

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Paula Piechotta, Matthias Gastel, Victoria Broßart, Leon Eckert, Lisa Paus, Jamila Schäfer, Dr. Sebastian Schäfer, Katrin Uhlig und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Kundenkommunikation über den DB Navigator

In einem Bericht an den Haushaltsausschuss des Deutschen Bundestages (Ausschussdrucksache 20(8)7519) zum Thema „DB Navigator“, in der für eine Trennung von personeller Verantwortung für Zugdisposition und Eingabe in Kundeninformationsportale geworben wurde, damit eine lückenlose Echtzeit-Übertragung der Angaben aus der Zugverkehrssteuerung auf den DB-Navigator erfolgen kann, hatte die Bundesregierung erläutert, dass keine Veränderungen geplant seien. Vor dem Hintergrund des damaligen Berichts und des am 8. Juli 2025 von Bundesverkehrsminister Patrick Schnieder und der DB-Vorstandsvorsitzenden Evelyn Palla bekannt gegebenen Sofortprogramms „Bessere Kundenkommunikation“, das schnellere Kundeninformation auch für den DB-Navigator bringen soll, stellen sich Fragen, welchen konkreten Veränderungen nunmehr beim DB-Navigator vorgenommen werden sollen.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie viele Ausfälle, Verspätungen oder Gleichwechsel konnten nicht korrekt auf dem DB Navigator oder dem damit verbundenen Buchungsportal (bahn.de) angegeben werden (bitte monatsweise Angabe für 2024, 2025 und das laufende Jahr 2026)?
2. Welche einzelnen messbaren Zielgrößen sind mit der Ankündigung des Sofortprogramms „Bessere Kundenkommunikation“ verbunden und bis wann sollen die einzelnen Zielgrößen erreicht werden?
Welche Pönalen sind bei Zielverfehlungen vorgesehen und in welchen Haushaltstitel sollen diese fließen?
3. Wie wird künftig verhindert, dass nicht fahrbare Verbindungen im DB-Navigator und der damit verbundenen Internetpräsenz angezeigt werden?
4. Welche Maßnahmen zur Verbesserung der Datenbanken und IT-Infrastrukturen im Hintergrund sind geplant, um die Funktionsfähigkeit der Anwendung zu gewährleisten?
5. Welche organisatorischen und personellen Veränderungen sind neben der Modernisierung der IT in den Leitstellen vorgesehen für eine lückenlose Echtzeit-Übertragung der Angaben aus der Zugverkehrssteuerung auf den DB-Navigator und der damit verbundenen Internetpräsenz?
6. Welche Veränderungen am DB Navigator und der damit verbundenen Internetpräsenz werden im Rahmen des Sofortprogramms „Bessere Kundenkommunikation“ mit Blick auf den Vertrieb vorgenommen, um

- a) einen fairen Zugang zum Verkauf von Tickets und die neutrale Darstellung von Reiseoptionen mit verschiedenen Eisenbahnunternehmen sicherzustellen?
 - b) Kunden es zu ermöglichen, Dienstleistungen verschiedener Eisenbahnunternehmen in einem einzigen Ticket buchen zu können?
7. Wie ist der Stand bei der Übertragung des DB Navigators sowie der damit verbundenen Internetpräsenz in die Verantwortung der DB InfraGO, die das BMV in seiner „Agenda für zufriedene Kunden auf der Schiene – Eckpunkte zur Reform der Deutschen Bahn“ im September 2025 gefordert hat mit dem Ziel der Stärkung des Gemeinwohls und der Wettbewerbsneutralität?
8. Welchen Buchwert hat der DB Navigator sowie die damit verbundene Internetpräsenz aktuell und wie hoch war er bei der Übertragung von DB-Vertrieb auf die DB-Fernverkehr, die zum 1. April 2023 erfolgte?

Berlin, den 30. Juli 2026

Katharina Dröge, Britta Haßelmann und Fraktion

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.