



# Qualitätsbericht

**Kundenorientierung** — 8

**Informationen und  
Fahrkartenvertrieb** — 8

**Kundenzufriedenheitsumfragen** — 11

**Sauberkeit der Züge und der  
Bahnhofseinrichtungen** — 11

**Zuverlässigkeit der Verkehre** — 12

**Hilfeleistung für Personen  
mit Behinderungen und  
eingeschränkter Mobilität** — 13

**Beschwerdemanagement** — 18

Im Berichtsjahr wurden bei der DB Fernverkehr AG die bereits im Vorjahr begonnenen Aktivitäten des DB-konzernweiten Programms Zukunft Bahn konsequent fortgeführt. Mit diesem Programm stellen wir die Bedürfnisse unserer Kunden und die Qualität unserer Produkte in den Mittelpunkt. Es wurden weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit und der Reisendeninformation entwickelt und umgesetzt. Als ein gemeinsames Steuerungskonzept zur individuellen Optimierung von Baustellen an der Schieneninfrastruktur wurde beispielsweise das Projekt Bauen im Verbund gestartet. Darüber hinaus arbeiten wir weiterhin an der Umsetzung unseres Null-Fehler-Anspruchs. Unser Ziel ist, dass unsere Fahrzeuge zu 100% verfügbar, funktionsfähig und sauber sind und dass unser Serviceversprechen während der Reise vollständig eingelöst wird.

Weitere Meilensteine waren 2017 die vollständige Inbetriebnahme der neuen Schnellfahrstrecke Berlin–München und die damit einhergehende Installation des Erfurter Hauptbahnhofs als neues ICE-Drehkreuz im mitteldeutschen Eisenbahnverkehr zum Fahrplanwechsel am 10. Dezember 2017 sowie die Aufnahme des Regelbetriebs unserer neuen ICE-4-Züge. Die Entwicklung im Berichtsjahr wurde allerdings auch geprägt durch Betriebserschwernisse in außergewöhnlich hohem Umfang. Insbesondere Stürme, Brandanschläge

im Zusammenhang mit dem G20-Gipfel in Hamburg, die Entgleisung eines ICE-Zuges im Dortmunder Hauptbahnhof sowie die zeitweise Sperrung der Rheinstalstrecke belasteten die Entwicklung unserer Pünktlichkeit.

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 Social-Media-Kanäle, persönliche Schreiben, durch das Beschwerdemanagement und unsere Gremienarbeit 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](http://www.bahn.de) gehört zu den meistbesuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Täglich werden etwa 9,9 Millionen Reiseauskünfte erteilt und monatlich rund 3,1 Millionen Online-Tickets verkauft.
- 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 ver-

walten. Im Berichtsjahr wurden täglich bis zu 41.000 Handy-Tickets verkauft, dies stellt gegenüber 2016 mit täglich bis zu 27.000 Handy-Tickets eine beachtliche Steigerung dar. Rund 3,2 Milliarden Reiseauskünfte wurden 2017 mobil abgerufen (im Vorjahr: rund 1,56 Milliarden). Auch Verbund-Tickets für S-Bahn, U-Bahn, Bus und Straßenbahn können über den DB Navigator gebucht werden. Per Januar 2018 stieg die Anzahl der integrierten Verbünde deutlich auf 15 (im Vorjahr: 6 Verbünde). Weitere Verbünde werden folgen.

- Seit Juli 2017 wird der neue Komfort-Check-in, der die Fahrkartenkontrolle im Zug entfallen lässt, zusammen mit DB Fernverkehr getestet. Die Funktion ist exklusiv in die App DB Navigator integriert und für die Testphase für Reisende mit ausgewählten Handy- oder Online-Tickets mit einer Sitzplatzreservierung nutzbar. Haben die Fahrgäste ihren Sitzplatz eingenommen, checken sie einfach per Klick in der App ein. Dem Zugpersonal werden diese Informationen anschließend auf den Kontrollgeräten als Ersatz für die Fahrkartenkontrolle angezeigt. Aktuell wird der Komfort-Check-in in sieben ICE-Zügen getestet. Verläuft der Test erfolgreich, wird die Funktion 2018 auf weitere Fernverkehrsstrecken in Deutschland ausgerollt.
  - DB Skill ermöglicht seit September 2016, die Reiseauskunft per Sprachnachricht über Amazon Alexa abzufragen. Zusätzlich wurde DB Skill im September 2017 auch für Echo Show angepasst, das neueste Gerät der Amazon-Echo-Familie. Zusätzlich werden hier relevante Informationen über einen Touchscreen angezeigt.
  - Seit Oktober 2017 können Kunden, die Handy-Tickets oder BahnCards über den DB Navigator gebucht haben, diese auch mit PayPal bezahlen. Hinsichtlich der Zahlungsart verfügt der DB Navigator damit über dieselben Möglichkeiten wie unser Online-Portal [www.bahn.de](http://www.bahn.de).
  - Im DB Navigator können sich unsere Kunden am Reisetag über die aktuelle Wagenreihung für ICE-Züge informieren. Diese zeigt an, in welchem Gleisabschnitt sich welche Wagennummern und wo sich die Wagen der 1. und 2. Klasse befinden. Die Wagenreihung lässt sich durch ein Icon im Reiseplan der Reiseauskunft oder das Handy-Ticket aufrufen. Bei vorhandener Sitzplatzreservierung erfahren die Kunden zudem, an welchem Gleisabschnitt sie in den richtigen Wagen einsteigen können. Seit August 2017 lassen sich die Informationen zum Wagenstand am Start-, Umstiegs- oder Zielbahnhof ebenfalls in der Verbindungsübersicht auf [www.bahn.de](http://www.bahn.de) abrufen. Zudem werden die Informationen für alle Kanäle um Servicemerkmale und Ausstattungsinformationen wie Stellplätze für Fahrräder, Rollstuhlplätze, rollstuhlgängige Toilette und einen Hinweis über die Funktionsfähigkeit der Klimanlage. Während der Reise informieren wir unsere Kunden am Bahnhof und in den Zügen über Lautsprecheransagen.
  - Bundesweit stehen rund 6.500 stationäre Ticketautomaten an rund 3.900 Standorten für Fahrplanauskünfte und den Fahrscheinkauf zur Verfügung. Mit jährlich rund zwölf Millionen Fahrkartenverkäufen ist der Fahrkartenautomat ein wichtiger Vertriebskanal für den Fernverkehr. Darüber hinaus wird der Fahrkartenautomat jährlich rund 85 Millionen Mal für Auskünfte im Fern- und Nahverkehr genutzt.
  - In unseren bundesweit 385 Reisezentren (und einem Mobility Center) stehen unsere Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter. Zudem stehen unseren Kunden rund 2.300 Agenturen für persönliche Beratung und den Verkauf von Fahrkarten zur Verfügung.
  - Mit dem Video-Reisezentrum betreiben wir erfolgreich ein innovatives Vertriebsformat. Das Video-Reisezentrum ermöglicht personenbediente Beratung und Verkauf insbesondere auch in ländlichen Regionen als Alternative zu Reisezentren oder Agenturen und ist derzeit an 43 Standorten verfügbar.
  - Wir aktualisieren monatlich in einer jährlichen Gesamtauflage von knapp 55 Millionen Stück das Falblatt »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. Die Gesamtauflage wird 2018 57 Millionen Stück erreichen.
  - 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 einer 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, vor allem im Fernverkehr.



#### Komfort-Check-in

In ausgewählten Zügen haben wir im Berichtsjahr den sogenannten Komfort-Check-in getestet. Mit dem digitalen Angebot entfällt die Ticketkontrolle, der Kunde checkt sich selbst ein. Die Funktion ist exklusiv in die App DB Navigator integriert und für diesen Test für Reisende mit ausgewählten Handy- oder Online-Tickets mit einer Sitzplatzreservierung nutzbar. Haben die Fahrgäste ihren Sitzplatz eingenommen, checken sie einfach per Klick in der App

ein. Im Handy-Ticket unter dem Reiter »Reiseplan« bestätigt der Kunde mit einem Klick auf den Button »Komfort Check-in« seinen Sitzplatz und den Reiseantritt. Dem Zugpersonal werden diese Informationen anschließend auf den Kontrollgeräten angezeigt. Das ersetzt die Fahrkartenkontrolle. 2018 rollen wir den Komfort-Check-in für unsere Kunden in Deutschland aus, nachdem die 2017 begonnenen Tests erfolgreich abgeschlossen wurden.

## Kundenzufriedenheitsumfragen

Voraussetzung für die Sicherstellung einer adäquaten Produkt- und Dienstleistungsqualität ist ein regelmäßiges und systematisches Kundenfeedback. Im Berichtsjahr haben wir deshalb in 34 Studien (im Vorjahr: 37 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 hat sich die Kundenzufriedenheit bezogen jeweils auf die aktuelle Fernverkehrsfahrt leicht auf einen Zufriedenheitsindex (ZI) von 77,3 (im Vorjahr: ZI von 76,7) verbessert.

Die Gesamtzufriedenheit mit der DB Fernverkehr AG erreichte im Berichtsjahr einen ZI von 64 (im Vorjahr: ZI von 63). 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 insbesondere im DB Navigator ausgeweitet. Mit dem regelmäßig durchgeführten Kundenmonitor messen wir zeitnah die Produkt- und Servicequalität im Schienenpersonenverkehr.

## 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) im zehnwöchigen Intervall Zwischen- und Grundreinigungen durchgeführt. Außerdem erhalten rund 50% der Züge regelmäßig eine Unterwegsreinigung.

Unsere Kunden bewerteten die Sauberkeit am Platz durchschnittlich mit der Schulnote 2,25 (im Vorjahr: 2,4) und die Sauberkeit im WC mit der Schulnote 3,1 (im Vorjahr: 3,5).

Im Jahr 2017 wurde das Programm RESET Fahrzeugreinigung für eine besonders gründliche Jahresreinigung fortgeführt und zu einem festen Bestandteil der Behandlung der Flotte von DB Fernverkehr.

In der zweiten Jahreshälfte wurden zudem weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Sauberkeit initiiert. Dazu gehören eine bedarfsabhängige Ausweitung der Unterwegsreinigung – insbesondere im IC –, verbunden mit zusätzlichen Reinigungstätigkeiten im WC, und das Konzept des

Reinigungsstewards, bei dem ein Reinigungsmitarbeiter erstmalig den gesamten Zuglauf begleitet und für die Sauberkeit an Bord verantwortlich ist.

Um zukünftig unserem Anspruch an die Sauberkeit unserer Züge im Sinne des Kunden noch besser gerecht zu werden, wurde ein modifiziertes Reinigungskonzept pilotiert und es wurden wichtige Weichen zur künftigen Ausrichtung des Reinigungssystems gestellt. 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 clusterspezifische Qualitätsvorgaben für die Sauberkeit der Bahnhöfe vereinbart. An großen Bahnhöfen wird die Sauberkeit durch Präsenzreiniger und an kleineren Bahnhöfen durch turnusmäßige Reinigungen sowie zusätzliche regelmäßige Grobmüllbeseitigungen sichergestellt. Im Rahmen von Zukunft Bahn wurden an zahlreichen Bahnhöfen zusätzliche Reinigungsmaßnahmen zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität durchgeführt.

# Zuverlässigkeit der Verkehre

Pünktlichkeit und Zugausfälle — 12

Bewältigung von Störungen — 12

## Pünktlichkeit und Zugausfälle

Pünktlichkeit und Reisekettensicherung der individuellen Zugverbindungen ist für unsere Kunden die primäre Anforderung. Die Angabe der Pünktlichkeitsquote berechnet sich über den Vergleich der vorgeplanten Ankunftszeit mit der tatsächlichen Ankunft aller planmäßigen Halte im Zuglauf einschließlich der Ankunft am Zielbahnhof. Als pünktlich wird ein Zug gewertet, wenn er weniger als sechs Minuten (Fünf-Minuten-Pünktlichkeit) beziehungsweise weniger als 16 Minuten (15-Minuten-Pünktlichkeit) Verspätung hat. Im Jahr 2017 erreichten die Fernverkehrszüge der Deutschen Bahn eine Fünf-Minuten-Pünktlichkeit von 78,5% und lagen damit leicht unter dem Vorjahreswert von 78,9%. Das selbst gesteckte Ziel von 81% konnte bis Mitte des Jahres aufrechterhalten werden. Mehrere nicht beeinflussbare äußere Ursachen wie die Herbststürme Xavier und Herwart mit bundesweiten Auswirkungen ließen den Jahreswert im zweiten Halbjahr jedoch unter den Zielwert fallen. Die 15-Minuten-Pünktlichkeit lag im Berichtsjahr bei 91,1% (im Vorjahr: 91,8%). Der personengewichtete Anschlusserrichterungsgrad im Fernverkehr betrug 86,2% (im Vorjahr: 87,0%). 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 bei 1%. Die Reisekettenpünktlichkeit bildet die komplette Fernverkehrsreise der Kunden unter Berücksichtigung von Verspätungen, Ausfällen, Ersatzzügen und alternativen Reisemöglichkeiten ab. Ein Zug gilt dabei als pünktlich, wenn die geplante Ankunftszeit am Ziel um weniger als 15 Minuten überschritten wird. 2017 lag die Reisekettenpünktlichkeit bei 84,3%.

## Bewältigung von Störungen

Das deutsche Schienennetz ist sowohl durch nationale als auch durch internationale Verkehre im Güter- und Personenverkehr stark frequentiert. Die Einhaltung des Fahrplans und die Optimierung der Reisendensteuerung und -information stehen daher im Fokus. Insbesondere durch äußere Einflüsse wie extreme Witterungsbedingungen kann es zu Beeinträchtigungen im Zugverkehr kommen. Die Aus-

wirkungen mehrerer Stürme haben unseren Betrieb 2017 in außergewöhnlich hohem Umfang bis hin zur Einstellung des Fernverkehrs massiv betroffener Regionen beeinträchtigt. Zudem kam es durch Brandanschläge im Zusammenhang mit dem G20-Gipfel in Hamburg, die Entgleisung eines ICE-Zuges im Dortmunder Hauptbahnhof sowie die zeitweise Sperrung der Rheintalstrecke zu Einschränkungen im Bahnbetrieb. In diesen außergewöhnlichen Lagen bieten wir durch Ersatzverkehre alternative Reisemöglichkeiten an. Dies geschieht im Rahmen der Passierbarkeit der Straßen und der Verfügbarkeit von Omnibussen. Ist auch mittels Ersatzverkehr keine Weiterbeförderung möglich, stellen wir die Reisendenbetreuung auch über den Rahmen der Fahrgastrechte hinaus sicher. Diese Möglichkeiten, insbesondere die Bereitstellung von Aufenthaltszügen, wird von unseren Kunden positiv aufgenommen.

Im Rahmen der Wintervorbereitung führen wir jährlich wiederkehrende personalintensive technische und organisatorische Maßnahmen durch. Die Fahrzeugverfügbarkeit konnte in den Wintermonaten gesteigert werden. Hier nutzen wir insbesondere die Enteisungsanlagen zur Sicherung der planmäßigen Wartungsintervalle der Fahrzeuge in den Werken. Ebenso werden bei Frost unsere Schnellfahrstrecken von Köln nach Frankfurt am Main und unsere neue Relation des Verkehrsprojekts Deutsche Einheit (VDE) 8 von Berlin nach München täglich vor Betriebsbeginn auf ihre Verfügbarkeit geprüft und gegebenenfalls Maßnahmen wie Putzfahrten zur Befreiung der Oberleitung von Raureif und Eis durchgeführt. In den Sommermonaten konnte eine Verbesserung der Klimaanlagenverfügbarkeit erzielt werden. Die technische Verfügbarkeit der Klimaanlagen in ICE-Zügen konnte gegenüber den Vorjahren gesteigert werden.

Unser Hauptaugenmerk liegt auf der Minimierung von Störungen und deren Auswirkungen sowie auf der frühzeitigen und verlässlichen Kundeninformation. Neben der bereits bestehenden betrieblichen Kundeninformation durch eine zentrale und sechs regionale Verkehrsleitungen wurde 2017 die eigenständige Organisationseinheit Reisendensteuerung und -information gegründet. Mit ihr sollen Kunden auch bei Großstörungen proaktiv, konsistent und schnell informiert und mit Reiseempfehlungen versorgt werden. Wir steigern damit weiter die Verantwortung für unsere Kunden und stärken die Sicht auf den Kunden auch in der Produktion.

Zur Information der Reisenden nutzen wir neben den klassischen Auskunft- und Informationskanälen (Automaten, Reisezentren und DB Informationen in Bahnhöfen, Servicemitarbeiter und Anzeigesysteme am Bahnsteig sowie in den Zügen, Telefon-Serviceummern) 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 [www.bahn.de](http://www.bahn.de) Informationen bei Störungen erhalten. Zu der ursprünglich gewählten Verbindung können aktuelle Informationen zu Anschlüssen und Verspätungen sowie Alternativen und Ersatzmaßnahmen abgerufen werden. Im Rahmen von Zukunft Bahn werden darüber hinaus kontinuierlich neue Anwendungen zur verbesserten Reisendeninformation entwickelt. So versehen unsere Mitarbeiter des Bereichs Reisendensteuerung und -information zugspezi-

fische Meldungen mit Alternativlösungen bei Abweichungen im Zuglauf, wenn Reisende Zugverbindungen über unsere Vertriebs-Internetplattform [www.bahn.de](http://www.bahn.de) abfragen.

Für den Umgang mit unabwendbaren Störungen im Betriebsablauf werden unsere an der Zugfahrt beteiligten Personale ständig geschult. Dazu zählen das Erkennen von Abweichungen und das 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. Die zuverlässige Information unserer Reisenden im Störfall ist sichergestellt.

## 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 den Programmen der Deutschen Bahn AG zur Barrierefreiheit wurden seit 2005 wichtige Meilensteine in Richtung Barrierefreiheit umgesetzt [www.bahn.de/programm-barrierefrei](http://www.bahn.de/programm-barrierefrei). Das dritte Programm zur Barrierefreiheit, das 2016 veröffentlicht wurde, umfasst einen Zeithorizont bis Ende 2020.

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.

Alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge im Fernverkehr werden mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe ausgestattet. Beispielsweise verfügt die neueste Generation des ICE 3 (Baureihe (BR) 407) ebenso wie jeder der neuen ICE-4-Züge über einen fahrzeuggebundenen Hublift. Nach einem einjährigen Probetrieb ist der ICE 4 seit 10. Dezember 2017 in den Regelbetrieb gestartet und zunächst auf den Strecken Hamburg–München und Hamburg–Stuttgart unterwegs. Sein Einsatzfeld erweitert sich bis zur vollständigen Auslieferung der bestellten 119 Züge im Jahr 2023 sukzessive und wird künftig auch grenzüberschreitende ICE-Verbindungen in die Schweiz umfassen. Beim Intercity 2 (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 Fahr-

gäste wird die Orientierung in den neuen Fahrzeugen unter anderem durch Ausstattung mit einem taktilen Leitsystem deutlich verbessert.

Das Modernisierungsprogramm der bereits etwa 15 Jahre alten ICE-3-Züge (Baureihe 403/406) umfasst beispielsweise die Berücksichtigung eines zweiten Rollstuhlplatzes inklu-

sive eines elektrisch höhenverstellbaren Tisches an beiden Plätzen sowie die Ergänzung taktile Orientierungshinweise vom Einstieg bis zur Sitzplatznummer.

Eine Übersicht zum Anteil der barrierefreien im Einsatz befindlichen Flotte bei der DB Fernverkehr AG 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 Rollstuhlfahrer)	Nicht barrierefrei	2017
ICE 1	-	-	58	-	58
ICE 2	-	44	-	-	44
ICE 3 (BR 403/406)	-	11	52	-	63
ICE 3 (BR 407)	17	-	-	-	17
ICE 4 (BR 412)	8	-	-	-	8
ICE T (BR 411/415)	-	-	67	-	67
ICE MET <sup>1)</sup>	-	-	2	-	2
<b>Gesamt</b>	<b>25</b>	<b>55</b>	<b>179</b>	<b>0</b>	<b>259</b>
Anteil in %	10	21	69	0	100

<sup>1)</sup> 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 Rollstuhlfahrer)	Nicht barrierefrei	2017
ICmod mit Rollstuhlplätzen	-	222	-	-	222
ICmod ohne Rollstuhlplätze	-	-	548	-	548
Sonstige IC-Wagen mit Rollstuhlplätzen	-	-	64	-	64
Sonstige IC-Wagen ohne Rollstuhlplätze <sup>1)</sup>	-	-	-	473	473
Intercity 2	135	-	-	-	135
<b>Gesamt</b>	<b>135</b>	<b>222</b>	<b>612</b>	<b>473</b>	<b>1.442</b>
Anteil in %	9	15	43	33	100

<sup>1)</sup> 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, rollstuhlgerechten 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.

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, Modernisierung	Teilweise barriere- frei geeignet für Rollstuhlfahrer (Ein- und Ausstieg)	Nicht barrierefrei	2017
Elektrische Triebzüge	326	532	791	831	56	2.536
Verbrennungstriebwagen	116	465	239	-	453	1.273
Einstöckige Wagen	-	90	-	97	433	620
Doppelstockwagen	182	-	962	-	887	2.031
<b>Gesamt</b>	<b>624</b>	<b>1.087</b>	<b>1.992</b>	<b>928</b>	<b>1.829</b>	<b>6.460</b>
Anteil in %	10	17	31	14	28	100

Als größter Anbieter im Busverkehr in Deutschland betreibt der DB-Konzern rund 4.800 eigene Busse, davon rund 85% Niederflrbusse. 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 weiterhin eines der zentralen Themen im Gesundheitswesen werden. Mit dem Fachbereich Gesundheit und Soziales der Fresenius Hochschule 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 Berührungängste mit dem öffentlichen Personennahverkehr zu nehmen und ihnen die Benutzung zu erleichtern. Im Berichtsjahr wurden die Ergebnisse der Forschungskooperation zum Thema Mobilität im Alter der Branche vorgestellt und das weitere Vorgehen diskutiert. Aufbauend auf diesen Ergebnissen möchten Fahrzeughersteller nun zusammen mit der Hochschule Fresenius und DB Regio Bus Fahrzeuge entwickeln, die mobilitätseingeschränkten Menschen die Nutzung erleichtern sollen. Erste Prototypen zum Einsatz im Linienverkehr sollen im Jahr 2018 bereitstehen.

Ergänzend zu den bestehenden Schienenverkehrsverbindungen bietet DB Fernverkehr einen schnellen und umsteigefreien IC-Bus-Verkehr auf verschiedenen nationalen und internationalen Verbindungen an. Die Busmitarbeiter geben Hilfestellungen beim Ein- und Ausstieg. Rollstühle und andere orthopädische Hilfsmittel werden im Kofferraum transportiert, sofern sie klappbar sind, unter 31,5kg wiegen und die Größe von 120×109×35cm nicht überschreiten. 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 85 Standorten (per Dezember 2017: 65 Standorte) steht dieser den Kunden zur Verfügung.

In 34 großen und stark frequentierten Reisezentren ist ein Aufrufsystem installiert, das ebenso barrierefrei ausgestattet und für mobilitätseingeschränkte Reisende bedienerfreundlich gestaltet ist. Die Betätigung eines Rollstuhlfahrersymbols führt die Kunden an einen höhenverstellbaren Schalter. 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 Weges 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 weiter umgesetzt.

Seit 2013 wurden an 43 Bahnhöfen sogenannte Video-Reisezentren eingerichtet, davon allein im Berichtsjahr an sieben Bahnhöfen. Kunden können sich dort per Knopfdruck mit einem Reiseberater verbinden lassen, der über Monitor und Mikrofon persönlich berät und Fahrscheine bucht. Der Ausdruck erfolgt automatisch. Die Video-Reisezentren sind für Rollstuhlfahrer barrierefrei nutzbar.

Auch die DB Automaten werden im Hinblick auf ihre Barrierefreiheit und Nutzerfreundlichkeit ständig weiterentwickelt. Dies spiegelt sich sowohl 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) als auch 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 eine kontrastreiche Menüsteuerung. Mittels regelmäßiger Marktforschungen und Kundenbefragungen sowie Marktbeobachtungen werden Optimierungsmöglichkeiten analysiert und die Benutzeroberfläche sowie 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 Zugang zum Thema motorische, optische und akustische Beeinträchtigung schaffen. Unsere Stationen sind mit mehr als 900 mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenaufzügen 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 760.000 Hilfeleistungen (im Vorjahr: 640.000 Hilfeleistungen) beim Ein-, Um- und Ausstieg realisiert, also rund 2.070 pro Tag (im Vorjahr: rund 1.750 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. Die Ergebnisse aus den Anforderungsworkshops DB Information 4.0 mit allen Kundengruppen sind in die Entwicklung unserer neuen DB Information eingeflossen. Die erste neue DB Information wurde im Berichtsjahr im Nürnberger Hauptbahnhof eröffnet. Bis Ende 2020 soll der Austausch aller DB Informationen abgeschlossen sein.

Bereits seit 1999 organisiert die Mobilitätsservice-Zentrale des DB-Konzerns Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen in 300 Bahnhöfen, die mit Mitarbeitern besetzt sind. Im Berichtsjahr wurde mit MobiServ+ ein neues System in Betrieb genommen, das weiterhin zur Koordination von Hilfeleistungen genutzt wird und unter anderem die Kommunikation mit mobilitätseingeschränkten Reisenden verbessert.

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 1.720 erreichbaren Bahnhöfen ohne stationäres Servicepersonal nach Voranmeldung Hilfe für Rollstuhlfahrer beim Ein- und Ausstieg. 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 Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Reisende deutlich erweitert. Zahlreiche Rückmeldungen zu diesem Service gegenüber dem Zug- und Stationspersonal sowie den Mitarbeitern der Mobilitätsservicezentrale lassen auf eine sehr positive Resonanz in der Zielgruppe schließen. Im Berichtsjahr waren über 80.000 Voranmeldungen (im Vorjahr: über 43.000 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 die Gebärdensprachvideos für das Internet weiterentwickelt. Ein Avatar führt durch die Services des DB-Konzerns und informiert unter anderem über die BahnCard und zu Fahrgastrechten. Auch die Services rund um die Reiseplanung und -information sowie die Möglichkeiten des Fahrkartenskaufs werden ausführlich vorgestellt.

Hörbehinderte und gehörlose Kunden können die wichtigsten Informationen rund um ihre Bahnreise auf [www.bahn.de/gehoerlos](http://www.bahn.de/gehoerlos) oder [www.bahn.de/hoerbehindert](http://www.bahn.de/hoerbehindert) nachlesen. Entlang der Reisekette werden alle relevanten Informationen für die Zielgruppe Menschen mit Hörbehinderungen vorgestellt. Dies beinhaltet hilfreiche Links und Kontaktdaten, aber auch aktuelle Verkehrsinformationen zu Abfahrts- und Ankunftszeiten der Züge oder Informationen zu Bahnhöfen sowie Tipps für Auslandsreisen. Es werden wesentliche mobile Services ebenso wie die Ange-

bote der Mobilitätsservice-Zentrale vorgestellt. Gehörlose Menschen können mit der Mobilitätsservice-Zentrale per E-Mail [✉ deaf-msz@deutschebahn.com](mailto:deaf-msz@deutschebahn.com) kommunizieren, auch gibt es einen SMS-Service für diese Zielgruppe, um Informationen (beispielsweise im Falle von Funktionsstörungen von Automaten oder von Einrichtungen im Bahnhof oder im Zug) zu übermitteln. Für 2018 ist ein Pilotprojekt geplant, um in der Mobilitätsservice-Zentrale eine Chat-Kommunikation einzurichten und eine »Künstliche Intelligenz« zu implementieren.

Menschen mit Lernschwierigkeiten finden nützliche Hinweise zum Reisen mit der Bahn auf [✉ www.bahn.de/leichte-sprache](http://www.bahn.de/leichte-sprache). 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 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.

Neben neuen Reisezielen, wie Rostock, Warnemünde und der Südlichen Weinstraße, wurde zudem mit [✉ www.museum.de](http://www.museum.de), eine Erhebung über barrierefreie Angebote in Museen durchgeführt. Das umfangreiche digitale Nachschlagewerk unter [✉ www.bahn.de/barrierefrei](http://www.bahn.de/barrierefrei) bietet eine aktuelle Übersicht entsprechend eingerichteter Kultureinrichtungen.

Um Kunden einen digitalen Reisebegleiter mit allen relevanten Informationen entlang ihrer Reisekette in einer für sie hilfreichen Form zur Verfügung zu stellen, startete 2016

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. Ende 2016 wurde der erste Prototyp mit ausgewählten Probanden für die Dauer von sechs Monaten getestet. Auf Basis dieser Ergebnisse wurde die App weiterentwickelt. Ende März 2018 wird die App DB Barrierefrei in den App-Stores verfügbar sein.

Bei der Entwicklung wurden Betroffene von der ersten Idee bis zur endgültigen App kontinuierlich einbezogen. Ihre Bedürfnisse stehen dabei im Mittelpunkt der zu treffenden Entscheidungen. Dieser Lösungsansatz bietet neue und innovative Möglichkeiten einer reisebegleitenden Unterstützung aller Reisenden. Die App DB Barrierefrei wird 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 Behindertensportverband (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

Mit dem »Kundendialog« stellt der DB-Konzern seinen Kunden eine Anlaufstelle zur Verfügung, die rund um die Uhr erreichbar ist. Hier können Bahnkunden telefonisch, postalisch oder über das Kontaktformular auf [www.bahn.de](http://www.bahn.de) Anregungen, Lob und Kritik äußern. Die Abwicklung der gesetzlichen Ansprüche aus Verspätungen wird vom Servicecenter Fahrgastrechte durchgeführt.

Das Jahr 2017 war geprägt von Betriebseinschränkungen in außergewöhnlicher Höhe, die zum Teil massive Einflüsse auf den Zugverkehr und auf die Eingangsmengen im Beschwerdemanagement und beim Servicecenter Fahrgastrechte hatten.

- Anfang Mai entgleiste ein ICE bei der Einfahrt in den Dortmunder Hauptbahnhof, der einen Knotenpunkt für den Eisenbahnverkehr in Nordrhein-Westfalen darstellt, und beschädigte dabei mehrere Weichen in der Zufahrt zum Bahnhof.
- Der Angriff einer Schadsoftware auf die Computersysteme des DB-Konzerns sorgte Mitte Mai dafür, dass die Anzeigetafeln und Ticketautomaten ausfielen.
- Der G20-Gipfel, der im Juni in Hamburg stattfand, war von Brandanschlägen auf Anlagen der Schieneninfrastruktur begleitet.
- Bei Tunnelbauarbeiten unterhalb der Rheintalstrecke kam es im August zu einer Absenkung der Gleise, die die Sperrung der Strecke zur Folge hatte. Für mehrere Wochen musste hier ein Schienenersatzverkehr eingerichtet werden.
- Im Juni und Oktober sorgten mehrere schwere Stürme für erhebliche Beeinträchtigungen im Schienenverkehr. Infolge der Ereignisse stiegen die Beschwerden im Kundendialog des Fernverkehrs im Berichtsjahr um 12% auf rund 228.000 Beschwerden (im Vorjahr: rund 204.000 Beschwerden).

Infolge von Verspätungen gemäß der Fahrgastrechteverordnung erfolgte im Berichtsjahr die Bearbeitung von rund 1,6 Millionen Entschädigungsanträgen (im Vorjahr: rund 1,3 Millionen Entschädigungsanträge) aller 43 am Verfahren teilnehmenden Bahnen im Servicecenter Fahrgastrechte sowie in Reisezentren, Agenturen und in Verkaufsstellen nicht bundeseigener Eisenbahnen. Die Entschädigungsquote lag im Berichtsjahr bei 93% (im Vorjahr: 90%). Die Nutzungsquote des Fahrgastrechteformulars stieg im Berichtsjahr leicht auf 83% (im Vorjahr: 80%).

Die Kundenzufriedenheit mit der Gesamtabwicklung der Entschädigungsanträge durch das Servicecenter Fahrgastrechte blieb im Berichtsjahr stabil bei einem Zufriedenheitsindex (ZI) von 76% (im Vorjahr: ZI von 76%) und befindet sich damit weiterhin in einem zufriedenstellenden Bereich.

Die im Jahr 2016 in den Reisezentren erfolgreich eingeführte Beschwerdebearbeitung wurde im Berichtsjahr weiter ausgedehnt. Bahnkunden nahmen das Angebot der Beschwerdebearbeitung in den Reisezentren sehr gut an. 2017 konnten mehr als 33.000 Beschwerden (im Vorjahr: rund 26.000 Beschwerden) abschließend vor Ort in den Reisezentren bearbeitet werden.

Beschwerdemanagement	2017	2016
Anzahl Beschwerden Fernverkehr gesamt in Tausend	227,7	203,7
<b>VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE KONTAKTKANÄLE IN %</b>		
E-Mail	59	46
Brief/Fax	28	42
Telefon	13	12
<b>SERVICELEVEL</b>		
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Aufnahme des Gesprächs in Sekunden	90	62
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden in %	81	90
Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von 10 Werktagen in %	90	93
<b>Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung in Tausend</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Bearbeitete Anträge	1.577	1.293
Als unbegründet abgelehnte Fälle	110	129
Entschädigte Fälle	1.467	1.164