



Qualitätsbericht

- 6 Kundenorientierung**
- 7 Informationen und Fahrkartenvertrieb**
- 8 Kundenzufriedenheitsumfragen**
- 9 Sauberkeit der Züge und der Bahnhofseinrichtungen**
- 9 Zuverlässigkeit der Verkehre**
- 11 Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität**
- 16 Beschwerdemanagement**

Im Berichtsjahr wurden bei der DB Fernverkehr AG die bereits in 2016 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 Reisendeninformation entwickelt und umgesetzt. So wurde unter anderem zur Optimierung der Betriebsabwicklung die Plankorridor-Disposition eingeführt. Durch die Intensivierung der Zugsteuerung im Verbund (DB Netze Fahrweg und Eisenbahnverkehrsunternehmen) sowie Maßnahmen zur Unterstützung des Null-Fehler-Anspruchs im Korridor (zum Beispiel präventiver Weichengroßteiltausch und mobile Instandhaltung in den Wendungen) soll die Pünktlichkeit im Korridor signifikant gesteigert werden. Die PlanStart-Teams richteten im Berichtsjahr ihren Fokus darauf, die verbesserte Beginnplanmäßigkeit in den Knotenbahnhöfen auf die Strecke zu übertragen sowie die Haltezeiteinhaltung bei den Unterwegshalten zu erhöhen. 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.

Ein weiterer Meilenstein war im Berichtsjahr die fortgesetzte Modernisierung und Ergänzung der Fahrzeugflotte durch die Inbetriebnahme weiterer neuer ICE-4- und IC-2-Züge. Die Entwicklung der Pünktlichkeit im Fernverkehr wurde im Berichtsjahr allerdings durch die stark ausgelastete Infrastruktur und infolge eines Anstiegs der Fahrzeug- und Infrastrukturstörungen bei einem anhaltend hohen externen

Störgeschehen deutlich belastet. Auch anhaltend hohe Einschränkungen infolge extremer Wetterlagen, aber auch der Brand eines ICE-Zuges auf der Schnellfahrstrecke Köln–Rhein/Main, verbunden mit einer nachfolgenden mehrtägigen Sperrung der Strecke, führten mit zu einem Rückgang der 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. Die Bereitstellung der Speisen und Getränke für unsere Züge unterliegt den strengen Anforderungen eines zertifizierten Lebensmittelsicherheitsmanagementsystems.

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, durch persönliche Schreiben, 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. 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 meist-besuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Im Berichtsjahr gab es insgesamt rund 327 Millionen Besuche in der Reiseauskunft und es wurden monatlich rund 3,5 Millionen Online-Tickets (im Vorjahr: 3,2 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 verwalten. Im Berichtsjahr wurden täglich bis zu 78.000 Handy-Tickets verkauft, dies stellt gegenüber 2017 mit täglich bis zu 41.000 Handy-Tickets eine deutliche Steigerung dar. Rund 812 Millionen Besuche der Reiseauskunft gab es im Berichtsjahr mobil (im Vorjahr: rund 690 Millionen). Auch Verbund-Tickets für S-Bahn, U-Bahn, Bus und Straßenbahn können über den DB Navigator gebucht werden. Per Januar 2019 stieg die Anzahl der integrierten Verbünde deutlich auf 29 (per Januar 2018: 15 Verbünde). Weitere Verbünde werden folgen.
- ▶ Nach einer Testphase hat DB Fernverkehr im Juni 2018 den Komfort Check-in bundesweit in allen ICE eingeführt. Die Funktion ist exklusiv in die App DB Navigator integriert und für Gäste mit einem Handy-Ticket oder einem in den DB Navigator geladenen Online-Ticket nutzbar; seit Dezember 2018 auch ohne eine Sitzplatzreservierung. Haben die Fahrgäste ihren Sitzplatz eingenommen, checken sie einfach per Klick in der App ein. Dadurch entfällt die Ticketkontrolle durch den Zugbegleiter. Die Ausweitung auf die IC-Flotte sowie Funktionserweiterungen sind für das Jahr 2019 geplant.
- ▶ DB Skill (Reiseauskunft per Sprachnachricht über Amazon) wurde im Berichtsjahr weiter verbessert. Mit Freigabe des Gerätestandorts übernimmt DB Skill seit August die Suche nach der idealen Starthaltestelle. Seit Oktober können Nutzer zudem weitere Details wie Fragen zu Umstiegen (Ort, Dauer, Anzahl), Abfahrts- und Ankunfts-gleisen oder Zugnummer einer Verbindung abfragen.
- ▶ Seit dem Fahrplanwechsel 2018 können Tickets für den Nah- und Fernverkehr auf www.bahn.de und im DB Navigator gebührenfrei mit paydirekt bezahlt werden.
- ▶ Mit dem City-Ticket machen wir das Reisen noch einfacher: Der Weg zum oder vom Bahnhof mit U-, S-, Straßenbahn oder Bus ist seit dem 1. August 2018 in über 120 deutschen Städten innerhalb des jeweils gültigen Tarifgebiets in allen Flex- und Sparpreis-Tickets mit einer Reiseweite von über 100 km enthalten.
- ▶ Die Einführung der Schnellbuchung im DB Navigator im Juni 2018 verkürzt den Buchungsprozess auf wenige Schritte. Handy-Tickets für den Nah- und Fernverkehr können direkt aus der Verbindungsübersicht gebucht werden.
- ▶ Bundesweit stehen rund 6.000 stationäre Ticketautomaten an rund 3.600 Standorten für Fahrplanauskünfte und Fahrkartenverkäufe zur Verfügung. Wegen der Flächenpräsenz und der Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit sind Ticketautomaten weiterhin ein wichtiger Vertriebskanal für den Fernverkehr.
- ▶ In unseren bundesweit rund 370 Reisezentren (und einem Mobility Center) stehen unsere Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt für Reiseinformationen und den Fahrkartenverkauf am Schalter. Zudem stehen unseren Kunden rund 2.000 Agenturen für persönliche Beratung und den Verkauf von Fahrkarten zur Verfügung.
- ▶ Mit dem Video-Reisezentrum und dem Video-Automaten 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 50 Standorten verfügbar. Der Video-Automat kommt seit dem Berichtsjahr erstmalig an 29 Standorten im Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) zum Einsatz. Der Video-Automat ist ein Fahrkartenautomat, bei dem sich per Knopfdruck ein Mitarbeiter aus der Zentrale innerhalb festgelegter Öffnungszeiten aufschaltet und den Kunden beim Ticketkauf unterstützen kann.

- ▶ Wir aktualisieren monatlich in einer jährlichen Gesamtauflage von über 56 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. Die Gesamtauflage wird in 2019 52 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 Reisendeninforma-

tion sind die Mitarbeiter im Bahnsteigservice mit einem internetfähigen mobilen Endgerät 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, vor allem im Fernverkehr.

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: 34 Studien) rund 160.000 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 ist die Kundenzufriedenheit bezogen jeweils auf die aktuelle Fernverkehrsfahrt mit einem Zufriedenheitsindex (ZI) von 77 (im Vorjahr: ZI von 77) stabil geblieben. Die Gesamtzufriedenheit mit der DB Fernverkehr AG verschlechterte sich im Berichtsjahr auf einen ZI von 60 (im Vorjahr: ZI von 64). Als Gründe hierfür sind die verschlechterte Pünktlichkeit im Berichtsjahr sowie Betriebseinschränkungen zu nennen (Zugausfälle, Kurzzüge, fehlende Speisewagen). Die Studien sowie die Auswertung werden von unabhängigen Marktforschungsinstituten durchgeführt.

Zentrale Themenbereiche im Berichtsjahr waren für uns erneut die Verbesserung der Kommunikation, insbesondere bei Unregelmäßigkeiten und Verspätungen, sowie der Komfort im Zug, speziell die Zufriedenheit mit dem Sitzkomfort. 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. Im Laufe des Berichtsjahrs wurden weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Sauberkeit initiiert. Unter anderem wurde die Frequenz einzelner Reinigungstätigkeiten erhöht sowie die Ausrüstung der mobilen Reinigungskräfte verbessert. Das Konzept des im Vorjahr gestarteten Piloten des Reinigungsstewards, bei dem ein Reinigungsmitarbeiter den gesamten Zuglauf begleitet und für die Sauberkeit an Bord verantwortlich ist, wurde weiterentwickelt und Ende 2018 auf stark frequentierte Relationen ausgeweitet. Zudem stand im Berichtsjahr die Entfernung von Graffiti im Fokus.

Unsere Kunden bewerteten die Sauberkeit am Platz durchschnittlich mit der Schulnote 2,3 (im Vorjahr: 2,25) und die Sauberkeit im WC (nur Nutzer) mit der Schulnote 3,1 (im Vorjahr: 3,1). Es ist unser Bestreben, mit verschiedenen für 2019 vorgesehenen Maßnahmen eine Verbesserung dieser Werte zu 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 im Rahmen des DB-Konzernprogramms Zukunft Bahn entwickelte Produktionskonzept infrastrukturelles Facility-Management (IFM) flächendeckend umgesetzt. Ziel dieses Konzepts ist es, anhand identifizierter Kundenkernbedürfnisse die Reinigung noch besser auf die Reisenden auszurichten. Nach Abschluss der im Vorjahr durchgeführten Pilotierung in Berlin gibt es seit dem ersten Quartal 2018 bundesweit die Möglichkeit, Verschmutzung per WhatsApp zu melden und beseitigen zu lassen. Dieser Service wird derzeit an ausgewählten großen Bahnhöfen angeboten.

Zuverlässigkeit der Verkehre

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) Verspätung hat. Im Berichtsjahr erreichten unsere Fernverkehrszüge eine Fünf-Minuten-Pünktlichkeit von 74,9% und lagen damit unter dem Vorjahreswert von 78,5% und deutlich unter dem Ziel von 82%. Die Entwicklung wurde durch eine stark ausgelastete Infrastruktur und von mehr Fahrzeug- und Infrastrukturstörungen bei einem anhaltend hohen externen Störgeschehen (unter

anderem Einschränkungen aus Stürmen, einer Sperrung des Kölner Hauptbahnhofs und eines ICE-Brandes auf der Schnellfahrstrecke Köln—Rhein/Main mit bundesweiten Auswirkungen) deutlich belastet.

Die Ausweisung der 15-Minuten-Pünktlichkeit entfällt, da die Kennzahl weiterentwickelt und nun durch die Kennzahl Reisendenpünktlichkeit ersetzt wird. Die Reisendenpünktlichkeit im Fernverkehr soll das vollständige Reiseerlebnis der Kunden unter Berücksichtigung aller Verspätungen, Zugausfälle, Ersatzzüge und alternativen Reisemöglichkeiten abbilden. Ebenso wird das Erreichen aller Anschlüsse berücksichtigt. Ein Kunde gilt dabei als pünktlich, wenn die geplante Ankunftszeit am Ziel um weniger als 15 Minuten überschritten wird. Im Berichtsjahr lag die Reisendenpünktlichkeit bei 80,1% (im Vorjahr: 84,3%).

Der personengewichtete Anschlussreichungsgrad im Fernverkehr betrug 83,8% (im Vorjahr: 86,2%). 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%.

Bewältigung von Störungen

Das deutsche Schienennetz war im Berichtsjahr durch eine Nachfragesteigerung von über 1% im Vergleich zum Vorjahr noch stärker frequentiert. Die Einhaltung des Fahrplans, die Weiterentwicklung dispositiver Prozesse 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 Auswirkungen mehrerer Stürme haben unseren Betrieb im Berichtsjahr wie auch schon im Vorjahr in anhaltend hohem Umfang bis hin zur Einstellung des Fernverkehrs in den betroffenen Regionen beeinträchtigt. Zudem kam es am Berichtsjahresende durch einen Streik der Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG) zu erheblichen 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 über den Rahmen der Fahrgastrechte hinaus sicher. Diese Möglichkeiten, insbesondere die Bereitstellung von Aufenthaltzügen, wird von unseren Kunden positiv angenommen.

Im Rahmen der Wintervorbereitung führen wir jährlich wiederkehrende personalintensive technische und organisatorische Maßnahmen durch. Ebenso werden bei Frost unsere Schnellfahrstrecken Köln—Rhein/Main und Berlin—München täglich vor Betriebsbeginn auf ihre Verfügbarkeit hin geprüft und gegebenenfalls Maßnahmen wie Prüffahrten zur Befreiung der Oberleitung von Raureif und Eis durchgeführt. In den Sommermonaten konnte eine weitere 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, einem bestmöglichen betrieblichen Umgang hiermit sowie auf der frühzeitigen und verlässlichen Kundeninformation. Neben der Kundeninformation durch eine zentrale Verkehrsleitstelle und sechs

regionale Verkehrsleitungen werden aktuelle zugbezogene Informationen durch die eigenständige Organisationseinheit Reisendensteuerung und -information bekannt gegeben. Mit ihr sollen die Kunden auch bei Großstörungen proaktiv, konsistent und schnell informiert und mit Reiseempfehlungen versorgt werden. Mitarbeiter der Reisendensteuerung und -information geben zugspezifische Meldungen mit alternativen Zugverbindungen bei Abweichungen im Zuglauf bekannt. Diese Informationen können für Reisende über www.bahn.de abgerufen werden.

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, 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 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.

Für den Umgang mit unabwendbaren Störungen im Betriebsablauf werden unsere an der Zugfahrt beteiligten Mitarbeiter kontinuierlich sensibilisiert und geschult. Dazu zählen das Erkennen von Abweichungen und das Initiieren von Ersatzmaßnahmen bis hin zum Beherrschen von Großstörungen. 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. Zusätzlich zu den bestehenden Leitstellen DB Fernverkehr wurde im Herbst 2018 das Großlagenmanagement unter Führung der Zentralen Leitstelle in Betrieb genommen. Hier werden die Disponenten bei betrieblichen Großstörungen unterstützt sowie proaktiv Betriebskonzepte erarbeitet, um bei Störungseintritt sofort Ersatzmaßnahmen einleiten und kommunizieren zu können. Die zuverlässige Information unserer Reisenden im Störfall soll dadurch weiter gesteigert werden.

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 zur Barrierefreiheit wurden seit 2005 wichtige Meilensteine in Richtung Barrierefreiheit umgesetzt (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 Gleich-

behandlungsgesetz (AGG), der Technischen Spezifikation für Interoperabilität für mobilitätseingeschränkte Reisende (TSI PRM), der EU-Fahrgastreueverordnung 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 ICE-4-Züge über einen fahrzeuggebundenen Hublift. Im Berichtsjahr war der ICE 4 überwiegend auf den Strecken Hamburg–München und Hamburg–Stuttgart unterwegs. Nach Inbetriebnahme weiterer Züge wurde sein Einsatzfeld erweitert und umfasst inzwischen mehr Verbindungen (beispielsweise Berlin–München, Dortmund–München). Die Ausweitung der Fahrzeugeinsätze mit Hublift ermöglicht es Reisenden mit Rollstuhl somit, auf mehr Reisedestinations zu fahren. Bis zur vollständigen Auslieferung der bestellten Züge im Jahr 2023 werden sukzessive weitere Relationen und künftig auch grenzüberschreitende ICE-Verbindungen in die Schweiz hinzukommen.

Das Modernisierungsprogramm der älteren ICE-3-Züge (BR 403/406) wurde im Berichtsjahr fortgesetzt und umfasst beispielsweise die Berücksichtigung eines zweiten Rollstuhlplatzes inklusive eines elektrisch höhenverstellbaren Tisches an beiden Plätzen sowie die Ergänzung taktischer Orientierungshinweise vom Einstieg bis zur Sitzplatznummer.

Eine Übersicht zum Anteil der im Einsatz befindlichen barrierefreien 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 barrierefrei (zum Beispiel geeignet für Rollstuhlfahrer) | Nicht barrierefrei | 2018 |
|-------------------------------------|--|---|--|--------------------|------------|
| ICE 1 | - | - | 58 | - | 58 |
| ICE 2 | - | 44 | - | - | 44 |
| ICE 3 (BR 403/406) | - | 18 | 45 | - | 63 |
| ICE 3 (BR 407) | 17 | - | - | - | 17 |
| ICE 4 (BR 412) | 25 | - | - | - | 25 |
| ICE T (BR 411/415) | - | - | 67 | - | 67 |
| ICE MET ¹⁾ | - | - | 2 | - | 2 |
| Insgesamt | 42 | 62 | 172 | - | 276 |
| Anteil in % | 15 | 23 | 62 | - | 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 Bei- spiel geeignet für Rollstuhlfahrer) | Nicht barrierefrei | 2018 |
|--|--|--|---|-----------------------|--------------|
| ICmod mit Rollstuhlplätzen | - | 223 | - | - | 223 |
| ICmod ohne Rollstuhlplätze | - | - | 545 | - | 545 |
| Sonstige IC-Wagen mit Rollstuhlplätzen | - | - | 56 | - | 56 |
| Sonstige IC-Wagen ohne Rollstuhlplätze ¹⁾ | - | - | - | 451 | 451 |
| Intercity 2 | 200 | - | - | - | 200 |
| Insgesamt | 200 | 223 | 601 | 451 | 1.475 |
| Anteil in % | 14 | 15 | 41 | 31 | 100 |

¹⁾ Ohne Dienst-/Kuppelwagen.

Die Anforderungen an Barrierefreiheit fließen auch in die Konzeptionen von Zügen für den Regionalverkehr ein. Rund drei Viertel der Fahrzeugflotte 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 550-mm-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 | Barrierefrei, Neubeschaffung gemäß TSI PRM | Weitgehend barrierefrei, Neubeschaffung vor TSI PRM | Weitgehend barrierefrei durch Modernisierung | Teilweise barriere- frei, geeignet für Rollstuhlfahrer (Ein- und Ausstieg) | Nicht barrierefrei | 2018 |
|--------------------------|--|--|--|---|-----------------------|--------------|
| Elektrische Triebzüge | 405 | 532 | 791 | 833 | 53 | 2.614 |
| Verbrennungstriebwagen | 143 | 451 | 239 | - | 406 | 1.239 |
| Einstöckige Wagen | - | 90 | - | 96 | 291 | 477 |
| Doppelstockwagen | 196 | - | 974 | - | 853 | 2.023 |
| Insgesamt | 744 | 1.073 | 2.004 | 929 | 1.603 | 6.353 |
| Anteil in % | 12 | 17 | 32 | 15 | 25 | 100 |

Als größter Anbieter im Busverkehr in Deutschland betreibt der DB-Konzern rund 4.900 eigene Busse, davon rund 90% Niederflerbusse. Dank dieser Technik und Fahrerschulungen 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 Busersteller Iveco ein Konzept für alters- und

behindertengerechtes Fahren erarbeitet. Dazu wurde im Berichtsjahr 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 dem Fahrer deutlich vereinfacht. Farbliche Markierungen erleichtern ÖPNV-Nutzern 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. Speziell angeordnete gepolsterte Rückenlehnen und an Rollstuhlfahrer angepasste Stellbereiche sorgen für mehr Halt und Stabilität während der Fahrt. 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 damit, den Sitzplatz einzunehmen und wieder aufzustehen.

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 31,5 kg wiegen und die Größe von 120 × 109 × 35 cm 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 rund 370 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 95 Standorten (per Dezember 2017: 65 Standorte) steht dieser den Kunden zur Verfügung.

In 32 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 50 Bahnhöfen sogenannte Video-Reisezentren eingerichtet. 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 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 Benutzerführung im Interaktionsdesign berücksichtigt die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender in hohem Maße, unter anderem durch die Verwendung größerer Schaltflächen und Schriften sowie einer kontrastreichen Menüsteuerung.

Mittels regelmäßiger Marktforschungen und Kundenbefragungen sowie Marktbeobachtungen werden Optimierungsmöglichkeiten analysiert und die Benutzeroberfläche sowie die Bedienabläufe entsprechend laufend angepasst. An 29 Bahnhöfen im Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe wurden im Berichtsjahr erstmals auch Automaten mit einer Video-Beratungsfunktion aufgestellt.

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, 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 850.000 Hilfeleistungen (im Vorjahr: rund 760.000 Hilfeleistungen) beim Ein-, Um- und Ausstieg realisiert, also rund 2.330 pro Tag (im Vorjahr: rund 2.080 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 der DB Information eingeflossen. 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 rund 300 Bahnhöfen, die mit Mitarbeitern besetzt sind.

Die Fahrzeuge im Regionalverkehr wurden in den letzten Jahren kontinuierlich mit zuggebundenen Einstiegs-/Ausstiegshilfen ausgestattet. Damit wird der Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Reisende einfacher beziehungsweise ermöglicht. Für die Bedienung der Einstiegs-/Ausstiegshilfen sind in erster Linie die Kundenbetreuer zuständig. Wenn kein Servicepersonal an Bord ist und es die Betriebslage zulässt, dann stehen die Triebfahrzeugführer ebenfalls zur Verfügung. Die Kunden 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, Senioren 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 stetig steigende Nachfrage dieses für die Reisenden kostenfreien Angebots. Im Berichtsjahr 2018 wurden rund 355.000 Hilfeleistungen verzeichnet. Durch den Einsatz weiterer Neu- und Redesignfahrzeuge wird der Service der fahrzeuggebundenen Einstiegs-/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 Menschen das Reisen mit der Bahn zu erleichtern, wurden zusammen mit dem Deutschen Gehörlosenbund die Gebärdensprachevideos für das Internet weiterentwickelt und im Berichtsjahr aktualisiert. 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 Fahrkartenkaufs werden ausführlich vorgestellt. Die Videos sind auf www.bahn.de/gehhoerlos und im Internet (<https://youtu.be/TB4SMslzl8o>) abrufbar.

Hörbehinderte und gehörlose Kunden können die wichtigsten Informationen rund um eine Bahnreise unter www.bahn.de/gehhoerlos oder 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 Angebote der Mobilitätsservice-Zentrale vorgestellt. Gehörlose, schwerhörige und ertaubte Menschen können mit der Mobilitätsservice-Zentrale per E-Mail deaf-msz@deutschebahn.com kommunizieren. Möchten gehörlose und schwerhörige Kunden ausgewählte Informationen an die DB übermitteln, so können sie eine SMS an die Mobilitätsservice-Zentrale senden. Auf diesem Weg kann beispielsweise über defekte Automaten oder über beschädigte Einrichtungen im Bahnhof oder auch im Zug informiert werden. Der Zugang erfolgt über die Telefonnummer 0160 97 43 58 06. Eine SMS ist immer mit dem Text #deafhelp plus Leerzeichen zu erstellen, damit sie weitergeleitet wird. Danach kann das jeweilige Anliegen beschrieben werden. Seit Juli 2018 bietet die Mobilitätsservice-Zentrale in einem Pilotprojekt zudem einen Live-Chat verbunden mit einer »künstlichen Intelligenz« an, der insbesondere gehörlosen und anderen mobilitätseinge-

schränkten Reisenden die Kommunikation erleichtert. Weitere Informationen zum Chat unter www.bahn.de/msz-chat. Nutzer werden im Live-Chat mit einem Mitarbeiter rund um das barrierefreie Reisen mit der Bahn beraten. Menschen mit Lernschwierigkeiten finden nützliche Hinweise zum Reisen mit der Bahn auf 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 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.

In Kooperation mit dem DB-Konzern hat www.museum.de eine Erhebung über barrierefreie Angebote in Museen durchgeführt. Die Internetseite bietet eine aktuelle Übersicht entsprechend eingerichteter Kultureinrichtungen, die zum Beispiel barrierefreie Audioguides, Führungen in Gebärdensprache oder taktil und akustisch zugängliche Ausstellungsobjekte anbieten (www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei).

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. Seit Oktober 2018 ist die

App DB Barrierefrei in den App-Stores verfügbar. Sie kann von Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen uneingeschränkt genutzt werden. Die Sprache in der App ist bewusst einfach gehalten und leicht verständlich. Zudem machen eine kontrastreiche Displaygestaltung und eine selbsterklärende Bedienbarkeit die Benutzung einfach. Die App liefert aktuelle Informationen über das Zugangebot in allen deutschen Bahnhöfen sowie zur Funktionsfähigkeit von Aufzügen und Rolltreppen. Auch kann der Verlauf von Zügen nachverfolgt werden und der Nutzer erhält wichtige Informationen zur Reise als Textnachricht. Mit der »Screenreader«- und der »Text to Speech«-Funktion des Smartphones werden diese in Sprachnachrichten umgewandelt und sind so auch für sehbehinderte Menschen nutzbar. Die App DB Barrierefrei leistet einen weiteren Beitrag zur Umsetzung eines ganzheitlichen, barrierefreien und inklusiven Konzepts entlang der gesamten Reisekette. Weiterführende Informationen sind im Internet unter www.bahn.de/app-barrierefrei verfügbar.

Damit die initiierten Maßnahmen auf aktuellen Marktbedürfnissen basieren, stehen wir nicht nur mit den Mitgliedern der programmbegleitenden Arbeitsgruppe im intensiven Dialog, 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

Mit dem Kundendialog stellt die Deutsche Bahn ihren 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 Anregungen, Lob und Kritik äußern. Die Abwicklung der gesetzlichen Ansprüche aus Verspätungen wird vom Servicecenter Fahrgastrechte durchgeführt.

Im Berichtsjahr kam es wie im Vorjahr zu verschiedenen Betriebseinschränkungen und Sonderereignissen, die negative Einflüsse auf den Zugverkehr und damit auf die Eingangsmengen im Beschwerdemanagement und beim Servicecenter Fahrgastrechte hatten.

- ▶ In der Zeit von Ende Februar bis Mitte März kam es zu massiven regionalen Beeinträchtigungen durch Winter-einbrüche.
- ▶ Im Januar, August und September sorgten mehrere schwere Stürme für erhebliche Einschränkungen im Schienenverkehr.
- ▶ Der Brand eines ICE auf der Schnellfahrstrecke Köln–Rhein/Main im Oktober hatte eine mehrwöchige Streckensperrung zur Folge.
- ▶ Am 10. Dezember 2018 fand ein mehrstündiger Streik der EVG statt.

Infolge der Ereignisse stiegen die Beschwerden im Kundendialog des Fernverkehrs im Berichtsjahr um knapp 30% auf rund 295.000 Beschwerden (im Vorjahr: rund 228.000 Beschwerden).

Infolge von Verspätungen gemäß der Fahrgastrechteverordnung erfolgte im Berichtsjahr die Bearbeitung von rund 2,3 Millionen Entschädigungsanträgen (im Vorjahr: rund 1,6 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 bei 92% (im Vorjahr: 93%). Die Nutzungsquote des Fahrgastrechteformulars ging im Berichtsjahr leicht auf 80% (im Vorjahr: 83%) zurück.

Die Kundenzufriedenheit mit der Gesamtabwicklung der Entschädigungsanträge durch das Servicecenter Fahrgastrechte liegt im Berichtsjahr bei einem Zufriedenheitsindex (ZI) von 75 auf Vorjahresniveau (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 von den Bahnkunden auch im Berichtsjahr sehr gut angenommen. Die Anzahl der bearbeiteten Beschwerden hat sich auf einem guten Niveau stabilisiert. 2018 konnten mehr als 30.000 Beschwerden abschließend vor Ort in den Reisezentren bearbeitet werden.

| | | |
|---|-------------|-------|
| Beschwerdemanagement | 2018 | 2017 |
| Beschwerden Fernverkehr in Tausend | 294,9 | 227,7 |
| VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF DIE KONTAKTKANÄLE IN % | | |
| E-Mail | 62 | 59 |
| Brief/Fax | 25 | 28 |
| Telefon | 13 | 13 |
| SERVICELEVEL | | |
| Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Aufnahme des Gesprächs in Sekunden | 81 | 90 |
| E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden in % | 56 | 81 |
| Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von 10 Werktagen in % | 81 | 90 |
| Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung in Tausend | 2018 | 2017 |
| Bearbeitete Anträge | 2.314 | 1.577 |
| Als unbegründet abgelehnte Fälle | 185 | 110 |
| Entschädigte Fälle | 2.129 | 1.467 |