

# **Fahrgastrechte für mobilitätseingeschränkte Reisende (PRM)**

---

DB Vertrieb GmbH

---

Kontaktstelle für Behindertenangelegenheiten

---

Ellen Engel

---

Berlin, 12. Dezember 2011

# Die Verordnung (EG) 1371/2007 soll grundsätzlich den gesamten Eisenbahnverkehr in der EU abdecken.

Die Verordnung (EG) 1371/2007 gilt ab ihrem Inkrafttreten am 03.12.2009:

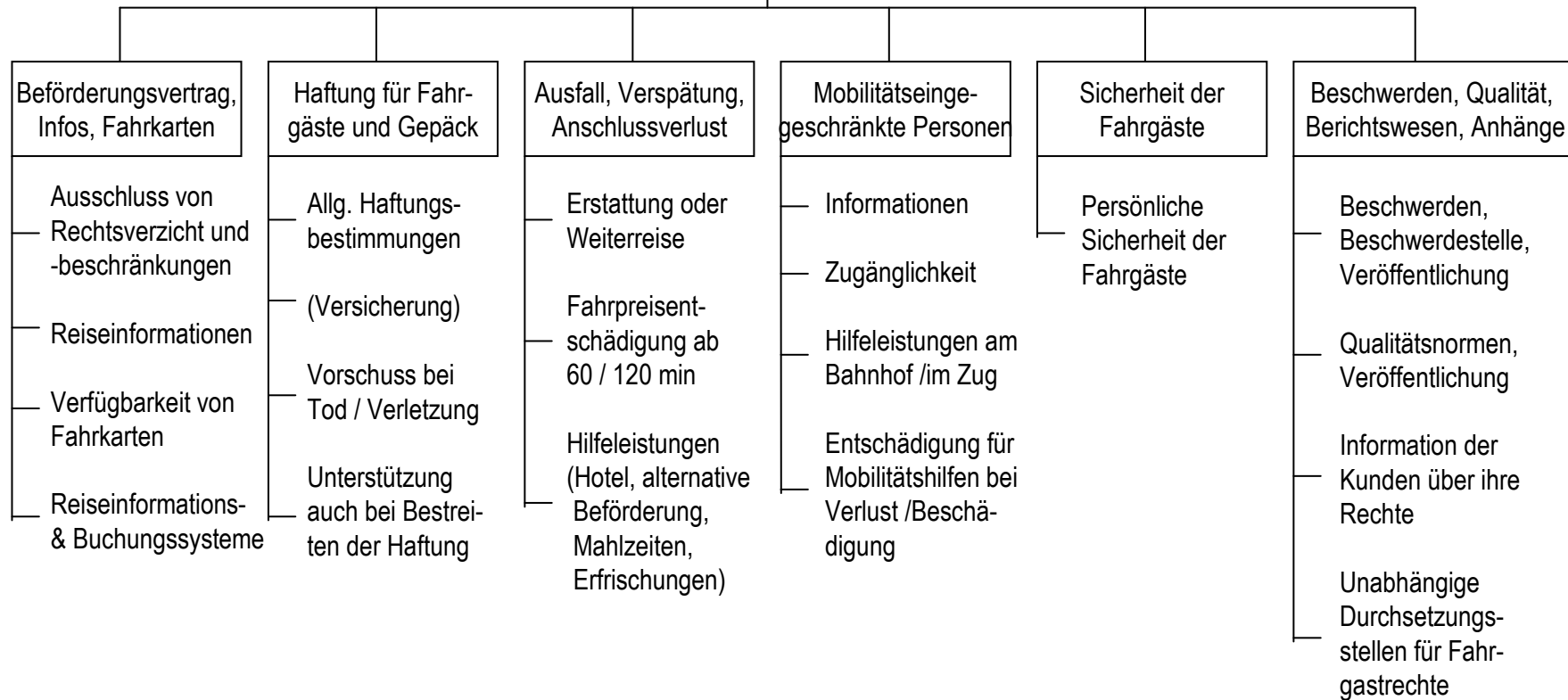
- **in der gesamten EU grundsätzlich für alle Eisenbahnfahrten, national wie international**
- **Ausnahmen für einzelne Vorschriften sind möglich:**
  - für den gesamten innerstaatlichen Personenverkehr, 3 x 5 Jahre lang
  - für den gesamten Nahverkehr, unbegrenzt
  - für Züge aus dem und ins EU-Ausland, 5 Jahre lang
- **Auch die Regeln zu PRM in den Art. 20 – 25 können ausgenommen werden, nicht aber: Art. 19!**

Die Fahrgastrechte-Verordnung ist in Deutschland bereits am 29. Juli 2009 in Kraft getreten.

Adressaten der Verordnung sind überwiegend die EVU, vereinzelt aber auch die Bahnhofsbetreiber (BfB) und die Fahrkartenverkäufer / Reiseveranstalter.

# Die Pflichten der Eisenbahnunternehmen aus der EG-Verordnung gehen über die Entschädigungsregelungen hinaus

## EG-VO 1371 / 2007



# Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität haben Anspruch auf Beförderung und Information

## Beförderungsanspruch und Informationen für PRM

**Artikel 19, 20 i.V.m.  
Artikel 3 Ziffer 15  
VO 1371/2007/EG  
(„Basisartikel“)**

- Definition PRM: Personen, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fahrgäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.
- EVU\* und BfB\*\* stellen unter aktiver Beteiligung der Vertretungsorganisationen von PRM nicht diskriminierende Zugangsregeln für PRM auf.
- Fahrkarte kann nur verweigert oder Begleitung durch dritte Person gefordert werden, wenn dies zur Erfüllung der Zugangsregeln unbedingt erforderlich ist – dies muss auf Anfrage innerhalb von fünf Tagen schriftlich begründet werden.
- Kein Aufpreis für Fahrkarten für PRM zulässig.
- EVU informieren PRM über Zugänglichkeit, Zugangsregeln und Ausstattung der Fahrzeuge.

\* EVU = Eisenbahnverkehrsunternehmen; \*\* BfB = Bahnhofsbetreiber

# Beförderungsanspruch und Informationen für PRM: - Status Quo in Deutschland -

## Beförderungsanspruch und Informationen für PRM

### Status Quo in Deutschland

- EVU müssen Programme zur Herstellung weitgehender Barrierefreiheit aufstellen; dazu gehört auch die Information über die Einstellung barrierefreier Fahrzeuge in Züge (§ 2 III 3 EBO\*\*). DB hat Programm erstellt.
- Informationen (u. a. Zugänglichkeit, Ausstattung der Fahrzeuge) erfolgen über alle Vertriebskanäle.
- Freifahrt im Nahverkehr bundesweit seit 01.09.2011 (§ 145 I SGB X\*).
- Bei Merkzeichen „B“ Freifahrt für Begleitperson (§ 145 II SGB X) im Nah- und Fernverkehr.
- Schwerbehinderte Menschen mit einem Grad der Behinderung von mindestens 50 müssen bei Kauf im Zug keinen Bordpreis zahlen (Nr. 2.5 BB Besondere Personengruppen).
- Zugangsregeln wurden in Abstimmung mit Behindertenvertretern erarbeitet (s. a. [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte)).

\* SGB X = Sozialgesetzbuch, Band X; \*\* EBO = Eisenbahn- Bau- und Betriebsordnung

# Die Verordnung regelt Zugänglichkeit und Entschädigung für PRM

## Zugänglichkeit und Entschädigung für PRM

**Artikel 21, 25  
VO 1371/2007/EG**

- EVU und BfB sorgen durch TSI-Einhaltung dafür, dass Bahnhöfe, Bahnsteige, Fahrzeuge und andere Einrichtungen für PRM zugänglich sind.
- In nicht mit Personal ausgestatteten Zügen und Bahnhöfen: Bemühen nach besten Kräften, um PRM Fahrt zu ermöglichen.
- Für Haftung bei vollständigem oder teilweiseem Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen von PRM gilt keine Haftungsobergrenze.

# Zugänglichkeit und Entschädigung für Mobilitätshilfen für PRM: - Status Quo in Deutschland -

## Zugänglichkeit und Entschädigung für PRM

### Status Quo in Deutschland

- Öffentlich zugängliche Verkehrsanlagen und Beförderungsmittel im öffentlichen Personenverkehr sind nach Maßgabe der einschlägigen Rechtsvorschriften des Bundes barrierefrei zu gestalten (§ 8 II BGG).
- Bahnanlagen und Fahrzeuge müssen durch behinderte und alte Menschen sowie Kinder und sonstige Personen mit Nutzungsschwierigkeiten ohne besondere Erschwernis genutzt werden können (§ 2 III EBO) - deshalb müssen Bahnen:
  - Programme zur barrierefreien Gestaltung von Bahnanlagen und Fahrzeugen erstellen und der zuständigen Behörde vorlegen;
  - Betriebsprogramm mit den entsprechenden Fahrzeugen ist aufzustellen und zu veröffentlichen.
- TSI PRM ist ebenfalls umzusetzen.

# PRM haben nach der Verordnung Anspruch auf Hilfeleistung an Bahnhöfen und im Zug

Hilfeleistung für PRM

**Artikel 22 - 24  
VO 1371/2007/EG**

- Hilfeleistung an Bahnhöfen:
  - Personalbesetzt: kostenlose Hilfeleistung zur Ermöglichung von Ein-, Aus- und Umstieg (Ausnahme möglich in Verkehrsverträgen, wenn gleichwertige Zugangsmöglichkeit sichergestellt ist).
  - Nicht personalbesetzt: leicht zugängliche Informationen über nächstgelegene personalbesetzte Bahnhöfe und über direkt verfügbare Hilfeleistungen.
- Hilfeleistung im Zug: Bemühungen nach besten Kräften, um PRM Zugang zu denselben Leistungen zu verschaffen wie anderen Fahrgästen.
- Hilfsbedarf muss 48 Stunden vorher angemeldet werden – erfolgt keine Meldung, bemühen sich EVU und BfB nach besten Kräften, Hilfe zu leisten.
- PRM müssen sich zum festgelegtem Zeitpunkt – höchstens 60 Minuten vor Abfahrt - an festgelegtem Ort einfinden.
- Bahnhofsbetreiber legt Punkte innerhalb und außerhalb des Bahnhofs fest, an denen sich PRM melden können.

## Hilfeleistung für PRM: - Status Quo bei der DB -

Hilfeleistung für PRM

Status Quo bei  
der DB

- DB bietet kostenlosen Mobilitätsservice in mehr als 300 Bahnhöfen an. Anmeldung 24 Stunden vor Fahrtantritt wünschenswert, damit Hilfe eingeplant werden kann; bei grenzüberschreitenden Reisen 48 Stunden.
- Treffen am vereinbarten Treffpunkt max. 30 Minuten vor Abfahrt des Zuges.
- An den Bahnhöfen, an denen keine Hilfeleistungen möglich sind, wird direkt am Bahnhof mit Hilfe eines Aushanges jeweils aufgezeigt, wo sich der nächste mit Servicepersonal besetzte Bahnhof mit einem entsprechenden Hilfsangebot befindet.
- Zugbegleiter der DB unterstützen PRM im Zug bestmöglichst, um ihnen den Zugang zu denselben Leistungen zu verschaffen wie anderen Fahrgästen.

## Hilfeleistung für PRM: - Status Quo bei der DB -

Hilfeleistung für PRM

Status Quo bei der  
DB

- Für alle DB-Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt Entwicklung eines sog. Sensibilisierungspapiers/Leitfadens in dem die Anforderungen und Wünsche sowie der Umgang mit behinderten Menschen formuliert sind; ebenso werden Erkennungsmerkmale und Grundsätze im Umgang mit PRM dargestellt.
  - Basis: gemeinsamer Workshop mit Experten und Betroffenen.
  - Realisierung entsprechender Schulungskonzepte, regelmäßige Schulungen.
- Mitarbeiter in den DB Reisezentren informieren PRM umfassend über alle relevanten Serviceleistungen, unterstützen sie bei ihrer individuellen Reiseplanung und organisieren in Zusammenarbeit mit der Mobilitätsservice-Zentrale die benötigten Hilfeleistungen beim Ein-, Um- und Aussteigen.

## Hilfeleistung für PRM: - Status Quo bei der DB -

Hilfeleistung für PRM

Status Quo bei der  
DB

- Die Reiseberater sind angehalten, PRM nach besten Kräften zu unterstützen. Wenn ein Kunde im Rahmen des Verkaufsgesprächs explizit den am Automaten günstigeren Fahrpreis wünscht, haben die Reiseberater den Kunden beim Fahrkartenkauf am Automaten zu unterstützen. Auch die Mitarbeiter an der DB Information können z. B. blinden Menschen bei der Automatenbedienung behilflich sein.
- Zugbegleiter unterstützen PRM insbesondere bei Unregelmäßigkeiten, aber auch bei der Ein- und Ausstiegsbetreuung und im Zug selbst. Auf die Vormeldung von fehlenden Wagen mit behindertengerechten Einrichtungen bzw. von Störungen an den behindertengerechten Toiletten wird besonders geachtet, ebenso wie die diesbezügliche Information an zusteigende Kunden, das Aufzeigen von alternativen Reiseverbindungen sowie die diesbezügliche Organisation der Ein- und Ausstiegshilfe.

## Hilfeleistung für PRM: - Status Quo bei der DB -

Hilfeleistung für PRM

Status Quo bei der  
DB

- Die Servicemitarbeiter fragen ca. 30 Minuten vor der Planankunft den aktuellen Qualitätsstand der relevanten Züge (Anmeldung über MSZ) aus dem internen Reisendeninformationssystem ab. Bei wesentlichen Qualitätsabweichungen oder Störungsmeldungen informieren die Mitarbeiter die PRM, die eine Hilfeleistung angemeldet haben, und unterstützen diese bei einer alternativen Reiseplanung.
- Seit Dezember 2011 informiert die DB Fernverkehr AG tagesaktuell (auf Basis des morgendlichen Betriebsanlaufs) über entsprechende Abweichungen (u. a. Fehlen der behindertengerechten Einrichtungen) in Form von Textmeldungen (HIM - HAFAS Information Manager) direkt unter einer betroffenen Verbindung.

# Einheitliches Verfahren zur Abwicklung der Fahrgastrechte wurde zum 29.07.2009 eingeführt



- **In Abstimmung mit dem TBNE<sup>1)</sup> und dem VDV<sup>2)</sup>** wurde für alle teilnehmenden Bahnen (bisher 44 NE-Bahnen + DB):
  - **ein einheitliches Verfahren** zur Abwicklung von Fahrgastrechtsfällen entwickelt
  - **ein Fahrgastrechte-Formular** als zentrale Abwicklungsunterlage erstellt
  - **ein Servicecenter Fahrgastrechte** als zentraler Dienstleister implementiert
- **Das Servicecenter Fahrgastrechte** wird durch DB Dialog betrieben:
  - Ein Fahrgastrechte-Tool stellt die systemgestützte Bearbeitung der Verspätungsfälle sicher.
  - Anpassung der Personalstärke in Abhängigkeit von der Mengenentwicklung der Verspätungsfälle.
  - Verrechnung der Entschädigungs- und Prozesskosten auf die verursachende Bahn.

<sup>1)</sup>TBNE = Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland

<sup>2)</sup>VDV = Verband Deutscher Verkehrsunternehmen

# TBNE und DB haben gemeinsam ein Verfahren für alle Bahnen mit einem einheitlichen Fahrgastrechte-Formular entwickelt

## Fahrgastrechte-Formular

**Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,**

wir bedauern sehr, dass Ihnen durch eine Verspätung oder den Ausfall eines Zuges Unannehmlichkeiten entstanden sind. Dafür bitten wir Sie um Entschuldigung und bieten Ihnen einen Ausgleich nach unseren Beförderungsbedingungen an:

- Ab 60 Min. Verspätung erhalten Sie eine Entschädigung von 25%, ab 120 Min. von 50% des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt, bei Fahrkarten für Hin- und Rückfahrt berechnet auf die Hälfte des gezahlten Fahrpreises. Der ICE Sprinter-Aufpreis wird ab 30 Min. Verspätung entschädigt.
- Entschädigungsbeträge unter 4 Euro werden nicht ausgezahlt. Bitte reichen Sie daher mindestens zwei (1. Klasse) bzw. drei (2. Klasse) Verspätungen mit Zeitkarten des Nahverkehrs gesammelt ein.
- Für die Erstattung erforderlicher Aufwendungen bitte Originalbeleg beifügen.
- Detaillierte Informationen zu Ihren Fahrgastrechten (z. B. Erstattung von Kosten für alternative Beförderungsmittel oder Übernachtung) finden Sie unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) und [www.bahn.de/fahrgastrechte](http://www.bahn.de/fahrgastrechte).

Wenn Sie das ausgefüllte Fahrgastrechte-Formular mit der Bestätigung Ihrer Verspätung und die Originalfahrkarte (ausgenommen Zeitkarten) in einem DB Reisezentrum, einer DB Agentur oder der Verkaufsstelle der teilnehmenden Eisenbahnen abgeben, dann erhalten Sie sofort Ihre Entschädigung und müssen keine personenbezogenen Daten angeben. Eine Bestätigung der Verspätung können Sie vom Zugbegleiter erhalten. DB Service Points und DB Reisezentren können die Verspätung i. d. R. bis 5 Tage nach der Reise bestätigen. In allen anderen Fällen wenden Sie sich bitte mit den erforderlichen Unterlagen (siehe Umschlag) an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main. Ihr Antrag wird innerhalb eines Monats bearbeitet.

Füllen Sie bitte das Formular mit schwarzem oder blauem Kugelschreiber gut lesbar in BLOCKBUCHSTABEN aus.

**1 Ihr geplanter Reiseverlauf (gemäß Fahrkarte)** anr: TT.MM.JJ

Startbahnhof\*  Abfahrt\*  Uhr

Zielbahnhof\*  Ankunft\*  Uhr

\*Pflichtangaben

**2 Ihr tatsächlicher Reiseverlauf**

Erster verspätete/ausgefallener Zug (ICE/IC/RE/RB/ usw.\*):  Zugnummer\*:  Abfahrt lt. Fahrplan\*:  Uhr

Angekommen bin ich am  mit Zug (ICE/IC/RE/RB/ usw.\*):  Zugnummer\*:  tatsächliche Ankunft\*:  Uhr

Zutreffendes bitte ankreuzen und entsprechenden Bahnhof eintragen

Ich habe den Anschlusszug verspätet im Bahnhof

Der letzte Umstieg erfolgte im Bahnhof

Ich habe meine Reise wegen dieser Verspätung nicht angetreten

Ich habe meine Reise wegen dieser Verspätung im Bahnhof abgebrochen und bin zurückgefahren

Ich habe meine Reise mit der Bahn wegen dieser Verspätung im Bahnhof abgebrochen und musste mit einem anderen Verkehrsmittel weiterfahren

Ich habe meine Reise mit einem Nahverkehrszug im Bahnhof wegen dieser Verspätung abgebrochen und habe einen anderen Zug benutzt, für den zusätzliche Kosten entstanden sind

\*Pflichtangaben

**3 Gewünschte Art der Entschädigung** (zutreffendes bitte ankreuzen)

Auszahlung in der Verkaufsstelle oder Überweisung  Gutschein

**Zugattung und Zugnummer und wie man sie findet**  
Wir benötigen Zugattung und Zugnummer, um Ihren Reiseverlauf nachvollziehen zu können. Zugattungen sind Abkürzungen für die Zugprodukte der Eisenbahnen: z.B. ICE, IC, ÖNL, RE, RB, ME, S. Zugnummern sind ein- bis fünfstellige Zahlen. Sie finden Zugattungen und Zugnummern z.B. auf dem Ausdruck Ihrer Reiseverbindung, im Internet, auf Fahrplänen, im Faltpapier „Ihr Reiseplan“ oder auf Zuggebundenen Fahrkarten.

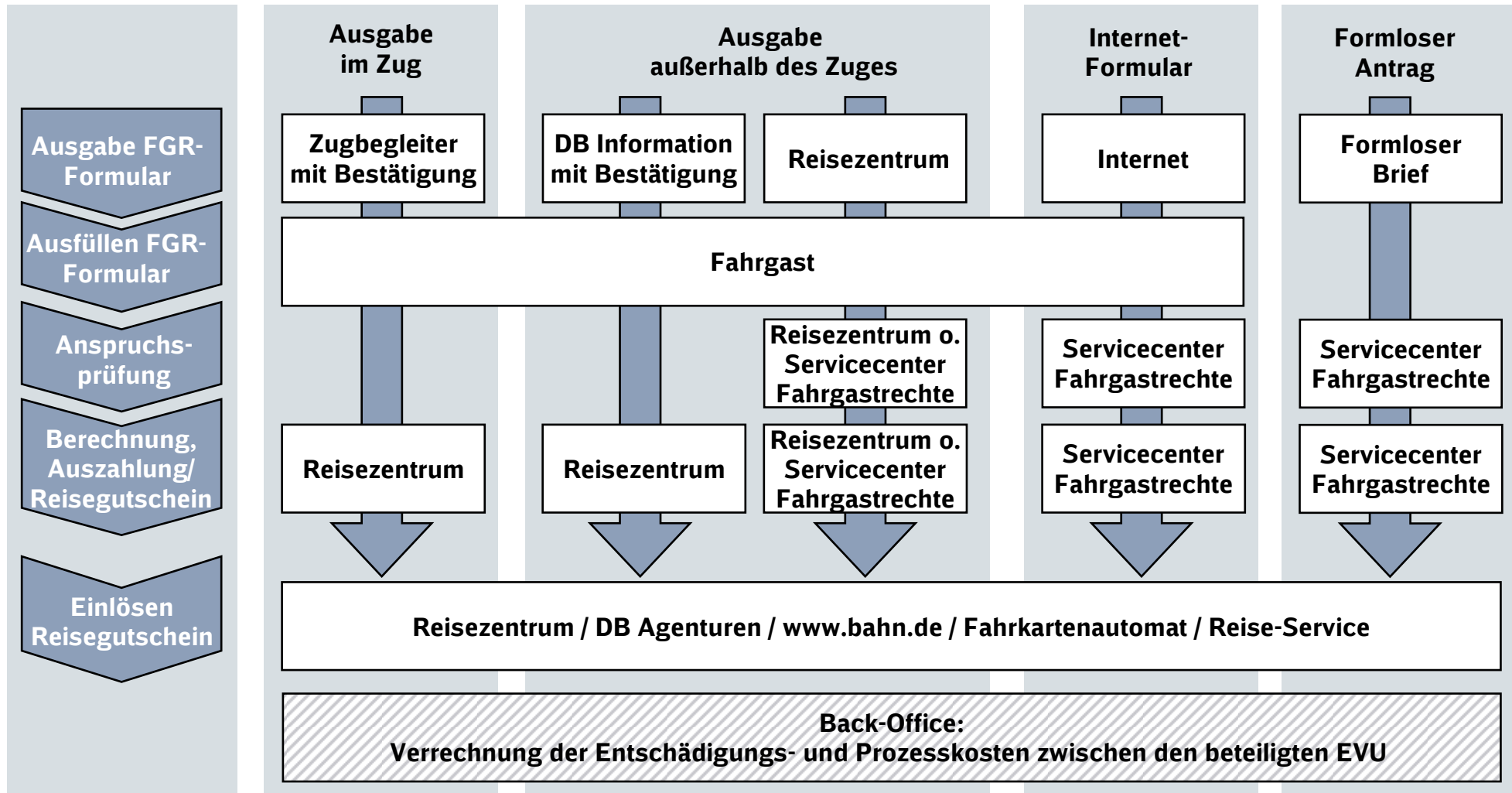
**Beispiele für Zugattung/Zugnummer**

ICE S88	ICE/IC/RE/RB usw.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
RE 45953		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
S-Bahn-Linie 6		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
metroliner 80838		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nur ein Formular für alle Eisenbahnen und alle Ansprüche

- Das Formular unterstützt die strukturierte Erfassung der benötigten Daten.
- Mit 3 Fragen zur Entschädigung:
  1. Wie war der geplante Reiseverlauf?
  2. Wie war der tatsächliche Reiseverlauf?
  3. In welcher Form wünscht der Kunde die Entschädigung?

# Dem Kunden stehen verschiedene Wege zur Geltendmachung seiner Ansprüche zur Verfügung



---

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**