

Qualitäts- bericht

- 8 > Kundenorientierung
- 9 > Informationen und Fahrkartenvertrieb
- 10 > Umfragen zur Kundenzufriedenheit
- 11 > Sauberkeit der Züge und
der Bahnhofseinrichtungen
- 12 > Zuverlässigkeit der Verkehre
- 13 > Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen
und eingeschränkter Mobilität
- 17 > Beschwerdemanagement

Im Berichtsjahr wurden bei der DB Fernverkehr AG die Aktivitäten zur Umsetzung der Dachstrategie Starke Schiene des Deutschen Bahn Konzerns (DB-Konzern) fortgeführt. Mit dieser Strategie wurde ein größerer Rahmen geschaffen, der deutlich macht, wofür der DB-Konzern steht und welche Richtung verfolgt wird. Zudem wird die Erreichung zentraler verkehrs- und klimapolitischer Ziele der Bundesregierung maßgeblich unterstützt. Neben der Leistung eines wesentlichen Beitrags zur Erreichung von Deutschlands Klimazielen ist ein weiteres zentrales Ziel der Starke Schiene die Erzielung einer deutlichen Verkehrsverlagerung auf die Schiene. So soll im Schienenpersonenfernverkehr die Zahl der Reisenden im Vergleich zu 2015 auf mehr als 260 Millionen jährlich verdoppelt werden. Gleichzeitig sollen die Kundenzufriedenheit sowie die Qualität unserer Produkte weiter gesteigert werden.

Die für das Wachstum der Reisendenzahl unter anderem erforderliche Angebotsausweitung soll durch die schrittweise Einführung des Deutschland-Takts mit der Neuansbindung von Regionen sowie einer Erhöhung des Takts des Zugangebots auf bestehenden Linien erreicht werden. Nach dem massiven Einbruch der Reisendenzahlen infolge der Coronapandemie erwartet die DB Fernverkehr AG im Jahr 2022 eine Rückkehr auf den Wachstumspfad.

Die Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit und der Reisendeninformation wurden im Berichtsjahr weiter vorangetrieben. Dazu gehörten unter anderem die PlanKorridor-Disposition zur Optimierung der Betriebsabwicklung und die Verbesserung des Managements von Großstörungen im Verbund.

Mit dem Ziel, das Serviceversprechen von mehr Komfort und technischer Exzellenz während der Reise einzulösen, arbeitete die DB Fernverkehr AG auch im Berichtsjahr an der Steigerung der Fahrzeugverfügbarkeit sowie an der Fahrzeugqualität. Dazu gehörte die Modernisierung von über 100 Zügen der ICE-1- und ICE-3-Flotte sowie die Ergänzung der Fahrzeugflotte durch die Inbetriebnahme weiterer neuer ICE-4- und Intercity-2-Züge. Gleichzeitig wurden die Instandhaltungs-

kapazitäten in den Werken weiter ausgebaut sowie die Digitalisierung und Automatisierung in der Instandhaltung vorangetrieben.

Die Verlässlichkeit und Zuverlässigkeit der DB Fernverkehr AG zeigte sich insbesondere während der coronabedingten Einschränkungen des öffentlichen Lebens im Berichtsjahr. Trotz massiver Einbrüche der Reisendenzahlen wurde bei gleichzeitig deutlich gesteigener Pünktlichkeit ein verlässliches Grundangebot aufrechterhalten. Positiv auf die Entwicklung der Pünktlichkeit wirkten coronabedingte Kapazitätsentlastungen, das erfolgreiche Baustellen- und Langsamfahrstellen-Management sowie eine bessere Fahrzeugverfügbarkeit und -qualität. Zudem gingen die durch Witterung (zum Beispiel Stürme, Hitze) verursachten Verspätungen zurück.

Für die DB Fernverkehr AG steht die Erfüllung der Erwartungen ihrer Kund*innen im Vordergrund. Als Dienstleistungsunternehmen liegt das Augenmerk auf 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 der Leistungen und Prozesse wird mittels Kennzahlen über regelmäßige Performance-Dialoge gesteuert und die Erreichung der jährlich vereinbarten Ziele mithilfe des Qualitätsmanagementsystems überwacht. Die Kennzahlen werden von den 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. Die Bereitstellung der Speisen und Getränke in den Zügen unterliegt den strengen Anforderungen eines zertifizierten Lebensmittelsicherheitsmanagementsystems.

Die DB Fernverkehr AG erfüllt 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

Im Mittelpunkt der Leistungserbringung der DB Fernverkehr AG stehen die Kund*innen mit ihren Erwartungen und ihrer Zufriedenheit. Rückmeldungen erhält das Unternehmen im unmittelbaren Kontakt während der Fahrt oder am Bahnhof, aber auch über die Social-Media-Kanäle, durch persönliche Schreiben, das Beschwerdemanagement und die Gremienarbeit mit dem Kundenbeirat sowie den Vertretungen mobi-

litätseingeschränkter Reisender der programmbegleitenden Arbeitsgruppe des DB-Konzerns. Darüber hinaus beauftragen wir regelmäßige Befragungen von Kund*innen bei unabhängigen Instituten. Bei der Entwicklung neuer Produkt- und Serviceideen werden konsequent repräsentative Kund*innengruppen einbezogen.

Informationen und Fahrkartenvertrieb

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

- > Unser Online-Portal [bahn.de](https://www.bahn.de)  gehört zu den meist-besuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Im Berichtsjahr gab es insgesamt rund 224 Millionen Besuche in der Reiseauskunft (im Vorjahr: 378 Millionen Besuche) und es wurden monatlich rund 2,0 Millionen Online-Tickets (im Vorjahr: 3,4 Millionen Online-Tickets) verkauft. Treiber der Entwicklung war insbesondere der coronabedingte Nachfragerückgang.
- > Auch die Nutzung der mobilen Services ist infolge der Auswirkungen der Corona-Pandemie gesunken. Im Berichtsjahr wurden 40,8 Millionen Handy-Tickets (im Vorjahr: 46,6 Millionen Handy-Tickets) verkauft. Teilweise kompensierend wirkte die im Berichtsjahr weiter ausgebauten Möglichkeit der Buchung von Verbundtickets für S-Bahn, U-Bahn, Bus und Straßenbahn in der App DB Navigator. Per Dezember 2020 stieg die Anzahl der integrierten Verbünde auf 43 (per Januar 2020: 36 Verbünde). Weitere Verbünde werden folgen.
- > Der Komfort Check-in, mit dem eine sichere und kontaktlose Reise ohne Ticketkontrolle für Fahrgäste bereits in allen ICE- und seit dem Vorjahr in ausgewählten Intercity-Zügen verfügbar ist, wurde im Berichtsjahr auf weitere Intercity-Linien ausgeweitet. Zusätzlich zu der Nutzung im DB Navigator für Reisende mit einem Handy-Ticket oder einem in den DB Navigator geladenen Online-Ticket ist der Komfort Check-in seit dem Berichtsjahr auch über einen Webbrowser unter [bahn.de/jetzt-einchecken](https://www.bahn.de/jetzt-einchecken)  direkt mit einem Online-Ticket möglich. Nach Einnehmen des Sitzplatzes und erfolgtem Check-in in der App oder im Webbrowser entfällt die Ticketkontrolle durch die Zugbegleiter*innen, die über ihre mobilen Terminals die Information über den Check-in erhalten. Wählt der Fahrgast doch noch einen anderen Sitzplatz aus, kann seit Januar 2020 in der App DB Navigator der Check-in auf den neuen Sitzplatz geändert und so weiterhin vom Entfall der Ticketkontrolle profitiert werden. Dem Bedeutungsgewinn kontaktloser Methoden insbesondere in Zeiten von Corona wird damit Rechnung getragen.
- > Im Berichtsjahr wurde mit DB Action für den Google Assistant die zweite DB-Anwendung für Sprachassistenten auf den Markt gebracht. Mit DB Skill für Amazon Alexa bieten wir bereits seit 2016 eine entsprechende Anwendung auf dieser Plattform an. Der Sprachassistent kann auf intelligenten Lautsprechern (Smart Speaker) und Displays (Smart Displays) sowie über die Google-Assistent-App auf dem Smartphone genutzt werden. DB Action unterstützt dabei alle genannten Endgeräte und fokussiert sich, wie DB Skill, auf die Reiseauskunft per Sprache. Ergänzend zur sprachbasierten Reiseauskunft können Nutzer*innen auf dem Smartphone wahlweise auch mit DB Action schreiben und bekommen die Antwort grafisch auf dem Display des Smartphones angezeigt. DB Skill wurde im Berichtsjahr weiter optimiert. Sowohl die Spracherkennung als auch die Eingabemöglichkeiten für die Nutzer*innen wurden verbessert.
- > Das digitale Angebot der Voice- und Chat-Lösungen wurde im Berichtsjahr weiter ausgebaut. Unter anderem wurde das Angebotsspektrum der digitalen Assistenten auf den Google-Home-Dienst erweitert und es wurden weitere Funktionen rund um die Reiseauskunft bei DB Skill und DB Action ergänzt. Die Anzahl der geführten Chats mit Kund*innen durch den virtuellen Chatbot KAI auf den Plattformen [bahn.de](https://www.bahn.de)  und DB Navigator stieg im Berichtsjahr auf insgesamt 480.000 Chats (im Vorjahr: 154.265 Chats). Chatbot KAI beantwortet Fragen zu Angeboten, Produkten und Services des DB-Konzerns und wurde auch im Berichtsjahr mit aktuellen Informationen für die Kund*innen erweitert. Chatbot KAI entlastet bei einer hohen Verfügbarkeit die Servicemitarbeitenden.
- > Das Angebotsportfolio in der App DB Navigator und im Online-Portal [bahn.de](https://www.bahn.de)  wurde erweitert. So bekommen Kund*innen mit der neuen Bestpreissuche beispielsweise den günstigsten Preis in der Reiseauskunft angezeigt. Bei den Echtzeitinformationen wurden im Berichtsjahr Funktionalitäten der Reisebegleitung optimiert. Kund*innen erhalten nun Informationen über geänderte Sitzplatzreservierungen bei Fahrzeugtausch, über Gleiswechselangaben und auch über potenzielle Risiken in der weiteren Reisekette. Im Berichtsjahr wurde in der App DB Navigator mit einem umfassenden Redesign begonnen. Es wurden unter anderem Buchungstrecken vereinfacht und grafische Darstellungen den Wünschen der Nutzer*innen angepasst.

- > Das Angebot zur unentgeltlichen Beförderung von Soldat*innen der Bundeswehr in Dienstkleidung (Uniform) ist sehr gut angenommen worden. Bisher war das Angebot vornehmlich auf den DB-Fernverkehr beschränkt. Seit 1. Oktober 2020 können nun auch viele Verbindungen im Regional- und Nahverkehr genutzt werden.
- > Im City-Ticket ist der Weg zum oder vom Bahnhof mit U- oder S-Bahn, Straßenbahn oder Bus in 130 deutschen Städten innerhalb des jeweils gültigen Tarifgebiets in allen Flex- und Sparpreis-Tickets mit einer Reiseweite von über 100 km enthalten.
- > Bundesweit stehen rund 5.400 stationäre Ticketautomaten an rund 3.200 Standorten für Fahrplanauskünfte und Fahrkartenverkäufe zur Verfügung.
- > In unseren bundesweit rund 340 Reisezentren stehen unsere Mitarbeitenden im direkten Kontakt mit unseren Kund*innen für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter. Zudem stehen unseren Kund*innen rund 1.850 Agenturen für persönliche Beratung und den Verkauf von Fahrkarten zur Verfügung.
- > Mit dem Video-Reisezentrum und dem Video-Automaten betreiben wir erfolgreich ein videobasiertes Vertriebsformat. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen und ist derzeit an 76 Standorten verfügbar. Der Video-Automat kommt an 29 Standorten im Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe zum Einsatz. Der Video-Automat ist ein Fahrkartenautomat, bei dem sich innerhalb festgelegter Öffnungszeiten per Knopfdruck ein*e Mitarbeitende*r aus der Zentrale aufschaltet und Kund*innen beim Ticketkauf unterstützt.
- > Das Faltblatt »Ihr Reiseplan« wurde aus coronabedingten Hygienegründen zunächst ab März 2020 nicht mehr in den Zügen von DB Fernverkehr ausgelegt. Im Oktober 2020 erfolgte mit Zustimmung des Eisenbahn-Bundesamtes (EBA) die endgültige Einstellung dieses Formats.
- > An großen und mittleren Bahnhöfen unterstützen rund 1.800 Servicemitarbeitende der DB Station&Service AG die Reisenden. Sie geben Orientierungshilfe und aktuelle Auskünfte zu Fahrplänen, Zügen und etwaigen Unregelmäßigkeiten. DB Informationen der neuen Generation wurden bisher an den Hauptbahnhöfen in Nürnberg, Chemnitz, Würzburg, Leipzig, Bielefeld, Frankfurt am Main und Mannheim in Betrieb genommen. Auf einem großen Monitor werden schon von Weitem Informationen zu örtlichen Besonderheiten sichtbar. Servicemonitore unterstützen die persönliche Beratung. Ein leuchtendes Dach erleichtert die Auffindbarkeit. Die Unterfahrbarekeit des Tresens für Rollstuhlfahrer*innen hilft bei der persönlichen Beratung mobilitätseingeschränkter Reisender. Bei der Neuentwicklung der neuen DB Information wurden neben Kund*innen auch Mitarbeitende, Behindertenverbände, Bestellerorganisationen für den Nahverkehr, Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) sowie mehrere Start-ups beteiligt.

Für den Erwerb der Fahrkarte stehen Kund*innen 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.

Umfragen zur Kundenzufriedenheit

Voraussetzung für die Sicherstellung einer adäquaten Produkt- und Dienstleistungsqualität ist ein regelmäßiges und systematisches Feedback unserer Kund*innen. Im Berichtsjahr haben wir wie im Vorjahr in 35 Studien rund 230.000 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 Fahrkarten-

buchung über den Eindruck der Kund*innen als Käufer*in, Abholer*in 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 ist die Kundenzufriedenheit für die aktuelle Fernverkehrsfahrt auf einen Zufriedenheitsindex (ZI) von 80,2 (im Vorjahr: ZI von 76,5) deutlich gestiegen. Die Gesamtzufriedenheit mit der DB Fernverkehr AG (ZI von 62,4) ist im Berichtsjahr ebenfalls leicht gestiegen (im Vorjahr: ZI von 58,5). Dies resultierte maßgeblich aus guten Pünktlichkeitswerten sowie einer geringeren coronabedingten Auslastung. Die Studien sowie die Auswertung werden von unabhängigen Marktforschungsinstituten durchgeführt.

Zentrale Themenbereiche im Berichtsjahr waren für uns erneut die Verbesserung der Kommunikation, insbesondere zu coronabedingten Abstands- und Hygieneregeln während der Fahrt und am Bahnhof, sowie einzelne Komfortaspekte im Zug wie Komfort Check-in, Sitzplatzverfügbarkeit sowie die Inbetriebnahme weiterer neuer Triebfahrzeuge der ICE-Flotte. Mit den regelmäßig durchgeführten Zufriedenheitshebungen unserer Kund*innen messen wir zeitnah die Produkt- und Servicequalität im Schienenpersonenverkehr.

Sauberkeit der Züge und der Bahnhofseinrichtungen

2020 wurden infolge der Auswirkungen der Corona-Pandemie besondere Anstrengungen zur Verbesserung der Sauberkeit in den Zügen von DB Fernverkehr unternommen. Dabei stand der Schutz der Fahrgäste und Mitarbeitenden an oberster Stelle. Das mehrstufige Reinigungssystem wurde wie auch das Zuggrundangebot trotz coronabedingten Shutdowns aufrechterhalten. So wurden die Fahrgasträume weiterhin mehrmals täglich gereinigt (Bedarfs- und Tagesreinigungen) und in regelmäßigen Abständen Intensivreinigungen (Zwischen- und Grundreinigungen) durchgeführt. Fokus der täglichen Reinigung bilden neben den WCs insbesondere Kontaktflächen, wie beispielsweise Griffe und Stangen, die desinfizierend gereinigt werden. Im Bedarfsfall (zum Beispiel begründeter Verdacht eines mit Corona infizierten Fahrgasts im Zug) erfolgte die Desinfektion des betroffenen Fahrzeugs. Um auch während der Zugfahrt die gestiegenen Anforderungen der Kund*innen im Hinblick auf die Sauberkeit zu erfüllen, wurden die Prämissen für die Intervalle der Unterwegsreinigung um zwei Stunden verkürzt, sodass seit März 2020 planmäßig alle zwei Stunden (vorher: alle vier Stunden) eine Reinigung erfolgt. Insgesamt erhalten rund 80 % der Züge regelmäßig eine Unterwegsreinigung. Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2020 wurden mit Einführung eines neuen Reinigungs- und Qualitätssicherungssystems weitere Verbesserungen angestoßen. Die Änderungen beinhalten eine Standardisierung der Reinigungsleistung vor jeder Zugfahrt und eine Fokussierung der Qualitätssicherung auf kund*innenrelevante Bereiche. Im Berichtsjahr wurden monatlich rund 1.400 Waschfahrten für die Außenreinigung der Züge durchgeführt.

Unsere Kund*innen bewerteten die Sauberkeit am Platz mit einer Schulnote von 2,1 besser als im Vorjahr (im Vorjahr: 2,3) und die Sauberkeit im WC (nur Nutzer*innen) mit der Schulnote 2,9 (im Vorjahr: 3,1). Mit verschiedenen für 2021 vorgesehenen Maßnahmen wollen wir eine weitere Verbesserung dieser Werte erreichen.

Um unsere hohen Standards zu sichern, wird die Lebensmittelsicherheit und insbesondere die Trinkwasserqualität an Bord durch ein externes Dienstleistungsunternehmen regelmäßig überprüft.

Im Bereich der Bahnhofsreinigung wurde das Produktionskonzept infrastrukturelles Facility-Management (IFM) im Berichtsjahr weiterentwickelt. Ziel des Konzepts ist es, anhand identifizierter Kernbedürfnisse der Kund*innen die Reinigung auf die Bedürfnisse der Reisenden auszurichten. Nach Abschluss der flächendeckenden Implementierung im Jahr 2018 wurden im Berichtsjahr der Einsatz weiterer Konzeptbestandteile wie Intensivreinigungen und der Einsatz mobiler Reinigungsteams verstärkt. Auch die Möglichkeit, Verschmutzungen per WhatsApp zu melden und beseitigen zu lassen, wurde im Berichtsjahr weiter ausgebaut. Im Berichtsjahr kam sie auf 489 Stationen der S-Bahnen und im Nahverkehr zur Anwendung (im Vorjahr: 487 Stationen). Die S-Bahnen Berlin und München bieten zusätzlich auch die Meldung von Verschmutzungen in Zügen an. Des Weiteren wurden 2020 infolge der Corona-Pandemie zusätzliche Hygienemaßnahmen (zum Beispiel Hochdruckreinigungen sowie zusätzliche Desinfektionen von Kontaktflächen) an 180 hochfrequentierten Stationen umgesetzt.

Zuverlässigkeit der Verkehre

PÜNKTLICHKEIT UND ZUGAUSFÄLLE

Die Fünf-Minuten-Pünktlichkeit der Fernverkehrszüge stieg im Berichtsjahr deutlich auf 81,8 % (im Vorjahr: 75,9 %). Unser Ziel von 78 % wurde übertroffen. Positiv wirkten ein gutes Bau- und Inbetriebnahme-Management und eine höhere Fahrzeugverfügbarkeit infolge der Inbetriebnahme neuer ICE-4- und Intercity-2-Züge. Unterstützend wirkten zudem die coronabedingt geringere Kapazitätsauslastung auf dem Schienennetz sowie die coronabedingt rückläufige Auslastung der Züge. Das witterungsbedingte externe Störgeschehen lag ebenfalls unter dem Niveau des Vorjahres. Die Auswirkungen der in den Störungsphasen entstandenen Beeinträchtigungen im Zeitraum nach den Ereignissen konnten nahezu vollständig kompensiert werden. Auch Beeinträchtigungen aufgrund lang anhaltender Großstörungen wirkten im Berichtsjahr weniger auf die Betriebsqualität als in den Vorjahren. Gegenläufig dämpfend wirkte eine über dreimonatige Streckensperrung infolge eines durch einen Lkw-Brand verursachten Brückenschadens in Mülheim an der Ruhr sowie Langsamfahrstellen in Hamburg.

Die Reisendenpünktlichkeit im Fernverkehr bildet das vollständige Reiseerlebnis der Kund*innen unter Berücksichtigung aller Verspätungen, Zugausfälle, Ersatzzüge und alternativen Reisemöglichkeiten ab. Ebenso wird das Erreichen aller Anschlüsse berücksichtigt. Kund*innen gelten dabei als pünktlich, wenn die geplante Ankunftszeit am Ziel um weniger als 15 Minuten überschritten wird. Im Berichtsjahr konnte auch die Reisendenpünktlichkeit auf 84,3 % gesteigert werden (im Vorjahr: 80,8 %).

Der personengewichtete Anschlusserrreichungsgrad im Fernverkehr betrug im Berichtsjahr 87,6 % (im Vorjahr: 85,7 %). Dabei wurden alle gebuchten Umstiege mit einer Übergangszeit bis zu 30 Minuten berücksichtigt, die nicht von ersatzlosen Ausfällen betroffen waren.

Der Anteil von ausgefallenen Zugleistungen, für die wir keinen Ersatz stellen konnten, lag wie im Vorjahr bei 1 %.

BEWÄLTIGUNG VON STÖRUNGEN

Die Qualität unserer Leistung konnten wir im Berichtsjahr insgesamt verbessern. Die Fortführung der DB-konzernweiten Aktivitäten wie PlanStart und PlanKorridor, Lagezentrum Pünktlichkeit und Lagezentrum Bau wirkten positiv. Die Robustheit des Fahrplans, die Weiterentwicklung pünktlichkeitsfördernder Prozesse und die Optimierung der Reisendensteuerung und -information stehen weiter im Fokus.

Dazu gehört vor allem die Minimierung von Störungen und deren Auswirkungen mit einer frühzeitigen und verlässlichen Kundeninformation.

Zur Information der Reisenden nutzen wir neben den klassischen Auskunft- und Informationskanälen (Automaten, Reisezentren und DB Informationen in Bahnhöfen, Servicemitarbeitende und Anzeigesysteme am Bahnsteig sowie in den Zügen, Telefonservicenummern) die digitalen Möglichkeiten der individualisierten Information über das mobile Internet. Beispielsweise kann der Fahrgast über Twitter, die App DB Navigator, den aktivierten Verspätungsalarm oder auf [bahn.de](https://www.bahn.de) → Informationen bei Störungen erhalten.


Das Management von betrieblichen Großstörungen wurde weiter vorangetrieben. Zur Sicherstellung der Interessen unserer Kund*innen haben wir rund um die Uhr besetzte Leitstellen, Notdienste und spezielle Personal- und Fahrzeugressourcen, um die Reisenden im Störfall zu betreuen und weiterzubefördern. Zusätzlich zu den bestehenden Leitstellen von DB Fernverkehr steuert das Großlagenmanagement unter Führung der Zentralen Leitstelle den Betrieb bei größeren Störfällen. Hier werden die Disponenten bei betrieblichen Großstörungen unterstützt sowie proaktiv erarbeitete Betriebskonzepte angewendet, um bei Störungseintritt sofort Ersatzmaßnahmen einleiten und kommunizieren zu können.

Im Berichtsjahr wurden pünktlichkeitsfördernde Maßnahmen geplant und umgesetzt. Die optimierte Steuerung der Werkeaufenthalte unserer Züge bewirkte eine höhere Fahrzeugqualität, die sich positiv auf die Zugfahrten auswirkte. Projekte wie der Einsatz von Bahnsteigaufsichten in großen Knotenbahnhöfen, die Betriebsstabilisierung im Knoten Stuttgart, die Weiterentwicklung eines Fahrassistenzsystems zur Unterstützung der Triebfahrzeugführer*innen sowie die Einführung der digitalisierten Abfertigung unserer Züge in den Bahnhöfen haben bereits positive Effekte.

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 Bundesbürger*innen mit Behinderungen, die für uns eine wichtige Kund*innen- 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.

Seit 2005 wurden bereits drei Programme zur Barrierefreiheit der Deutschen Bahn AG mit einem Zeithorizont von jeweils fünf Jahren umgesetzt. Das vierte Programm zur Barrierefreiheit, das einen Zeithorizont bis Ende 2025 haben wird, wird derzeit erarbeitet. Unter dem nachstehenden Link stehen die Programme zum Download zur Verfügung: bahn.de/programm-barrierefrei → .

Im partnerschaftlichen und konstruktiven Dialog mit Betroffenen werden auch hier wichtige Detailfragen von 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 ihren 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.

Im Sinne eines selbstbestimmten Reisens von mobilitätseingeschränkten Reisenden liegt ein besonderer Fokus auf dem barrierefreien Ausbau der Infrastruktur und der Beschaffung barrierefreier Fahrzeuge.

Alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge im Fernverkehr werden mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe ausgestattet. Beispielsweise verfügt jeder ICE-4-Zug über einen fahrzeuggebundenen Hublift. Die Inbetriebnahme weiterer

ICE-4-Züge im Berichtsjahr ermöglicht aufgrund der Mitnahmekapazität von bis zu vier Rollstühlen pro Zug, dass mehr Reisende mit Rollstuhl auf der Verbindung ihrer Wahl fahren können. Bis zur vollständigen Auslieferung der bestellten Züge voraussichtlich im Jahr 2024 werden sukzessive weitere Relationen hinzukommen.

Das Modernisierungsprogramm der älteren ICE-3-Züge (BR 403) wurde im Berichtsjahr fortgesetzt und umfasst unter anderem die Berücksichtigung eines zweiten Rollstuhlplatzes inklusive eines elektrisch höhenverstellbaren Tisches an beiden Plätzen sowie die Ergänzung taktiler Orientierungshinweise vom Einstieg bis zur Sitzplatznummer.

Im Juli 2020 wurde der erste modernisierte ICE1 in Betrieb genommen. Die ICE-1-Flotte wird für bis zu zehn weitere Einsatzjahre modernisiert. Jeder Zug erhält neben technischen Bestandteilen unter anderem auch drei Rollstuhlplätze, zusätzliche Festhaltungsmöglichkeiten, ein modernes Fahrgastinformationssystem sowie ebenso taktile Orientierungshinweise.

Im März 2020 hat die DB Fernverkehr AG neun Intercity-2-Züge (Typ Stadler-KISS) in Betrieb genommen, die von der Westbahn (Österreich) beschafft wurden. Weitere acht Züge sollen ab Ende 2022 in den Fahrplanbetrieb gehen. Darüber hinaus wurden Ende 2020 die ersten zehn von insgesamt 25 bestellten Intercity-2-Zügen (Typ Bombardier-Twindexx) übernommen. Alle doppelstöckigen Intercity-2-Züge verfügen über je einen rollstuhlgerechten Wagen. Aufgrund der Bodenhöhe im Einstiegsbereich von etwa 55 cm ist der Ein- und Ausstieg für Reisende, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind, an Bahnsteigen mit Höhen zwischen 38 und 76 cm möglich. Eine mobile Rampe gleicht die Höhendifferenz zwischen Bahnsteig und Zug aus. Bei Bahnsteigen mit einer Höhe von 55 cm sorgt eine automatisch ausfahrende Spaltüberbrückung für einen höhengleichen Ein- und Ausstieg. Auch kleinere Städte und touristische Zielgebiete in ländlichen Regionen sind damit für Reisende mit Rollstuhl erreichbar, ohne beim Ein- und Ausstiege auf stationäres Personal angewiesen zu sein. Im Rahmen der Angebotsoffensive des Fernverkehrs werden künftig mit der Intercity-2-Flotte viele neue Direktverbindungen abseits der Kernrelationen angeboten und weitere Städte in das Fernverkehrsnetz aufgenommen.

Die aktuell noch im Einsatz befindlichen Intercity-1-Züge sollen bis Ende 2024 sukzessive durch neue oder an anderer Stelle freigesetzte ICE-Züge, durch Intercity-2-Züge sowie voraussichtlich ab 2024 durch die 23 bestellten ECx-Züge von Talgo ersetzt werden. Die neuen ECx-Züge werden erstmals

im DB-Fernverkehr über einen niveaugleichen Einstieg für Bahnsteige mit einer Höhe von 76 cm verfügen.

Eine Übersicht zum Anteil der im Einsatz befindlichen barrierefreien Flotte bei der DB Fernverkehr AG (per 31. Dezember 2020) bieten die folgenden Tabellen:

ICE-Züge (Triebzugbasis) (per 31.12.)	Barrierefrei, Neubeschaffung gemäß TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Modernisierung gemäß TSI PRM	Teilweise barriere- frei (zum Beispiel geeignet für Roll- stuhlfahrer*innen)	Nicht barrierefrei	2020
ICE 1	-	3	55	-	58
ICE 2	-	44	-	-	44
ICE 3 (BR 403/406)	-	27	35	-	62
ICE 3 (BR 407)	17	-	-	-	17
ICE 4 (BR 412) Zwölfteiler	50	-	-	-	50
ICE 4 (BR 412) Siebenteiler	17	-	-	-	17
ICE T (BR 411/415)	-	-	70	-	70
ICE MET ¹⁾	-	-	2	-	2
Insgesamt	84	74	162	-	320
Anteil in %	26	23	51	-	100

¹⁾ Siebenteiliger Zug mit Lok.

IC-Reisezugwagen (Einzelwagenbasis) (per 31.12.)	Barrierefrei, Neubeschaffung gemäß TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Modernisierung gemäß TSI PRM	Teilweise barriere- frei (zum Beispiel geeignet für Roll- stuhlfahrer*innen)	Nicht barrierefrei	2020
ICmod mit Rollstuhlplätzen	-	223	-	-	223
ICmod ohne Rollstuhlplätze	-	-	544	-	544
Sonstige IC-Wagen mit Rollstuhlplätzen	-	-	44	-	44
Sonstige IC-Wagen ohne Rollstuhlplätze ¹⁾	-	-	-	192	192
Intercity 2 (Stadler-KISS)	36	-	-	-	36
Intercity 2 (Bombardier-Twindexx)	270	-	-	-	270
Insgesamt	306	223	588	192	1.309
Anteil in %	23	17	45	15	100

¹⁾ Ohne Dienst-/Kuppelwagen.

Die Anforderungen an Barrierefreiheit fließen auch in die Konzeption von Zügen für den Regionalverkehr ein. Rund drei Viertel der Fahrzeugflotte im Regionalverkehr sind bereits heute barrierefrei mit fahrzeuggebundener Ein- und Ausstiegshilfe, rollstuhlgerechten Toiletten und digitalen Informationssystemen ausgestattet. Im Nahverkehr gibt der Aufgabenträger die Einstiegshöhe der Fahrzeuge vor. In der Regel wird die Einstiegshöhe so gewählt, dass möglichst viele Bahnsteige mit maximal einer Stufe beziehungsweise einer

Rampe (nach oben und/oder nach unten) bedient werden können. Der Anteil an Niederflurfahrzeugen (niveaugleich zu 55-cm-Bahnsteigen) ist im letzten Jahr gestiegen.

Bei der nachfolgenden Tabelle ist zu berücksichtigen, dass Triebzüge unabhängig von der Anzahl der Wagen als Einheit zählen, während bei lokbespannten Wagenzügen jeder Wagen einzeln zu zählen ist. Lokbespannte Wagenzüge fahren immer mit mindestens einem Wagen, der barrierefrei, weitgehend barrierefrei oder teilweise barrierefrei ist.

Wagen im Regionalverkehr (per 31.12.)	Barrierefrei, Neubeschaffung gemäß TSI PRM	Weitgehend barrierefrei, Neubeschaffung vor TSI PRM	Weitgehend barrierefrei durch Modernisierung	Teilweise barriere- frei (zum Beispiel geeignet für Roll- stuhlfahrer*innen)	Nicht barrierefrei	2020
Elektrische Triebzüge	658	532	790	830	19	2.829
Verbrennungstriebwagen ^{1),2)}	211	460	239	-	318	1.228
Einstöckige Wagen ²⁾	-	90	-	80	90	260
Doppelstockwagen	215	-	913	-	720	1.848
Insgesamt	1.084	1.082	1.942	910	1.147	6.165
Anteil in %	18	17	31	15	19	100

¹⁾ Inklusive Fahrzeugen der Usedomer Bäderbahn.

²⁾ Ausschließlich Wagen des Regelverkehrs.

Als größter Anbieter im Busverkehr in Deutschland betreibt der DB-Konzern rund 4.900 eigene Busse, davon rund 90 % Niederflurbusse. Dank dieser Technik sowie durch Schulungen der Fahrer*innen konnte die Mobilitätskette für mobilitätseingeschränkte Reisende stetig weiter ausgebaut und verbessert werden.

Infolge des demografischen Wandels rücken die Bedürfnisse und Einschränkungen, die insbesondere ältere Menschen betreffen, immer mehr in den Vordergrund. Dazu zählen vor allem körperliche Faktoren wie abnehmendes Sehvermögen und Bewegungseinschränkungen, aber ebenso ein erhöhter Wunsch nach Sicherheit im Fahrzeug. Daher hat DB Regio Bus gemeinsam mit der Hochschule Fresenius und dem Bushersteller Iveco ein Konzept für alters- und behindertengerechtes Fahren erarbeitet und ein Fahrzeug des Modells Crossway LE umgestaltet. Dazu wurde beim Einstieg eine für Rollatoren geeignete Einstiegsrampe an der Vordertür eingebaut. Durch die Möglichkeit, auch vorne einzusteigen, wurde die Kontaktaufnahme mit den Fahrer*innen deutlich vereinfacht. Farbige Markierungen erleichtern Nutzer*innen des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) zudem die Orientierung und weisen im verbreiterten Gang den Weg zu einem geeigneten Sitzplatz. Auch die Anordnung der Sitze wurde angepasst. So findet sich im vorderen Bereich nun eine Dreiersitzgruppe, die es beispielsweise ermöglicht, einen Rollator vor sich zu positionieren. Ebenfalls Bestandteil des Konzepts ist eine neue Sitzkonstruktion, bei der die Neigung der Sitzfläche mithilfe von Gasdämpfern verstellbar ist. Der Sitz passt sich an das Verhalten des Fahrgasts an und erleichtert es damit, den Sitzplatz einzunehmen und zu verlassen. Die Busgesellschaft Regionalverkehr Allgäu GmbH des DB-Konzerns setzt im Landkreis Ostallgäu neun Fahrzeuge im regulären Linienbusverkehr ein.

Auch bei der Ausstattung der bundesweit rund 340 Reisezentren des DB-Konzerns wird die Barrierefreiheit stetig vorangetrieben und auf die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender ausgerichtet. Insbesondere ein barrierefreier Schalter mit höhenverstellbarer Kundentischplatte, Rollstuhlfahrerfreundlichkeit, induktiver Hörschleife, Kennzeichnung durch Piktogramme, Unterarmstützenhalter und Anbindung an das taktile Leitsystem ermöglicht einen barrierefreien Zugang zur Beratung am Schalter. An mittlerweile über 100 Standorten steht den Kund*innen ein solcher Schalter zur Verfügung.

In 29 großen und stark frequentierten Reisezentren ist ein Aufrufsystem installiert, das ebenso barrierefrei ausgestattet und für mobilitätseingeschränkte Reisende benutzungsfreundlich gestaltet ist. Die Betätigung eines Rollstuhlsymbols führt

die Kund*innen an einen höhenverstellbaren Schalter. Bei Auswahl des Symbols für hörgeschädigte Personen werden die Kund*innen an den Schalter mit der induktiven Hörschleife geleitet. Das Symbol für sehbehinderte und blinde Menschen finden Kund*innen durch das Lesen der Brailleschrift. Die anschließende Sprachansage dient zum Auffinden eines barrierefreien Sitzes sowie der Beschreibung des kürzesten Weges zum barrierefreien Schalter. Andere wichtige Komponenten eines barrierefreien Reisezentrums sind beispielsweise Türföhlungen, Sitzmodule und ein taktiles 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 sollen die Einzelmodule der Barrierefreiheit weiter umgesetzt werden.

Mit dem Video-Reisezentrum und dem Video-Automaten betreiben wir seit 2013 erfolgreich ein videobasiertes Vertriebsformat. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und personenbedienten Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen und ist Ende 2020 an 76 Standorten (per Dezember 2019: 66 Standorte) verfügbar. Zusätzlich kommen Video-Automaten an 29 Standorten im Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe zum Einsatz. Der Video-Automat ist ein Fahrkartenautomat, bei dem sich innerhalb festgelegter Öffnungszeiten per Knopfdruck ein Mitarbeitender aus der Zentrale aufschaltet und Kund*innen beim Ticketkauf unterstützt.

Auch die DB Automaten werden im Hinblick auf ihre Barrierefreiheit und Benutzungsfreundlichkeit ständig weiterentwickelt. Dies spiegelt sich in der Gestaltung der Automaten (zum Beispiel keine scharfen Ecken und Kanten) und der Anordnung der Bedienelemente (beispielsweise sind PIN-Pad und Kartenleser für sitzende oder kleine Personen niedriger angeordnet) wider. Die Führung der Benutzer*innen im Interaktionsdesign berücksichtigt die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender in hohem Maße, unter anderem durch die Verwendung größerer Schaltflächen und Schriften sowie eine kontrastreiche Menüsteuerung.

Mittels regelmäßiger Marktforschungen und Befragungen von Kunden*innen sowie Marktbeobachtungen werden Optimierungsmöglichkeiten analysiert und die Bedienungsfläche sowie die Bedienabläufe entsprechend laufend angepasst.

Wir bieten an den wichtigsten Bahnhöfen bundesweit einen Ein-, Um- und Ausstiegsservice für mobilitätseingeschränkte Reisende an. In den Bahnhöfen gibt es zur Unterstützung dieser Kund*innengruppe rund 1.800 Servicemitarbeitende, die

im Rahmen jährlicher Qualifizierungsmaßnahmen speziell geschult werden. Unsere Stationen sind mit mehr als 1.100 mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenliften oder Elektromobilen ausgerüstet. Von 16 festen Standorten aus, den sogenannten Basisstationen, sorgen zusätzliche mobile Teams an rund 40 kleineren und mittleren, nicht mit Mitarbeitenden besetzten Bahnhöfen dafür, dass Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität sicher und bequem in den und aus dem Zug kommen. Der Vorteil ist, dass dieser Mobilitätsservice bedarfsgerechter organisiert werden kann.

Im Berichtsjahr wurden rund 400.000 Hilfeleistungen (im Vorjahr: rund 875.000 Hilfeleistungen) beim Ein-, Um- und Ausstieg realisiert, also rund 1.100 pro Tag (im Vorjahr: rund 2.400 Hilfeleistungen pro Tag). Der entgegen dem langjährigen Trend verzeichnete Rückgang im Berichtsjahr ist auf den coronabedingten Nachfragerückgang im Schienenverkehr zurückzuführen.





Auch bei der Ausstattung der bundesweit über 80 DB Informationen, die den Kund*innen 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 Tischplatte für Rollstuhlfahrer*innen und kleinwüchsige Menschen als auch mit Induktionsschleifen zur Unterstützung von hörgeschädigten Menschen ausgestattet. Die Ergebnisse aus den Anforderungsworkshops DB Information 4.0 mit allen Kund*innengruppen sind in die Entwicklung einer neuen DB Information eingeflossen. Im Rahmen der Rolloutstufe 1 wurde die DB Information der neuen Generation bisher an den Hauptbahnhöfen in Nürnberg, Chemnitz, Würzburg, Leipzig, Bielefeld, Frankfurt am Main und Mannheim in Betrieb genommen. Die Erfahrungen aus dem Betrieb an den genannten Bahnhöfen fließt aktuell in die Vorbereitung der Rolloutstufe 2 ein. Ziel ist die Realisierung von bautechnischen Optimierungen für die zweite Rolloutstufe, in deren Rahmen alle verbleibenden Standorte mit der neuen DB Information ausgerüstet werden sollen.


Bereits seit 1999 organisiert die Mobilitätsservice-Zentrale des DB-Konzerns Hilfe beim Ein-, Um- und Ausstieg in rund 300 Bahnhöfen, die mit Mitarbeitenden besetzt sind.



Die Fahrzeuge im Regionalverkehr wurden in den letzten Jahren kontinuierlich mit zuggebundenen Ein- und Ausstiegshilfen ausgestattet. Damit wird der Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Reisende einfacher beziehungsweise grundsätzlich ermöglicht. Für die Bedienung der Ein- und Ausstiegshilfen sind in erster Linie die Kundenbetreuer*innen zuständig. Wenn kein Servicepersonal an Bord ist und

es die Betriebslage zulässt, stehen die Triebfahrzeugführer*innen ebenfalls helfend zur Verfügung. Die Kund*innen haben die Wahl, diese Unterstützungsleistung spontan in Anspruch zu nehmen oder sich dafür vormelden zu lassen. Für Reisende im Rollstuhl bedeutet dies an 1.720 Bahnhöfen ohne stationäres Servicepersonal vor Ort durchgängige Barrierefreiheit. Für andere mobilitätseingeschränkte Reisende (beispielsweise Eltern mit Kinderwagen, Senior*innen sowie seh- und hörbehinderte Menschen) sind zusätzlich an weiteren nicht stufenlos erreichbaren Verkehrsstationen diese Hilfeleistungen möglich. DB Regio Schiene bietet den Voranmeldeservice seit 2012 an. Wir verzeichnen eine hohe Nachfrage nach diesem für die Reisenden kostenfreien Angebot. Im Berichtsjahr wurden rund 150.000 Hilfeleistungen verzeichnet (im Vorjahr: rund 340.000 Hilfeleistungen). Der entgegen dem langjährigen Trend verzeichnete Rückgang im Berichtsjahr ist auf den coronabedingten Nachfragerückgang im Schienenverkehr zurückzuführen. Durch den Einsatz von Neufahrzeugen und modernisierten Zügen wird der Service der fahrzeuggebundenen Ein- und Ausstiegshilfe auch in Zukunft ausgebaut.

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, schwerhörigen und ertaubten Menschen das Reisen mit der Bahn zu erleichtern, stellen wir auf bahn.de  Gebärdensprache-Videos zur Verfügung. Diese erklären in Gebärdensprache mit Untertiteln die wichtigsten Funktionen und Services von bahn.de  und der Deutschen Bahn. Die Videos sind auf bahn.de/gehoertlos  und bahn.de/hoerbehindert  abrufbar.

Auf der Internetseite 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.

In Kooperation mit dem DB-Konzern hat 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 Audioguides, Führungen in Gebärdensprache oder taktil und akustisch zugängliche Ausstellungsobjekte (bahn.de/reiseziele-barrierefrei ).

Der DB-Konzern bietet verschiedene Apps für die digitale Reisebegleitung an, die in unterschiedlichen Phasen bei der Reiseplanung oder während der Reise unterstützen. Die Funktionen der App DB Barrierefrei, die seit Dezember 2020 nicht mehr zum Download zur Verfügung steht und die seit Januar 2021 nicht mehr mit aktuellen Informationen gepflegt wird, wurden im Wesentlichen durch die bereits bestehende App DB Bahnhof live übernommen. Die Fokussierung auf diese App macht die gezieltere Weiterentwicklung im Sinne mobilitätseingeschränkter Reisender möglich. Im Mittelpunkt steht dabei die digitale Barrierefreiheit, um den Bedürfnissen von Reisenden mit körperlichen Beeinträchtigungen und Sinnes Einschränkungen noch besser zu entsprechen.

Die App DB Bahnhof live bietet schon heute Reiseinformationen an 5.400 Bahnhöfen, wie beispielsweise die Bahnhofstafel mit einer Übersicht aller an- und abfahrenden Züge, nächstgelegene Anschlüsse im Nahverkehr sowie Informationen über den Bahnhof, Einkaufsmöglichkeiten und Aufzüge. Langfristig wollen wir weiterhin eine vollumfänglich barrierefreie Nutzung des DB Navigators ermöglichen. Bei der Weiterentwicklung der Apps werden Kund*innen mit körperlichen Behinderungen und Sinnesbehinderungen mit einbezogen.

Beschwerdemanagement

Mit dem Kund*innendialog stellt der DB-Konzern seinen Kund*innen eine Anlaufstelle zur Verfügung, die rund um die Uhr erreichbar ist. Hier können Kund*innen telefonisch, postalisch oder über das Kontaktformular auf bahn.de Anregungen, Lob und Kritik äußern. Die Abwicklung der gesetzlichen Ansprüche aus Verspätungen wird vom Servicecenter Fahrgastrechte durchgeführt.

Im Berichtsjahr wirkten vor allem die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Entwicklung des Schienenpersonenverkehrs und damit auch auf die Volumenentwicklung im Kundendialog und beim Servicecenter Fahrgastrechte. Dazu gehören insbesondere:

- > ein deutlicher Nachfragerückgang,
- > zusätzliche Kulanzregelungen sowie
- > Zugausfälle und Einschränkungen, vor allem auf internationalen Relationen des Fernverkehrs, infolge von Ein-/Ausreisebeschränkungen und Reisewarnungen.

Die Anzahl der Beschwerden im Kundendialog des Fernverkehrs ging im Berichtsjahr auf rund 212.000 Beschwerden zurück (im Vorjahr: rund 296.000 Beschwerden).

Infolge von Verspätungen und Zugausfällen gemäß der Fahrgastrechteverordnung erfolgte im Berichtsjahr die Bearbeitung von rund 1,2 Millionen Entschädigungsanträgen (im Vorjahr: rund 2,2 Millionen Entschädigungsanträge) durch rund 40 am Verfahren teilnehmende Bahnen im Servicecenter Fahrgastrechte sowie in Reisezentren, Agenturen und in Verkaufsstellen nicht bundeseigener Eisenbahnen. Die Entschädigungsquote lag im Berichtsjahr unverändert bei rund 92 %. Die Nutzungsquote des Fahrgastrechteformulars ging im Berichtsjahr leicht auf rund 75 % zurück (im Vorjahr: rund 76 %).

Die Kundenzufriedenheit mit der Gesamtabwicklung der Entschädigungsanträge durch das Servicecenter Fahrgastrechte ist im Berichtsjahr gestiegen und lag bei einem Zufriedenheitsindex (ZI) von 79 (im Vorjahr: ZI von 74). Sie befindet sich damit weiterhin in einem zufriedenstellenden Bereich.

Aufgrund der Auswirkungen der Corona-Pandemie (unter anderem Schließung der Reisezentren im Frühjahr 2020 und Kontaktbeschränkungen) konnten Beschwerden in den Reisezentren im Berichtsjahr nicht auf dem Niveau des Vorjahres bearbeitet werden. In der Folge ging die Menge der in Reisezentren abschließend vor Ort bearbeiteten Beschwerden auf rund 14.000 zurück (im Vorjahr: rund 30.000 Beschwerden).

Beschwerdemanagement	2020	2019
Beschwerden Fernverkehr in Tausend	212,4	296,1
VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE KONTAKTKANÄLE IN %		
E-Mail	68	65
Brief/Fax	23	23
Telefon	9	12
SERVICELEVEL		
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Aufnahme des Gesprächs in Sekunden	166	88
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden in %	77	78
Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von 10 Werktagen in %	84	90
Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung (in Tausend)		
Bearbeitete Anträge	1.188	2.228
Als unbegründet abgelehnte Fälle	101	173
Entschädigte Fälle	1.087	2.055

Der Fels in der Mobilitätsbrandung

»Wir fahren weiter!« Durchgängig seit Beginn der Corona-Pandemie leisten wir einen substanziellen Beitrag, um Menschen und Güter sicher und verlässlich an ihr Ziel zu bringen. Sowohl unser Markenimage als auch die Kundenzufriedenheiten haben 2020 neue Höchstwerte erreicht. Dabei zeigt sich insbesondere, dass unsere Kund*innen unseren Einsatz und unsere Verlässlichkeit während der Pandemie sehr schätzen.

DB Fernverkehr AG
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt am Main

www.bahn.de

