

Antwort

der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Dr. Paula Piechotta,
Matthias Gastel, Victoria Broßart, weiterer Abgeordneter und der Fraktion
BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN
– Drucksache 21/7451 –**

Kundenkommunikation über den DB Navigator

Vorbemerkung der Fragesteller

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 Echtzeitübertragung 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 vom Bundesminister für Verkehr, 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, welche konkreten Veränderungen nunmehr beim DB-Navigator vorgenommen werden sollen.

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 für 2024, 2025 und das laufende Jahr 2026 angeben)?

Eine historische Auswertung, ob, wann und in welcher Form diese Daten an die jeweiligen Abnehmer ausgespielt wurden, ist nicht möglich.

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?

Das Bundesministerium für Verkehr (BMV) hat zusammen mit der DB AG ein Gesamtpaket geschnürt, das eine spürbare und unmittelbare Verbesserung der Kundenkommunikation gewährleistet.

Die DB AG hat hierzu mitgeteilt, dass mit dem Sofortprogramm in den verschiedenen Hebeln die nachfolgenden messbaren Zielgrößen verbunden sind:

- Hebel 1: Rechtzeitige Information zu Halteausfällen bei DB Verkehren:
> 90 Prozent (in 12/2026)
- Hebel 1: Qualität Verspätungsprognose bei verspäteten DB Zügen:
> 74 Prozent (in 12/2026)
- Hebel 2: Rollout KI-Chat auf bahn.de (in Q4/2026)
- Hebel 2: Installierte Zug-Informationsmonitore: 900 (Ziel 12/2026)
- Hebel 2: Latenz Bahnhofsanzeiger/DB Navigator: max. 10 Sekunden (Ziel 12/2026)
- Hebel 3: Aufbau betreiberübergreifende Meldungsseite (09/2026)
- Hebel 3: Einführung anbieterneutrale App DB Info (12/2026)
- Hebel 3: Übertragung der Organisationseinheit Reisendeninformationen und ihrer Tätigkeiten an InfraGO (01/2027)

Das BMV wird die Wirksamkeit der Maßnahmen des Sofortprogramms eng überwachen.

3. Wie wird künftig verhindert, dass nicht fahrbare Verbindungen im DB Navigator und in der damit verbundenen Internetpräsenz angezeigt werden?

Die DB AG hat hierzu mitgeteilt, dass die Anzeige der Verbindungen grundsätzlich auf Algorithmen basiert, die auf die verfügbaren Informationen der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) aufbauen. Alle EVU sind verpflichtet, über die Reisendeninformationsplattform aktuelle und korrekte Informationen zur Verfügung zu stellen. Ist diese Datenbasis gegeben, generieren die Fahrplanauskunftssysteme ausschließlich fahrbare Verbindungen. Kein bekanntes Auskunftssystem, so auch der DB Navigator, ist in der Lage, die Korrektheit der von den EVU übermittelten Daten zu validieren bzw. zu korrigieren. Insofern ist eine korrekte Information zu fahrbaren Verbindungen nur dann möglich, wenn die EVU korrekte Reisendeninformationen zur Verfügung stellen.

Mit dem Sofortprogramm zielt die DB AG darauf ab die Qualität der den Auskunftssystemen zugrunde liegenden Daten für alle Verkehre – unabhängig vom Betreiber – zu verbessern

4. Welche Maßnahmen zur Verbesserung der Datenbanken und IT-Infrastrukturen im Hintergrund sind geplant, um die Funktionsfähigkeit der Anwendung zu gewährleisten?

Zur Verbesserung der Datengrundlagen werden die Betriebsleitsysteme der EVU DB Fernverkehr und der DB Regio im Rahmen des Sofortprogramms “Bessere Kundenkommunikation” grundlegend erneuert. Künstliche Intelligenz verarbeitet Störungsmeldungen in den Leitstellen schneller, um Halteausfälle oder Verspätungen zügiger an die Kanäle zu übermitteln.

Ebenfalls wird im Rahmen des Sofortprogramms “Bessere Kundenkommunikation” die Zusammenarbeit mit der Branche intensiviert, damit sich auch die Datenverfügbarkeit und -qualität der Nicht-DB EVU in den Auskunftsmedien strukturell verbessert.

Für gegenüber Endkunden zeitkritische Informationsfälle wie Gleiswechsel oder Wagenreihung wurden im Rahmen des Sofortprogramms technische Lösungen geschaffen, um bestehende Latenzen weitestgehend zu beseitigen.

5. Welche organisatorischen und personellen Veränderungen sind neben der Modernisierung der IT in den Leitstellen vorgesehen für eine lückenlose Echtzeitübertragung der Angaben aus der Zugverkehrssteuerung auf den DB Navigator und die damit verbundene Internetpräsenz?

Die DB AG hat hierzu mitgeteilt, dass bereits heute die in den Verkehrsleitungen der DB Fernverkehr und DB Regio erfassten Informationen unmittelbar an die Reisendeninformationsplattform übertragen, dort in Echtzeit verarbeitet und unmittelbar an alle Abnehmenden, darunter auch die digitalen Kanäle der DB AG, verteilt und dort für die Veröffentlichung aufbereitet und ausgespielt werden. Für die Verarbeitung der Daten auf der Vertriebs- und Serviceplattform der DB AG, welche die technische Basis der Kanäle DB Navigator und bahn.de bildet, besteht eine technisch bedingte Latenz von rund 60 Sekunden, die jedoch weder über organisatorische noch personelle Veränderungen reduziert werden kann.

Für gegenüber Endkunden zeitkritische Informationsfälle wie Gleiswechsel oder Wagenreihung wurden im Rahmen des Sofortprogramms technische Lösungen geschaffen, um diese Latenz weitestgehend zu beseitigen.

Unabhängig davon soll die organisatorische und personelle Verantwortung für die Reisendeninformationsplattform ab dem 1. Januar 2027 gesamthaft von der DB InfraGO AG wahrgenommen werden, um eine betreiberübergreifende Bereitstellung der Daten sicherzustellen.

6. Welche Veränderungen am DB Navigator und an 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, und
 - b) es Kunden zu ermöglichen, Dienstleistungen verschiedener Eisenbahnunternehmen in einem einzigen Ticket buchen zu können?

Die DB AG hat hierzu mitgeteilt, dass im Rahmen des Sofortprogramms „Bessere Kundeninformation“ an den digitalen Endkundenkanälen DB Navigator und bahn.de, welche von den DB-EVU DB Fernverkehr AG und DB Regio AG sowie von der Vertriebsdienstleisterin DB Vertrieb GmbH als (eigenwirtschaftliche) Vertriebskanäle genutzt werden, keine Veränderungen mit Blick auf den Vertrieb vorgenommen werden.

Im Grundsatz gilt, dass die DB AG in ihren Vertriebskanälen zunächst ihre eigenen DB-Produkte verkauft, die sie dann im Sinne der Kunden um Produkte von Verkehrsverbünden und Kooperationen mit DB-Beteiligung ergänzen. Direkte Wettbewerber verkauft die DB AG derzeit nicht.

Wo die DB AG gesetzlich verpflichtet ist, andere Anbieter in ihren Kanälen (als Reiseoption) anzuzeigen, erfolgt dies.

Bei der Buchung unterschiedlicher Dienstleistungen verschiedener EVU in einem einzigen Ticket ist die Ausgabe sogenannter Durchgangstickets ohne vorherige Aufstellung von gesonderten Durchgangstarifen durch die jeweiligen EVU derzeit aus technischen sowie (fahrpass)-rechtlichen Gründen nicht mög-

lich. Daher erfolgt bei der DB AG bei kombinierten Verbindungen von der DB AG und anderen von DB AG vertriebenen EVU in den Vertriebskanälen der DB AG die Anzeige eines Gesamtpreises, der in einem einheitlichen Buchung- und Bezahlvorgang buchbar ist. Danach erfolgt auf Basis des europäischen Industriestandards OSDM (Open Sales and Distribution Model) die Ausgabe mehrerer rechtlich selbständiger Tickets der beteiligten Anbieter.

7. Wie ist der Stand bei der Übertragung des DB Navigators sowie der damit verbundenen Internetpräsenz in die Verantwortung der DB InfraGO, die das Bundesministerium für Verkehr (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?

Die Europäische Kommission hat am 13. Mai 2026 Vorschläge vorgelegt, um Bahnreisen in der EU für die Kunden zu vereinfachen. U. a. sollen Vertriebsplattformen von marktbeherrschenden EVU verpflichtet werden, sowohl Verbindungen anderer EVU anzuzeigen als auch deren Tickets zu verkaufen.

Die Übertragung des DB Navigators von der DB Fernverkehr AG auf die DB InfraGO AG wurde daher bis auf weiteres ausgesetzt, da sie durch den Vorschlag der Europäischen Kommission für einheitliche europaweite Regelungen für Bahnticket-Vertriebsplattformen gegebenenfalls kurzfristig weitere Anpassungen erforderlich würden, wenn es neue einheitliche, europaweite Regelungen gibt.

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?

Bei den erfragten Informationen handelt es sich um Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der DB AG und der betroffenen privaten Unternehmen. Die Offenlegung der Informationen kann wirtschaftliche und finanzielle Nachteile sowohl der DB AG als auch der genannten Unternehmen zur Folge haben. Im Hinblick auf die DB AG kann das fiskalische Interesse des Bundes betroffen sein. Unter Abwägung zwischen dem parlamentarischen Auskunftsanspruch der Abgeordneten des Deutschen Bundestages einerseits und dem Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen sowohl der DB AG als auch der betroffenen privaten Unternehmen andererseits werden die erbetenen Informationen als Verschlussache „VS-Vertraulich“* eingestuft und in der Geheimschutzstelle des Bundestages hinterlegt, soweit sie der Bundesregierung vorliegen.

* Das Bundesministerium für Verkehr hat die Antwort als „VS-Vertraulich“ eingestuft. Die Antwort ist in der Geheimschutzstelle des Deutschen Bundestages hinterlegt und kann dort nach Maßgabe der Geheimschutzordnung eingesehen werden.