vorjahr: 610.000 Hilfeleistungen) beim Ein-, Um- und Aussteigen realisiert, also rund 1.750 pro Tag (im Vorjahr: rund 1.670 Hilfeleistungen pro Tag).

Auch bei der Ausstattung der bundesweit über 80 DB Informationen, die den Kunden für eine persönliche Beratung ihrer Reise, bei Unregelmäßigkeiten und für weitere zahlreiche Hilfestellungen zur Seite stehen, wird die Barrierefreiheit stetig vorangetrieben und auf die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender ausgerichtet. Dabei sind nahezu alle DB Informationen sowohl mit einer abgesenkten und ausfahrbaren Kundentischplatte für Rollstuhlfahrer und kleinwüchsige Menschen als auch mit Induktionsschleifen zur Unterstützung von hörgeschädigten Menschen ausgestattet. Um die DB Information zukunftsfähig zu gestalten, finden derzeit Anforderungsworkshops mit allen Kundengruppen im Rahmen der Weiterentwicklung statt. Bereits seit 1999 organisiert die Mobilitätsservice-Zentrale des DB-Konzerns Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen in 300 Bahnhöfen, die mit Mitarbeitern besetzt sind. Seit dem Berichtsjahr wird an einer Weiterentwicklung des zur Koordination der Hilfeleistungen genutzten Systems gearbeitet, um unter anderem die Kommunikation mit mobilitätseingeschränkten Reisenden zu verbessern.

Die Fahrzeuge im Regionalverkehr wurden in den letzten Jahren kontinuierlich mit zuggebundenen Einstiegshilfen ausgestattet. So gewährleistet DB Regio Schiene seit dem Jahr 2012 mit der Einführung der »Fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe durch Kundenbetreuer im Nahverkehr und Triebfahrzeugfahrer« auch an 1.550 stufenlos erreichbaren Bahnhöfen ohne stationäres Servicepersonal nach Voranmeldung Hilfe für Rollstuhlfahrer beim Ein- und Aussteigen. Für andere mobilitätseingeschränkte Reisende (beispielsweise Eltern mit Kinderwagen, Senioren sowie seh- und hörbehinderte Menschen) ist zusätzlich an weiteren nicht stufenlos erreichbaren Verkehrsstationen die Voranmeldung von Hilfeleistungen möglich. Damit wird der Umfang von Hilfeleistungen beim Ein- und Aussteigen für mobilitätseingeschränkte Reisende deutlich erweitert. Zahlreiche Rückmeldungen zu diesem Service gegenüber dem Zug- und Stationspersonal sowie den Mitarbeitern der Mobilitätsservice-Zentrale lassen auf eine sehr positive Resonanz der Zielgruppe schließen. Im Berichtsjahr waren über 43.000 Voranmeldungen (im Vorjahr: über 40.000 Voranmeldungen) zu verzeichnen. Durch den Einsatz weiterer Neu- und Redesignfahrzeuge, die den Service der fahrzeuggebundenen Ein-/Ausstiegshilfe ermöglichen, werden wir dieses Angebot auch in Zukunft weiter ausbauen.

Schwerbehinderte Menschen können alle Nahverkehrszüge (RE, RB, IRE, S-Bahn) des DB-Konzerns bundesweit ohne zusätzliche Fahrkarte mit dem grün-orangen Schwerbehindertenausweis und dem Beiblatt mit gültiger Wertmarke nutzen.

Um gehörlosen Menschen das Reisen mit der Bahn zu erleichtern, wurden zusammen mit dem Deutschen Gehörlosenbund Gebärdensprachvideos für das Internet entwickelt. Neben Fragen zur BahnCard und zu den Fahrgastrechten werden auch die Services rund um die Reiseplanung und -information sowie die Möglichkeiten des Fahrkartenskaufs ausführlich erläutert. Die sogenannte Guided Tour ist über den Link [\[WWW.BAHN.DE/GEBAERDENSPRACHVIDEOS\]](http://www.bahn.de/gebaerdensprachvideos) zu erreichen.

Hörbehinderte und gehörlose Kunden können die wichtigsten Informationen rund um ihre Bahnreise auf [\[WWW.BAHN.DE/GEHOERLOS\]](http://www.bahn.de/geoerlos) nachlesen. Hierbei sind aktuelle Verkehrsinformationen zu Abfahrts- und Ankunftszeiten der Züge, zu den größten Bahnhöfen in Deutschland und zu mobilen Services ebenso online verfügbar wie zur Mobilitätsservice-Zentrale. Gehörlose Menschen können mit der Mobilitätsservice-Zentrale per Fax unter 01805/159357 oder per E-Mail (deaf-msz@deutschebahn.com) kommunizieren. Ebenso wurde ein SMS-Service für diese Zielgruppe eingeführt, um Informationen (beispielsweise im Falle von Funktionsstörungen von Automaten oder von Einrichtungen im Bahnhof oder im Zug) an den DB-Konzern zu übermitteln.

Menschen mit Lernschwierigkeiten finden nützliche Hinweise zum Reisen mit der Eisenbahn auf [\[WWW.BAHN.DE/LEICHTESPRACHE\]](http://www.bahn.de/leichtesprache). Diese Seite ist in leichter Sprache verfasst und wurde in den bestehenden Online-Auftritt integriert.

Mobilitätseingeschränkte Reisende können ihren Urlaub in Deutschland und Österreich komfortabel planen und buchen. Auf der Internetseite [\[WWW.BAHN.DE/REISEZIELE-BARRIEREFREI\]](http://www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei) stellen die Arbeitsgemeinschaft Barrierefreie Reiseziele in Deutschland und das Projekt Barrierefrei Austria zusammen mit dem DB-Konzern 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. Die Reiseangebote richten sich vorwiegend an Rollstuhlfahrer und -fahrerinnen sowie an seh- und hörbehinderte Personen, aber auch an ältere Menschen sowie Familien mit kleinen Kindern. Mit diesem

Serviceangebot sind Reiseerlebnisse für den Tagestrip, den Kurz- und den Jahresurlaub buchbar. Im Internet werden umfassende Informationen gegeben und alle Serviceleistungen sowie Ansprechpartner genannt. Alle Angebote für die Reise können auch telefonisch über die Mobilitätsservice-Zentrale gebucht werden.

Im Berichtsjahr hat der DB-Konzern bereits zum zweiten Mal den Award »Tourismus für Alle« ausgeschrieben, um den barrierefreien Deutschlandtourismus zu fördern. Intention ist die Unterstützung barrierefreier Reiseziele, die auf die speziellen Bedürfnisse der Zielgruppe zugeschnitten sind, wobei insbesondere die Aspekte Wirtschaftlichkeit, Innovation und Nachhaltigkeit von Bedeutung sind. Der Award richtet sich an die Tourismusorganisationen aller deutschen Städte und Regionen, die sich nachhaltig dem barrierefreien Tourismus verschrieben haben. Um Kunden einen digitalen Reisebegleiter mit allen relevanten Informationen entlang ihrer Reisekette in einer für sie hilfreichen Form zur Verfügung zu stellen, startete im Berichtsjahr die Entwicklung der App DB Barrierefrei. Diese App orientiert sich insbesondere an den Bedürfnissen von Reisenden mit körperlichen Einschränkungen und Sinnesbehinderungen, bietet jedoch im Sinne des Konzepts »Design für Alle« auch anderen Reisenden einen Mehrwert. Der erste Prototyp wurde Ende 2016 mit ausgewählten Testkunden getestet. Bei der Entwicklung werden Betroffene von der ersten Idee bis zur endgültigen App kontinuierlich einbezogen. Ihre Bedürfnisse stehen dabei im Mittelpunkt der zu treffenden Entscheidungen. Mit diesem Lösungsansatz sollen sich vollkommen neue und innovative Möglichkeiten einer reisebegleitenden Unterstützung aller Reisenden eröffnen. Die App DB Barrierefrei soll einen wertvollen Beitrag zur Umsetzung eines ganzheitlichen, barrierefreien und inklusiven Konzepts entlang der gesamten Reisekette leisten. Weitere Informationen sind im Internet unter [\[WWW.BAHN.DE/APP-BARRIEREFREI\]](http://www.bahn.de/app-barrierefrei) verfügbar.

Damit die initiierten Maßnahmen auf aktuellen Marktbedürfnissen basieren, stehen wir im intensiven Dialog nicht nur mit den Mitgliedern der programmbegleitenden Arbeitsgruppe, sondern auch mit der Beauftragten der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen, der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR), den Behindertendachverbänden und unserem Kooperationspartner, dem Deutschen Behinderten-Sportverband (DBS).

Bereits seit 2002 verbindet uns mit dem DBS eine enge und erfolgreiche Partnerschaft. Neben der Förderung paralympischer Athleten richtet sich unser Engagement verstärkt auch auf gemeinsame Aktivitäten, die barrierefreies Reisen ermöglichen. Im Dialog mit dem Verband gelingt es uns, die Leistungen und Services für Fahrgäste mit Behinderungen weiter zu verbessern.

Seit dem Jahr 2012 ist der DB-Konzern Hauptsponsor der beiden Schulsportwettbewerbe Jugend trainiert für Olympia (JTFO) und Jugend trainiert für Paralympics (JTFP). Dabei fördern wir nicht nur sportliche Talente, sondern auch die Integration von Schülern mit Behinderung über den Sport in die Gesellschaft. Ziel ist es, Menschen mit Behinderungen in die Gesellschaft zu integrieren und ihnen darüber hinaus eine selbstbestimmte Mobilität zu ermöglichen.

> Beschwerdemanagement

Der DB-Konzern bietet seinen Kunden über den »Kundendialog« eine zentrale Anlaufstelle, die telefonisch, postalisch oder per Kontaktformular auf  [WWW.BAHN.DE] für Anregungen, Lob und Kritik rund um die Uhr zur Verfügung steht.

Im Berichtsjahr gab es, im Gegensatz zum Vorjahr, keine Sonderereignisse mit gravierenden Auswirkungen auf die Eingangsmengen im Beschwerdemanagement beziehungsweise im Servicecenter Fahrgastrechte. Im Kundendialog des Fernverkehrs gingen die Beschwerden im Berichtsjahr um rund 7% auf rund 204.000 Beschwerden zurück (im Vorjahr: rund 220.000 Beschwerden). Gegenläufig wirkten überwiegend wetterbedingte Umstände (Kälteeinbruch im Januar 2016, vereinzelt Tage mit Unwettern und Stürmen oder extremer Hitze im Zeitraum Juni bis September 2016). Auch die terroristischen Ereignisse in Brüssel im März 2016 und die Amoktat in München im Juli 2016 führten zu kurzfristigen Ausschlägen bei den Beschwerdeeingängen. Wir konnten unseren Kunden aber schnell und unbürokratisch helfen.

Die Abwicklung der gesetzlichen Ansprüche aus Verspätungen wird vom Servicecenter Fahrgastrechte durchgeführt. Aus Verspätungen gemäß der Fahrgastrechteverordnung erfolgte im Berichtsjahr die Bearbeitung von rund 1,3 Millionen Entschädigungsanträgen (im Vorjahr: 1,7 Millionen Entschädigungsanträge) aller 47 am Verfahren teilnehmenden Bahnen im Servicecenter Fahrgastrechte sowie in Reisezentren, Agenturen und in Verkaufsstellen nicht bundeseigener Eisenbahnen. Die Entschädigungsquote lag im Berichtsjahr unverändert bei 90%.

Im Berichtsjahr haben wir weitere Verbesserungen für unsere Kunden auf den Weg gebracht. Dazu gehört insbesondere die erfolgreiche Einführung der Beschwerdebearbeitung in den rund 400 Reisezentren der DB Vertrieb GmbH. Mitarbeiter können beim Erstkontakt auf Kundenanliegen eingehen und bereits direkt vor Ort Kulanzleistungen anbieten. Nach einer Einführungsphase zu Beginn des Jahres 2016 werden inzwischen monatlich rund 2.500 Beschwerdefälle abschließend bearbeitet. Beim Thema Fahrgastrechte zeigt sich mit über 82% weiterhin eine hohe Nutzungsquote des einheitlichen Fahrgastrechteformulars (im Vorjahr: rund 80%), das in Abstimmung mit dem Kundenbeirat des DB-Konzerns, den Fahrgastverbänden Pro Bahn und Verkehrsclub Deutschland (VCD) sowie mit dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) erarbeitet wurde. Die Kundenzufriedenheit mit der Gesamtabwicklung der Entschädigungsanträge durch das Servicecenter Fahrgastrechte verbesserte sich im Berichtsjahr leicht auf einen ZI von 76% (im Vorjahr: ZI von 75%) und befindet sich damit weiterhin in einem sehr zufriedenstellenden Bereich.

Beschwerdemanagement	2016	2015
Anzahl Beschwerden Fernverkehr gesamt in Tausend	203,7	219,3
VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE KONTAKTKANÄLE IN %		
E-Mail	46	47
Brief/Fax	42	41
Telefon	12	12
SERVICELEVEL		
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Aufnahme des Gesprächs in Sekunden	62	57
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden in %	90	87
Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von 10 Werktagen in %	93	93
Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung in Tausend	2016	2015
Bearbeitete Anträge	1.293	1.670
Als unbegründet abgelehnte Fälle	129	167
Entschädigte Fälle	1.164	1.503