



Sie befinden sich hier: [Startseite](#) > **Mobilitätsservice-Zentrale in neuer Hand**

Mobilitätsservice-Zentrale in neuer Hand

5. Juli 2021

- **Koordination der Hilfeleistungen für mobilitätseingeschränkte Reisende von 2022 bis 2024 in neuer Hand**
- **DB Station&Service künftig zentrale Ansprechpartnerin**
- **Freistaat beteiligt sich mit rund 1,7 Millionen Euro**

Der Freistaat Bayern und die DB Station&Service AG haben eine Vereinbarung zur Fortführung der Leistungen der Mobilitätsservice-Zentrale im bayerischen Schienenpersonennahverkehr unterzeichnet. Bislang war dafür DB Vertrieb zuständig. Die DB Station&Service wird diesen Service künftig auf alle Bahnverbindungen in Bayern ausweiten und parallel auch für den Schienenpersonenfernverkehr gewährleisten. Damit haben mobilitätseingeschränkte Fahrgäste künftig einen zentralen Ansprechpartner zur Vorbereitung ihrer Zugreise – egal mit welchen Anbietern sie unterwegs sind.

Bayerns Verkehrsministerin Kerstin [Schreyer](#) begrüßt die Vereinbarung, die den Service bis 2024 sicherstellt: „Es gibt mit dieser Lösung nun einen zentralen Ansprechpartner. Bayern wird hierfür 1,7 Millionen Euro bereitstellen. Das ist eine gute Nachricht für alle Bahnreisenden, die auf diese Unterstützung angewiesen sind.“ Die Ministerin geht davon aus, dass ähnliche Vereinbarungen bundesweit unterzeichnet werden. „Das haben wir gemeinsam mit den anderen Ländern im Frühjahr beschlossen. Somit wird es für die Fahrgäste so einfach wie möglich“, so Schreyer.

Klaus-Dieter Josel, Konzernbevollmächtigter der Deutschen Bahn für den Freistaat Bayern: „Wir freuen uns im Einvernehmen der gesamten Branche im Sinne der mobilitätseingeschränkten Reisenden einen einheitlichen Service sowohl in Bayern als auch bundesweit anbieten zu können. Wir haben die Erfahrung und können weiterhin für unsere Kundinnen und Kunden eine hohe Qualität sicherstellen – von der Beratung und Reiseplanung bis zur Ein-, Um- und Ausstiegshilfe.“

Thomas Prechtel, Sprecher der Geschäftsführung der Bayerischen Eisenbahngesellschaft, die im Auftrag des Ministeriums den Schienenpersonennahverkehr plant, finanziert und kontrolliert: „Über 90 Prozent der von uns bestellten Züge sind bereits barrierefrei. Leider sind viele Bahnhöfe in Bayern noch nicht barrierefrei ausgebaut. Der Mobilitätsservice kann bestehende Lücken in der barrierefreien Reisekette schließen und ermöglicht vielen betroffenen Fahrgästen selbstbestimmtes Reisen.“

Bei der Mobilitätsservice-Zentrale können mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ihre Zugreise zentral anmelden. Die Mobilitätsservicezentrale gibt die notwendigen Informationen an die verschiedenen beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen weiter und vermittelt Ein-, Um- und Ausstiegshilfen an den Bahnhöfen. Außerdem berät sie diese Kundengruppe individuell hinsichtlich ihrer Reiseplanung. Im Prinzip arbeitet die Mobilitätsservicezentrale wie ein Call-Center. Die praktische Umsetzung der Hilfen erfolgt durch die jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmen sowie in größeren Bahnhöfen durch DB Station&Service sowie deren Kooperationspartner wie zum Beispiel soziale Hilfsdienste.

