

FAQ zum Verfahren mit Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnunternehmen, die die Leistungen der Mobilitätsservice-Zentrale nutzen

Was bedeutet das Verfahren mit Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnunternehmen, die die Leistungen der Mobilitätsservice-Zentrale nutzen, für mich als Kunden?

Um Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen die Reiseplanung zu erleichtern und ihnen die Reise so angenehm wie möglich zu gestalten, hat die Deutsche Bahn (DB) die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) eingerichtet. Die Mitarbeiter in der MSZ helfen der Zielgruppe bei der Planung und Buchung ihrer Reise und organisieren notwendige Hilfen beim Ein-, Um- und Aussteigen. Im Interesse aller Bahnreisenden hat die DB die Möglichkeit geschaffen, die Hilfeleistungen auch für die Kunden anzubieten, die mit anderen Eisenbahnunternehmen als der DB reisen.

Als Kunde eines Eisenbahnunternehmens, das am Verfahren mit der MSZ teilnimmt, können Sie die gebotenen Hilfeleistungen der DB über die MSZ in Anspruch nehmen. Die MSZ steht den Kunden als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung und koordiniert die weiteren Abstimmungen mit dem jeweiligen Eisenbahnunternehmen.

Reisende von Eisenbahnunternehmen, die Hilfeleistungen für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen in eigener Zuständigkeit organisieren, wenden sich bitte für notwendige Hilfeleistungen an das jeweilige Eisenbahnunternehmen.

In welchen Fällen kann ich die Hilfeleistungen für meine Reise bei der Mobilitätsservice-Zentrale anmelden?

Anmelden können Sie die Hilfeleistung, wenn Sie auf der gesamten Strecke Ihrer Reise mit Nah- und Fernverkehrszügen der Deutschen Bahn und/oder einem Eisenbahnunternehmen reisen, das am Verfahren mit der MSZ teilnimmt. Unter www.bahn.de/barrierefrei finden Sie eine Übersicht aller Eisenbahnunternehmen, die das Verfahren mit der Mobilitätsservice-Zentrale nutzen.

Wenn Ihre Reise Strecken enthält, auf denen Sie mit nicht am Verfahren teilnehmenden Eisenbahnunternehmen reisen, können für diese Strecken keine Hilfeleistungen bei der MSZ angemeldet werden. Diese können Sie nur bei dem jeweiligen Eisenbahnunternehmen direkt anmelden.

Wie erkenne ich, welches Eisenbahnunternehmen bei der Verbindung, die ich nutzen möchte, fährt?

Wenn Sie Ihre Reiseverbindung zum Beispiel im DB Navigator oder auf www.bahn.de erstellen, wird Ihnen angezeigt, mit welchen Eisenbahnunternehmen Sie auf der jeweiligen Strecke reisen werden.

Wenn ich keine Online-Medien nutze, wie erkenne ich, welches Eisenbahnunternehmen bei der Verbindung, die ich nutzen möchte, fährt?

Die Mitarbeiter der Mobilitätsservice-Zentrale und in den DB Reisezentren oder DB Agenturen informieren Sie gerne, welches Eisenbahnunternehmen Sie auf Ihrer gewünschten Reiseverbindung nutzen werden.

Welche Eisenbahnunternehmen nehmen am Verfahren mit der Mobilitätsservice-Zentrale teil?

Auf www.bahn.de finden Sie in der Rubrik „Reise & Service“ in der Kategorie „Barrierefreies Reisen“ unter „Reiseplanung & Beratung“ eine Übersicht der Eisenbahnunternehmen, die am Verfahren mit der MSZ teilnehmen.

Was mache ich, wenn ich eine Hilfeleistung für eine Strecke bei einem Eisenbahnunternehmen anmelden möchte, das nicht an dem Verfahren teilnimmt?

Wenn ein Eisenbahnunternehmen nicht in der Übersicht der Eisenbahnunternehmen, die am Verfahren mit der MSZ teilnehmen, aufgeführt ist, dann wenden Sie sich bitte mit Ihrem Anliegen an das jeweilige Unternehmen. Die entsprechenden Kontaktdaten (Rufnummern und E-Mail-Adressen) finden Sie in der alphabetischen Übersicht „Bundeseigene und Nichtbundeseigene Eisenbahnunternehmen“.

Was kostet der Anruf für die Anmeldung von Hilfeleistungen bei Eisenbahnunternehmen, die nicht am Verfahren mit der Mobilitätsservice-Zentrale teilnehmen?

Die jeweiligen Eisenbahnunternehmen haben die Tarife für die Anrufe in der Regel auf ihren Internetseiten aufgeführt.

Kann ich den Mobilitätsservice für meine Reise weiterhin online mit dem Anmeldeformular anmelden?

Wenn Sie mit Nah- und Fernverkehrszügen der Deutschen Bahn und/oder mit den in der Übersicht aufgeführten Eisenbahnunternehmen reisen, können Sie Ihre gewünschten Hilfeleistungen mit diesem Formular anmelden.

Das Anmeldeformular finden Sie auf www.bahn.de in der Rubrik „Reise & Service“ in der Kategorie „Barrierefreies Reisen“ unter „Mobilitätsservice online buchen“ (verlinken)

Für Fahrten mit Eisenbahnunternehmen, die Hilfeleistungen für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen in eigener Zuständigkeit organisieren, kann das Formular nicht verwendet werden.

Wie gehe ich vor, wenn ich auf meiner geplanten Reise Strecken von teilnehmenden Eisenbahnunternehmen aber auch von Eisenbahnunternehmen habe, die nicht an dem Verfahren mit der Mobilitätsservice-Zentrale teilnehmen?

Für Reisen mit der Deutschen Bahn sowie den teilnehmenden Eisenbahnunternehmen können Sie die Hilfeleistungen bei der MSZ anmelden.

Möchten Sie Teilstrecken mit Eisenbahnunternehmen reisen, die Hilfeleistungen für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen in eigener Zuständigkeit organisieren, setzen Sie sich bitte direkt mit diesen Eisenbahnunternehmen in Verbindung.

Die Kontaktdaten (Rufnummer und E-Mail-Adresse) dieser Eisenbahnunternehmen finden Sie auf www.bahn.de in der Rubrik „Reise & Service“ in der Kategorie „Barrierefreies Reisen“ unter „Reiseplanung & Beratung“.

Werde ich, wenn ich die Hilfeleistungen nicht bei der Mobilitätsservice-Zentrale anmelde, sondern dies bei den Eisenbahnunternehmen direkt mache, trotzdem zum Zug gebracht bzw. vom Zug abgeholt?

Bitte klären Sie die Details zu einer möglichen Hilfestellung direkt mit dem betreffenden Eisenbahnunternehmen, mit dem Sie reisen.

Das Eisenbahnunternehmen wird an den Bahnhöfen, an denen DB-Personal eingesetzt ist, Ihre benötigte Hilfeleistung bei der DB anmelden und auch den Treffpunkt in Absprache mit Ihnen vereinbaren.

Was ist, wenn ein Zug Verspätung hat?

Wenn ein Zug Verspätung hat, melden Sie sich beim jeweiligen Zugpersonal (also einem Eisenbahnunternehmen der DB oder einem anderen Eisenbahnunternehmen) oder beim Personal in den Bahnhöfen. Die Mitarbeiter werden sich bemühen, Ihnen weiter zu helfen und Ihre Hilfeleistung sicher zu stellen.

Wenn ich eine geplante Reise nicht antreten kann/möchte, bei wem storniere ich die angemeldeten Hilfeleistungen?

Sollten Sie eine vorangemeldete Reise nicht antreten können, bitten wir Sie, die Hilfeleistungen bei der MSZ so schnell wie möglich zu stornieren. Damit ermöglichen Sie, dass unsere Mitarbeiter nicht umsonst gebunden sind und einem anderen Reisenden im besagten Zeitfenster eine Hilfestellung gewährt wird.

Bitte stornieren Sie die Hilfeleistungen stets dort, wo Sie diese angemeldet haben - entweder bei der MSZ und/oder bei den einzelnen Eisenbahnunternehmen

Wissen die Eisenbahnunternehmen, die das Verfahren mit der Mobilitätsservice-Zentrale nicht nutzen, welche Prozesse einzuhalten sind, um Hilfeleistungen für mobilitätseingeschränkte Reisende anmelden zu können?

Den im „Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland“ (TBNE) organisierten Eisenbahnunternehmen wurde die Teilnahme am Verfahren mit der MSZ angeboten und umfassende Informationen bereitgestellt.

Außerdem wurden die Eisenbahnunternehmen, die das Verfahren mit der MSZ nicht nutzen, von der DB über den erforderlichen Prozess zur Anmeldung von Hilfeleistungen informiert.

Wie und wann erfährt das Personal in den Bahnhöfen, ob und für welchen Tag Hilfeleistungen von Eisenbahnunternehmen, die am Verfahren mit der Mobilitätsservice-Zentrale nicht teilnehmen, für Kunden angemeldet wurden?

Wenn Sie bei Eisenbahnunternehmen, die den Service der MSZ nicht nutzen, Hilfeleistungen anmelden, meldet dieses Eisenbahnunternehmen die gewünschten Hilfeleistungen am Vorabend des Reisetages an die zuständigen Stellen bei der DB. Die DB hat alle Eisenbahnunternehmen über das neue Verfahren informiert, um sicher zu stellen, dass das Personal in den Bahnhöfen die vorangemeldeten Hilfeleistungen durchführen kann. Die entsprechenden Meldewege/-systeme wurden vorab eingerichtet.