



#### Anregungen und Kritik

DB Mobilitätsservice-Zentrale  
Tel.: 0180 6 512 512  
(20 ct/Anruf aus dem Festnetz,  
Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/Anruf)  
Telefax: 0180 5 159 357  
(14 ct/Min. aus dem Festnetz)  
E-Mail: msz@deutschebahn.com

#### Kontakt

DB Vertrieb GmbH  
Stephensonstraße 1  
60326 Frankfurt am Main

#### Herausgeber

Deutsche Bahn AG  
Marketing (GNM)  
Karlstraße 6  
60329 Frankfurt am Main

Änderungen vorbehalten.  
Einzelangaben ohne Gewähr.

Bilder: Deutsche Bahn AG,  
bis auf separat gekennzeichnete Bilder

Gedruckt auf 100% Recyclingpapier.  
Stand: Dezember 2016  
VP 01217

## Reisen für alle – Bahn fahren ohne Barrieren!

Gültig ab Dezember 2016



## Wir freuen uns, Sie als unseren Fahrgast zu begrüßen.

### Schön, dass Sie mit uns reisen!

Mit der Deutschen Bahn (DB) können Sie entspannt und komfortabel reisen. Damit Sie sich von Anfang bis zum Ende Ihrer Reise bei uns gut aufgehoben fühlen, unterstützen wir Sie mit vielen Serviceangeboten und Dienstleistungen. Wir wissen, dass eine solche Unterstützung gerade für Menschen wichtig ist, die besondere Bedürfnisse haben oder auf gezielte Unterstützung angewiesen sind. Darüber haben wir uns mit Vertretern verschiedener Behindertengruppen in vielen Gesprächen informiert

und unsere Mitarbeiter<sup>1</sup> entsprechend geschult. So können sie Ihnen bestmöglich weiterhelfen. Unsere Mitarbeiter unterstützen Sie bei der Planung Ihrer Reise und wenn Sie mit uns unterwegs sind.

Auch diese Informationsbroschüre haben wir für Sie ganz neu gestaltet. Sie ist in einfacher Sprache geschrieben und konzentriert sich nur auf die für Sie bedeutenden Inhalte, wie z. B.:

- Wie kann ich meine Reise gut planen?
- Wer hilft mir am Bahnhof und im Zug?
- Wie funktioniert das mit meiner Begleitung und meinem Gepäck?
- Was kosten die jeweiligen Angebote?

Ebenso finden Sie je Behindertengruppe, kurz und übersichtlich, jeweils alle für Sie relevanten Informationen. Damit gibt Ihnen die Broschüre gezielt Antwort auf Ihre wichtigsten Fragen rund um das Reisen mit der Bahn. Und natürlich verweisen wir immer auf mögliche weitere Quellen, wie unsere Internetseiten oder unsere Servicetelefone, wo Sie zusätzlich noch mehr Informationen zu unseren vielen Leistungen und Angeboten bekommen können.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Reise!

<sup>1</sup> Immer, wenn wir von unseren Mitarbeitern schreiben, meinen wir unsere weiblichen und männlichen Kollegen gleichermaßen.



© Fotograf: Axel Hartmann

# Wo finde ich was?

## Der Inhalt dieser Broschüre im Überblick

### 02 Vorwort

#### 1 Mobilitätsservice-Zentrale

- 16 Auf unsere Unterstützung können Sie zählen
- 16 Die wichtigsten Hilfeleistungen auf einen Blick
- 17 Selbstständig Zug fahren – so kommen Sie weiter
- 19 Ihre Anmeldung
- 21 So kommen Sie zu Ihren Reiseunterlagen

#### 2 Reiseerleichterungen

- 24 Wir bauen unsere Serviceangebote weiter aus
- 25 Immer mehr Barrierefreiheit in Bahnhöfen
- 26 Reisezentren werden modernisiert
- 27 Auskunft über die mobilen Services
- 28 Noch benutzerfreundlichere Fahrkartenautomaten
- 29 Wie wir kooperieren und qualifizieren
- 30 Unser Ziel: Barrierefreiheit

- 30 Reisen mit Fernverkehrszügen
- 31 Reisen mit Regionalzügen
- 31 Reisen mit DB Regio Bus
- 32 Unterwegs mit dem IC Bus
- 33 Wie wir von Ihnen lernen: Regelmäßiger Dialog mit Behindertenvertretern

### 3 Barrierefreiheit

- 36 Immer mehr Reiseerleichterungen für Fahrgäste mit Lernschwierigkeiten.
- 36 Einfach mit der Bahn fahren? Das ist mit und ohne Begleitung möglich.
- 37 Ansprechpartner rund um Ihre Reise
- 38 Willkommen im Bahnhof
- 40 Nutzung des barrierefreien Schalters im DB Reisezentrum
- 40 Wir unterstützen Sie mit Ihrem Gepäck
- 41 Kostenlose Beförderung
- 41 Ermäßigte BahnCard
- 42 Begleitperson oder Assistenzhund
- 42 Kostenlose Beförderung von Hilfsmitteln

### 43 So helfen wir Ihnen als Fahrgast mit eingeschränkter Beweglichkeit weiter.

- 44 Die Vorbereitung Ihrer Reise
- 45 Willkommen im Bahnhof
- 46 Universaltoiletten
- 46 Wir unterstützen Sie mit Ihrem Gepäck
- 47 Nutzung des barrierefreien Schalters im DB Reisezentrum
- 47 Willkommen im Zug
- 48 Die Züge im DB Fernverkehr
- 49 Rollstuhlstellplätze in Zügen und Wagen
- 49 Service-Einrichtungen in diesen Wagen
- 51 Willkommen im IC Bus
- 52 Nahverkehrszüge
- 53 Kostenlose Beförderung
- 53 Ermäßigte BahnCard
- 54 Nutzung der 1. Klasse
- 54 Begleitperson oder Assistenzhund
- 55 Kostenlose Beförderung von Hilfsmitteln

## 56 So genießen Sie als Fahrgast mit eingeschränkter Sehfähigkeit Ihre Bahnreise.

- 56 Reisevorbereitung
- 57 Willkommen im Bahnhof
- 59 Nutzung des barrierefreien Schalters im DB Reisezentrum
- 60 Willkommen im Zug
- 61 Willkommen im IC Bus
- 61 Was oder wen können Sie mitnehmen und wie viel kostet das?
- 62 Ermäßigte BahnCard
- 62 Nutzung der 1. Klasse

## 63 Unsere Hilfen für Fahrgäste mit eingeschränkter Hörfähigkeit.

- 64 Meldung von Störungen per SMS
- 64 Einfach informieren mittels Gebärdensprachvideos
- 66 Willkommen im Bahnhof
- 66 Willkommen im Zug
- 67 Willkommen im IC Bus
- 67 Ermäßigte BahnCard

## 4 Services und Zugausstattung

- 70 So schicken Sie Ihr Gepäck vor
- 74 Parkplätze für Menschen mit Behinderungen
- 75 Spezielle Sitzplätze in unseren Zügen
- 77 Reisen in der 1. Klasse des Fernverkehrs
- 79 Nahverkehrszüge (IRE, RE, RB und S-Bahn)
- 80 Serienmäßig mehr Komfort
- 81 Ausstattung in den S-Bahnen

## 5 Gesetze und Regelungen

- 88 Gesetzliche und organisatorische Regelungen
- 89 Die Grundlagen der Leistung
- 90 Im Einzelnen haben Sie Anspruch auf folgende Leistungen
- 91 Auch ohne Wertmarke: Begleitperson und Hund
- 92 Die Begleitung von Kindern
- 93 Diese Regelungen gelten für Ihre Gruppenreise



- 94** Nutzung der 1. Klasse
- 94** Kostenfreie Beförderung von Hilfsmitteln

### 95 Hilfsmittel

- 95** Wichtige Hinweise zur Fahrradmitnahme
- 96** So reist Ihr Hund mit
- 96** Orthopädische Hilfsmittel
- 98** Muskelkraftgetriebene Rollstühle
- 100** Motorbetriebene Rollstühle
- 100** Beidarmig bediente Gehhilfen
- 101** Einarmig bediente Gehhilfen

### 102 Fahrgastrechtliche Regelungen

- 102** So entschädigen wir Sie bei Zugverspätungen
- 103** So erstatten wir Ihre Kosten für die Nutzung anderer Züge
- 103** So erstatten wir Ihre Kosten für Taxi oder Hotel
- 103** So werden Sie bei Mobilitätshilfen entschädigt
- 104** Erweiterte Haftung

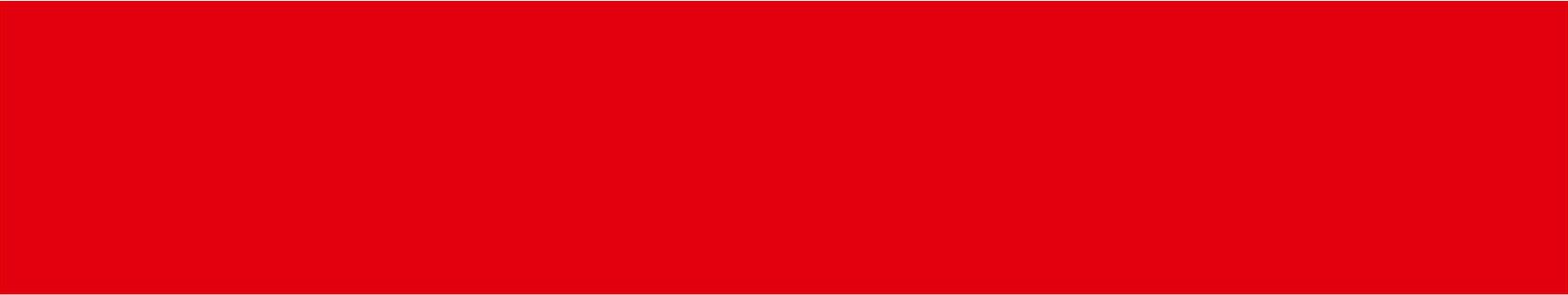
### 105 Quer durch Europa reisen.

- 105** Beratung und Hilfe für Ihre Auslandsreise
- 106** Ihre Ermäßigungen bei Auslandsreisen
- 107** Folgende internationale Mobilitäts-Hotlines helfen gerne weiter

## 6 Barrierefreie Reiseziele

- 110** Individuell in den Urlaub reisen mit der Bahn. Für Ihre schönste Zeit im Jahr!
- 110** Unsere Kooperationspartner
- 112** Reizvolle Regionen und Städte in Deutschland
- 113** Partner des Projektes „Barrierefrei Austria“ garantieren einen unvergesslichen Urlaub





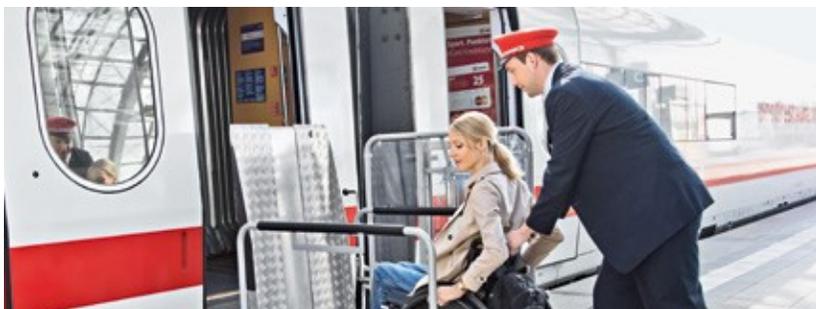
## 7 Anhang

- 116** So erreichen Sie uns mobil
- 116** Auswahl wichtiger Telefonnummern
- 119** Lokale Vormeldeservices
- 121** Smartphone, Tablet oder Laptop?
- 124** Diese Zeichen/Piktogramme sind für Sie wegweisend!
- 126** Standorte mit induktiver Höranlage



© Fotograf: Max Lautenschläger

## **Ihre Reisevor- bereitung über die Mobilitäts- service-Zentrale (MSZ)**



### Auf unsere Unterstützung können Sie zählen

Mit der Bahn erreichen Sie Ihr Reiseziel auf komfortable Art. Das gilt vor allem, wenn Sie unterwegs Hilfe brauchen. Die im folgenden Text MSZ genannte Mobilitätsservice-Zentrale informiert Sie und organisiert die Unterstützung, die Sie brauchen. Unsere Mitarbeiter helfen Ihnen gerne bei der gesamten Organisation Ihrer Reise. Sie haben viel Erfahrung und Einfühlungsvermögen. Darum können sie Ihnen kompetent Auskunft geben und Ihre Reisewünsche erfüllen.

### Die wichtigsten Hilfeleistungen auf einen Blick:

- Persönlicher Service beim Ein-, Um- und Aussteigen im Fernverkehr wie ICE oder IC-/EC-Zügen und in Nahverkehrszügen wie RE, RB, IRE und S-Bahnen.
- Damit sich unsere Mitarbeiter auf Sie einstellen können, **empfehlen wir** Ihnen, diesen

Service **bis spätestens 20 Uhr am Vortag** der Reise anzumelden. Bei Hilfeleistungen im Ausland sind 48 Stunden Vorlauf erforderlich.

- An einigen Bahnhöfen helfen wir Ihnen auch spontan. Bitte entnehmen Sie diese Information unseren Zugangsregeln im Internet unter **[www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte)**
- An fast 300 Bahnhöfen ist unser Servicemitarbeiter bereits vor Ort oder fährt zum vorgemeldeten Bahnhof, um Ihnen beim Ein-, Um- oder Ausstieg zu helfen.
- Vereinbaren Sie über die MSZ den Zeitpunkt und den Treffpunkt mit unseren Mitarbeitern. Das kann z. B. die DB Information oder das DB Reisezentrum sein.
- Sie können den **Servicemitarbeiter** leicht an der **roten Mütze** mit der Aufschrift „Service“ erkennen.
- Unsere MSZ ist täglich von **6 bis 22 Uhr** für Sie erreichbar.

### Selbstständig Zug fahren – so kommen Sie weiter

Die Mitarbeiter unserer MSZ unterstützen Sie auch bei Ihrer Reise ohne Begleitung:

- Sie suchen Ihnen die passenden Reiseverbindungen am gewünschten Reisetag.
- Dabei werden persönliche Vergünstigungen berücksichtigt, z. B. der Besitz einer Wertmarke oder einer BahnCard.

- Sie klären mit Ihnen, ob der Bahnhof barrierefrei ist und welche Unterstützung Sie benötigen.
- Sie buchen Fahrkarten und reservieren Sitzplätze im Zug.
- Sie schicken Ihnen die Reiseunterlagen mit der Post zu.
- Sie bieten Ihnen auch die Abholung Ihrer Fahrkarten am Automaten oder den Ausdruck am eigenen Computer als Online-Ticket an.
- Sie kümmern sich um die Mitnahme Ihrer Hilfsmittel wie Rollator, Faltrollstuhl, Festrollstuhl oder E-Rollstuhl.
- Sie sorgen für Ihre Begleitung zum richtigen Bahnsteig.
- Sie sorgen für die Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen.
- Die Mitarbeiter klären, ob Sie innerhalb Deutschlands kostenlos Zug und Bus fahren können. Dazu brauchen Sie einen Schwerbehindertenausweis mit Beiblatt und gültiger Wertmarke.
- Sie sagen Ihnen, ob Ihre Begleitperson und Ihr Assistenzhund kostenlos mitfahren können. Dazu ist das Merkzeichen B auf der Vorderseite des Ausweises nötig.
- Sie klären mit Ihnen die kostenlose Mitnahme Ihres Rollstuhls. Er darf nicht länger als 120 cm und nicht breiter als 70 cm sein. Dann passt er auf einen Hublift und durch die Türen und Gänge im Zug.



### Ihre Anmeldung

Sie können unsere MSZ anrufen.  
Die Telefonnummer lautet: **0180 6 51 25 12**<sup>1</sup>

Sie können Ihre Hilfen vor Ort auch per Fax, Online-Formular im Internet oder über eine E-Mail anmelden.

Fax: **0180 5 15 93 57**<sup>2</sup>

Internet: **[www.bahn.de/barrierefrei](http://www.bahn.de/barrierefrei)**

E-Mail: **[msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com)**

Wir brauchen stets die folgenden Angaben von Ihnen, per Telefon, per Fax, per E-Mail oder im Online-Formular:

### Persönliche Daten

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

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent je Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.

<sup>2</sup> Das kostet 14 Cent pro Minute aus dem Festnetz.

- Besitzen Sie einen Schwerbehindertenausweis?
  - Welche Merkzeichen sind dort eingetragen? (B, G, aG, H, Bl, Gl, 1. Kl.)
  - Besitzen Sie eine gültige Wertmarke vom Versorgungsamt?
- Reisen Sie in Begleitung?
- Welches Hilfsmittel nutzen Sie? (Z. B. Faltrollstuhl, Festrollstuhl, Rollator)
- Ist die Bereitstellung von Hilfsmitteln notwendig? (z. B. Rollstuhl, technische Einstiegshilfe)

### Reisedaten

- Datum des Reisetages
- Abfahrtsbahnhof, Umsteigebahnhof, Aussteigebahnhof, Abfahrtszeit, Ankunftszeit, ggf. Zugnummer, Wagenummer und Platznummer
- Treffpunkt  
z. B. DB Information, DB Reisezentrum, Eingang

Die Mitarbeiter der MSZ suchen auch gerne gemeinsam mit Ihnen eine passende Reiseverbindung heraus!

Im Umgang mit Ihren persönlichen Daten beachtet die MSZ selbstverständlich alle Vorgaben des Datenschutzes.

### So kommen Sie zu Ihren Reiseunterlagen

Rufen Sie rechtzeitig vor Ihrer Reise an. Dann können wir Ihnen die Fahrkarten und Reservierungen per Post zusenden. Das kostet 3,90 Euro. Diese Versandkosten entfallen bei einem Fahrkartenwert von über 250 Euro. Gerne schicken wir Ihnen kostenlos die Unterlagen auch per E-Mail als Online-Ticket zum Ausdrucken. Oder wir hinterlegen die Fahrkarten am Bahnhof am Fahrkartenautomaten für Sie. Bezahlen können Sie mit Ihrer Kreditkarte oder per Lastschrift.

Hinterlegte Unterlagen können Sie an einem der über 6.800 DB Automaten mit Berührungsbildschirm abholen. Der Automat erkennt Ihre Kreditkarte/EC-Karte oder BahnCard, die Sie bei der Buchung angegeben haben, und druckt Ihre Unterlagen aus.

■ Übrigens: Allein 2015 wurden mehr als 650.000 Hilfeleistungen für Reisende mit Behinderungen organisiert.



**Wie wir Ihnen die  
Reise immer mehr  
erleichtern**

## Wir bauen unsere Serviceangebote weiter aus

Seit Jahren macht die DB einiges, um Ihnen mit den unterschiedlichsten Behinderungen eine selbstbestimmte Mobilität zu ermöglichen und Ihnen das Reisen so einfach und angenehm wie möglich zu gestalten. Das ist für die DB Teil der gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber den mehr als zehn Millionen Bundesbürgern mit Behinderungen, die für die DB eine wichtige Kundengruppe sind. Mit dem ersten und dem zweiten Programm zur Barrierefreiheit des DB-Konzerns hat die DB in einer Selbstverpflichtung wichtige Maßnahmen in allen DB-Unternehmensbereichen in Richtung Barrierefreiheit umgesetzt. Und mit dem ab 2016 bis 2020 gültigen 3. Programm möchte die DB an das bisher Erreichte anknüpfen und ihre Serviceangebote für Sie ständig weiterentwickeln und ausbauen. So arbeitet die DB aktuell unter anderem auch an der Entwicklung einer App „DB Barrierefrei“, die Sie beim Reisen mit der Bahn zukünftig bestmöglich unterstützen soll.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.bahn.de/app-barrierefrei](http://www.bahn.de/app-barrierefrei)

Umfangreiche Informationen zu den Programmen zur Barrierefreiheit des DB-Konzerns finden Sie unter [www.bahn.de/programm-barrierefrei](http://www.bahn.de/programm-barrierefrei)

Auf den folgenden Seiten geben wir Ihnen einen Einblick in den aktuellen Stand unserer Arbeit. Und einen Ausblick auf die nächsten Ausbauschritte bei den einzelnen Servicethemen.

## Immer mehr Barrierefreiheit in Bahnhöfen

Die DB Station&Service AG betreibt rund 5.400 Bahnhöfe. Der barrierefreie Ausbau der Bahnsteige und deren Zugänge ist eine sehr wichtige Aufgabe. Der Bund und die Länder unterstützen uns mit erheblichen Fördersummen. Jedes Jahr werden rund 100 Stationen barrierefrei ausgebaut. Die stufenfreie Erreichbarkeit der Bahnsteige ist insbesondere für Rollstuhlfahrer, für Menschen mit Gehhilfen und Reisende mit Fahrrad oder Kinderwagen besonders wichtig. Derzeit sind an rund 4.000 Bahnhöfen die Bahnsteige ohne Stufen erreichbar. Außerdem verfügt etwas mehr als die Hälfte der bestehenden Bahnsteige über eine Bahnsteighöhe, die beim Einsatz passender Fahrzeuge einen niveaugleichen Einstieg erlaubt. Wir arbeiten daran, diesen Anteil weiter zu steigern.

Für blinde und sehbehinderte Menschen sind bisher ca. 4.150 Bahnsteige (von rund 9.200 Bahnsteigen) mit Bodenindikatoren ausgestattet. In einigen Bahnhöfen finden Sie an den

Treppen zu den Bahnsteigen spezielle Handläufe, die mit Prismenschrift oder Brailleschrift ausgestattet sind. In manchen Bahnhofshallen gibt es auch Tafeln mit ertastbaren Lageplänen. Darüber hinaus bieten alle neu eingebauten Aufzüge ertastbare Bedienelemente. Die Ebenen werden über Lautsprecher angesagt.

Auch bei unseren DB Informationen tut sich einiges: Die Schalter der neuen Generation bieten Induktionsschleifen zur Sprachverstärkung für Menschen mit Hörbehinderung und einen herausfahrbaren Bedientisch für Fahrgäste im Rollstuhl.

### Reisezentren werden modernisiert

Auch in den bundesweit über 400 DB Reisezentren treiben wir die Barrierefreiheit stetig voran. Damit können sich Reisende mit Behinderungen in Zukunft noch bequemer beraten lassen und Fahrkarten kaufen.

#### Die wichtigsten Merkmale eines barrierefreien Reisezentrums sind:

- Optische Markierung von Glasflächen
- Taktile Wegeführung
- Barrierefreies Aufrufsystem (an zurzeit circa 40 Standorten bundesweit)
- Sitzplätze für Menschen, die nicht lange stehen können

- Höhenverstellbarer Schalter (davon profitieren vor allem Rollstuhlfahrer und kleinwüchsige Menschen)
- Induktionsschleifen (sie erleichtern schwerhörigen Menschen mit Hörsystem die Verständigung mit unseren Mitarbeitern)

Der Empfangschef hilft Ihnen bei allen Fragen. Er kann auch bestellte Reiseunterlagen am Automaten für Sie abholen. Empfangschefs sind bundesweit in circa 30 DB Reisezentren im Einsatz.

### Auskunft über die mobilen Services

Vor und während der Reise sind Sie mit der **App DB Navigator** und über das mobile Serviceportal **m.bahn.de** stets informiert. Sie erhalten Echtzeitinformationen, Informationen zu Ihrer Reiseverbindung und können bis kurz vor der Abfahrt über die App ein Handy-Ticket buchen. Die einfache Navigation auf **m.bahn.de** bietet blinden und sehbehinderten Menschen einen guten Überblick über Reiseverbindungen und Services. Der Verspätungs-Alarm informiert per E-Mail oder Push-Nachricht, wenn es zu Verspätungen von mehr als 10 Minuten, Störungen, Zugausfällen oder Änderungen beim Abfahrts-gleis bei der geplanten Zugverbindung kommt. Für gehörlose und schwerhörige Menschen ist dieser Service besonders wertvoll.

Machen Sie mehr aus Ihrer Reise! Der kostenlose SMS-Service unterstützt Sie bei Fragen rund um Ihre Reise: Der Service ermöglicht es Ihnen, Online-Tickets, Flüge oder Mietwagen zu buchen oder zu stornieren. Darüber hinaus können Sie beispielsweise einen Tisch im Restaurant reservieren oder Eintrittskarten kaufen. Zu finden unter [www.reisebuddy.com](http://www.reisebuddy.com)

### Noch benutzerfreundlichere Fahrkartenautomaten

Auch die DB Automaten werden zunehmend barrierefrei und noch nutzerfreundlicher. Die Verbesserungen betreffen sowohl die einfachere Bedienbarkeit als auch die Außenflächen ohne scharfe Ecken und Kanten. Weitere Verbesserungen: Das PIN-Pad und der Kartenleser sind für Rollstuhlfahrer oder kleine Personen niedriger angeordnet. Für sehbehinderte Fahrgäste macht die bereits eingeführte Benutzeroberfläche den Fahrkartenkauf leichter – dank größerer Buttons und Schriften sowie stärkerer Kontraste.

#### Gestaltung und Anordnung

- Niedriger angeordneter und leicht nach hinten gekippter Bildschirm ermöglicht die Bedienbarkeit für kleinere Menschen und Rollstuhlfahrer.
- Helles Display und weniger Spiegelungen schaffen bessere Lesbarkeit, vor allem für sehbehinderte Menschen.



- PIN-Pad und Kartenleser sind für sitzende oder kleine Personen niedriger angeordnet und sicher gegen Blicke geschützt.
- Keine scharfen Ecken und Kanten.
- Uneingeschränkte Annäherung an die Anzeige.
- Ausreichende Bewegungsfläche vor der Anzeige.

#### Bedienbarkeit des interaktiven Bildschirms

- Einfache Bedienung schon bei leichter Berührung.
- Kontrastreiche Gestaltung der Menü-Steuerung.
- Geeignete Schriftarten und Schriftgrößen.
- Einfache Benutzerführung (inkl. Hilfetexte).

#### Wie wir kooperieren und qualifizieren

Damit Sie es unterwegs leichter haben, arbeiten wir eng mit Hilfsorganisationen wie der Bahnhofsmision zusammen und schulen unser Personal. So können die Mitarbeiter Ihnen in Bahnhöfen, DB Reisezentren und in den Zügen noch besser helfen.

## Unser Ziel: Barrierefreiheit

Wir arbeiten intensiv an der Barrierefreiheit von Verkaufsstellen der Bahn und allen Services und Einrichtungen im Bahnhof. So kommen Sie im Bahnhof bequem und schnell an Ihr Ziel – vom Eingang bis zu den Bahnsteigen. Auch unsere Bahnen und Busse modernisieren wir konsequent im Sinne der Barrierefreiheit.

## Reisen mit Fernverkehrszügen

Im Fernverkehr wird die Fahrzeugflotte neben den bereits realisierten Maßnahmen kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert.

### Konkret bedeutet das:

- Alle zuletzt neu beschafften Züge und natürlich auch künftig hinzukommende Züge sind von Anfang an barrierefrei, z. B. sind neue ICE-Züge mit einem Hublift für Rollstuhlfahrer oder dem akustischen Türfindesignal ausgerüstet.
- Bei umfassenden Modernisierungen der etwas älteren Fahrzeugflotte wird gezielt in die Verbesserung der Barrierefreiheit investiert, z. B. Nachrüstung von moderneren Fahrgastinformationssystemen und einem taktilen Leitsystem für blinde und sehbehinderte Fahrgäste.

## Reisen mit Regionalzügen

Im Regionalverkehr ist schon heute mehr als die Hälfte der Fahrzeugflotte barrierefrei. Das heißt für Sie: Fest am Fahrzeug installierte Ein- und Ausstiegshilfen, rollstuhlgerechte Toiletten und digitale Informationssysteme. Für einen stufenlosen Ein- und Ausstieg erhöhen wir den Anteil der Fahrzeuge, deren Bodenhöhen zu den Bahnsteigen passen.

## Reisen mit DB Regio Bus

Wussten Sie, dass wir als größtes Busunternehmen Deutschlands rund 4.700 eigene Busse betreiben? Davon sind 3.700 aufgrund ihrer Niederflurtechnik für mobilitätseingeschränkte Reisende besonders geeignet. Niederflurige Busse ermöglichen einen leichteren und barrierefreien Einstieg in den Bus. Um den Spalt zwischen Bordsteinkante und Bus zu verringern, befinden sich in den Bussen ausklappbare Rampen. Der Busfahrer kann diese betätigen und so den Einstieg mit Rollstuhl ermöglichen.

Die Busse enthalten eine kontrastreiche Innenausstattung und Platz für Rollstuhlfahrer, Rollatornutzer und Kinderwagen. Ebenso gibt es Vorrangplätze; das sind eigens markierte Plätze für Menschen mit Behinderungen, ältere Menschen oder Schwangere.

Damit Sie den Ausstieg nicht verpassen, werden die Haltestellen vom Fahrer angesagt oder automatisch durchgesagt. Die nächste Haltestelle und oft auch der Linienverlauf werden angezeigt.

Die Mitarbeiter gehen auch bei DB Regio Bus auf Ihre individuellen Bedürfnisse sensibel ein und begegnen Ihnen mit Freundlichkeit und Respekt. Die Fahrer werden besonders geschult. **Sprechen Sie bitte die Fahrer aktiv an, falls Sie eine Unterstützung benötigen,** denn nicht immer ist ein Hilfebedarf auf den ersten Blick erkennbar.

---

### Unterwegs mit dem IC Bus

Ergänzend zu den bestehenden Schienenverkehrsverbindungen bieten wir einen schnellen und umsteigefreien IC Bus-Verkehr an. Das gilt für Deutschland und auf verschiedenen internationalen Verbindungen. Alle IC Busse sind in das System der Bahn integriert. Daher können Sie auch hier mit vielen Hilfsmaßnahmen auf Ihrer Reise rechnen. Das Buspersonal hilft gerne beim Ein- und Aussteigen.

---

### Wie wir von Ihnen lernen: Regelmäßiger Dialog mit Behindertenvertretern

Seit über 13 Jahren führt die Deutsche Bahn einen intensiven Dialog mit mobilitätseingeschränkten Menschen. Dabei lernen wir viel über die spezifischen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen. 2006 wurde eigens hierfür gemeinsam mit dem Deutschen Behindertenrat eine Arbeitsgruppe gegründet. Ob Infrastruktur, Fahrzeuge, Information oder Service: In dieser Gruppe besprechen wir alle wichtigen Fragen rund um zukünftige Maßnahmen zur Barrierefreiheit im partnerschaftlichen und konstruktiven Dialog. Dieser stetige Austausch hilft uns dabei, alle geplanten Maßnahmen noch besser an den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen auszurichten. Darüber hinaus orientiert sich die DB selbstverständlich an den geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen:

- Behindertengleichstellungsgesetz des Bundes (BGG)
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
- UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)
- Europäische Verordnung 1300/2014 zur Zugänglichkeit des Eisenbahnsystems für behinderte und mobilitätseingeschränkte Menschen (TSI PRM)
- EU-Fahrgastrechteverordnung
- Sozialgesetzbuch (SGB) IX (Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen)



Fotograf: Studio Prokopy © Touristikverband Ruppiner Seenland e. V.

## So barrierefrei wie möglich



## Immer mehr Reise- erleichterungen für Fahrgäste mit Lernschwierigkeiten.

**Einfach mit der Bahn fahren? Das ist mit und ohne Begleitung möglich.**

Wir unterstützen Menschen mit Lernschwierigkeiten und anderen Behinderungen beim Bahnfahren. Alle in dieser Broschüre vorgestellten Angebote verfolgen das gleiche Ziel: Ihre selbstständige Zugreise ohne Stress und ohne Barrieren. Dafür haben wir unsere Mobilitäts-service-Zentrale MSZ eingerichtet. Dort hilft man Ihnen weiter – bei Fragen, bei Buchungen und auch bei Beschwerden.

### **Ansprechpartner rund um Ihre Reise**

Sie können vorher die MSZ anrufen.  
Die Telefonnummer lautet: **0180 6 51 25 12<sup>1</sup>**

Sie können sich auch auf der Internetseite über den Mobilitätsservice informieren – unter **[www.bahn.de/barrierefrei](http://www.bahn.de/barrierefrei)**

Informationen in leichter Sprache finden Sie auf der Seite: **[www.bahn.de/leichte-sprache](http://www.bahn.de/leichte-sprache)**  
Sie können uns eine E-Mail schreiben. Die E-Mail-Adresse ist: **[msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com)**

Falls Sie während Ihrer Bahnfahrt Fragen haben, dann sprechen Sie unsere geschulten Mitarbeiter an. Sie helfen Ihnen bei der Bedienung von Automaten oder bei der Orientierung im Bahnhof oder schreiben Ihnen Informationen auf.

Die meisten Behinderungen sind nicht sichtbar! Deshalb ist es wichtig, dass Sie nach Unterstützung fragen, wenn Sie diese benötigen. Unsere Mitarbeiter helfen Ihnen gerne weiter.

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent je Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.

Die Bahnmissionsmission ist ein zusätzlicher Anlaufpunkt an den Bahnhöfen, wenn Sie sich unsicher fühlen oder Hilfe benötigen. Mitarbeiter der Bahnmissionsmission helfen Ihnen beim Ein-, Um- und Aussteigen und begleiten Sie durch den Bahnhof.

**Sie erkennen die Bahnmissionsmission deutschlandweit an diesem Piktogramm.**



Sie haben eine Frage zu Ihrer Bahnreise oder möchten sich online über aktuelle Angebote informieren? Dann verbinden Sie sich mit DB Bahn auf Facebook und Twitter. Ihre Fragen zum Personenverkehr beantwortet unser Dialogteam gerne persönlich unter [www.bahn.de/dbbahn](http://www.bahn.de/dbbahn)

## Willkommen im Bahnhof

### Orientierung im Bahnhof und in den Zügen

Mit hilfreichen Schildern und Piktogrammen erleichtern wir Ihnen die Orientierung im Bahnhof und in den Zügen. Eine Übersicht finden Sie auf den **Seiten 124–125** in dieser Broschüre.

Orientierungshilfen und Informationen in den Bahnhöfen und den Zügen funktionieren nach dem Zwei-Sinne-Prinzip. Das heißt: Sie können

sehen, hören und eventuell auch fühlen, um wichtige Hinweise zu erhalten. Dazu werden aktuelle und wichtige Zuginformationen in leicht verständlicher Sprache angesagt und in deutlich erkennbarer Schrift angezeigt.

Für einige Bahnhöfe gibt es **grafische Übersichtspläne**. Diese können mobil unter [www.bahnhof.de](http://www.bahnhof.de) heruntergeladen werden oder auch über aktuelle Apps wie „Bahnhof live“ eingesehen werden. Manche Bahnhöfe bieten auch dreidimensionale Lagepläne, die ertastet werden können, an. Z. B. in Marburg.

Nutzen Sie die Notruf-Info-Säule in den Bahnhöfen, wenn Sie ein Problem haben oder nicht weiterwissen.

### Die Säule lässt sich ganz einfach bedienen:

- Sie drücken die Info-Taste.
- Wenn Sie im Rollstuhl sitzen, können Sie die Rollstuhlfahrtaste nutzen. Die ist etwas tiefer gelegen und hierdurch leichter erreichbar.
- Über einen Lautsprecher werden Sie dann vom DB-Personal begrüßt.
- Darunter ist in Mundhöhe das Mikrofon platziert. Bitte nennen Sie uns Ihr Anliegen.
- Unser Personal wird Ihnen schnell eine Rückmeldung geben oder direkt zu Ihnen kommen, um zu helfen.

## Nutzung des barrierefreien Schalters im DB Reisezentrum

Das Leitsystem für blinde und sehbehinderte Menschen führt auch Sie auf direktem Wege vom Eingang zum Schalter.

An einer Stele drücken Sie einen speziellen Knopf für Menschen mit Behinderungen und erhalten eine Nummer. Die Nummer wird angesagt und ausgedruckt. Eine automatische Ansage erklärt den Weg zum Schalter. Der Empfangschef hilft Ihnen auch gern bei der Bedienung am Automaten oder erklärt Ihnen das Aufrufsystem. Die Liste der Bahnhöfe, die diesen Service anbieten, finden Sie auf den **Seiten 126–129**.

## Wir unterstützen Sie mit Ihrem Gepäck:

- Wenn Sie unbeschwert anreisen möchten, dann schicken Sie Ihr Gepäck mit dem DB Gepäckservice vor.
- Krankenfahrstühle und andere orthopädische Hilfsmittel bis maximal 100 kg befördern wir im Inland (außer Kreuzfahrtschiffe, Inseln und Flughäfen) unentgeltlich, sofern Sie als Reisender über das **Merkzeichen G** im Schwerbehindertenausweis verfügen.
- Am Bahnhof ist der Transport von einem Gepäckstück im Rahmen des Mobilitäts-service kostenlos.

- Entdecken Sie unter **www.bahnhof.de**, an welchen Bahnhöfen Sie Hilfeleistungen finden.

## Kostenlose Beförderung

Haben Sie ein Beiblatt mit Wertmarke zum Schwerbehindertenausweis? Die Wertmarke stellt Ihnen das Versorgungsamt aus, wenn Sie dazu berechtigt sind. Alle Nahverkehrszüge der DB wie RE, RB, IRE und S-Bahnen und anderer Eisenbahnunternehmen können Sie dann ohne zusätzliche Fahrkarte nutzen. Das gilt bundesweit in der 2. Klasse.

## Ermäßigte BahnCard

Personen mit Schwerbehinderung und einem Behinderungsgrad von mindestens 70 erhalten die BahnCard 25 und BahnCard 50 zum ermäßigten Preis.

Preisbewusste Gelegenheitsfahrer profitieren von einer ermäßigten BahnCard 25 für 41 Euro statt 62 Euro für die 2. Klasse. Für die 1. Klasse werden nur 81 Euro statt der üblichen 125 Euro fällig. Für Vielfahrer lohnt sich die BahnCard 50 zum ermäßigten Preis von 127 Euro für die 2. Klasse oder 252 Euro für die 1. Klasse.

## Begleitperson oder Assistenzhund

Ist in Ihrem **Ausweis ein B** vermerkt? Dann werden Ihre Begleitperson und/oder Ihr Assistenzhund kostenfrei befördert. Das gilt für den Nahverkehr und den Fernverkehr.

## Kostenlose Beförderung von Hilfsmitteln

Ihr Rollstuhl wird selbstverständlich auch ohne Beiblatt zum Schwerbehindertenausweis und Wertmarke kostenlos befördert. Das gilt auch für weitere Hilfsmittel in Verbindung mit einer Fahrkarte oder mit dem Beiblatt zum Schwerbehindertenausweis mit Wertmarke. Ausgenommen sind Sonderzüge und Sonderwagen. Alle Informationen zu den Fahrgastrechten und die Zugangsregeln für Reisende mit Behinderungen finden Sie hier:

**[www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte)**

Besonders hilfreich ist der dort eingestellte **„Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel“**.

Darüber hinaus steht Ihnen auch die Servicenummer Fahrgastrechte unter **0180 6 20 21 78<sup>1</sup>** zur Verfügung.

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent bei Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.



## So helfen wir Ihnen als Fahrgast mit eingeschränkter Beweglichkeit weiter.

Nutzen Sie einen Rollstuhl, einen Rollator oder weitere Hilfsmittel aufgrund Ihrer Mobilitätseinschränkung? Vielleicht sind Sie auch mit einem Kinderwagen unterwegs. Oder Sie sind aufgrund einer vorübergehenden Verletzung oder Erkrankung nicht uneingeschränkt mobil.

Mit der DB können Sie entspannt und weitgehend barrierefrei reisen. Wir empfehlen Ihnen, dass Sie Ihre Reise vorab bei uns anmelden. Dann ist unser Personal informiert. Gerne begleitet dieses Sie zum nächsten Bahnsteig und erleichtert Ihnen den Einstieg mithilfe

von Rampen oder Hubliften. Der Transport von **einem** Gepäckstück ist inklusive.

Bitte melden Sie Ihre Reise bis spätestens 20 Uhr am Tag vor der Reise an. Unter **0180 6 51 25 12**<sup>1</sup> oder über das **www.bahn.de/msz-anmeldeformular**

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Mobilitätsservice-Zentrale“ auf den **Seiten 14–21**.

### Die Vorbereitung Ihrer Reise

Vor Ihrer Reise können Sie sich bei uns umfassend informieren. Alle Informationen finden Sie in unseren „mobilen Services“ auf den **Seiten 121–123**. Am Bahnhof sind wir in den DB Reisezentren und den DB Informationen für Sie da. Außerdem können Sie sich telefonisch bei unserer MSZ informieren. Z. B. auch über Störungen wie ausgefallene Aufzüge, Ersatzzüge oder planmäßige Änderungen. Nicht vergessen: Auch die Buchung und Reservierung von Sitzplätzen und Hilfeleistungen gehört zu Ihrer Reisevorbereitung.

Mehr Informationen über die kostenfreie Beförderung von Rollstühlen, Rollatoren und anderen orthopädischen Hilfsmitteln erhalten Sie auf den **Seiten 96–101** oder unter **www.bahn.de/fahrgastrechte**

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent bei Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.

### Willkommen im Bahnhof

An und in unseren Bahnhöfen bieten wir Ihnen hilfreiche Ausstattungen und Services:

- Sie parken günstig und teilweise sogar kostenlos an Bahnhöfen.
- Sie können in großen Bahnhöfen einen Rollstuhl für Ihre Mobilität im Bahnhof anfordern.
- Viele Bahnhöfe sind mit Toiletten für Rollstuhlfahrer ausgestattet. Diese Toiletten werden mit Euroschlüssel oder durch unsere Mitarbeiter geöffnet.
- In vielen Bahnhöfen erleichtern Ihnen automatische Türen die Fahrt im Rollstuhl.
- Die MSZ kann Ein-, Um- und Ausstiegshilfen für Sie anmelden. Das gilt für Fern- und Nahverkehr sowie für den IC Bus. Für Rollstuhlfahrer ist dies an rund 1.550 stufenfrei gestalteten Bahnhöfen möglich. Nicht immer können Sie mit den angegebenen Umsteigezeiten den Anschlusszug erreichen. Daher empfiehlt die MSZ Ihnen Verbindungen mit genügend Umsteigezeit.

Unter **www.bahnhof.de** finden Sie genauere Informationen zu den hier genannten Maßnahmen.

## Universaltoiletten

Möchten Sie unsere Universaltoiletten an den Bahnhöfen nutzen? So benötigen Sie einen Euroschlüssel. Diesen erhalten Sie über den „**Club Behinderter und ihrer Freunde in Darmstadt und Umgebung e.V. (CBF)**“. Der CBF ist darauf bedacht, dass der Schlüssel nur an Menschen mit Behinderung ausgehändigt wird, die auf **behindertengerechte Toiletten** angewiesen sind. Weitere Informationen, unter anderem auch, ob Sie für diesen Schlüssel berechtigt sind, finden Sie unter **www.cbf-da.de**

Gerne können Sie den Schlüssel auch an der DB Information an den Bahnhöfen ausleihen.

## Wir unterstützen Sie mit Ihrem Gepäck

- Wenn Sie unbeschwert anreisen möchten, dann schicken Sie Ihr Gepäck mit dem DB Gepäckservice vor.
- Krankenfahrstühle und andere orthopädische Hilfsmittel bis maximal 100 kg befördern wir im Inland (außer Kreuzfahrtschiffe, Inseln und Flughäfen) unentgeltlich, sofern Sie als Reisender über das **Merkzeichen G** im Schwerbehindertenausweis verfügen.
- Der Transport von einem Gepäckstück ist im Rahmen des Mobilitätsservice im Bahnhof kostenlos.

Unter **www.bahnhof.de** finden Sie genauere Informationen, an welchen Bahnhöfen Sie Hilfeleistungen finden. Der DB Gepäckservice ist auf den **Seiten 70–74** in dieser Broschüre beschrieben.

## Nutzung des barrierefreien Schalters im DB Reisezentrum

Die meisten DB Reisezentren haben wir mit Sitzplätzen und speziellen Beratungsplätzen ausgestattet. Als Fahrgast mit Gehbehinderung fängt die Reise damit schon bequem an.

In unmittelbarer Nähe der Stele für den Nummernaufruf neben dem Eingang ist der Empfangschef tätig. Er hilft Ihnen bei Problemen. Er erklärt Ihnen gerne das Aufrufsystem oder die Bedienung der Automaten.

## Willkommen im Zug

Unsere Züge sind mit vielen Einrichtungen ausgestattet, die Menschen mit Gehbehinderung das Reisen erleichtern:

- Sie finden geeignete Sitzplätze zum Umsetzen und Stellflächen für Ihren Rollstuhl oder Rollator.

- In Zügen mit Fahrkartenverkauf berechnen wir Reisenden mit Schwerbehinderung nicht den höheren Bordpreis.
- Im Fernverkehr können Sie einen Rollstuhlstellplatz buchen. Der beinhaltet gleichzeitig auch einen reservierten Sitzplatz. Direkt neben oder gegenüber Ihrem Rollstuhlstellplatz kann für eine Begleitperson ein weiterer Sitz gebucht werden.
- In nahezu jedem Zug finden Sie mindestens eine Universaltoilette mit größerem Innenraum, genug Platz für Ihren Rollstuhl und eine Hilfsperson.
- Neue Nahverkehrszüge sind mit einer Rollstuhlrampe ausgestattet.
- Ihre orthopädischen Hilfsmittel werden kostenlos befördert. In einigen Verkehrsverbänden gelten abweichende Regelungen. Bei einigen ausländischen Eisenbahnen können Rollstuhlfahrer eine Begleitperson kostenfrei mitnehmen.

### Die Züge im DB Fernverkehr

Grundsätzlich sind unsere Züge für mobilitäts eingeschränkte Reisende geeignet. Das heißt: Sie haben einen ausreichend breiten Einstieg, mehrere Rollstuhlstellplätze, die erforderlichen Bewegungsflächen und eine Universaltoilette.

### Rollstuhlstellplätze in Zügen und Wagen<sup>1</sup>

- ICE 1 (2 Plätze und 1 zusätzlicher Platz bei gemeinsamer Reise)
- ICE 2 (2 Plätze)
- ICE 3 (1 Platz, Züge der neuen Baureihe 407 mit 2 Plätzen)
- ICE T (1 Platz)
- Steuerwagen für IC/EC (2 Plätze)
- IC-Großraumwagen (2 Plätze)
- Bistrowagen für IC/EC (1 Platz)
- Intercity 2 (Doppelstockwagen) (2 Plätze)

Nahezu alle Intercity-Züge bieten mindestens einen Rollstuhlstellplatz. In den meisten Fällen sind es zwei oder sogar bis zu vier Stellplätze. Auf stark genutzten Verbindungen bestehen viele ICE 3 und ICE T aus zwei gekuppelten Einheiten mit jeweils einem Rollstuhlstellplatz.

### Service-Einrichtungen in diesen Wagen

- Der Einstieg ist mit dem Rollstuhlsymbol gekennzeichnet.
- Die Tür zum Fahrgastraum öffnet und schließt automatisch (außer Bistrowagen IC/EC).
- Ihr Sitzplatz wird zusammen mit dem Rollstuhlstellplatz in unmittelbarer Nähe reserviert.

<sup>1</sup> Redaktionsstand: Oktober 2016

- Gleich daneben können Sie einen Sitzplatz für Ihre Begleitperson reservieren.
- ICE-Züge verfügen über einen Service-Ruftaster am Tisch der Rollstuhlfahrerplätze. Bei Betätigung kommt ein Mitarbeiter zu Ihnen. In diesen Zügen sitzen Sie an einem höhenverstellbaren Tisch.

### Hier finden Sie Sitzplätze für Rollstuhlfahrer (und für eine Begleitperson) in unmittelbarer Nähe zum Rollstuhlstellplatz:<sup>1</sup>

Fahrzeug	Wagen	Platz	Begleitperson
ICE 1	9	65/67/63	54/56
ICE 2	24 bzw. 34	12/16	14/18
ICE 3 (BR 403, 406)	25 bzw. 35	66	68
ICE 3 BR 407	25 bzw. 35	61/66	67/68
ICE T (7-teilig)	22 bzw. 32	12	14
ICE T (5-teilig)	22 bzw. 32	12	14
IC/EC	Großraumwagen	21/24	26/37
	Steuerwagen	25/27	22/23
	Bistrowagen	51	52
Intercity 2 DoSto	1	22/26	21/28

Sie finden in unserer neuen **App „Bahnhof live“** auch Wagenreihungspläne. Dort sind die Sitzplätze für Rollstuhlfahrer eingezeichnet. Die App enthält auch die Information, wo dieser Wagen am Bahnsteig genau anhält. So finden Sie ihn leichter.

<sup>1</sup> Redaktionsstand: Oktober 2016

In einigen internationalen Zügen setzen wir Wagen der europäischen Partnerbahnen ein. Hier können sich Ausstattung und Platznummerierung der Rollstuhlstellplätze von deutschen Zügen unterscheiden. Beispiele für solche internationalen Verbindungen, die für Rollstuhlfahrer geeignet sind:

- Berlin–Warschau (fast alle Verbindungen)
- Berlin–Dresden–Prag (fast alle Verbindungen)
- München–Wien–Budapest
- München–Innsbruck–Norditalien
- München–Zürich
- Frankfurt–Paris
- Stuttgart–Paris
- Stuttgart–Zürich
- Hamburg–Kopenhagen

Einige wenige IC-/EC-Züge sind noch nicht für Rollstuhlfahrer geeignet. Bitte lassen Sie sich hierzu von den Mitarbeitern in unserer MSZ beraten.

### Willkommen im IC Bus

Die reservierungspflichtigen IC Busse der DB ergänzen das Zugangebot des Fernverkehrs. Ihr Vorteil: Sie können in nur einem Schritt in allen DB-Verkaufsstellen eine durchgehende Fahrkarte für Zug und Bus kaufen, einschließlich des Nahverkehrs.

Klappbare Rollstühle unter 31,5 kg und mit Abmessungen von maximal 120 x 109 x 35 cm sowie andere orthopädische Hilfsmittel werden im Kofferraum transportiert. Der Großteil der IC Bus-Flotte besteht aus Doppeldeckerbussen mit jeweils einem Rollstuhlstellplatz.

## Nahverkehrszüge

In den meisten Nahverkehrszügen (IRE, RE, RB oder S-Bahn) der Deutschen Bahn können Sie als Fahrgast mit Mobilitätseinschränkungen bequem reisen:

- In der Nähe der Tür sind die speziell für Fahrgäste mit Behinderung geeigneten Sitzplätze gekennzeichnet. Diese Sitze sind nicht reservierbar.
- Fast alle Triebzüge und die meisten lokbespannten Züge haben einen Wagen mit Mehrzweckabteil. Dort ist genügend Platz für mehrere Reisende im Rollstuhl, für Kinderwagen oder Fahrräder.
- Die meisten Züge bieten geeignete Einstiegs- hilfen. So können Sie auch von und nach Bahnhöfen reisen, an denen wir kein Service- personal vorhalten, die jedoch barrierefrei zugänglich sind.
- Sonderregelungen im S-Bahn-Verkehr entnehmen Sie bitte den **Seiten 81–85**.

## Kostenlose Beförderung

Haben Sie einen Schwerbehindertenausweis mit Beiblatt und Wertmarke? Die Wertmarke stellt Ihnen das Versorgungsamt aus, wenn Sie dazu berechtigt sind. Mit dieser können Sie alle Nahverkehrszüge der Deutschen Bahn und anderer Eisenbahnunternehmen ohne zusätzliche Fahrkarte nutzen. Das gilt bundesweit in der 2. Klasse.

## Ermäßigte BahnCard

Personen mit Schwerbehinderung mit einem Behinderungsgrad von mindestens 70 erhalten die BahnCard 25 und BahnCard 50 zum ermäßigten Preis.

Preisbewusste Gelegenheitsfahrer profitieren von einer ermäßigten BahnCard 25 für 41 Euro statt 62 Euro für die 2. Klasse. Für die 1. Klasse werden nur 81 Euro statt der üblichen 125 Euro fällig. Für Vielfahrer lohnt sich die BahnCard 50 zum ermäßigten Preis von 127 Euro für die 2. Klasse oder 252 Euro für die 1. Klasse.

## Nutzung der 1. Klasse

Ist in Ihrem Schwerbehindertenausweis das Merkzeichen 1. Klasse eingetragen? Dann sind Sie ohne Aufpreis in der 1. Wagenklasse willkommen:

- In allen Zügen des Nahverkehrs (S, RB, RE, IRE) müssen Schwerbehindertenausweis und Wertmarke als Fahrtberechtigung mitgeführt werden.
- Mit einer Fahrkarte 2. Klasse in allen Zügen der Deutschen Bahn.
- Ausgenommen sind Fahrten in Sonderzügen und Sonderwagen.

## Begleitperson oder Assistenzhund

Ist in Ihrem **Ausweis ein B** vermerkt? Dann werden Ihre Begleitperson und/oder Ihr Assistenzhund kostenfrei befördert. Das gilt für den Fern- und den Nahverkehr.

## Kostenlose Beförderung von Hilfsmitteln

Ihr Rollstuhl wird selbstverständlich auch ohne Beiblatt zum Schwerbehindertenausweis und Wertmarke kostenlos befördert. Das gilt auch für weitere Hilfsmittel in Verbindung mit einer Fahrkarte oder mit dem Beiblatt zum Schwerbehindertenausweis mit Wertmarke. Ausgenommen sind Sonderzüge und Sonderwagen. Alle Informationen zu den Fahrgastrechten und die Zugangsregeln für Reisende mit Behinderungen finden Sie hier:

**[www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte)**

Besonders hilfreich ist der dort eingestellte „Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel“.

Darüber hinaus steht Ihnen auch die Servicenummer Fahrgastrechte unter **0180 6 20 21 78<sup>1</sup>** zur Verfügung.

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent je Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.



## So genießen Sie als Fahrgast mit eingeschränkter Sehfähigkeit Ihre Bahnreise.

Damit Ihre Bahnreise möglichst stressfrei und angenehm von Anfang bis Ende für Sie ist, bieten wir Ihnen wertvolle Services und damit bestmögliche Unterstützung an. Die wichtigsten Informationen für Ihre Reise mit der Bahn finden Sie hier:

### Reisevorbereitung

Vor Ihrem Reiseantritt bieten wir Ihnen viele Informationen an. Das hilft Ihnen bei der Planung und auch unterwegs. Sie finden diese

Informationen auf unseren Internetseiten (**siehe Seiten 121–123** in dieser Broschüre). Gerne informieren wir Sie auch persönlich in den DB Reisezentren oder DB Informationen. Und telefonisch erreichen Sie uns in der **Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ)**. Was wir dort alles für Sie tun können, finden Sie auf den **Seiten 14–21**.

Zu Ihrer Reisevorbereitung gehört auch die Buchung und Reservierung von Sitzplätzen und Hilfeleistungen. Trägt Ihr Schwerbehindertenausweis das Merkzeichen B? Dann ist die Reservierung von Sitzplätzen für Sie und Ihre Begleitung kostenlos. Diese können Sie im DB Reisezentrum oder bei der MSZ reservieren.

Möchten Sie Ihr Gepäck vorschicken und unbeschwert anreisen? Für diesen Fall bieten wir Ihnen einen Gepäckservice mit Ermäßigung.

### Willkommen im Bahnhof

Sie können im Bahnhof ein spezielles Wegeleitsystem nutzen. Es bietet viele taktile Elemente und weitere Hilfsmittel für sehbehinderte Menschen:

- Deutlich sichtbare und fühlbare Markierungen von Treppenstufen, Bahnsteigzugängen sowie Ein- und Ausgängen.



© Fotograf: Oliver Lang

- Auch die Bahnhofsmission, die DB Information und das DB Reisezentrum sind mit diesem Wegeleitsystem ausgerüstet und so für Sie leicht auffindbar.
- Große Schrift in Aushangvitrienen und Monitoranzeigen in geringer Höhe helfen sehbehinderten Menschen.
- An den Bahnsteigen befinden sich Wagenstandanzeiger für ICE und IC. Hier sehen Sie, wo die Rollstuhlstellplätze im jeweiligen Zug zu finden sind. Und auch die Wagen mit den sogenannten Vorrangplätzen sind hier eingezeichnet. Die Vorrangplätze sind in den Reservierungsanzeigen mit dem Begriff „Schwerbehindert“ gekennzeichnet, in neuen Zügen zusätzlich auch durch Piktogramm-Symbole. Sie können vorrangig von Menschen mit einer Mobilitätseinschränkung genutzt werden. Dort können z. B. Menschen mit einer Behinderung, aber auch ältere Menschen oder schwangere Frauen Platz nehmen. In den ICE-Zügen sind folgende Plätze so gekennzeichnet.

- Den Wagenreihungsplan finden Sie auch in der App „Bahnhof live“. Dort können Sie auch erkennen, in welchem Abschnitt des Bahnsteiges Ihr Wagen hält.
- Das Zugpersonal hilft Ihnen gern bei der Sitzplatzsuche.
- Automatische Anzeigen und Durchsagen an kleineren und mittleren Bahnhöfen bei Störungen.
- Automatische Türen.
- Sie parken günstig und teilweise sogar kostenlos an Bahnhöfen.
- Sie erhalten Hilfen beim Ein-, Um- und Aussteigen.
- Der Transport von einem Gepäckstück ist im Rahmen des Mobilitätsservice im Bahnhof kostenlos.

### **Nutzung des barrierefreien Schalters im DB Reisezentrum**

Im DB Reisezentrum führt Sie ein Leitsystem vom Eingang bis zum Schalter. Die Rippen- und Noppenplatten sind gut mit dem Stock und den Füßen ertastbar. Der Kontrast dieses Leitsystems erleichtert auch sehbehinderten Menschen die selbstständige Nutzung.

An einer Stele drücken Sie einen Knopf und erhalten eine Nummer. Die Nummer wird angesagt und ausgedruckt. Eine automatische

Ansage erklärt den Weg zum Schalter. Der Empfangschef hilft Ihnen auch gern bei der Bedienung am Automaten oder erklärt Ihnen das Aufrufsystem. Die Liste der Bahnhöfe, die diesen Service anbieten, finden Sie im Anhang auf den **Seiten 127–129**.

### Willkommen im Zug

- Die automatischen Türen erleichtern Ihnen den Ein- und Ausstieg. In vielen Zügen funktionieren auch die Türen zwischen den Abteilen automatisch. Viele weitere Details sorgen für eine angenehme Bahnreise: Zwei-Sinne-Prinzip bei der Fahrgastinformation.
- Beratung und Hilfe durch das Zugpersonal.
- Orientierungshilfen in neuen und modernisierten Fernverkehrszügen, wie z. B. taktile Beschriftungen im Einstiegsbereich, an den Sitzplätzen und in den Sanitärräumen, kontrastreiche Sitzplatznummern am Gang, Ansage der Ausstiegsseite, Monitoranzeigen in Augenhöhe, kontrastreiche Gestaltung von Glasflächen, Ruhe- und Handybereiche.

### Willkommen im IC Bus

Die reservierungspflichtigen IC Busse ergänzen das Zugangebot. Ihr Vorteil: Sie können in nur einem Schritt in allen DB-Verkaufsstellen eine Fahrkarte für Ihre gesamte Reise, d. h. für Züge des Nah- und Fernverkehrs sowie für den IC Bus kaufen. Die IC Busse sind nicht alle baugleich. Aber alle IC Busse sind mit tastbaren und kontrastreichen Symbolen und Sitzplatznummern ausgestattet. Eine Leiste im Mittelgang erleichtert Ihnen zusätzlich die Orientierung. Wünschen Sie genauere Informationen für Ihre ausgewählte Verbindung, können Sie diese bei der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) erfragen.

### Was oder wen können Sie mitnehmen und wie viel kostet das?

Für die unentgeltliche Beförderung einer Begleitperson und/oder eines Assistenzhundes brauchen Sie im öffentlichen Personenverkehr einen Schwerbehindertenausweis. Er muss das Merkzeichen B und den Satz „Die Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson ist nachgewiesen“ auf der Vorderseite tragen. Die Bestimmungen für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel finden Sie auf den **Seiten 96–101**.

## Ermäßigte BahnCard

Schwerbehinderte Personen mit einem Behinderungsgrad von mindestens 70 erhalten die BahnCard 25 und BahnCard 50 zum ermäßigten Preis.

Preisbewusste Gelegenheitsfahrer profitieren von einer ermäßigten BahnCard 25 für 41 Euro statt 62 Euro für die 2. Klasse. Für die 1. Klasse werden nur 81 Euro statt der üblichen 125 Euro fällig. Für Vielfahrer lohnt sich die BahnCard 50 zum ermäßigten Preis von 127 Euro für die 2. Klasse oder 252 Euro für die 1. Klasse.

## Nutzung der 1. Klasse

Ist in Ihrem Schwerbehindertenausweis das Merkzeichen 1. Klasse eingetragen? Dann sind Sie ohne Aufpreis in der 1. Wagenklasse willkommen:

- In allen Zügen des Nahverkehrs (S, RB, RE, IRE) müssen Schwerbehindertenausweis und Wertmarke als Fahrtberechtigung mitgeführt werden.
- Mit einer Fahrkarte 2. Klasse in allen Zügen der Deutschen Bahn.
- Ausgenommen sind Fahrten in Sonderzügen und Sonderwagen.



## Unsere Hilfen für Fahrgäste mit eingeschränkter Hörfähigkeit.

Wir bieten möglichst viele Informationen so an, dass sie mit mehreren Sinnen wahrgenommen werden können. Das heißt für Sie: Als gehörloser oder schwerhöriger Fahrgast bleibt Ihnen kaum eine Information verborgen. Beste Voraussetzungen für eine angenehme und komfortable Reise.

Zur Information und Kommunikation rund um Ihre Reise bieten wir Ihnen eine Reihe von Erleichterungen an:

Barrierefreiheit – Hören

3

- Sie können per Fax oder über E-Mail Kontakt zur Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) aufnehmen:  
Fax: **0180 5 15 93 57**<sup>1</sup>  
E-Mail: **deaf-msz@deutschebahn.com**
- Sie können die dynamischen Anzeigesysteme für hörgeschädigte Menschen für Informationen zu Verspätungen und Störungen nutzen.
- Sie können die induktiven Höranlagen für Hörsystemträger an vielen DB Informationen und in Reisezentren nutzen (**siehe Seite 126**).

### Meldung von Störungen per SMS:

- Sie wählen sich über **0160 974 358 06**<sup>2</sup> ein. Ihre SMS muss immer mit dem Text **#deafhelp** beginnen. Danach folgt ein Leerzeichen. Ihre Nachricht kann nun beginnen.
- Die Mitarbeiter der MSZ beantworten SMS-Anfragen täglich von 6 bis 22 Uhr. Dieser Service ist nur für den genannten Personenkreis und nicht für Notrufe gedacht.

### Einfach informieren mittels Gebärdensprachvideos

Als gehörloser Fahrgast der Bahn profitieren Sie von unserer Zusammenarbeit mit dem

<sup>1</sup> Das kostet 14 Cent pro Minute aus dem Festnetz.

<sup>2</sup> Das ist gebührenpflichtig; die Kosten sind je nach Handyanbieter und Vertrag unterschiedlich.



Deutschen Gehörlosenbund. Gemeinsam haben wir mehrere Videos in Gebärdensprache und mit Untertiteln für das Internet entwickelt. In diesen Filmen erhalten Sie Informationen zur Fahrkartenbuchung und zur BahnCard. Außerdem werden hier auch die digitalen Services (also online und mobil) rund um die Reiseplanung sowie die Fahrgastrechte ausführlich erläutert. Die Videos können Sie über die Links **www.bahn.de/gehoerlos** und **www.bahn.de/hoerbehindert** abrufen.

Als schwerhöriger oder gehörloser Kunde können Sie die wichtigsten Informationen rund um eine Bahnreise unter **www.bahn.de/gehoerlos** nachlesen. Hier haben wir die wichtigsten Fakten und Links für Sie zusammengestellt: Informationen zu Abfahrts- und Ankunftszeiten, zu den größten Bahnhöfen in Deutschland und zu Services für Mobilfunkgeräte.

## Willkommen im Bahnhof

- Einrichtung von induktiven Höranlagen für Hörsystemträger an vielen DB Informationen und Reisezentren.
- Die Mitarbeiter erkennen nicht, ob ein Kunde ein Hörsystem trägt und dieses auf „T“ umstellen kann. **Bitte fragen Sie gezielt nach der Nutzung der induktiven Höranlage.**
- In unmittelbarer Nähe der Nummernaufrufstelle bzw. des Einganges der Reisezentren ist der Empfangschef tätig. Er ist bei Problemen behilflich und erklärt z. B. das Aufrufsystem. Er hilft auch bei der Automatenbedienung.

## Willkommen im Zug

- Bei der Sitzplatzreservierung bemühen wir uns, die von Ihnen speziell gewünschte Platzkategorie zu buchen. In den ICE-Zügen bieten wir Plätze in Ruhebereichen an, die von vielen hörgeschädigten Menschen bevorzugt werden.
- Für gehörlose Reisende können alle benötigten Informationen in schriftlicher Form mitgeteilt werden. Das Personal kann Ihnen wichtige Informationen aufschreiben.
- In neuen und modernisierten Zügen gibt es dynamische Anzeigesysteme mit Verspätungs-/Störungsinformationen.

## Willkommen im IC Bus

Gehörlosen Reisenden können alle benötigten Informationen in schriftlicher Form mitgeteilt werden.

## Ermäßigte BahnCard

Schwerbehinderte Personen mit einem Behinderungsgrad von mindestens 70 erhalten die BahnCard 25 und BahnCard 50 zum ermäßigten Preis.

Preisbewusste Gelegenheitsfahrer profitieren von einer ermäßigten BahnCard 25 für 41 Euro statt 62 Euro für die 2. Klasse. Für die 1. Klasse werden nur 81 Euro statt der üblichen 125 Euro fällig. Für Vielfahrer lohnt sich die BahnCard 50 zum ermäßigten Preis von 127 Euro für die 2. Klasse oder 252 Euro für die 1. Klasse.



## **Für Sie zusammengestellt: Ausgewählte Services und Zugausstattungen**



## So schicken Sie Ihr Gepäck vor

Genießen Sie Ihre Bahnreisen unbeschwert. Der Gepäckservice der Deutschen Bahn holt Ihr Reisegepäck direkt an der Haustür ab und bringt es sicher und zuverlässig an Ihr Wunschziel.

### Gepäckversand innerhalb Deutschlands

Buchen Sie den DB Gepäckservice bis spätestens 18 Uhr (bei Krankenfahrstühlen über 31,5 kg bis spätestens 12 Uhr). Die Abholung durch unseren Partner Hermes erfolgt dann bereits am nächsten Werktag – direkt bei Ihnen zu Hause oder im Büro. Die Abholung findet in der Zeit von 8 bis 18 Uhr statt.

Für nur 4 Euro mehr können Sie, unabhängig von der Anzahl der Gepäckstücke, den Abhol- oder Zustellservice in einem von Ihnen gewählten dreistündigen **Wunschzeitfenster** buchen (ausgenommen Hotels, Kurkliniken und deutsche Inseln).

**Flughafenservice:** Für eine bequeme Anreise zu den Flughäfen Berlin Tegel, Düsseldorf, Frankfurt/M., Hamburg, Leipzig/Halle und München schicken Sie Ihr Gepäck einfach zu der Gepäckaufbewahrung vor Ort. Dort können Sie es vor Ihrem Abflug abholen und anschließend bei Ihrer Fluggesellschaft einchecken. Selbstverständlich übernimmt die Gepäckaufbewahrung auch bei Ihrer Rückreise den Gepäckversand nach Hause.

Innerhalb Deutschlands transportieren wir als Normalgepäck Koffer, Taschen, Rucksäcke und Kinderwagen bis maximal 31,5 kg und einer Größe von 120 x 60 x 60 cm.

Sondergepäck wie Fahrräder, Ski und Reha-Buggy transportieren wir innerhalb Deutschlands bis maximal 31,5 kg. Krankenfahrstühle<sup>1</sup> dürfen maximal 100 kg wiegen. Um die reibungslose Abholung sicherzustellen, müssen Sie bei einem Gewicht des Rollstuhles von mehr als 31,5 kg das tatsächliche Gewicht telefonisch angeben. Das Gewicht darf 100 kg nicht überschreiten. Die Auftragsnummer, die sich auf dem Beleg befindet, müssen Sie dann über die Mobilitäts-service-Zentrale an Hermes übermitteln. Die MSZ-Rufnummer lautet **0180 6 51 25 12**<sup>2</sup>. Ein Versand von Krankenfahrstühlen auf die Inseln oder an Flughäfen ist nicht möglich.

<sup>1</sup> Keine Fahrrad-Rollstühle u. Ä.

<sup>2</sup> Das kostet 20 Cent je Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.

Reisende mit Behinderungen zahlen gegen Vorlage eines Schwerbehindertenausweises für den Versand von Normalgepäck innerhalb Deutschlands nur 15,50 Euro.

Krankenfahrstühle, Gehhilfen und andere orthopädische Hilfsmittel mit vergleichbaren Abmessungen werden gegen Vorlage eines Schwerbehindertenausweises mit Merkzeichen G kostenfrei befördert.

### **Gepäckversand nach Österreich, Italien und in die Schweiz**

Ihr Reisegepäck transportieren wir auch nach Österreich und Italien von Haus zu Haus und wieder zurück. In die Schweiz können Sie Ihr Gepäck bis zum gewünschten Bahnhof verschicken und dort bei Abreise wieder abgeben. Die Buchung des Gepäckversands in die Schweiz ist ausschließlich in den DB Verkaufsstellen möglich, der Rückversand aus der Schweiz vor Ort bei den Schweizerischen Bundesbahnen. Hier erhalten Sie die notwendigen Zollunterlagen.

Wir transportieren für Sie Normal- und Sondergepäck bis 25 kg, in Österreich bis 31,5 kg.

### **Gepäckversand aufs Kreuzfahrtschiff**

Unser Partner TEfra transportiert Ihr Gepäck auch bis auf die Kabine aller Kreuzfahrtschiffe, die von deutschen Fluss- und Hochseehäfen ablegen. Das gilt auch für den Rücktransport. Zum Normalgepäck zählen Koffer, Taschen, Rucksäcke und Kinderwagen bis maximal 30 kg und einer Größe von 120 x 60 x 60 cm.

### **Hinweise zum Gepäckversand:**

- Bitte versehen Sie alle Gepäckstücke mit Adressanhängern.
- Ski und Fahrräder (Transport von E-Bikes nur ohne Akku/Batterie) müssen sachgerecht verpackt werden. Bei Bedarf können Sie entsprechende Verpackungen direkt beim Ticketkauf kostenfrei mitbestellen. Der Hermes-Bote bringt dann die Verpackung bei Abholung mit.
- Eine Stornierung ist bis 18 Uhr am Werktag vor der vereinbarten Abholung kostenfrei möglich.
- Haftung gemäß der Verordnung (EG) 371/2007 sowie den Beförderungsbedingungen für Reisegepäck.

## Information und Buchung des DB Gepäckservice

- in allen DB Verkaufsstellen,
- beim DB Reise-Service unter **0180 6 99 66 33**<sup>1</sup> (nicht Schweiz)
- bei der MSZ-Rufnummer unter **0180 6 51 25 12**<sup>1</sup> (nicht Schweiz)
- auf **www.bahn.de/gepaeckservice** (nicht Österreich, Italien, Schweiz)

## Parkplätze für Menschen mit Behinderungen

An vielen Bahnhöfen gibt es günstige Parkplätze. Dort dürfen Sie kostenfrei<sup>2</sup> parken, wenn Sie den europaweit gültigen blauen Parkausweis besitzen. Neben dem blauen Parkausweis gibt es auch einen Parkausweis in Orange. Der bundesweit gültige orange Parkausweis berechtigt nicht zum Parken auf allen ausgewiesenen Behindertenparkplätzen. Hier gibt es besondere Nutzergruppen. Erkundigen Sie sich beim Ordnungsamt. Auf unbeschränkten Parkeinrichtungen unserer Tochter DB BahnPark GmbH dürfen Besitzer eines blauen oder orangen Parkausweises einen Pkw bis zu 24 Stunden kostenlos abstellen. Das gilt auch für deren Begleitpersonen.

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent je Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.

<sup>2</sup> Hinweis: Dies gilt nicht für Parkplätze der DB BahnPark GmbH oder anderer Kooperationsunternehmen sowie für Park&Rail-Parkplätze.

**Wichtig!** Der Schwerbehindertenausweis alleine reicht nicht aus, um auf den ausgewiesenen Parkplätzen zu parken. Sie benötigen den blauen oder orangen Parkausweis. Geregelt ist dies über § 46 StVO.

Die Ausnahmegenehmigung und den Parkausweis stellt Ihr zuständiges Ordnungsamt aus. Bitte wenden Sie sich bei Fragen zu Ihrem Schwerbehindertenausweis an Ihr Versorgungsamt.

Auf den Homepages **www.bahnhof.de** und **www.parkenambahnhof.de** finden Sie Informationen zum Parkangebot.

## Spezielle Sitzplätze in unseren Zügen

### Fernverkehrszüge

Grundsätzlich empfehlen wir Ihnen die Sitzplatzreservierung. Damit können Sie bereits vor Ihrer Reise einen der verfügbaren Plätze auswählen. Wenn Sie eine Flexpreis-Fahrkarte oder Sparpreis-Fahrkarte für die 1. Klasse buchen, ist Ihre Sitzplatzreservierung im Preis enthalten.

**Gut zu wissen:** Ist in Ihrem Schwerbehindertenausweis das Merkzeichen B eingetragen? Dann können wir beim persönlichen Verkauf einen Sitzplatz kostenfrei für Sie reservieren. Reist eine Begleitperson mit Ihnen, ist auch deren Sitzplatz kostenfrei.

**Hinweis:** Ihre Sitzplatzreservierungen über das Internet oder ohne Vorbestellung an einem DB Automaten sind **kostenpflichtig** – auch für Ihre Begleitperson.

### Übersicht der Zugtypen und der passenden Sitzplätze

Es gibt in fast allen Fernverkehrszügen einige Plätze, die vorrangig von Menschen mit einer Behinderung genutzt werden können. Die Vorrangplätze sind in den Reservierungsanzeigen mit dem Begriff „Schwerbehindert“ gekennzeichnet, in neuen Zügen zusätzlich auch durch Piktogramm-Symbole. Aber auch andere Reisende mit Mobilitätseinschränkungen, z. B. ältere Menschen oder schwangere Frauen, können dort Platz nehmen. Bei starker Nachfrage kann es vorkommen, dass bereits alle Vorrangplätze besetzt sind. Nur wenige Ersatzzüge oder Sonderzüge haben keine Vorrangplätze.

Vorrangplätze sind im Wagenreihungsplan gekennzeichnet.

Zusätzlich verfügen die Züge über rollstuhlgerechte Bereiche. Diese sind ebenfalls im Wagenreihungsplan gekennzeichnet.

Den Wagenreihungsplan finden Sie in Aushangvitruinen auf dem Abfahrtsbahnsteig und auch in der **App „Bahnhof live“**. Dort können Sie auch erkennen, in welchem Abschnitt des Bahnsteiges Ihr Wagen hält.

In der App DB Navigator finden Sie seit Ende 2016 auch die aktuelle Wagenreihung. Damit erhalten Sie alle wichtigen Informationen zum Gleisabschnitt und zu den einzelnen Wagen. Im ersten Schritt ist die Wagenreihung für ICE-Züge ersichtlich, weitere Ausbaustufen für IC-/EC-Züge folgen. Zukünftig werden Sie über den Wagenreihungsplan auch erfahren, in welchem Wagen sich die Rollstuhlstellplätze und die Universaltoilette befinden.

Das Zugpersonal hilft Ihnen auch gern bei der Sitzplatzsuche.

### Reisen in der 1. Klasse des Fernverkehrs

Unsere 1. Klasse bietet Ihnen mehr Platz, mehr Entspannung und mehr Komfort. Ihre erstklassigen Vorteile im Überblick:

- Eigene Beratung an den 1. Klasse-/bahn.bonus comfort-Schaltern ausgewählter DB Reisezentren, erkennbar am roten Teppich.

- Zutritt zu den exklusiven DB Lounges mit eleganten Sitzlandschaften, stilvollem Ambiente und aufmerksamem Service.
- Separate DB Lounges für die 1. Klasse in Berlin Hbf, München Hbf, Hamburg Hbf, Frankfurt/M. Hbf und Köln Hbf. Dort werden kostenfreie Getränke und Snacks am Platz serviert.
- Ruhiges Ambiente in speziellen Ruhebereichen, großzügiges Raumangebot und persönliche Betreuung an Bord der ICE-Züge.
- Effektive Nutzung der Reisezeit: mehr Platz zum Entspannen und zum Arbeiten.
- Steckdosen für Laptops sowie Handybereiche für optimierten Empfang.
- Service an Bord: Unser Personal serviert Ihnen gerne Speisen und Getränke am Platz und bringt Ihnen auch eine kostenlose Tageszeitung<sup>1</sup>.
- Mehr bahn.bonus-Punkte: Für jeden Euro des mit Ihrer BahnCard oder mit der BonusCard Business gezahlten Fahrkartenpreises<sup>1</sup> erhalten Sie in der 1. Klasse 1,5 bahn.bonus-Punkte.
- Mehr Flexibilität: Für bahn.business-Geschäftskunden mit 1. Klasse-Fernverkehrsfahrkarte ist das City-Ticket am Start- und Zielbahnhof für eine kostenlose Fahrt mit den öffentlichen Verkehrsmitteln (im Geltungsbereich) inklusive.

<sup>1</sup> Gilt für ICE-Züge

- Auf den meisten ICE-Strecken unterbrechungsfreier Internetzugang. Die Nutzung des Internets in der 1. Klasse ist kostenlos.

Beim Kauf einer Flex- oder Sparpreis-Fahrkarte für die 1. Klasse ist eine Sitzplatzreservierung im Preis enthalten. Damit genießen Sie noch mehr Komfort auf Ihrer Bahnreise. Zum Flexpreis können Sie Ihre Zugverbindung frei wählen. Sowohl bei der Sparpreis- als auch bei der Flexpreis-Buchung ist eine einmalige Reservierungsänderung inklusive.

### Nahverkehrszüge (IRE, RE, RB und S-Bahn)

In sehr vielen Nahverkehrszügen der DB können Menschen mit Behinderungen bequem reisen:

In der Nähe der Türen sind Sitzplätze zur vorrangigen Nutzung für behinderte Fahrgäste gekennzeichnet. Diese Sitzplätze und die Stellflächen für Rollstuhlfahrer oder Mehrzweckräume sind mit Piktogrammen versehen. Eine Übersicht finden Sie auf den **Seiten 124–125** in dieser Broschüre.

Fast alle Triebzüge und die meisten lokbespannten Züge haben einen Wagen mit Mehrzweckabteil. Dort ist Platz für mehrere Reisende im Rollstuhl, für Kinderwagen oder Fahrräder.

Doppelstocksteuerwagen verfügen über eigene Einstiegshilfen sowie eine großräumige, für Reisende im Rollstuhl zugängliche Toilette.

Viele Triebzüge führen manuelle Rampen mit, die das Zugpersonal bedient, und sind mit einer Universaltoilette ausgestattet. Neben der DB gibt es auch eine Reihe anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen, die mit eigenen Fahrzeugen den Nahverkehr betreiben. Die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) vermittelt Sie gerne an örtliche Ansprechpartner und stellt Ihnen die entsprechenden Kontaktdaten zur Verfügung.

### Serienmäßig mehr Komfort

Die Qualität und der Komfort unserer Züge werden laufend verbessert. Dabei stellen wir uns besonders auf Reisende mit Behinderungen ein. Neue Fahrzeuge bieten mehr Komfort an Bord und erleichtern das Ein- und Aussteigen. In den S-Bahnen und im Regionalverkehr ist das schon weitgehend erreicht. Auch die Informationssysteme wurden weiterentwickelt: Lautsprecherdurchsagen im Zug sind besser verständlich und nennen die Ausstiegsseite. Optische Anzeigen, automatische Türen, Notrufeinrichtungen, Gegensprechanlagen und Ruftaster sorgen für bessere Kommunikation und mehr Sicherheit.

### Ausstattung in den S-Bahnen

Die Wagen unserer S-Bahn-Züge sind mit Doppelschwenkschiebetüren ausgestattet. Sie bieten große Rollstuhlstellplätze in den Mehrzweckbereichen sowie gekennzeichnete Plätze, die vorrangig Menschen mit Behinderungen zur Verfügung stehen. Die Mehrzweckbereiche sind jeweils am Anfang und am Ende der Züge angeordnet.

#### Hinweis für Berlin:

Auskünfte über nicht nutzbare Aufzüge zu Bahnsteigen erhalten Sie telefonisch unter **030 297-43333** (Ortstarif). Im Internet erhält man die Auskünfte zur Verfügbarkeit von Aufzügen und Fahrtreppen über **[www.s-bahn-berlin.de/fahrplanundnetz/barrierefrei](http://www.s-bahn-berlin.de/fahrplanundnetz/barrierefrei)** unter dem Button „Zu den Mobilitätsstörungen“. Auf der S-Bahn-Homepage steht das Liniennetz der S-Bahn Berlin GmbH zum Download bereit. Die barrierefrei ausgebauten Stationen sind darin gekennzeichnet.

#### Hinweis für Hamburg:

Eine Übersicht der barrierefrei ausgebauten Stationen ist im Internet unter der Adresse **[www.hvv.de/service/mobilitaet-fuer-alle](http://www.hvv.de/service/mobilitaet-fuer-alle)** abrufbar. An den meisten Stationen ist der Ein- und Ausstieg niveaugleich. An der ersten Tür des Zuges hilft Ihnen der Lokführer zusätzlich, den Restspalt ohne Probleme zu überwinden. An den Stationen Fischbek,

Neu Wulmstorf, Buxtehude und Horneburg erwartet Sie eine größere Stufe zwischen Fahrzeug und Bahnsteig. Hier ist der Ein- und Ausstieg nur mithilfe des Triebfahrzeugführers möglich. In Neukloster, Dollern und Agathenburg können Rollstuhlfahrer nicht ein- und aussteigen, da die Bahnsteige keinen Rampeneinsatz erlauben. Weitere Informationen u. a. zu Aufzügen und ihrem Betriebszustand erhalten Sie von der 3-S-Zentrale unter Telefon **040 3918-1053** (Ortstarif).

#### **Hinweis für Hannover:**

Alle Stationen sind bis auf wenige Ausnahmen (Barnten, Schieder, Altenbeken und Paderborn) über Rampen oder Aufzüge stufenlos zugänglich. Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter **www.s-bahn-hannover.de** oder bei der 3-S-Zentrale Hannover Hbf unter Telefon **0511 286-1055** (Ortstarif).

#### **Hinweis für Rhein-Neckar:**

Alle Bahnsteige sind stufenfrei zugänglich. Alle Einstiege sind niveaugleich. Der Restspalt wird durch einen Klapptritt vermindert. Überfahrhilfen für Rollstuhlfahrer befinden sich in den geräumigen Mehrzweckbereichen unmittelbar hinter dem Führerraum. Über Ruftaster innen und außen können Sie die Hilfe des Lokführers anfordern. Weitere Informationen erhalten Sie über das S-Bahn-Kundentelefon unter **0621 830-1200** (Ortstarif) oder im Internet unter **www.s-bahn-rheinneckar.de**

#### **Hinweis für die S-Bahn Stuttgart:**

Auf allen Linien werden neue Triebwagen eingesetzt, welche mit Überfahrhilfen für Rollstuhlfahrer auf der Seite des Lokführers ausgestattet sind. Steigen Sie bitte immer an der ersten Tür an der Spitze des Zuges ein. Dort befinden sich auch die geräumigen Mehrzweckbereiche. Über Ruftaster können Sie die Unterstützung des Lokführers anfordern.

Eine Übersicht der barrierefrei ausgebauten Stationen ist im Internet unter der Adresse **www.s-bahn-stuttgart.de** abrufbar. Dort wird auch über aktuelle Störungen an den Aufzügen informiert. Unser Kundendialog DB Regio ist ebenfalls für Sie da – unter **0711 2092-7087** (Ortstarif, Montag bis Freitag von 8 bis 19 Uhr).

#### **Hinweis für Dresden:**

Die S-Bahn Dresden verkehrt mit Doppelstockwagen. Diese sind im Bereich der Steuerwagen mit einem Mehrzweckabteil und einer Universaltoilette ausgestattet. Elektrische Überfahrbrücken an den Türen der Mehrzweckabteile ermöglichen einen stufenfreien Übergang zwischen Fahrzeug und Bahnsteig. Die Kundenbetreuer helfen Ihnen gerne dabei. Über die Rufnummer **0351 2068290** (Ortstarif) können Sie die Einstiegshilfe kurzfristig voranmelden.

Der zusätzliche Anmeldeservice ist Montag bis Freitag von 7 bis 20 Uhr sowie Samstag und Sonntag von 10 bis 18 Uhr für Sie da. Eine

Anmeldung kann bis zu 30 Minuten vor der gewünschten Abfahrt erfolgen. Diesen zusätzlichen Anmeldeservice können Sie auch für die Regional-Express-Linie RE 50 Saxonia zwischen Dresden Hbf und Leipzig Hbf nutzen.

### **Hinweis für das Mitteldeutsche S-Bahn-Netz:**

Von den 104 Bahnhöfen im Mitteldeutschen S-Bahn-Netz können etwa 70 stufenfrei über Rampen oder Aufzüge erreicht werden. Auf allen S-Bahn-Strecken kommen die neuen Fahrzeuge der Baureihe ET 442 zum Einsatz.

**Besondere Merkmale:** Breite Türen, ein erhöhter Niederfluranteil und Schiebetritte zur Verminderung des Spalts zwischen Fahrzeug und Bahnsteig bieten hohen Komfort.

Hinzu kommen die Maßnahmen zur Unterstützung unserer Fahrgäste mit **Sehbeeinträchtigung:**

- Kontrastreiche Farbgestaltung der Außen- und Innenbereiche.
- Beleuchtete Türöffner mit akustischem Signal.
- Aktuelle Reiseinformationen über Lautsprecherdurchsagen und zusätzlich auf blendfreien 15-Zoll-Displays in allen Zugabteilen.

Alle S-Bahn-Fahrzeuge der Baureihe ET 442 sind mit einer mobilen Überfahrrampe ausgestattet. Die Benutzung der Rampe können Sie beim Zugpersonal anmelden. Dieser kurzfristige Anmeldeservice ermöglicht eine weitgehend

barrierefreie Nutzung des Mitteldeutschen S-Bahn-Netzes. Die Überfahrrampe befindet sich am Zustieg zum großen Mehrzweckabteil.

Bitte melden Sie Ihre Fahrt bis zu 30 Minuten vor Fahrtantritt ganz bequem telefonisch an – über die Rufnummer **0341 266 966 22** (Ortstarif).

Unser Kundendialog Südost berät Sie gerne zur Reiseroute sowie zu den Umsteigemöglichkeiten. Außerdem wird das Zugpersonal im Bedarfsfall über den Einsatz der mobilen Rampe informiert.

In jedem Einstiegsbereich befindet sich ein Mehrzweckabteil. Rollstuhlfahrer finden hier ausreichend Platz zum Rangieren. Zwei Rollstuhlstellplätze und der direkte Zugang zur Universaltoilette gestalten Ihre Fahrt sicher und komfortabel. Piktogramme an und in den Fahrzeugen zeigen an, wo was zu finden ist. Die vier unterirdischen Stationen des City-Tunnels Leipzig verfügen ebenfalls über Aufzüge und Blindenleitsysteme. So kommen Sie auch unterirdisch barrierefrei an Ihr Ziel.



## **Regelungen für eine unbeschwerte Reise**



## Gesetzliche und organisatorische Regelungen

Schwerbehinderte Menschen haben Anrecht auf Leistungen, die für das Reisen mit der Bahn wichtig sind. Dies ist gesetzlich geregelt. Zugleich ermutigen wir Sie, Ihre Ansprüche wahrzunehmen. **Dieses Kapitel enthält Ihre Rechte und Pflichten.** Hier werden z. B. folgende rechtliche Fragen beantwortet:

- Welche Entschädigungen erhalte ich bei Verspätungen oder wenn eine Mobilitätshilfe nicht stattfindet?
- Welche Rechte habe ich, wenn ich in Gruppen oder mit Kindern reise?

- Wie sind die Mitnahmen von Fahrrad/Tandem, Hunden oder Hilfsmitteln geregelt?
- Welche Voraussetzungen muss ich als Fahrgast erfüllen, um den in dieser Broschüre beschriebenen Service zu erhalten?

### Die Grundlagen der Leistung

Das Recht auf Vergünstigungen basiert auf unternehmerischen und gesetzlichen Regelungen (Nachteilsausgleich). Sie können diese Leistungen in Anspruch nehmen, wenn Sie einen amtlichen Ausweis<sup>1</sup> besitzen. Für einen Teil der Leistungen benötigen Sie zusätzlich eine gültige Wertmarke<sup>1</sup>. Die Wertmarke ist ebenso wie der Ausweis beim Versorgungsamt erhältlich. Mit Einführung der Ausweiskarte im Bankkartenformat sind nun für einen längeren Zeitraum zwei verschiedene Schwerbehindertenausweise im Umlauf: die bisherigen Papierausweise und die Ausweiskarten, jeweils in Grün und Grün/Orange.

Ihr bisheriger Schwerbehindertenausweis bleibt bis zum Ende der individuellen Befristung weiterhin gültig. Die frühere Umstellung erhalten Sie kostenfrei.

Seit Januar 2013 gibt es außerdem bundesweit ein neues Beiblatt im Bankkartenformat auf Papier mit einer Wertmarke mit Hologramm.

<sup>1</sup> Diese Unterlagen sind nur im Original gültig.

Die Wertmarke gilt entweder ein Jahr oder ein halbes Jahr. Sie kostet zurzeit 80 Euro bzw. 40 Euro. Kostenlos ist die Wertmarke für folgenden Personenkreis:

- Blinde oder hilflose Menschen.
- Menschen mit Behinderung, die Hilfe zum Lebensunterhalt nach dem SGB II (Grundsicherung für Arbeitssuchende) beziehen.
- Menschen mit Behinderung, die Leistungen nach SGB XII (Sozialhilfe) oder vergleichbaren gesetzlichen Bestimmungen beziehen.

---

### Im Einzelnen haben Sie Anspruch auf folgende Leistungen:

Mit Ausweis und Wertmarke werden Sie kostenfrei befördert:

- In allen IRE-, RE-, RB-Zügen und S-Bahnen der DB in der 2. Klasse.
- In Zügen des Nahverkehrs in der 2. Klasse, die von sonstigen Eisenbahnen betrieben werden.
- Auf allen Buslinien im Nahverkehr. Dazu zählen Linien mit einer Mehrzahl der Fahrten von maximal 50 km.
- Innerhalb von Verkehrsverbänden und Tarifgemeinschaften in der 2. Klasse in Zügen des Nahverkehrs, die mit Verbundfahrkarten benutzt werden können.

- Auf dem Bodensee im Bereich Überlinger See: im Kursverkehr zwischen Konstanz–Meersburg–Mainau–Unteruhldingen–Dingelsdorf und Überlingen.
- Bei der DB Schifffahrt und Inselbahn Wangerooge auf der Strecke Sande–Harlesiel–Wangerooge (= Tidebus-Schiff-Inselbahn) und bei der Schifffahrt der Inselgemeinde Langeoog auf der Strecke Bengersiel–Langeoog (= Schiff-Inselbahn).

Dies gilt jeweils im Linienverkehr, nicht im Ausflugsverkehr. Ausnahmegenehmigungen sind möglich. Bitte informieren Sie sich im Bedarfsfall bei der betreffenden Eisenbahngesellschaft. Über die MSZ erhalten Sie die Anschrift oder einen Ansprechpartner dieser Unternehmen.

---

### Auch ohne Wertmarke: Begleitperson und Hund

Sie können eine Begleitperson kostenfrei auf Ihrer Reise mitnehmen. **Voraussetzung:** Ihr Ausweis trägt ein B und der Vermerk „Die Notwendigkeit ständiger Begleitung ist nachgewiesen“ bzw. „Die Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson ist nachgewiesen“ ist nicht gelöscht. Zusätzlich wird auch ein Assistenzhund kostenfrei befördert.

### **Diese Regelung gilt:**

- In allen Zügen des Nah- und Fernverkehrs, außer in Sonderzügen und Sonderwagen.
- Auf Buslinien im Nah- und Fernverkehr.
- In Zügen von anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen.
- Auf dem Bodensee, Bereich Überlinger See.
- Im Nordseeinselverkehr (See-Strecken laut Nordseeinseltarif).

### **Die Begleitung von Kindern**

Bei der Deutschen Bahn fahren Kinder von 6 bis einschließlich 14 Jahren kostenfrei mit.

**Voraussetzung:** Sie sind in Begleitung ihrer Eltern, Großeltern, deren Lebenspartnern oder ihres Vormunds. Zudem müssen sie auf der Fahrkarte eingetragen werden.

Kinder unter 6 Jahren reisen stets kostenfrei und ohne Fahrkarte. Ausnahmen gelten z. B. für Sonderzüge. Die kostenfreie Beförderung einer Begleitperson eines schwerbehinderten Kindes mit Merkzeichen B im Schwerbehindertenausweis bleibt davon unberührt.

Als Begleitung für ein schwerbehindertes Kind mit der Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson im Ausweis wird eine Begleitperson in der gleichen Wagenklasse kostenfrei befördert. Allerdings braucht das behinderte Kind

ab 6 Jahren eine Fahrkarte. Es sei denn, es reist aufgrund der gesetzlichen Nachteilsausgleiche (**siehe Seiten 89–90**) kostenfrei.

Die Verkehrsverbünde können abweichende Regelungen treffen.

### **Diese Regelungen gelten für Ihre Gruppenreise**

Reisen Sie mit mehreren Rollstuhlfahrern als Gruppe im Fernverkehr? Mit einer Gruppenfahrkarte fahren Sie möglicherweise in verschiedenen Fernverkehrszügen. Das kann vorkommen, wenn nicht für alle Rollstuhlfahrer im selben Zug ein Platz gebucht werden kann. Ein finanzieller Nachteil für die Gruppe entsteht nicht, wenn die Rollstuhlfahrer der Gruppe auf mehrere Zugverbindungen aufgeteilt werden.

Manche Betriebsstörungen wirken sich besonders belastend auf Fahrgäste mit Behinderungen aus. In diesen Fällen bemühen wir uns selbstverständlich um eine unbürokratische Lösung.

## Nutzung der 1. Klasse

Ist in Ihrem Schwerbehindertenausweis das Merkzeichen 1. Klasse auf der Rückseite eingetragen? Dann können Sie in allen Zügen mit einer Fahrkarte für die 2. Klasse ohne Zusatzkosten in der 1. Klasse reisen. Mit einer Wertmarke von Ihrem Versorgungsamt fahren Sie dann in Nahverkehrszügen in der 1. Klasse sogar kostenlos.

## Kostenfreie Beförderung von Hilfsmitteln

Ein mitgeführter Rollstuhl oder ein orthopädisches Hilfsmittel werden selbstverständlich (auch ohne gültige Wertmarke) kostenfrei befördert:

- In allen dafür geeigneten Zügen des Nah- und Fernverkehrs (ausgenommen in Sonderzügen und Sonderwagen) in Verbindung mit einer Fahrkarte (auch ermäßigt) bzw. bei kostenfreier Beförderung.
- Auf Buslinien im Nah- und Fernverkehr, soweit die Beschaffenheit der Busse das zulässt. Ihr Rollstuhl darf die Maße, Breite maximal 70 cm, Länge maximal 120 cm, sowie das Gewicht von maximal 200 kg nicht überschreiten.



## Hilfsmittel

### Wichtige Hinweise zur Fahrradmitnahme

Für die Mitnahme Ihres Fahrrads oder Tandems brauchen Sie in Fernverkehrszügen und bei verbundübergreifenden Fahrten im Nahverkehr der Deutschen Bahn stets nur eine Fahrradkarte. Diese kostet im Nahverkehr 5 Euro (Fahrrad-Tageskarte) und für reservierungspflichtige IC-/EC-Züge 9 Euro. Mit BahnCard kostet sie nur 6 Euro. In Verkehrsverbänden gelten abweichende Regelungen. Die Mitnahme von Tandems ist in einigen Zügen und Verkehrsverbänden ausgeschlossen und in IC-/EC-Zügen nur mit Reservierung eines geeigneten Stellplatzes möglich. In einigen Regionen und Verkehrsverbänden ist die

Fahrradmitnahme kostenlos. Bitte informieren Sie sich im Internet oder rufen Sie unsere Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) an.

In den Fernverkehrszügen der meisten Nachbarbahnen ist die Tandembeförderung ausgeschlossen. Im IC Bus ist die Fahrradmitnahme in ausgewählten Bussen möglich.

### So reist Ihr Hund mit

Blindenführhunde und Begleithunde<sup>1</sup> im Sinne von §145 Abs. 2 Nr. 2 SGB IX sind von der Maulkorbpflicht ausgenommen, dürfen ins Bordbistro und werden kostenfrei befördert. Für alle anderen Hunde gilt: Ist das Tier nicht größer als eine Hauskatze und wird in einem Kleintierbehälter transportiert, entstehen keine Kosten. Größere Hunde werden im Fernverkehr der Deutschen Bahn zum halben Flexpreis oder Sparpreis befördert. Diese Hunde müssen angeleint sein. Sie müssen einen Maulkorb tragen und dürfen nicht ins Bordrestaurant.

### Orthopädische Hilfsmittel

Nutzen Sie ein orthopädisches Hilfsmittel gemäß dem Sozialgesetzbuch V §§ 33, 34? Selbstverständlich können Sie diese Hilfsmittel kostenfrei mitnehmen. Die Züge der DB ver-

<sup>1</sup> Hunde, die von einer Person mit Merkzeichen B im Schwerbehindertenausweis mitgeführt werden.

fügen über unterschiedliche Kapazitäten. Darum melden Sie Ihre Reise am besten bei der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) an und besprechen alle wichtigen Punkte. Sie erreichen die MSZ unter **0180 6 51 25 12**<sup>1</sup>

So sind Sie sicher, dass Ihre Verbindung wie geplant klappt. Und wir können im Bedarfsfall die Hilfe für Sie organisieren. Z. B. Personal an den betreffenden Bahnhöfen, stufenlose Zugangsmöglichkeiten oder Rollstuhlhubgeräte.

Bitte achten Sie darauf, dass Ihr orthopädisches Hilfsmittel die folgenden Bedingungen erfüllt:

- Es muss den Maßen der TSI PRM Anlage M entsprechen und darf folgende Abmessungen nicht überschreiten: Länge = maximal 120 cm plus 50 cm für die Füße, Breite = maximal 70 cm plus 10 cm für die Hände am Rad.
- Gesamtgewicht von Rollstuhl plus Fahrer: maximal 350 kg.
- Die Rampen der IC Busse sind bis 350 kg zugelassen.

Den folgenden Normen entsprechen alle Züge in den für Rollstuhlfahrer barrierefreien Bereichen:

- Wendekreis im Zug und in der Universaltoilette von 150 cm Durchmesser.

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent je Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.

- Tischunterkantenhöhe am Rollstuhlstellplatz und eine Waschtischunterkantenhöhe im Sanitärbereich: Freiraum mindestens 67 cm.
- Durchgänge zum Rollstuhlstellplatz bzw. zur Universaltoilette betragen mindestens 80 cm.

Viele Züge im Fernverkehr verfügen momentan noch nicht über eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe. Hier funktioniert oftmals eine mobile Einstiegshilfe am Bahnsteig als Übergangslösung. Die meisten Nahverkehrszüge führen eine mobile oder fahrzeuggebundene Einstiegshilfe mit. Sind diese Voraussetzungen gegeben, ist der Transport der folgenden orthopädischen Hilfsmittel möglich:

### Muskelkraftgetriebene Rollstühle

Entspricht Ihr Rollstuhl der TSI PRM Anlage M? Und stehen entsprechende Mitnahmekapazitäten im Zug sowie die benötigten Hilfen an Ihrem Einstiegs- und Ausstiegsbahnhof zur Verfügung? Dann steht einer entspannten Reise im Zug Ihrer Wahl nichts mehr im Wege.

Eine Besonderheit stellen hier handgetriebene Fahrradrollstühle dar. So ein Handbike muss vor der Hubliftnutzung in zwei Teile zerlegt werden. Andernfalls ist eine Beförderung nur nach den Bestimmungen für die Fahrradmitnahme möglich. Kann der manuell betriebene

Rollstuhl vom Handantrieb mit Vorderrad getrennt werden? Dann kann das Handbike im Rollstuhlbereich der Züge untergebracht und kostenfrei befördert werden.

Für die Mitnahme einer entkuppelbaren Zugmaschine für einen manuellen Rollstuhl müssen **folgende Voraussetzungen** erfüllt sein:

- Sie können sich auf einen Sitzplatz im Zug umsetzen.
- Der Rollstuhl muss faltbar sein.
- Für den Transfer der Zugmaschine zwischen Einstiegsbereich und Rollstuhlstellplatz und für die Abstellung beider Hilfsmittel auf einem Rollstuhlstellplatz steht eine Begleitperson zur Verfügung. Unser Personal kann Sie hier nicht unterstützen.

Ist der Zugang über eine Rampe direkt zum Rollstuhlstellplatz möglich und Sie können selbstständig die notwendigen Rangiervorgänge vornehmen, kann auf die Hilfsperson verzichtet werden.

## Motorbetriebene Rollstühle

Die meisten motorbetriebenen Rollstühle entsprechen den Maßen der TSI PRM Anlage M. Daher sollte Ihnen die Mitnahme Ihres Rollstuhls im Zug keinerlei Probleme bereiten.

### Elektro-Scooter

Benutzen Sie einen Elektro-Scooter? Dann sind eine kostenfreie Beförderung und eine Unterbringung auf dem Rollstuhlstellplatz nur möglich bei Einhaltung der geltenden Gewichtsgrenzen und Maße:

- Länge = 120 cm
- Breite = 70 cm
- Gewicht = 350 kg inklusive Fahrer

Ausgeschlossen von der Beförderung sind somit übergroße Outdoor-Freizeitrollstühle und alle Elektro-Scooter, die die genannten Bedingungen nicht oder nur teilweise erfüllen.

## Beidarmig bediente Gehhilfen

Sind Sie mit Gehgestell, Rollator, Micro-Bike, Laufrad oder einem Roller mit Sitzfläche für kleinwüchsige Menschen unterwegs? Und benötigen Sie Hilfe beim Ein-, Um- und Aussteigen? Dann melden Sie Ihre Reise bitte an. Ein Servicemitarbeiter steht dann bereit und hilft Ihnen gerne. Das gilt auch für schwer-

behinderte Kinder im Kinderwagen oder Reha-Buggy.

**Wichtig:** Wir möchten sicherstellen, dass Ihre Zugverbindung für die Beförderung Ihres Hilfsmittels geeignet ist. Nutzen Sie übergroße, nicht zusammenklappbare Rollatoren oder andere Hilfsmittel, die zu groß für einen Rollstuhlstellplatz sind? Dann kontaktieren Sie bitte die Mobilitäts-service-Zentrale (MSZ). Dort sagt man Ihnen, ob Sie damit reisen können.

## Einarmig bediente Gehhilfen

Ihren Gehstock oder Ihre Gehstütze können Sie jederzeit im Zug befördern. Achten Sie bitte lediglich auf eine sichere Verstaung.

Ist bei Ihnen das Merkzeichen G im Schwerbehindertenausweis eingetragen? Dann erfolgt die Hilfeleistung zum Ein-, Um- und Aussteigen sowie zum Ein- und Ausladen Ihres orthopädischen Hilfsmittels kostenlos. Ebenso helfen unsere Mitarbeiter, wenn Sie altersbedingt auf einen Rollator angewiesen sind.

Sie erreichen die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) unter **0180 6 51 25 12**<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent je Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.



## Fahrgastrechtliche Regelungen

### So entschädigen wir Sie bei Zugverspätungen

Wenn Sie mit Ihrem Schwerbehindertenausweis mit Beiblatt und Wertmarke Strecken kostenfrei nutzen können, erhalten Sie im Rahmen der Fahrgastrechte folgende Entschädigungen:

Eine Entschädigung bei Verspätungen auf den kostenfrei befahrenen Strecken erfolgt nicht. Der Grund: Hierfür wurde kein Fahrpreis gezahlt. Wenn Sie eine Fahrkarte gekauft haben, gelten die Regelungen für die Gesamtstrecke, einschließlich aller kostenfrei genutzten Streckenabschnitte. Die Höhe des Entschädigungsbetrags basiert auf dem Preis der gekauften Fahrkarte und der Gesamtverspätung.

### So erstatten wir Ihre Kosten für die Nutzung anderer Züge

Als Inhaber eines Schwerbehindertenausweises mit Beiblatt und Wertmarke fahren Sie auf bestimmten Strecken kostenfrei. Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof können Sie einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen. Dafür müssen Sie ggf. eine erforderliche Fahrkarte zunächst kaufen. Anschließend können Sie sich die Kosten erstatten lassen.

### So erstatten wir Ihre Kosten für Taxi oder Hotel

Für kostenfrei Reisende mit Schwerbehindertenausweis gelten die gleichen Regeln für die Inanspruchnahme von Taxi und Hotelübernachtungen wie für andere Reisende. Das gilt bei eingetragendem Merkzeichen B auch jeweils für eine Begleitperson.

### So werden Sie bei Mobilitätshilfen entschädigt

Für den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen oder spezieller Ausrüstung gelten keine Haftungsobergrenzen. Voraussetzung: Das Eisenbahnunternehmen haftet dafür.

## Erweiterte Haftung

Selten kann es vorkommen, dass die Weiterreise aufgrund von Verspätungen oder Zugausfall technisch oder organisatorisch nicht möglich ist. In diesem Fall gelten die Entschädigungsregelungen ab dem Bahnhof, an dem die Reise objektiv nicht fortgesetzt werden kann.

Alle Informationen zu den Fahrgastrechten sowie die Zugangsregeln für Reisende mit Behinderungen finden Sie hier:  
**[www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte)**

Oder Sie rufen die Service-Nummer Fahrgastrechte an: **0180 6 20 21 78<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent je Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.



## Quer durch Europa reisen.

### Beratung und Hilfe für Ihre Auslandsreise

Willkommen in unseren internationalen Zugverbindungen. In Kooperation mit den Bahnunternehmen unserer europäischen Nachbarn melden wir Ihren Mobilitätsservice europaweit vor. Oder Sie wenden sich direkt an die internationalen Mobilitäts-Hotlines in der Tabelle auf der nächsten Seite. Dort hilft man Ihnen gerne weiter.

**Bitte beachten Sie:** Die in der Tabelle genannten Ansprechpartner beraten meist nur in ihrer jeweiligen Landessprache.

## Ihre Ermäßigungen bei Auslandsreisen

Begleiter von schwerbehinderten Menschen reisen in bestimmte Länder kostenfrei mit. **Voraussetzung** ist ein gültiger, in Deutschland ausgestellter Schwerbehindertenausweis. Aus diesem muss die Notwendigkeit einer ständigen Begleitung bzw. die Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson hervorgehen. Zudem muss für die Begleitperson eine Fahrkarte ohne Fahrpreisberechnung in Deutschland ausgestellt werden. In manchen Zügen (z. B. Eurostar, TGV etc.) erhalten Menschen mit bestimmten Behinderungen und/oder deren Begleiter eine Ermäßigung. Auch hier muss ein gültiger Schwerbehindertenausweis vorgelegt werden. Die Ermäßigung kann unterschiedlich hoch ausfallen und muss im Einzelfall ermittelt werden. Die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) berät Sie gern.

## Folgende internationale Mobilitäts-Hotlines helfen gerne weiter:

Land	Kontakt
Belgien	Fon +32 25 28 28 28
	Fax +32 22 24 52 18
	E-Mail <a href="mailto:cintevintfr@b-rail.be">cintevintfr@b-rail.be</a> (französisch) bzw. <a href="mailto:cintevintnl@b-rail.be">cintevintnl@b-rail.be</a> (niederländisch)
Dänemark	Fon +45 70 13 14 19
	E-Mail <a href="mailto:handicap@dsb.dk">handicap@dsb.dk</a>

Land	Kontakt
Frankreich	Fon +33 89 06 40 65 0
	Fax +33 82 58 25 95 7
	E-Mail <a href="mailto:accessplus@sncf.fr">accessplus@sncf.fr</a>
Italien	Fon +39 04 55 90 40 3
	Fax +39 04 58 02 33 41
	E-Mail <a href="mailto:assistenzaclientidisabili.vr@trenitalia.it">assistenzaclientidisabili.vr@trenitalia.it</a>
Luxemburg	Fon +35 249903737
	Fax +352 4990 3489
	E-Mail <a href="mailto:video-surveillance.zoc@cfl.lu">video-surveillance.zoc@cfl.lu</a>
Niederlande	Fon +31 30 235 78 24
	Fax +31 30 23 53 93 5
	E-Mail <a href="mailto:NS.Mobiliteitservice@ns.nl">NS.Mobiliteitservice@ns.nl</a>
Österreich	Fon +43 51 71 7 (optional: 5)
	Fax +43 19 30 00 83 00 55 5
	E-Mail <a href="mailto:msz@pv.oebb.at">msz@pv.oebb.at</a>
Polen	Fon +48 22 47 42 53 9
	E-Mail <a href="mailto:easytravel@intercity.pl">easytravel@intercity.pl</a>
Schweiz	Fon +41 51 225 71 50
	Fax +41 51 225 7090
	E-Mail <a href="mailto:mobil@sbb.ch">mobil@sbb.ch</a>
Slowenien	Fon +38 61 29 13 39 1
	Fax +386 1 29 12925
	E-Mail <a href="mailto:potnik.info@slo-zeleznice.si">potnik.info@slo-zeleznice.si</a>
Tschechien	Fon +42 08 40 11 21 13
	E-Mail <a href="mailto:info@cd.cz">info@cd.cz</a>



© Inselgemeinde Langeoog

## Barrierefreie Reiseziele



---

### **Individuell in den Urlaub reisen mit der Bahn. Für Ihre schönste Zeit im Jahr!**

Sie planen Ihren Urlaub? Sie suchen Ruhe und Erholung oder planen einen Städtetrip? Möchten Sie in Ihrem Urlaub auch ein abwechslungsreiches Ausflugsprogramm geboten bekommen? Im Folgenden möchten wir Ihnen ein paar Tipps und Anregungen für eine schöne Urlaubszeit geben.

**Viel Spaß bei Ihrer Urlaubsplanung!**

---

### **Unsere Kooperationspartner:**

**Arbeitsgemeinschaft „Barrierefreie Reiseziele in Deutschland“ und das Projekt „Barrierefrei Austria“**

Die DB hat in einer Kooperation mit der Arbeitsgemeinschaft „Barrierefreie Reiseziele in Deutschland“ und dem Projekt „Barrierefrei Austria“ individuelle Mobilitätspakete ent-

wickelt, die die Wünsche und Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Urlauber in den Mittelpunkt stellen. Diese beinhalten neben der Unterbringung am Urlaubsort auch ein mögliches Ausflugs- und Kulturprogramm. 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. Egal, ob Natur, Kultur, aktive Erholung oder Entspannung gewünscht wird, auf der Internetseite **[www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei](http://www.bahn.de/reiseziele-barrierefrei)** werden umfassende Informationen gegeben und alle Serviceleistungen und Ansprechpartner genannt.

Alle Angebote für die Reise können telefonisch über die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) unter **0180 6 51 25 12<sup>1</sup>** gebucht werden.

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent pro Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.

## Reizvolle Regionen und Städte in Deutschland

Folgende reizvolle Regionen und Städte sind Partner der **Arbeitsgemeinschaft „Barrierefreie Reiseziele in Deutschland“** und laden zu einem Besuch ein:

- Die Eifel mit dem Nationalpark Eifel, einer Landschaft zwischen Wald, Wasser und Vulkanen.
- Die Stadt Erfurt mit ihrer romantischen, mittelalterlichen Altstadt und dem imposanten Ensemble von Dom St. Marien und Severikirche.
- Das Fränkische Seenland mit sieben Seen zum Baden und Schifffahren, dem UNESCO-Welterbe Römischer Limes, der Hofenmetropole Spalt und vielen fröhlichen Traditionsfesten.
- Das Lausitzer Seenland zur aktiven Erholung in Europas größter durch Menschenhand entstandener Wasserlandschaft.
- Die Ottostadt Magdeburg mit dem Magdeburger Dom, auch als die „grüne Domstadt an der Elbe“ bekannt.
- Ostfriesland mit schnurgeraden Fehnkanälen, urigen Moorlandschaften, romantischen Parks und dem einzigartigen Weltnaturerbe Wattenmeer.
- Den romantischen Rhein zeichnen Wein, Kultur und eine atemberaubende Landschaft aus. Die Hauptattraktionen sind neben

zahlreichen Schlössern und Burgen der weltberühmte Loreleyfelsen sowie zwei UNESCO-Welterbestätten.

- Das Ruppiner Seenland mit Seen, Kanälen und Flüssen.
- Die Sächsische Schweiz mit dem Nationalpark und der beeindruckenden Landschaft des Elbsandsteingebirges.

Weitere Informationen:

**[www.barrierefreie-reiseziele.de](http://www.barrierefreie-reiseziele.de)**

## Partner des Projektes „Barrierefrei Austria“ garantieren einen unvergesslichen Urlaub:

**Ellmau:** Das Dorf am Fuße des Wilden Kaiser bietet ein wunderschönes Bergpanorama.

**Innsbruck:** Sport, Kultur, Shopping und mehr begeistern in der Olympiastadt am Inn.

**Kufsteinerland:** Die Perle Tirols fasziniert mit ihrem vielfältigen Kultur- und Naturangebot.

**Kaunertal:** Naturpark- & Gletscherregion Kaunertal, barrierefrei bis auf 3.108 m Seehöhe.

**Kitzbühel:** Publikum aus aller Welt zieht es nach Tirol in die mondäne Legende mit Weltruf.

Weiterführende Informationen finden Sie auf der Internetseite **[www.barrierefrei-austria.at](http://www.barrierefrei-austria.at)**



# Anhang

---

## So erreichen Sie uns mobil

Wo immer Sie auch unterwegs sind: Sie erreichen uns telefonisch und über das Internet. Für Ihre Reiseplanung sollten Sie die freundlichen Mitarbeiter unserer Mobilitäts-service-Zentrale (MSZ) ansprechen. Alle Informationen dazu finden Sie auf den **Seiten 14–21** in dieser Broschüre.

---

## Auswahl wichtiger Telefonnummern

### MSZ

Tel. 0180 6 51 25 12<sup>1</sup>

Anmeldung von Hilfeleistungen, Sitzplätzen, Buchung barrierefreier Reiseziele.

### SMS-Service für gehörlose und schwerhörige Menschen bei der MSZ

Tel. 0160 97 43 58 06<sup>2</sup>

Sie können Informationen in Störungsfällen übermitteln, z. B. wenn ein Automat gestört ist oder andere Geräte und Einrichtungen im Zug und im Bahnhof nicht funktionieren.

### Fragen zur Buchung eines Online-Tickets

Tel. 0180 6 10 11 11<sup>1</sup>

Haben Sie Fragen zur Fahrkartenbuchung über [www.bahn.de](http://www.bahn.de)?

<sup>1</sup> Das kostet 20 Cent pro Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.

<sup>2</sup> Gebührenpflichtig; Kosten je nach Mobilfunkanbieter und Vertrag

## Fahrplan- und Baustellenauskunft

Tel. 0800 1 50 70 90<sup>1</sup>

Aktuelle Informationen auch unter [www.bahn.de/abfahrtstafel](http://www.bahn.de/abfahrtstafel)

## Baustellen-Auskunft

Tel. 0800 5 99 66 55<sup>1</sup>

Aktuelle Informationen erhalten Sie auch unter [www.bahn.de/baustellen](http://www.bahn.de/baustellen)

## BahnCard-Service:

Tel. 0180 6 34 00 35<sup>2</sup>

Montag bis Freitag 7–21 Uhr,  
Samstag 9–18 Uhr

## BahnCard Kreditkarten-Service (Commerzbank)

Tel. 069 66 57 14 70<sup>3</sup>

## Servicenummer der DB

Tel. 0180 6 99 66 33<sup>2</sup>

Auskünfte zu Fahrpreisen, Fahrplänen, Serviceleistungen. Möglichkeit zum „Kundendialog“ über Lob und Kritik.

## Bundespolizei:

Tel. 0800 6 888 000<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Kostenlos

<sup>2</sup> Das kostet 20 Cent pro Anruf aus dem Festnetz. Über Handy kostet der Anruf maximal 60 Cent.

<sup>3</sup> Ortstarif

### Fundservice-Hotline:

Tel. 0900 199 05 99<sup>1</sup>

Montag bis Samstag von 8–20 Uhr, sonn- und feiertags 10–20 Uhr. Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Eingabe einer Online-Verlustmeldung finden Sie unter: <https://www.bahn.de/p/view/service/bahnhof/fundservice.shtml>

### 3-S-Zentrale:

3-S-Zentrale	Vorwahl	Telefon
Aachen Hbf	(0241)	433-1055
Basel Bad Bf	(0041-61)	6901-232
Berlin Ostbahnhof	(030)	297-1055
Bielefeld Hbf	(0521)	785-1055
Braunschweig Hbf	(0531)	704-1055
Bremen Hbf	(0421)	221-4780
Dortmund Hbf	(0231)	729-1055
Dresden	(0351)	461-1055
Duisburg Hbf	(0203)	3017-1055
Düsseldorf Hbf	(0211)	3680-1888
Erfurt Hbf	(0361)	300-1055
Essen Hbf	(0201)	182-1055
Frankfurt (Main) Hbf	(069)	265-1055
Freiburg (Breisgau) Hbf	(0761)	212-1055
Gera Hbf	(0365)	8554-1055
Göttingen	(0551)	498-1055
Hagen Hbf	(02331)	205-1055
Halle (Saale) Hbf	(0345)	215-1055
Hamburg Hbf	(040)	3918-1053

<sup>1</sup> Das kostet 59 Cent pro Minute aus dem Festnetz. Der Anruf über Handy kann teurer sein.

3-S-Zentrale	Vorwahl	Telefon
Hannover Hbf	(0511)	286-1055
Heidelberg Hbf	(06221)	525-355
Karlsruhe Hbf	(0721)	938-1055
Kassel Wilhelmshöhe	(0561)	786-1055
Kiel Hbf	(0431)	2479-304
Köln Hbf	(0221)	141-1055
Leipzig Hbf	(0341)	968-1055
Lübeck Hbf	(0451)	808-2508
Magdeburg Hbf	(0391)	549-1055
Mainz Hbf	(06131)	15-1055
Mannheim Hbf	(0621)	830-1055
München Hbf	(089)	1308-1055
Münster (Westf) Hbf	(0251)	691-1055
Nürnberg Hbf	(0911)	219-1055
Osnabrück Hbf	(0541)	915-1055
Potsdam Hbf	(0331)	235-7520
Rostock Hbf	(0381)	240-1055
Saarbrücken Hbf	(0681)	308-2623
Schwerin Hbf	(0385)	750-1055
Stralsund	(03831)	62-1055
Stuttgart Hbf	(0711)	2092-1055
Ulm Hbf	(0731)	102-1055
Würzburg Hbf	(0931)	34-1055

### Lokale Vormeldeservices

#### DB Regio in Bayern

Tel. 0911 47050952<sup>1</sup>

Montag bis Freitag von 7–20 Uhr.  
Anmeldung bis 1 Stunde vor der Fahrt.

<sup>1</sup> Ortstarif

### Kurzfristiger Vormeldeservice in Sachsen:

Tel. 0351 2068290<sup>1</sup>

Montag bis Freitag von 7–20 Uhr;  
Samstag und Sonntag von 10–18 Uhr.

Anmeldung bis 30 Minuten vor der  
gewünschten Abfahrt möglich.

Nutzbar im S-Bahn-Netz und Regional-Express-  
Linie RE 50 Saxonia zwischen Dresden Hbf und  
Leipzig Hbf (**siehe Seite 83–84**).

### Vormeldeservice im S-Bahn-Netz

#### Mitteldeutschland:

Tel. 0341 266 966 22<sup>1</sup>

Bitte melden Sie Ihre Fahrt bis zu 30 Minuten  
vor Fahrtantritt ganz bequem telefonisch an.

Bitte beachten Sie folgenden Hinweis: Bitte  
wenden Sie sich unter **0180 6 51 25 12**<sup>2</sup> an  
unsere Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ),  
wenn Sie auf Ihrer weiteren Fahrt außer-  
halb der oben genannten Regionen eben-  
falls auf Hilfe durch Personal am Bahnhof  
angewiesen sind. Z. B. im Fernverkehr, bei  
der Nutzung des Hublifts am Bahnsteig  
oder auf Hilfeleistungen an Stationen.

<sup>1</sup> Ortstarif

<sup>2</sup> Das kostet 20 Cent je Anruf aus dem Festnetz. Über Handy  
kostet der Anruf maximal 60 Cent.

### Smartphone, Tablet oder Laptop?

In der folgenden Übersicht haben wir die  
wichtigsten Quellen für mobile Informationen  
rund um Ihre Reise zusammengefasst.  
So finden Sie für Ihren speziellen Bedarf  
schnell die richtige Internetadresse oder App.

#### ■ App DB Navigator – der optimale Reisepartner im Nah- und Fernverkehr

Die kostenfreie App informiert Sie über  
Reiseverbindungen, Echtzeitinformationen  
und über die aktuelle Wagenreihung.  
Handy-Tickets buchen Sie bequem bis kurz  
vor der Abfahrt. Während der Fahrt begleitet  
Sie „Meine Reise“ mit allen relevanten  
Informationen zur Verbindung.

#### ■ Freie Bahn im Internet **www.bahn.de**

Informationen und Serviceleistungen rund  
ums Reisen – nicht nur mit der Bahn.  
Hier finden Sie auf den einheitlichen und klar  
strukturierten Übersichtsseiten alle relevanten  
Reiseinformationen und Serviceleistungen.  
Über den zentralen Schnelleinstieg erreichen  
Sie die wichtigsten Themen. Neben Fahrkarten  
der DB und Sitzplatzreservierungen lassen  
sich u. a. auch Hotels, Mietwagen und  
Städtereisen buchen.

## ■ **Barrierefreies Reisen**

**www.bahn.de/barrierefrei**

Tipps und Informationen für Menschen mit Behinderungen rund um das Reisen mit der Bahn.

## ■ **Mobilitätsportal ÖPNV-Info**

**www.öpnv-info.de**

Das Mobilitätsportal für behinderte Reisende informiert unter **www.öpnv-info.de** über die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen im öffentlichen Personennahverkehr. Alle Inhalte stehen auch in einer mobilen Version für Handy oder Smartphone (iOS und Android) zur Verfügung. Z. B.:

- **Bahnabfrage**
- Verzeichnis von Strecken, die für schwerbehinderte Fahrgäste kostenfrei sind.

## ■ **Ihr Reiseportal für unterwegs**

**m.bahn.de**

Auskunft und Service im Kleinformat, aber ohne Abstriche! Das heißt:

- Aktuelle Informationen über Verbindungen, Preise und viele weitere Themen.
- Einfache Navigation und Übersichtlichkeit.
- **m.bahn.de** ist eine nützliche Alternative für sehbehinderte und blinde Menschen, auch an jedem PC.

## **Anmeldung von Hilfeleistungen**

**www.bahn.de/msz-anmeldeformular**

Sie können über dieses Online-Formular Ihre Hilfeleistungen beim Ein-, Um- und Aussteigen anmelden. Reservierung der Vorzugsplätze für behinderte Menschen und deren Begleiter.

## **Unsere Bahnhöfe**

**www.bahnhof.de**

**www.parkenambahnhof.de**

Ansprechpartner am Bahnhof, Fundservice, Verkaufsstellenfinder, Sicherheit, Parken, WLAN, Bahnhofsteam, Bauen, Nachhaltigkeit  
Bahnhofslagepläne mit Informationen zu Aufzügen, Behinderten-WCs, Ein-/Ausstiegshilfe und vieles mehr. Blinde und sehbehinderte Fahrgäste können sich Texte und Bildbeschreibungen per Sprachausgabe ansagen lassen.

## **Kommen Sie mal mit der Bahn nicht weiter – steigen Sie ins Taxi.**

**www.taxi-deutschland.net**

Zusammenschluss von Taxizentralen in Deutschland.

**Diese Zeichen/Piktogramme sind für Sie  
wegweisend!**



**Mobilitätseingeschränkte:** Hindernisfreie Zu- und Ausgänge, rollstuhlfreundliche Einrichtungen.



**Bahnhofsmission:** Sie unterstützt Reisende beim Ein- und Aussteigen und leistet Umsteige- hilfen. Sie bietet Rat und Informationen in Notsituationen und vermittelt Fachstellen für weitergehende Hilfen.



**Krankenbetreuung:** „Erste Hilfe“ durch Mitarbeiter des Roten Kreuzes, der DB AG, der Bahnhofsmissionen u.a.



**Sitzplatz,** vorzugsweise für mobilitäts- eingeschränkte Menschen.



**Aufzug**



**Ruhebereich**



**Handybereich**



**Hörgeschädigt**

Bei Wegweisern werden die Bildsymbole in Verbindung mit Richtungspfeilen verwendet.

## Standorte mit induktiver Höranlage

### DB Informationen

Aschaffenburg Hbf  
Augsburg Hbf  
Basel Bad Bf  
Berlin Hbf  
Bielefeld Hbf  
Bonn Hbf  
Braunschweig Hbf  
Bremen Hbf  
Dortmund Hbf  
Düsseldorf Hbf  
Duisburg Hbf  
Frankfurt (Main) Flughafen, Fernbahnhof  
Frankfurt (Main) Flughafen, Regionalbahnhof  
Frankfurt (Main) Hbf  
Freiburg (Breisgau) Hbf  
Hagen Hbf  
Hamm (Westf)  
Hannover Hbf  
Heidelberg Hbf  
Koblenz Hbf  
Köln Hbf  
Mannheim Hbf  
München Hbf  
München Ost  
Oberhausen Hbf  
Osnabrück Hbf  
Potsdam Hbf  
Rosenheim  
Rostock Hbf  
Stuttgart Hbf  
Ulm Hbf

### Reisezentren

Aachen  
Aschaffenburg Hbf  
Augsburg Hbf  
Bad Homburg  
Bad Oldesloe  
Bad Pyrmont  
Basel Bad Bf  
Berlin Friedrichstraße  
Berlin Hbf  
Berlin Ostbahnhof  
Berlin Zoologischer Garten  
Bielefeld Hbf  
Bonn  
Brandenburg Hbf  
Bremen Hbf  
Büchen  
Buchloe  
Buxtehude  
Cottbus  
Darmstadt Hbf  
Dortmund Hbf  
Dresden Hbf  
Dresden Neustadt  
Düsseldorf Hbf  
Erfurt Hbf  
Essen Hbf  
Eutin  
Frankenthal  
Frankfurt (Main) Flughafen, Fernbahnhof  
Frankfurt (Main) Hbf

Frankfurt (Main) Süd  
Freiburg  
Fulda  
Geilenkirchen  
Gießen  
Gotha  
Göttingen  
Halle (Saale) Hbf  
Hamburg Hbf  
Hamburg-Altona  
Hamburg-Dammtor  
Hannover Hbf  
Heide Holstein  
Heidelberg Hbf  
Hildesheim  
Husum  
Ingelheim  
Ingolstadt Hbf  
Itzehoe  
Jena-West  
Karlsruhe Hbf  
Kassel-Wilhelmshöhe  
Kiel Hbf  
Koblenz Hbf  
Köln Hbf  
Leipzig Hbf  
Limburg Lahn  
Ludwigsburg  
Lutherstadt Witterberg  
Magdeburg Hbf  
Mainz Hbf  
Mannheim Hbf  
Marburg Lahn

Mönchengladbach Hbf  
Mülheim (Ruhr) Hbf  
München Hbf  
München-Pasing  
Münster (Westf) Hbf  
Murnau  
Nienburg  
Northeim  
Nürnberg Hbf  
Pforzheim Hbf  
Rendsburg  
Rheine Hbf  
Saarbrücken Hbf  
Schwetzingen  
Stuttgart Hbf  
Suhl  
Tübingen  
Ulm Hbf  
Wabern  
Wiesbaden  
Wismar  
Wilhelmshaven  
Würzburg Hbf

Anhang

7