

Antwort

der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Torsten Herbst, Frank Sitta, Bernd Reuther, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP
– Drucksache 19/19478 –**

Barrierefreiheit im Schienenverkehr

Vorbemerkung der Fragesteller

Vor mehr als elf Jahren trat die UN-Behindertenrechtskonvention in Deutschland in Kraft. Artikel 20 der Konvention zielt darauf ab, Menschen mit Behinderung eine größtmögliche persönliche Mobilität zu ermöglichen. Aus Sicht der Fragesteller bedarf es einer konsequenten Umsetzung dieser Rechtsnorm, um den Alltag von Menschen mit Behinderung spürbar zu erleichtern. Ganz wesentlich für die persönliche Mobilität, nicht nur von Menschen mit Behinderung, sondern auch von kranken und älteren Menschen, ist der Abbau von Mobilitätshindernissen sowie die Schaffung einer möglichst barrierefreien Umwelt. Der Schienenverkehr in Deutschland trägt ganz entscheidend zur Erfüllung von Mobilitätswünschen bei. Aus Sicht der Fragesteller bestehen jedoch weiterhin zu häufig Hindernisse für mobilitätseingeschränkte Personen. Dies zeigt sich beispielsweise durch den umständlichen Buchungsvorgang für die notwendige Unterstützung durch die Mobilitätsservice-Zentrale oder auch durch häufig ausfallende barrierefreie Sanitäreinrichtungen in den Zügen (https://www.focus.de/reisen/bahn/deutsche-bahn-fuer-rollstuhlfahrer-kay-ma-cuarrie-ist-jede-fahrt-eine-tortur_id_11546558.html).

Auch die „Statistiken zur Barrierefreiheit“ zeigen erheblichen Verbesserungsbedarf hinsichtlich der Ausstattung der rund 9.400 Bahnsteige in Deutschland. So sind nur 57 Prozent der Bahnsteige an deutschen Bahnhöfen für Rollstuhlfahrer ausreichend barrierefrei ausgebaut. Bei Sehbehinderten oder Blinden beträgt der Anteil der barrierefreien Bahnsteige nur 17 bzw. 19 Prozent (https://www.deutschebahn.com/de/geschaefte/infrastruktur/bahnhof/barrierefreiheit/Statistiken_Barrierefreiheit-1192922). Nach Auffassung der Fragesteller bleibt die Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention damit weiterhin eine zentrale politische und gesamtgesellschaftliche Aufgabe.

1. Wie viele Bahnhöfe gelten nach Kenntnis der Bundesregierung in Deutschland als uneingeschränkt barrierefrei, und wie hat sich diese Zahl in den vergangenen zehn Jahren entwickelt (bitte nach Jahr aufschlüsseln)?
2. Wie viele Bahnhöfe in Deutschland gelten nach Kenntnis der Bundesregierung gegenwärtig als nicht uneingeschränkt barrierefrei, und wie hat sich diese Zahl in den vergangenen zehn Jahren entwickelt (bitte nach Jahr aufschlüsseln)?

Die Fragen 1 und 2 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Nach Auskunft der Deutschen Bahn AG (DB AG) betreibt die DB Station&Service AG rund 5.400 Bahnhöfe, weitere rund 300 Bahnhöfe gehören der DB Regio Netze. Pro Jahr baut die DB AG durchschnittlich 100 Stationen barrierefrei um. 78 Prozent aller Bahnhöfe sind stufenfrei erreichbar. Für blinde und sehbehinderte Menschen sind über 5.300 der 9.234 Bahnsteige mit einem taktischen Leitsystem aus Bodenindikatoren ausgestattet. Darüber hinaus verfügen alle neu eingebauten Aufzüge über taktile Bedienelemente sowie ein Sprachmodul.

Im Übrigen liegen der Bundesregierung keine weiteren eigenen Informationen vor.

3. Wie viele Bahnhöfe sollen in Deutschland bis 2025 zu uneingeschränkt barrierefreien Bahnhöfen umgebaut werden?

Nach Auskunft der DB AG sollen bis 2025 an 545 Bahnhöfen 840 Bahnsteige barrierefrei ausgebaut werden.

4. Wie viele Mittel hat die Deutsche Bahn AG (DB AG) in den vergangenen zehn Jahren in den Um- und Ausbau von barrierefreien Bahnhöfen und Bahnanlagen investiert (bitte nach Jahr aufschlüsseln)?
5. Wie viele Bundesmittel sind in den vergangenen zehn Jahren durch Förderprogramme oder andere Zuwendungen in den Um- und Ausbau von barrierefreien Bahnhöfen und Bahnanlagen investiert worden (bitte nach Jahr aufschlüsseln)?

Die Fragen 4 und 5 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Nach Auskunft der DB AG setzt die DB Station&Service AG zur Modernisierung der Bahnhofsinfrastruktur zahlreiche Maßnahmen um, u. a. direkt für die Verbesserung der Barrierefreiheit. Bei dem übrigen Teil der Maßnahmen ist systembedingt eine Trennung der Projektanteile mit und ohne Wirkung auf Barrierefreiheit nicht möglich. Die DB AG schätzt den Umfang der Investitionen in den Um- und Ausbau von barrierefreien Bahnhöfen und Bahnanlagen in den vergangenen zehn Jahren auf durchschnittlich 150 Mio. Euro pro Jahr. Ca. 90 Prozent davon wurden durch Förderprogramme und andere Zuwendungen finanziert.

6. Beabsichtigt die Bundesregierung, bestehende Förderprogramme zur Förderung der vollständigen Barrierefreiheit von Bahnhöfen aufzustocken und/oder neue zu schaffen?

Falls ja, welche?

Falls nein, weshalb nicht?

Für die Herstellung der Barrierefreiheit werden erhebliche Bundesmittel zur Verfügung gestellt. Die Bundesregierung hat mit der dritten Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFV III) einen Schwerpunkt beim Thema Barrierefreiheit gesetzt, der seine Wirkung während der Laufzeit 2020 bis 2029 und noch weit darüber hinaus entfalten wird. Es wurde hierfür außerdem die Qualitätskennzahl „Funktionalität Bahnsteige“ um den Aspekt der Barrierefreiheit ergänzt. Innerhalb der LuFV III wurde ein sog. Zusatzbudget zur Aufhöhung von Bahnsteigen auf deren Zielhöhe gemäß Bahnsteighöhenkonzept vereinbart.

Mit der Förderinitiative „Tausend-Bahnhöfe-Programm“ wird auch in die Herstellung der Barrierefreiheit investiert. 2019 wurde eine Finanzierungsvereinbarung abgeschlossen, die die bauliche Umsetzung der Barrierefreiheit im Zeitraum von 2019 bis 2026 an 100 Standorten voran treiben wird. Darüber hinaus laufen weitere Gespräche zwischen Bund, DB und Ländern zum Abschluss einer Finanzierungsvereinbarung zum barrierefreien Ausbau kleiner und mittlerer Verkehrsstationen. Zusätzlich gibt es eine Vielzahl an Impulsen und Programmen der Länder zum Ausbau der Barrierefreiheit.

7. Wie hat sich der prozentuale Anteil der Mindestverfügbarkeit von Aufzügen an Bahnhöfen in den vergangenen zehn Jahren entwickelt?

Jahr	2017	2018	2019	2020 (bis Mai)
Verfügbarkeit in Prozent	97,3	96,6	97,4	98,2

Quelle: DB AG

Informationen zu den Jahren vor 2017 liegen der DB AG nicht vor. Im Übrigen liegen der Bundesregierung keine weiteren eigenen Informationen vor.

8. An wie vielen Bahnhöfen hat die DB AG ihren eigenen Zielwert von 97 Prozent Mindestverfügbarkeit der Aufzüge im Jahr 2019 verfehlt?

Nach Auskunft der DB AG wurden an rund 78 Prozent der Bahnhöfe die Verfügbarkeitsziele für Aufzüge erreicht.

9. An welchen zehn Bahnhöfen war die Mindestverfügbarkeit der Aufzüge im Jahr 2019 am geringsten?

Nach Auskunft der DB AG sind Sondershausen, Remscheid-Lennep, Hebertshausen, Altbach, Wülfrath-Aprath, Jünkerath, Rangsdorf, Niederbiegen, Frankfurt (Main) Hauptwache und Köln-Weiden West die zehn Stationen mit der geringsten Aufzugsverfügbarkeit im Jahr 2019.

10. Wie viele Stunden standen die Aufzüge an Bahnhöfen im Jahr 2019 insgesamt nicht zur Verfügung?

Nach Auskunft der DB AG betrug die durchschnittliche Verfügbarkeit aller 2.376 Aufzüge im Jahr 2019 während der Hauptbetriebszeit von 6:00 bis 22:00 Uhr 97,4 Prozent.

11. Wie hat sich der prozentuale Anteil der Mindestverfügbarkeit von Behindertentoiletten an Bahnhöfen in den vergangenen zehn Jahren entwickelt?
12. An wie vielen Bahnhöfen hat die DB AG ihren eigenen Zielwert der Mindestverfügbarkeit von Behindertentoiletten im Jahr 2019 verfehlt?
13. An welchen zehn Bahnhöfen war die Mindestverfügbarkeit der Behindertentoiletten im Jahr 2019 am geringsten?
14. Wie viele Stunden standen die Behindertentoiletten an Bahnhöfen im Jahr 2019 insgesamt nicht zur Verfügung?

Die Fragen 11 bis 14 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Nach Auskunft der DB AG hat sich die Anzahl der barrierefreien Toiletten an den Bahnhöfen der DB Station&Service AG in den letzten zehn Jahren mehr als verdoppelt. In der Regel sind die Behindertentoiletten in den Toilettenanlagen integriert und haben ganzjährig geöffnet. Die Öffnungszeiten unterscheiden sich regional. Eine Auswertung zur Verfügbarkeit der Behindertentoiletten liegt der DB AG nicht vor.

Im Übrigen liegen der Bundesregierung keine weiteren eigenen Informationen vor.

15. Wie hoch war zum Stichtag 31. Dezember 2019 der Anteil uneingeschränkt barrierefreier Züge an allen Fern- und Nahverkehrszügen der DB AG, und wie hat sich dieser Anteil in den vergangenen zehn Jahren entwickelt (bitte nach ICE, IC sowie Nahverkehrszügen aufschlüsseln)?
21. Geht die Bundesregierung davon aus, dass das in § 8 Absatz 3 Satz 3 des Personenbeförderungsgesetzes gesetzte Ziel der vollständigen Barrierefreiheit im öffentlichen Personennahverkehr bis zum 1. Januar 2022 insbesondere in Bezug auf Bahnhöfe und Züge der DB AG erreicht wird?

Wenn nein, warum nicht?

Die Fragen 15 und 21 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Nach Auskunft der DB AG verfügen bei der DB Regio AG über 90 Prozent der Triebfahrzeuge über fahrzeugegebundene Ein-/Ausstiegshilfen. Die dabei eingesetzten Komponenten sind unterschiedlich und reichen von Ausfahrtritten über auslegbare Rampen bis hin zu fest installierten Hubliften an Bord. So ist gewährleistet, dass auch Kunden im Rollstuhl einen barrierearmen Zugang in die Züge der DB Regio AG erhalten. Bei den lokbespannten Zügen liegt der Anteil bei ca. 80 Prozent.

Der Anteil barrierefreier Züge (Neubeschaffung gem. der „technischen Spezifikationen für die Interoperabilität bezüglich der Zugänglichkeit des Eisenbahnsystems der Union für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit einge-

schränkter Mobilität“ (TSI PRM)), der Anteil weitgehend barrierefreier Züge (Neubeschaffung vor TSI PRM) und der Anteil weitgehend barrierefreier Züge durch Modernisierung zur Gesamtflotte hat sich im Jahr 2019 im Vergleich zum Jahr 2009 insgesamt fast verdoppelt.

Mit den kommenden Ausschreibungen und Verkehrsverträgen wird der Anteil der barrierefreien Fahrzeuge mittelfristig 100 Prozent erreichen – eingeschlossen dabei auch Universaltoiletten und digitale Informationssysteme.

Nach Auskunft der DB AG erfüllen alle seit 2008 beauftragten Neufahrzeuge der DB Fernverkehr AG die Vorgaben der TSI PRM. Dies sind mit Stand Dezember 2019:

- 17 ICE 3 BR 407 (Inbetriebnahme ab 2013)
- 44 Intercity 2 (entspricht 220 Wagen mit Inbetriebnahme ab 2016); Zielzustand: 86 Züge
- 41 ICE 4 (Inbetriebnahme ab 2017); künftig 137 Züge
- 23 ECx (Inbetriebnahme ab 2024)

16. Plant die DB AG zum Zweck der Erhöhung der Barrierefreiheit in Zügen Neuanschaffungen oder Umbauten?

Wenn ja, welche?

Nach Auskunft der DB AG werden bei der Neubeschaffung und Modernisierung, soweit möglich, Weiterentwicklungen im Sinne der Barrierefreiheit umgesetzt.

Jüngstes Beispiel ist der ICE der vierten Generation, der ICE 4, der seit Dezember 2017 im Regeleinsatz ist. Die aktuelle Langzugversion des ICE 4 verfügt über vier Rollstuhlstellplätze mit Hubtisch und Serviceruf, ein taktiles Leitsystem (u. a. taktile Fußbodenleisten und WC-Piktogramme), Haltestangen in längeren Gangbereichen sowie über eine verbesserte Trittstufen- und Innentürenkennzeichnung. Alle Sitze sind mit Haltegriffen und taktilen Sitzplatznummern an den Mittelgangplätzen ausgestattet. Es gibt Gepäckregale mit Stauraum auf Fußbodenniveau.

Für den Ein-/Ausstieg von Gästen, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind, verfügen die ICE-3-Züge der Baureihe 407 sowie die ICE-4-Züge über einen im Fahrzeug befindlichen Hublift, der die Höhendifferenz zwischen Bahnsteig und Zug überwindet.

Beim Intercity 2, welcher seit Ende 2015 im Einsatz ist, wurden viele barrierefreie Ausstattungen analog zum ICE 4 verwirklicht. Diese Intercity-Züge werden überwiegend zur Erweiterung des Fernverkehrsnetzes eingesetzt, um ländliche Regionen besser an die Metropolen und Ballungsgebiete anzubinden. Es entstehen eine Vielzahl an umsteigefreien Fernverkehrsverbindungen, die das Reisen für mobilitätseingeschränkte Reisende deutlich komfortabler machen. Um die unterschiedlichen Bahnsteighöhen insbesondere in kleineren Städten bedienen zu können, verfügt der Intercity 2 über eine mobile Rollstuhlrampe. Bei Bahnsteighöhen von 38 oder 76 cm wird diese vom Zugbegleiter zur Überbrückung der Höhendifferenz zwischen Fahrzeug und Bahnsteig eingesetzt. Bei Bahnsteigen von 55 cm gibt es keine Höhendifferenz zum Fahrzeug, so dass Fahrgäste im Rollstuhl autonom ein- und aussteigen können. Der Spalt zwischen Zug und Bahnsteig wird über einen automatisch ausfahrenden Schiebetritt geschlossen.

Die 23 neu beauftragten „ECx“ des spanischen Herstellers Talgo kommen ab dem Fahrplan 2024 zum Einsatz. Hinsichtlich der Barrierefreiheit bieten diese

Züge einen besonders kundenfreundlichen stufenlosen Einstieg für Rollstuhlfahrer und Reisende mit Gepäck. Aufgrund des Niederflurkonzeptes von Talgo sind fast alle Sitzplätze im Zug stufenlos erreichbar. Der „ECx“ verfügt über drei Rollstuhlstellplätze mit höhenverstellbaren Tischen und, wie in jedem Fernverkehrszug, ein rollstuhlgerechtes WC. Außerdem verfügt der Zug über ein taktils Leitsystem und Informationen in Brailleschrift.

Derzeit werden die ICE-Züge der dritten Generation (ICE 3) insbesondere mit Verbesserungen für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen modernisiert. Seit dem Frühjahr 2017 sind viele bereits fertiggestellt und werden beispielsweise als schnelle Sprinter-Verbindung zwischen Berlin und München eingesetzt. 44 ICE-Züge der zweiten Generation (ICE 2) sowie rund 770 IC-Reisezugwagen wurden modernisiert und beispielsweise mit einem zweiten Rollstuhlstellplatz und einem taktilen Orientierungssystem ausgestattet.

Hinsichtlich der Rahmenbedingungen zu den Fahrzeugen der DB Regio AG wird auf die Antwort zu Frage 15 verwiesen.

Folgende Beschaffungsprojekte der DB Regio AG sind aktuell in Umsetzung:

Skoda Dosto 102 NIM-Express, PESA VT 633 Dieselnetz Allgäu, Bombardier ET 490 S-B Hamburg, Siemens ET 463 Mireo Rheintal, Alstom ET 1440 Rhein-Mosel-Express RE/RB, Siemens ET 1462 Desiro Rheintal, Siemens/Stadler 483/484 S-B Berlin, Alstom ET 1440 S-Bahn Nürnberg, Siemens ET 463 S-B Rhein-Neckar Mireo, Alstom VT 623 Dieselnetz Ulm, Bombardier BR 430 S-Bahn Stuttgart, Stadler E-Netz SH Ost BR KISS EMU4, Bombardier BR 430 S-Bahn Frankfurt, Alstom ET 1440 Netz 7b Karlsruhe Los 1, Siemens ET 462 Netz 7b Karlsruhe Los 2, Siemens ET 463 Mireo Netz Lausitz.

17. Wie hat sich der prozentuale Anteil der Mindestverfügbarkeit von Behindertentoiletten in Zügen in den vergangenen zehn Jahren entwickelt (bitte nach Jahr aufschlüsseln)?
18. Wie viele Personenkilometer hat nach Kenntnis der Bundesregierung die Deutsche Bahn AG im Fernverkehr sowie im Nahverkehr im Jahr 2019 ohne funktionierende Behindertentoiletten erbracht, und welchem Anteil an den erbrachten Personenkilometern entspricht dies jeweils (bitte einzeln für Nah- und Fernverkehr angeben)?
19. Wie hat sich der Anteil der ohne funktionierende Behindertentoilette erbrachten Personenkilometer im Nah- und Fernverkehr in den vergangenen zehn Jahren entwickelt (bitte einzeln für Nah- und Fernverkehr angeben und nach Jahr aufschlüsseln)?

Die Fragen 17 bis 19 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Jahr	2016	2017	2018	2019
Verfügbarkeit der Toiletten DB Fernverkehr AG in Prozent	98	97	96	95

Quelle: DB AG

Nach Auskunft der DB AG wird die Entwicklung der Verfügbarkeit der Toiletten der DB Fernverkehr AG seit 2016 erfasst.

Für die DB Regio AG lag im Jahr 2019 die Verfügbarkeit der Toiletten bezogen auf die Einsatzdauer der Fahrzeuge bei rund 97,7 Prozent. Die Entwicklung der

Verfügbarkeit der Toiletten wird seit 2018/2019 erfasst. Eine Differenzierung nach Behindertentoiletten erfolgt nicht.

Nach Auskunft der DB AG ist ein Bezug dieser Kennzahlen auf die allgemeinen Personenkilometer sowohl bei DB Regio als auch bei DB Fernverkehr nicht möglich.

Im Übrigen liegen der Bundesregierung keine weiteren eigenen Informationen vor.

20. Wie viele Stunden standen die Behindertentoiletten in Zügen im Jahr 2019 insgesamt nicht zur Verfügung?

Nach Auskunft der DB AG lag für die Fahrzeuge der DB Fernverkehr AG im Jahr 2019 eine entsprechende Störung im Tagesdurchschnitt in 312,8 Stunden vor. In durchschnittlich 93,4 Prozent aller Stunden waren die Toiletten verfügbar.

Für die Fahrzeuge der DB Regio AG lag die Verfügbarkeit der Toiletten im Jahr 2019 bei rund 97,7 Prozent. Bei etwa 12 Millionen Einsatzstunden waren die Toiletten etwa 11,72 Millionen Stunden verfügbar und etwa 0,28 Millionen Stunden nicht verfügbar.

22. Wie hoch ist der Anteil von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen der DB AG am gesamten Fahrgastaufkommen seit 2010 (bitte pro Jahr aufschlüsseln)?

Nach Auskunft der DB AG wird keine Kategorisierung der Fahrgäste vorgenommen.

Im Übrigen liegen der Bundesregierung keine eigenen Informationen hierzu vor.

23. Wie oft hat die Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) der DB AG die Beförderung von mobilitätseingeschränkten Personen im gewünschten Zug in den vergangenen zehn Jahren abgelehnt?

Aus welchen Gründen erfolgte die Ablehnungen (bitte nach Jahr und Grund aufschlüsseln)?

Nach Auskunft der DB AG haben im Jahr 2019 die Servicemitarbeiter in den Bahnhöfen Reisende mit Mobilitätseinschränkungen mit rund 875.000 Hilfeleistungen unterstützt. Diese Zahl ist in den zurückliegenden sechs Jahren um mehr als 50 Prozent gestiegen (von 565.000 Hilfeleistungen in 2013 auf über 875.000 Hilfeleistungen im Jahr 2019). Die DB AG hat ihr Personal dementsprechend verstärkt und arbeitet weiter daran, dem wachsenden Bedarf nach Mobilitätsservice zu erfüllen.

Dennoch kann es bei besonders starkem Reiseverkehr, wie zum Beispiel vor und nach Feiertagen, zu Engpässen im persönlichen Mobilitätsservice kommen. In diesen Fällen sucht die Mobilitätsservice-Zentrale gemeinsam mit den Reisenden nach alternativen Reisemöglichkeiten (zum Beispiel andere Uhrzeiten oder nahegelegene Bahnhöfe).

Eine Aufschlüsselung hierzu liegt der DB AG nicht vor.

Im Übrigen liegen der Bundesregierung keine weiteren eigenen Angaben vor.

24. Warum kann nach Auffassung der Bundesregierung der Einstieg in Züge der DB AG via Hublift beispielsweise für Rollstuhlfahrer nicht durch das Zugbegleitpersonal vorgenommen werden?

Welche versicherungsrechtlichen Gründe sprechen dagegen, und plant die Bundesregierung eine Änderung der zugrunde liegenden rechtlichen Vorgaben (siehe: https://www.focus.de/reisen/bahn/deutsche-bahn-fuer-rollstuhlfahrer-kay-macquarrie-ist-jede-fahrt-eine-tortur_id_11546558.html)?

Nach Auskunft der DB AG sind alle Zugbegleiter, die auf Zügen mit einem fahrzeuggebundenen Hublift arbeiten, in die Bedienung des Hublifts eingewiesen und können diesen bedienen. Mitarbeiter der Bordgastronomie sind aufgrund ihrer Aufgabenverteilung nicht eingewiesen.

Der fahrzeuggebundene Hublift ist aus Sicherheitsgründen nur für die Nutzung von Rollstuhlfahrern vorgesehen. An Bahnhöfen sind 900 Hublifte im Einsatz. Beim Ein- und Ausstieg in den Zug nutzen die Servicemitarbeiter die im Bahnhof vorgehaltenen Hublifte und Rampen. Der stationäre Hublift am Bahnhof kann von Rollstuhlfahrern und Kunden mit Rollator genutzt werden.

25. Teilt die Bundesregierung die Auffassung der Fragesteller, dass kurzfristige Reisen für Menschen, die auf externe Unterstützung durch die MSZ angewiesen sind, aufgrund der 48-h-Anmeldefrist nicht möglich sind?

Nach Auskunft der DB AG ist eine Vormeldefrist von 48 Stunden bei der DB AG nicht erforderlich. Die Anmeldung von Hilfeleistungen beim Ein-, Um- und Aussteigen ist bis 20.00 Uhr am Vortag der Reise möglich. Spätere Anmeldungen können mit dem Standardprozess nicht abgedeckt werden, weil die Anmeldungen von der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) an die weiteren Zentralen zur Disposition der Mitarbeiter in den Bahnhöfen weitergeleitet werden und erneuter Kontakt mit dem Kunden möglich sein muss.

Auch bei spontanen Reisen wird Hilfe im Rahmen der Möglichkeiten angeboten. Gegebenenfalls kann eine Wartezeit entstehen, da angemeldete Reisende Vorrang haben.

26. Warum stehen Unterstützungsleistungen der MSZ bei größeren Bahnhöfen (mehr als 30.000 Passagiere/Tag) nicht unabhängig von vorherigen Buchungen zu den Kernzeiten zur Verfügung, und sollte dies nach Auffassung der Bundesregierung geändert werden?

Nach Auskunft der DB AG sind die Unterstützungsleistungen der MSZ unabhängig von der Durchführung und Unterstützungsleistung durch Personal in den Bahnhöfen. Die Anzahl von Spontanhilfen für große Bahnhöfe liegt bei ca. 40 Prozent der angemeldeten Hilfeleistungen. Unabhängig von der MSZ wird von den Personalen vor Ort ein großer Anteil an Hilfeleistungen erbracht.

27. Plant die DB AG nach Kenntnis der Bundesregierung Maßnahmen zur Vereinfachung des Buchungsvorgangs von Leistungen der MSZ?

Nach Auskunft der DB AG ist ein zentrales Anliegen eine kundenfreundliche Anmeldung von Ein-, Um- und Ausstiegshilfen anzubieten. Die DB AG will mithilfe digitaler Technologien die Serviceprozesse und Angebote für die Kunden verbessern und vereinfachen. Zurzeit baut die DB AG eine neue IT-Landschaft für ihre Vertriebssysteme auf. In diesem Rahmen wird die Realisierung

barkeit eines implementierten Mobilitätsservices geprüft. Die vollständige Umsetzung der neuen IT-Landschaft wird noch längere Zeit in Anspruch nehmen.

Solange will die DB AG die Abstimmungen, die mobilitätseingeschränkte Reisende bei einer Hilfeleistung vornehmen müssen, auf ein Mindestmaß reduzieren und den Anmeldeprozess vereinfachen.

Die Online-Anmeldung auf www.bahn.de/barrierefrei wurde zur Erleichterung von Bahnreisen für Reisende mit Behinderungen vereinfacht. Im engen Austausch mit Menschen mit Behinderungen hat die DB AG ein nutzerfreundlicheres Anmeldeformular zur Buchung von Hilfeleistungen entwickelt und die möglichen Vereinfachungen umgesetzt (<https://msz-hilfe.specials-bahn.de/>). Das neue Anmeldeformular verfügt über eine Benutzerführung. Die wurde integriert, damit die gewünschten Reiseverbindungen direkt in das Formular übernommen werden können. Eine schnellere Anmeldung der Hilfeleistung ist mit weniger Interaktionen durch einen Code möglich. Nach einmaligem Ausfüllen des neuen Formulars können nichtpersonalisierte Daten (wie z. B. Unterstützungsbedarf, gewünschte Hilfeleistung etc.) über einen Code gespeichert werden.

Das Formular in seiner aktuellen Ausführung soll stets nach den Anregungen seiner Nutzer weiterentwickelt werden.

