

Barrierefreiheitsprogramm gemäß § 2 (3) EBO im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Dezember 2020



1. Unternehmen	3
2. Werte / Philosophie	4
3. Streckennetz.....	5
4. Fahrzeuge.....	6
5. Fahrzeugvorstellung Bombardier (Typ: Talent 2).....	7
5.1. WC-Standardkabine (teils behindertengerecht)	10
5.2. Behindertengerechte WC-Universalkabine	11
5.3. Mehrzweckbereich.....	12
5.4. Fahrgastinformationssystem (FIS)	13
5.5. Fahrgastsprechstelle	15
5.6. Mobile Rampe	15
6. Fahrzeugvorstellung: Siemens (Typ: Desiro HC).....	16
6.1. WC-Standardkabine (teils behindertengerecht)	19
6.2. Behindertengerechte WC-Universalkabine	20
6.3. Fahrgastinformationssystem (FIS)	21
6.4. Fahrgastsprechstelle	23
6.5. Mobile Rampe	24
7. Infrastruktur.....	25
8. Anmeldung für Mobilitätseingeschränkte.....	26
9. Tarif und Vertrieb	27
10. Kooperierende Behindertenverbände	28

1. Unternehmen

National Express ist ein Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) im Schienenpersonennahverkehr (SPNV), welches für die Erbringung der SPNV-Leistungen die Infrastrukturen der Eisenbahninfrastrukturunternehmen (EIU), wie unter anderem die DB Netz AG und die DB Station & Service AG nutzt.

Entsprechend der Forderungen des Eisenbahnbundesamtes (EBA) sind SPVN-Unternehmen verpflichtet, gemäß § 2 (3) der Eisenbahn-Bau und Betriebsordnung (EBO), eigenständige Programme zur Herstellung und Berücksichtigung der Barrierefreiheit zu erstellen.

Siehe:

http://192.168.1.204/qm/beg/barrierefreiheit/programm_zur_barrierefreiheit/eb_o_paragraph_2_absatz_3

Ziel ist es, dass Bahnanlagen und Fahrzeuge durch behinderte Menschen und alte Menschen, sowie Kinder und sonstige Personen mit Nutzungsschwierigkeiten (z. B. Kleinwüchsige, Personen mit Seh- bzw. Gehörschwierigkeiten) ohne besondere Erschwernisse und grundsätzlich ohne fremde Hilfe den SPNV nutzen können.

Im Folgenden gibt National Express eine Übersicht zur Berücksichtigung des Barrierefreiheitsprogramm gemäß § 2 (3) EBO für die sogenannte PRM-Gruppe (Persons with Reduced Mobility).

2. Werte / Philosophie

Ziel der National Express Rail GmbH ist die Schaffung und Weiterentwicklung eines modernen, sicheren, zuverlässigen und wirtschaftlichen Personenverkehrs auf der Schiene.

Die dauerhafte Kundenzufriedenheit, sowohl der Fahrgäste, wie auch der Auftraggeber, wird als besondere Verantwortung angesehen.

Dies schließt ausdrücklich auch jede Form von Behinderung mit ein. Wir möchten jeden Fahrgast sicher, komfortabel und zuverlässig ans Ziel bringen. Individuellen Bedürfnissen soll dazu so umfassend wie möglich Rechnung getragen werden. Der Fokus liegt auf der Schaffung und Sicherstellung einer durchgehenden Reisekette für jeden unserer Fahrgäste.

Wir wünschen eine allzeit gute Fahrt.



3. Streckennetz

National Express betreibt in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz nachfolgende Linien:

Linie / Streckennetz	Eingesetzte Elektrotriebzüge
RE 7 (Rhein-Münsterland-Express) zwischen Rheine – Münster – Hamm – Wuppertal – Solingen – Köln – Krefeld	Typ: Talent 2, Hersteller Bombardier <ul style="list-style-type: none"> • 10 x 3-Teiler • 25 x 5-Teiler
RB 48 (Rhein-Wupper-Bahn) zwischen Wuppertal-Oberbarmen – Solingen – Köln – Bonn-Mehlem	
RE 5 (RRX) Wesel – Duisburg – Düsseldorf – Köln – Bonn – Remagen – Koblenz	Typ: Desiro HC Hersteller Siemens <ul style="list-style-type: none"> • 52 x 4-Teiler
RE 6 (RRX) Minden (Westf) – Hamm – Dortmund – Essen – Duisburg – Düsseldorf – Neuss – Köln – Köln/Bonn Flughafen	
RE 4 Aachen – Mönchengladbach – Düsseldorf – Hagen – Dortmund	

4. Fahrzeuge

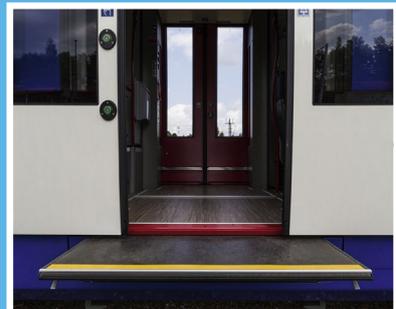
Für den Fahrbetrieb werden von National Express hochmoderne Elektrotriebzüge vom Typ Talent 2 des Herstellers Bombardier Transportation GmbH (Bombardier) sowie vom Typ Desiro HC des Herstellers Siemens Mobility GmbH (Siemens) eingesetzt.



Alle Fahrzeuge verfügen über PRM-Ausstattungsmerkmale, die im Wesentlichen folgenden drei Kategorien zugeordnet werden:

- Ausstattung bezüglich Mobilitätseinschränkung (z. B. mobile Rampe, Universal-WCs)
- Visuelle, optische Ausstattungen bei Gehörlosigkeit (z. B. gut lesbare Fahrgastinformationen und optische Signalisierung)
- Ausstattungen für Sehbehinderungen (z. B. taktile Bedienelemente und akustische Informationen)

Darüber hinaus werden die anerkannten Regeln der Technik sowie die Technischen Spezifikationen Interoperabilität (TSI) eingehalten.



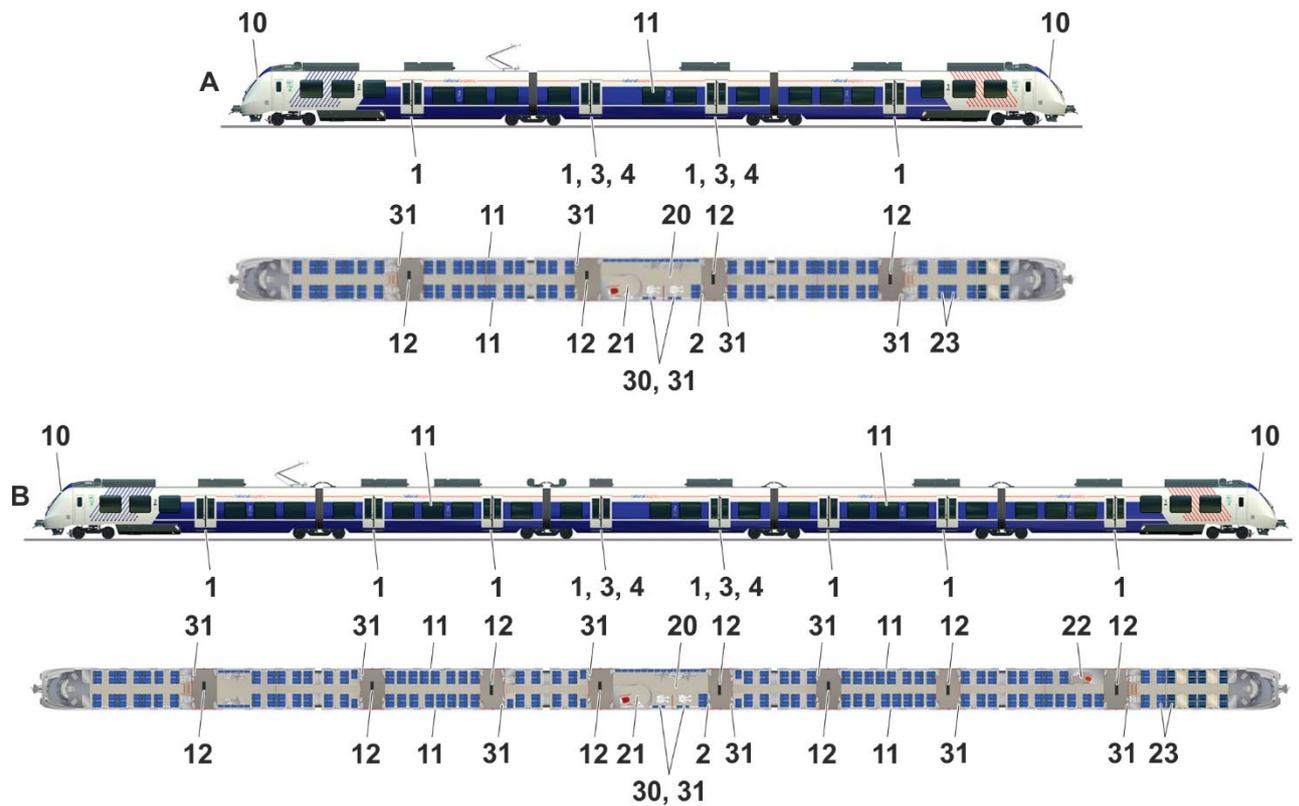
5. Fahrzeugvorstellung Bombardier (Typ: Talent 2)



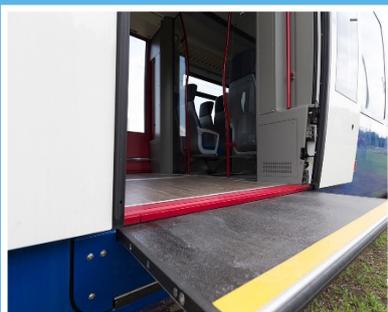
Fahrzeugtyp: Talent 2

Hersteller: Bombardier

3-teilige und 5-teilige Elektrotriebzüge



- | | | | |
|----|--|----|--------------------------------|
| 1 | Schiebetritt | 2 | Mobile Rampe |
| 3 | Zusätzlicher Türöffnungstaster | 4 | Rampenanforderungstaster |
| 5 | Frontfahrzielanzeige | 6 | Fahrzielanzeige außen |
| 7 | Fahrzielanzeige innen, doppelseitige Anzeige | 20 | Mehrzweckbereich |
| 21 | WC-Universalkabine | 22 | WC-Standardkabine |
| 23 | Sitze TSI-PRM konform | 30 | Anforderungs- / Hilferuftaster |
| 31 | Fahrgastsprechstelle | | |
| A | Übersicht Talent 2 3-Teiler | B | Übersicht Talent 2 5-Teiler |



Fahrzeugtyp	Talent 2, Bombardier
Einstiegshöhe	<p>Je nach Bahnsteighöhe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stufenloser Einstieg bei 760 mm Höhe • Spaltüberbrückung durch Schiebetritte • 575 mm über Schienenoberkante (SOK) • 775 mm über SOK
Einstiegsbreite	<ul style="list-style-type: none"> • lichte Durchgangswerte von 1300 mm • Durchgangshöhe von 2000 mm
Einstiegshilfe bei Mobilitätseinschränkung	<ul style="list-style-type: none"> • mobile Rampe mit 1685 mm Länge • ermöglicht Rollstuhlfahrern den Einstieg an unterschiedlichen Bahnsteighöhen • Unterbringung in separatem Aufbewahrungsschrank am Einstieg
Bedienelemente auf verschiedenen Höhen	<p>Diese können von Rollstuhlfahrern, kleinwüchsigen Menschen oder Kindern bedient werden, wie z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haltewunschtaster und • Türöffner • Notruf-Taster • Fahrgastsprechstellen <p>Bedienelemente sind leicht auffindbar, taktil und visuell kontrastreich beschriftet (Piktogramme).</p>
Behindertengerechte WC-Universalkabine	<p>Jeweils im Mittelwagen des 3- und 5-Teilers.</p>
Mehrzweckbereich	<p>Großzügiger Bereich für Rollstuhlfahrer, Kinderwagen und Fahrräder</p>
modernes Fahrgastinformationssystem (FIS)	<ul style="list-style-type: none"> • visuelle Fahrgastinformation (z. B. Displays, Leuchtdrucktaster) • akustische Fahrgastinformation (z. B. Summer, Informations-Durchsagen)

5.1. WC-Standardkabine (teils behindertengerecht)

In den WC-Kabinen sind Aufkleber mit besonders farblicher Hervorhebung der Bedientaster, sowie mit taktilen Aufschriften für die Berücksichtigung von Sehbehinderungen angebracht.

Die Ausführung des SOS-Tasters und des WC-Spültasters ist in der WC-Standardkabine des 5-Teilers horizontal angebracht.



5.2. Behindertengerechte WC-Universalkabine

In den WC-Kabinen sind Aufkleber mit besonderer farblicher Hervorhebung der Bedientaster, sowie mit taktilen Aufschriften für die Berücksichtigung von Sehbehinderungen angebracht.

Die Ausführung des SOS-Tasters und des WC-Spültasters ist in der WC-Universalkabine des 3- und 5-Teilers vertikal angebracht.



Die WC-Universalkabine bietet, neben der geräumigeren Ausführung und Zusatzeinrichtungen, wie einem klappbaren Wickeltisch, auch Rollstuhlfahrern die Möglichkeit zur Nutzung.



Sie verfügt über zusätzliche klappbare Haltegriffe und leicht erreichbare Bedienelemente, inklusive einer Notrufeinrichtung auch in Fußbodennähe.

5.3. Mehrzweckbereich

Die Fahrzeuge sind mit großzügigen Mehrzweckbereichen ausgestattet, in denen neben Rollstuhlfahrern auch Fahrgäste mit Kinderwagen und Fahrräder Platz finden. Auch sind hier zusätzlich Anlehnhilfen vorhanden.

Für Fahrgäste ohne Rollstuhl stehen klappbare Sitze zur Verfügung.



Im Bereich der Türscheiben zum Mehrzweckbereich sind entsprechende Piktogramme (z. B. Rollstuhlfahrer, Fahrradsymbol) zur Kennzeichnung vorhanden.



5.4. Fahrgastinformationssystem (FIS)

Das Fahrgastinformationssystem der Talent 2-Fahrzeuge stellt Informationen sowohl visuell als auch akustisch dar. Durch das Zwei-Sinne-Prinzip ist sichergestellt, dass Fahrgäste mit unterschiedlichen Bedürfnissen berücksichtigt werden.

Visuelle Informationsdarbietung:

Gut ablesbare Displays informieren Fahrgäste in Form von visuellen Informationen über Zielort, nächsten Halt, Liniennummern, Anschlussinformationen und heutiger Ankunftszeit.

Außenliegend sind stirnseitig Frontfahrzielanzeiger und seitliche Fahrzielanzeiger angebracht. Die seitlichen Fahrzielanzeiger werden auch bei geöffneten Türen nicht verdeckt und bleiben voll einsehbar. Die Schrift beider Anzeiger wird kontrastreich in orange-gelb auf schwarzem Hintergrund dargestellt. Dargestellt wird die Linienbezeichnung, der Zielhalt und zusätzlich die Zwischenhalte auf den Seitenanzeigern. Darüber hinaus ist es auch möglich, Sonderinformationen, wie „Nicht einsteigen“ oder „Bitte anderen Zugteil nutzen“ abzubilden.

Im Fahrgastraum befinden sich an den Türbereichen LED-Anzeiger, die über den Zielhalt, den nächsten Halt, Zwischenhalte und die Ausstiegsseiten informieren. Die Schrift wird ebenso wie bei den Außenanzeigern kontrastreich in orange-gelb auf schwarzem Hintergrund dargestellt.

Ebenfalls befinden sich im Innenraum TFT-Displays zur Fahrzielanzeige mit grafischer Darstellung der nächsten Halte, der planmäßigen Ankunftszeit sowie ggf. verspätete Ankunftszeiten. Außerdem werden Anschlussinformationen mit Gleisangabe angezeigt. Auch aus dem Mehrzweckbereich heraus lassen sich diese Informationen ablesen.



Akustische Informationsdarbietung:

Die akustische Fahrgastinformation erfolgt durch Lautsprecherdurchsagen. Die Informationen werden akzentfrei in deutscher Sprache ausgegeben. Inhaltlich werden die Linienbezeichnung, der Zielort, der nächste Halt, die Ausstiegsseite und die wichtigsten Zwischenhalte wiedergegeben. Zusätzlich erfolgen an großen Knotenbahnhöfen Durchsagen in englischer Sprache.

Alternativ können jederzeit auch manuelle Durchsagen durch das Zugpersonal erfolgen.

Die akustische Fahrgastinformation ist sowohl über Innen- als auch Außenlautsprecher möglich.

Die erfolgte Betätigung einzelner Bedienelemente (z. B. Rampen-Anforderungstaster, Türöffnungstaster) wird durch ein kurzes Summen ausgegeben.

5.5. Fahrgastsprechstelle

Fahrgäste haben die Möglichkeit, an fest verbauten Fahrgastsprechstellen oder über Hilferufeinrichtungen (Notruf-Taster) einen Hilferuf an das Zugpersonal abzusetzen. Diese befinden sich in den WC-Kabinen sowie in den Türbereichen.



5.6. Mobile Rampe

Das Fahrzeug ist mit einer manuellen Rampe am Einstieg zum Mehrzweckbereich des Mittelwagens M1/M3 ausgestattet. Die Belastbarkeit dieser manuellen und flächigen Rampe beträgt 350 kg. Die Rampenlänge beträgt ca. 1650 mm. Auf der Außenseite des Fahrzeuges sind die Türen mit der manuellen Einstiegshilfe gekennzeichnet. Die Rampen sind jeweils in einem separaten Schrank untergebracht.



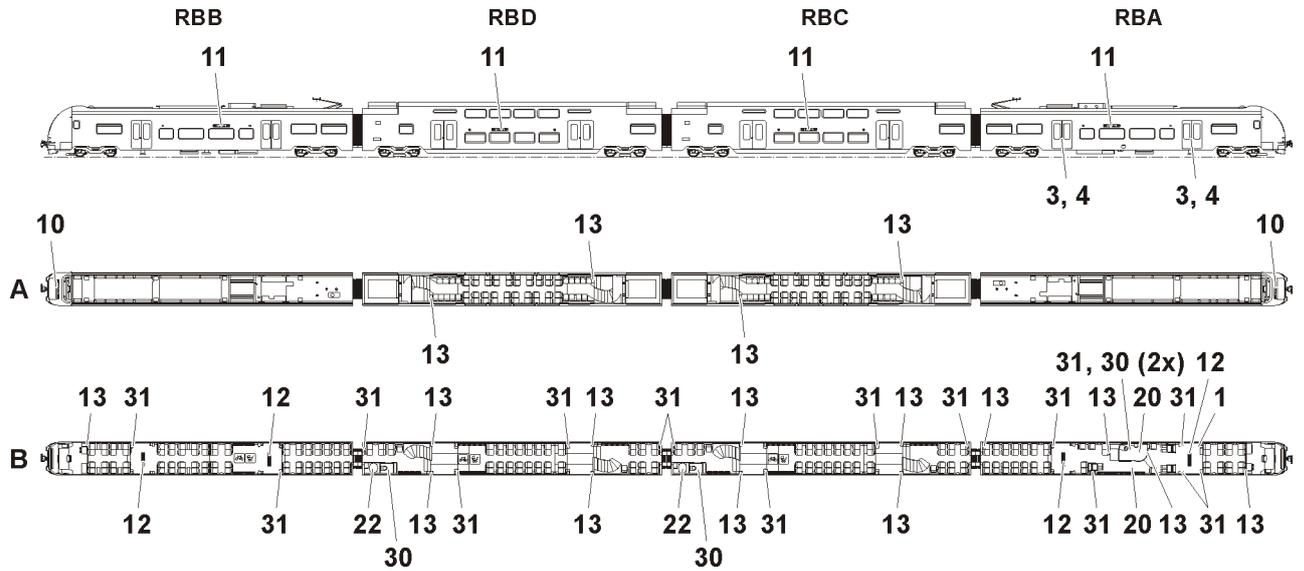
6. Fahrzeugvorstellung: Siemens (Typ: Desiro HC)



Fahrzeugtyp: Desiro HC

Hersteller: Siemens

4-teilige Elektrotriebzüge



- | | | | |
|----|--|----|---|
| 1 | Schiebetritt | 2 | Mobile Rampe |
| 3 | Zusätzlicher Türöffnungstaster | 4 | Rampenanforderungstaster |
| 10 | Frontfahrzielanzeige | 11 | Fahrzielanzeige außen |
| 12 | Fahrzielanzeige innen, doppelseitige TFT-Anzeige | 13 | Fahrzielanzeige innen, einseitige TFT-Anzeige |
| 21 | Mehrzweckbereich | 22 | WC-Universalkabine |
| 23 | WC-Standardkabine | 30 | Anforderungs- / Hilferuftaster |
| 31 | Fahrgastsprechstelle | | |
| A | Oberdeck | B | Unterdeck |



Fahrzeugtyp	Desiro HC, Siemens
Einstiegshöhe	<ul style="list-style-type: none"> • 800 mm über SOK an den Endwagen (EW) • 592 mm über SOK an den Mittelwagen (MW) • Spaltüberbrückung durch Schiebetritte
Einstiegsbreite	<ul style="list-style-type: none"> • lichte Durchgangswerte von 1400 mm an EW • lichte Durchgangswerte von 1800 mm an MW • Durchgangshöhe von mind. 2000 mm
Einstiegshilfe bei Mobilitätseinschränkung	<ul style="list-style-type: none"> • Mobile Rampe mit 1500 mm Länge • ermöglicht Rollstuhlfahrern den Einstieg an unterschiedlichen Bahnsteighöhen • Unterbringung in separatem Aufbewahrungsschrank am Einstieg
Bedienelemente auf verschiedenen Höhen	<p>Diese können von Rollstuhlfahrern, kleinwüchsigen Menschen oder Kindern bedient werden, wie z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haltewunschtaster • Türöffner • Notruf-Taster • Fahrgastsprechstellen <p>Bedienelemente sind leicht auffindbar, taktil und visuell kontrastreich beschriftet (Piktogramme).</p>
Teils behindertengerechte WC-Standardkabine	Untergebracht in den Mittelwagen ++RBC, ++RBD
Behindertengerechte WC-Universalkabine	Untergebracht im Endwagen ++RBA
Mehrzweckbereich	Großzügiger Bereich für Rollstuhlfahrern, Kinderwagen und Fahrräder
modernes Fahrgastinformationssystem (FIS)	<ul style="list-style-type: none"> • visuelle Fahrgastinformation (z. B. Displays, Leuchtmelder) • akustische Fahrgastinformation (z. B. Summer, Informations-Durchsagen)

6.1. WC-Standardkabine (teils behindertengerecht)

In den WC-Standardkabinen befinden sich Vorrichtungen für die Berücksichtigung von Seh- und Hörbehinderungen.



- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | WC-Spültaster
(taktiles Bedienelement) | 2 | Informationstaster
(akustische Status-Meldung der
Nasszelle) |
| 3 | Türschloss mit Zustandsanzeige
(visuelle Status-Anzeige) | 4 | Leuchtmelder Zustandsanzeige WC
(visuelle Statusanzeige der Nasszelle) |
| 5 | Audiosignalgeber
(akustische Status-Meldung) | | |

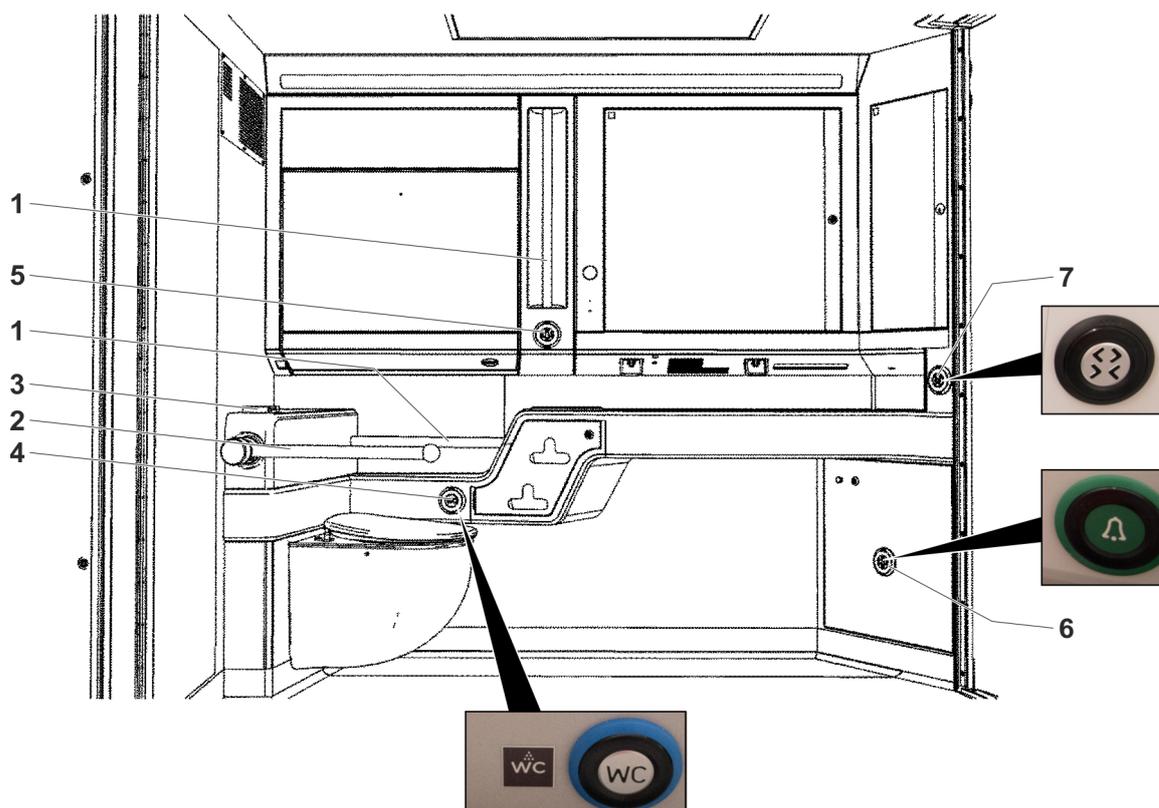
Von außen gibt es visuelle Statusanzeigen der Nasszelle, die am Türschloss (3) und über außen angebrachte Leuchtmelder (4) ausgegeben werden.

Für Sehbehinderte gibt es außen einen Informationstaster (2), der mit einem Lautsprecher (5) verbunden ist, so dass hierüber akustisch der Status der Nasszelle abgefragt werden kann.

Bedienelemente, wie der Spültaster (1), sind als erhabene, taktile Bedienelemente ausgeführt.

6.2. Behindertengerechte WC-Universalkabine

Die WC-Universalkabine bietet, neben der geräumigeren Ausführung und Zusatzeinrichtungen, wie einem klappbaren Wickeltisch, gegenüber der WC-Standardkabine auch Rollstuhlfahrern die Möglichkeit zur Nutzung.



- | | | | |
|---|--|---|---|
| 1 | Haltestange(n) | 2 | Klappbare Haltestange |
| 3 | WC-Spültaster (Standard)
(taktiles Bedienelement) | 4 | WC-Spültaster (leicht erreichbar)
(taktiles Bedienelement) |
| 5 | Notruf-Taster (Standard)
(taktiles Bedienelement) | 6 | Notruf-Taster (in Bodennähe)
(taktiles Bedienelement) |
| 7 | Drucktaster „Öffnen/Schließen“
(taktiles Bedienelement) | | |

Sie verfügt über feste Haltegriffe (1) und einen zusätzlichen klappbaren Haltegriff (2), sowie über leicht erreichbare, taktil ausgeführte Bedienelemente (4), einschließlich eines Notruf-Tasters (6) auch in Fußbodennähe.

Über die beiden Notruf-Taster (6) wird nach Betätigen ein Hilferuf als Signal zum Zugpersonal gesendet. Das Zugpersonal kann daraufhin Hilfsmaßnahmen einleiten.

6.3. Fahrgastinformationssystem (FIS)

Das Fahrgastinformationssystem der Desiro HC-Fahrzeuge stellt Informationen sowohl visuell als auch akustisch dar. Durch das Zwei-Sinne-Prinzip ist sichergestellt, dass Fahrgäste mit unterschiedlichen Bedürfnissen berücksichtigt werden.

Visuelle Informationsdarbietung:

Fahrgäste erhalten gut ablesbare Fahrgastinformationen auf TFT-Displays im Innenraum sowie außenliegend auf gut sichtbaren LED-Anzeigen, die als Frontfahrzielanzeige und seitliche Fahrzielanzeigen realisiert sind.

Auf den Außenanzeigern wird die Linienbezeichnung, der Zielhalt und auf den Seitenanzeigern zusätzlich die Unterwegshalte und die Wagennummer angezeigt. Darüber hinaus ist es auch möglich, Sonderinformationen, wie „Nicht einsteigen“ abzubilden. Die Schrift beider Anzeiger wird kontrastreich in orange auf schwarzem Hintergrund dargestellt.

Im Fahrgastraum wird auf den TFT-Displays die Linienbezeichnung mit Zielhalt, der Streckenverlauf mit den nächsten Halten und Echtzeit-Ankunftszeiten, sowie die mögliche Anschlussverbindungen angezeigt. Zusätzlich können Sonderinformationen eingeblendet werden.

Infotainment-Inhalte werden ebenfalls auf den TFT-Displays angezeigt.



Your connections				Platform
12:11	+114 Min	ICE 612	Dortmund Hbf	5
13:00		S19	Düren	11 B-C
13:01	+1 Min	S19	Au(Sieg)	10 A-B
13:04	+5 Min	S6	Köln-Worringen	11 B-C
13:05		RB26	Köln-Dellbrück	1
13:07		S11	Bergisch Gladbach	10 A-B
13:07		RB25	Köln Hansaring	11 B-C
13:09	+3 Min	IC	Hamburg-Altona	5
13:10		S12	Horrem	11 B-C
13:11	+1 Min	S12	Hennef(Sieg)	10 A-B

12:58 Mittwoch, 17. Juni 2020 national express

Akustische Informationsdarbietung:

Akustische Fahrgastinformation erreichen die Fahrgäste in Form automatischer sowie manueller Durchsagen von Fahrgastinformationen entlang der Fahrtstrecke.

In der Regel erfolgt die akustische Fahrgastinformation durch automatisch generierte Ansagen über eine akzentfreie Text-to-Speech-Engine. Neben der deutschsprachigen Ausgabe der Informationen ist auch die Ausgabe des nächsten Halts via Text-to-Speech in englischer Sprache geplant.

Inhaltlich werden die Linienbezeichnung, der Zielort, der nächste Halt, die Ausstiegsseite und die wichtigsten Zwischenhalte wiedergegeben. Auch frei definierbare Sondermeldungen können über die Text-to-Speech-Engine ausgegeben werden.

Alternativ können jederzeit auch manuelle Durchsagen durch das Zugpersonal erfolgen.

Die akustische Fahrgastinformation ist sowohl über Innen- als auch Außenlautsprecher möglich.

6.4. Fahrgastsprechstelle

Fahrgäste haben die Möglichkeit, an fest verbauten Fahrgastsprechstellen oder über Hilferufeinrichtungen (Notruf-Taster) einen Hilferuf an das Zugpersonal abzusetzen.



- 1 Lautsprecheröffnung
- 3 Sensorbereich
- 5 Sprechwunschtaste
- 7 Mikrofon 2

- 2 Anzeige
- 4 LED-Ring
- 6 Mikrofon 1

6.5. Mobile Rampe

Die mobile Rampe ermöglicht Rollstuhlfahrern einen Einstieg an unterschiedlichen Bahnsteighöhen von 550 mm, 760 mm und 960 mm.



Die mobile Rampe (1) hat eine Länge von 1500 mm und eine nutzbare Breite von 800 mm (Gesamtbreite 900 mm) bei einer Nennbelastbarkeit von bis zu 350 kg.

Mit ihr kann im geraden Gleis ein vertikaler Spalt von bis zu 250 mm zwischen Bahnsteigkante und Einstiegsbereich überbrückt werden.

Zur Anforderung dieser Rampe ist für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste außen am Wagenkasten in Nähe des Einstiegs (alle Fahrgasttüren im Endwagen ++RBA), ein zusätzlicher Rampenanforderungstaster auf 1600 mm über SOK vorhanden. Innen befindet sich dieser auf der Türsäulenverkleidung. Bei Betätigung des Rampenanforderungstasters ertönt einmalig ein Summer.

Bei Einsatz der mobilen Rampe (1) wird diese durch das Zugpersonal aus dem Aufbewahrungsschrank (2) entnommen und kann mit dem Tragegriff (6) gehoben werden. Das Eigengewicht beträgt ca. 17 kg.

Nach Aufklappen und entsprechendem Auslegen wird die mobile Rampe (1) im Einsatzfall über zwei längs bewegliche Arme (3) fixiert.

7. Infrastruktur

Bezüglich der Erstellung und Anpassung der Bahnanlagen (Bahnsteige, Empfangsgebäude, Gleise) hat das EVU National Express keinen unmittelbaren und somit direkten Einfluss.

National Express ist jedoch im regelmäßigen Kontakt mit den Eisenbahninfrastrukturunternehmen, um Maßnahmen zur besseren Berücksichtigung der Belange aller Fahrgäste, insbesondere behinderte Menschen (PRM-Gruppe - Persons with Reduced Mobility), zu erzielen.

Ein aktuelles Beispiel für das Engagement von National Express stellt die Erweiterung der Fahrgastinformation um dynamische Wagenreihungs- und Zugauslastungsinformationen sowie Prognosen zur Zugauslastung auf Basis von historischen sowie aktuellen Ist-Daten dar. National Express ist bereits heute in der Lage, diese für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste besonders entscheidenden Informationen an die Datenabnehmer, wie die Anzeiger an den Bahnhöfen oder Auskunftssystemen der Verkehrsverbünde oder etwa im DB Navigator weiterzugeben. National Express wird weiterhin darauf hinwirken, dass diese Angaben von den Systemen der Infrastrukturunternehmen auch tatsächlich für die Fahrgäste bereitgestellt werden.

8. Anmeldung für Mobilitätseingeschränkte

Grundsätzlich besteht stets eine Mitnahmemöglichkeit für mobilitätseingeschränkte Personen in den Zügen der National Express. Eine Fahrt kann somit auch ohne Anmeldung erfolgen. Jedoch können einige Umstände entlang der Reisekette (Unzugänglichkeit des Bahnsteigs, schwierige Zugangsmöglichkeit zum Zug, Besonderheiten bei der Situation am Aus- oder Umstieg usw.) dennoch zu unerwarteten Schwierigkeiten führen.

Daher empfiehlt National Express ausdrücklich die vorherige Anmeldung einer geplanten Reise. Hierzu arbeitet National Express mit der Deutschen Bahn und anderen EVU zusammen, um Informationen über die Reisen von behinderten Menschen auszutauschen.

Die zentrale Anmeldestelle ist hierfür die DB Mobilitätsservice-Zentrale. Mit einer rechtzeitigen Anmeldung dort, können die Voraussetzungen der Reise von Start bis Ziel, auch im Falle von Umstiegen oder aktuellen Ereignissen, vollständig berücksichtigt werden.

Bitte melden Sie Ihre geplante Reise daher möglichst frühzeitig bei der DB Mobilitätsservice-Zentrale an.

Täglicher Kontakt von 6:00 bis 22:00 Uhr erreichbar.

DB Mobilitätsservice-Zentrale
Telefonnummer: 0180 6 512 512
Faxnummer: 0180 5 159 357
E-Mail: msz@deutschebahn.com

Direkt über die Website:

<https://www.bahn.de/p/view/service/barrierefrei/uebersicht.shtml>

oder das Online-Formular: <https://msz-hilfe.specials-bahn.de/>

9. Tarif und Vertrieb

Für die Beförderung von in Ihrer Mobilität eingeschränkten Fahrgäste sieht das Sozialgesetzbuch IX entsprechende Regelungen zu Vergünstigung der Fahrpreise vor. Alle Regelungen werden auf allen Fahrten von National Express anerkannt.

Soweit ein Fahrausweiserwerb erforderlich ist, erfolgt dieser stets vor Betreten des Zuges, da bei National Express weder ein Verkauf an Fahrausweisautomaten im Zug noch bei den Kundenbetreuern im Zug möglich ist (Ausnahme: Bestätigte Störungen an Fahrausweisautomaten). Maßgeblich sind hier die in Nordrhein-Westfalen landesweit einheitlich geregelten Tarif- und Beförderungsbedingungen, die in dieser Regelung keinen Spielraum erlauben.

Die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Reisender hinsichtlich der Kundenbetreuer und Triebfahrzeugführer in den Zügen sind Inhalte der Grundschulungen zu Einsatzbeginn eines jeden neuen Personals. Hierzu zählen insbesondere Kenntnisse zur Handhabung der oben erwähnten Einrichtungen zum Abbau jeglicher Nutzungseinschränkungen. Die Benutzung der Mobilien Rampe wird hierbei theoretisch und praktisch geschult. Somit kann ein Ein- und Ausstieg auch in nicht barrierefreien Umstiegssituationen vielfach ermöglicht werden. Zudem werden organisatorische Rahmenbedingungen (Voranmeldung der Fahrt, Sicherstellung der gesamten Reisekette) vermittelt. Die Schulungsinhalte werden in jährlichem Rhythmus aufgefrischt.

10. Kooperierende Behindertenverbände

Folgende Verbände wurden zu diesem Programm angehört und um Stellungnahme gebeten. Die zurückgemeldeten Anpassungsvorschläge sind im vorliegenden Dokument berücksichtigt.

- Allgemeiner Behindertenverband in Deutschland e.V. (ABiD e.V.)
Friedrichstraße 95, 10117 Berlin
- Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V. Rungestraße 19
10179 Berlin
- Deutscher Schwerhörigen Bund e.V. Breite Straße 23 13187 Berlin

National Express bedankt sich für die gute Zusammenarbeit und wünscht allen Fahrgästen stets eine gute, sichere und verlässliche Fahrt.

