

Kauf von Fahrkarten an Bord der Züge der DB Fernverkehr AG - Änderungen ab 14. November 2022

Menschen mit Behinderungen sind für die Deutsche Bahn (DB) eine wichtige Zielgruppe. Die DB möchte Fahrgästen mit unterschiedlichen Behinderungen eine selbstbestimmte Mobilität ermöglichen. Dabei bietet der Ticketkauf an Bord für die Zielgruppe der Menschen mit Behinderungen einen wichtigen Mehrwert. Die DB Fernverkehr AG hält an der generellen Abschaffung des Ticketverkaufs an Bord ihrer Züge fest, bietet jedoch der Zielgruppe der Menschen mit Behinderungen auch künftig eine Lösung an.

Reisenden mit einer Behinderung ab dem Grad 50 wird gegen Vorlage des entsprechenden Ausweises auch weiterhin eine Fahrkarte im Tarif Flexpreis verkauft. Der Verkauf einer Fahrkarte durch die Zugbegleiter:innen wird lediglich auf „Verkauf auf Rechnung“ umgestellt. Eine Bezahlung der Fahrkarte ist somit nicht mehr vor Ort möglich, sondern erfolgt im Nachgang.

Die Änderungen ab 14. November 2022 im Überblick:

Was ändert sich genau?

Der Kauf einer Fahrkarte zum Flexpreis ist für Menschen mit Behinderungen (GdB ab 50) sowohl mit der Einführung der generellen Ticketpflicht an Bord der Züge der DB Fernverkehr AG am 01.01.2022 als auch mit der Änderung des Verkaufs der Fahrkarte auf Rechnung ab dem 14. November 2022 weiterhin möglich.

Bitte informieren Sie auch weiterhin das Zugpersonal gleich beim Einsteigen in den Zug, dass Sie noch eine Fahrkarte benötigen und legen Sie hierfür bitte Ihren Schwerbehindertenausweis vor.

Mit der Änderung zum 14. November 2022 ist lediglich die Bezahlung der Fahrkarte an Bord der Züge der DB Fernverkehr AG nicht mehr vor Ort möglich. Die Bezahlung der Fahrkarte erfolgt im Nachgang. Hierfür wird zusätzlich zur Fahrkarte eine Rechnung ausgestellt, die der Reisende in Verbindung mit seiner Fahrkarte vor Ort ausgehändigt bekommt.

Die Fahrkarte kann auch weiterhin, wenn erforderlich, auf Wunsch des Reisenden bis zum Zielbahnhof der Reise (inkl. Nahverkehr) – innerhalb Deutschlands – ausgestellt werden. Ein Vorverkauf ist jedoch wie auch bisher nicht möglich.

Mit der Änderung zum 14. November 2022 ist auch eine Ergänzung von Nr. 2.5 der Beförderungsbedingungen für Besondere Personengruppen verbunden. Da die mobilen Endgeräte des Zugpersonals sukzessive bis zum Jahresende ausgetauscht werden, werden zunächst auch beide Varianten – Kauf vor Ort mit Barzahlung oder per Kreditkarte und Kauf auf Rechnung in Nr. 2.5 abgebildet. Hierfür wird die Zahlungsmöglichkeit „Rechnung“ für den „Kauf auf Rechnung“ sowie die Zahlungsmöglichkeiten „Barzahlung“ und „Kreditkarte“ für den „Kauf mit Bezahlung vor Ort“ ergänzt, verbunden mit dem Hinweis, dass „...aufgrund von technischen Umstellungen nicht alle Zahlungsmöglichkeiten gleichzeitig angeboten werden können...“.

Der eigentliche Anspruch, eine Fahrkarte gegen Vorlage des Schwerbehindertenausweises in den Zügen des Fernverkehrs erwerben zu können, blieb gänzlich unangetastet.

Ab wann tritt die Änderung in Kraft?

Ab November werden die mobilen Endgeräte der über 4.500 Zugbegleiter:innen sukzessive modernisiert und ausgetauscht. Dadurch kann es in den Monaten November und Dezember vorkommen, dass entweder noch der bisher bekannte Kauf einer Fahrkarte mit direkter Bezahlung im Zug oder bereits der Kauf einer Fahrkarte auf Rechnung angeboten wird.

Wie kann die auf Rechnung gekaufte Fahrkarte im Nachgang bezahlt werden?

Die Rechnung kann im Nachgang über folgende Zahlungsmöglichkeiten beglichen werden:

- per Überweisung
- Klarna mittels webseite *
- PayPal mittels webseite *
- und
- ab 11. Dezember 2022 auch in den DB Reisezentren

*) Für die Bezahlung der Rechnung können auch die Bezahlungsmöglichkeiten, die auf der Internetseite der Stelle für Fahrpreisnacherhebungen www.db-fahrpreisnacherhebung.de bzw. www.db-fn.de zur Bezahlung einer Fahrpreisnacherhebung angeboten werden, genutzt werden.

Bitte beachten Sie: Die Rechnungsnummer ist gleichzusetzen mit der FN-Nummer.

Innerhalb von wieviel Tagen ist die Rechnung zu zahlen?

Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 14 Tagen nach Ausstellung zu zahlen. Ein entsprechender Hinweis hierzu sowie zu den Bankdaten findet sich auch auf der ausgegebenen Rechnung wieder. Das Zahlungsziel von 14 Tagen wird allen unseren Kunden:innen bei jedem Angebot, welches auf Rechnung erworben werden kann, in gleicher Weise eingeräumt. Bei Unsicherheit wenden Sie sich zur Sicherheit an die Stelle für Fahrpreisnacherhebung.

Ab 11.12.2022 ist eine Bezahlung auch in den DB Reisezentren möglich.

Wo kann ich mich über das neue Verfahren informieren?

Informationen zum neuen Verfahren werden auf der Internetseite www.bahn.de/barrierefrei bereitgestellt.

Die Mitarbeiter:innen der Mobilitätsservice-Zentrale sowie in den DB Reisezentren stehen ebenfalls für Fragen zum neuen Verfahren zur Verfügung.

Wohin kann ich mich wenden, wenn ich Fragen zu meiner Rechnung habe?

Die Bearbeitung der an Bord der DB Fernverkehr AG ausgestellten Rechnungen erfolgt in Zusammenarbeit mit der Stelle für Fahrpreisnacherhebungen. Sollten Sie Rückfragen oder eine Reklamation zu Ihrer Rechnung haben oder sollten Sie Ihre Rechnung verloren haben, so wenden Sie sich bitte direkt an die Stelle für Fahrpreisnacherhebungen.

Die Stelle für Fahrpreisnacherhebungen ist wie folgt zu erreichen:

Telefonisch:

Montag bis Freitag zwischen 8 Uhr und 18 Uhr unter der Rufnummer 07221 9235 1000

Achtung: Bitte ignorieren Sie die Aufforderung zur Eingabe der FN-Nummer.

Im Internet:

Die Stelle für Fahrpreisnacherhebungen stellt Kunden, die eine Fahrpreisnacherhebung erhalten haben, auf ihrer Internetseite www.db-fahrpreisnacherhebung.de bzw. www.db-fn.de zusätzlich die Möglichkeit eines Chats sowie den Versand einer Information über ein Kontaktformular zur Verfügung.

Die hier zur Verfügung stehenden Funktionen Bezahlung, Chat und Kontaktformular können auch von Kunden:innen genutzt werden, die in einem Fernverkehrszug eine Rechnung erhalten haben.

Wohin kann ich mich wenden, wenn ich meine Rechnung (zusätzlich) digital barrierefrei erhalten möchte?

Sollten Sie im Zug eine Rechnung für den Kauf Ihrer Fahrkarte erhalten haben, möchten diese aber (zusätzlich) digital barrierefrei per E-Mail erhalten, so wenden Sie sich bitte an die Stelle für Fahrpreisnacherhebungen.

Die Stelle für Fahrpreisnacherhebungen ist wie folgt zu erreichen:

Telefonisch:

Montag bis Freitag zwischen 8 Uhr und 18 Uhr unter der Rufnummer 07221 9235 1000

Achtung: Bitte ignorieren Sie die Aufforderung zur Eingabe der FN-Nummer.

Worauf muss ich achten, wenn ich meinen Antrag auf Fahrgastrechte geltend machen möchte?

Für eine schnelle Bearbeitung Ihres Antrags möchten wir Sie bitten, zusätzlich zum Rechnungsbeleg, den Sie im Zug erhalten haben, auch einen Zahlungsnachweis mit einzureichen.

Wird die BahnCard 25/BahnCard 50 beim Kauf auf Rechnung weiterhin anerkannt?

Ja, auch beim Kauf einer Fahrkarte im Zug auf Rechnung werden anwendbare Ermäßigungen wie BahnCard 25/BahnCard 50 und/oder Kinderermäßigung anerkannt.