

# Live-Chat: Gehörlos und gut mit der Bahn unterwegs

## Unterstützung bei der barrierefreien Reiseplanung



Mit dieser Ansicht startet der Live-Chat (Fotos: Screenshots)

■ Unterstützung bei der barrierefreien Reiseplanung: Was tun bei Fragen zur Barrierefreiheit von Bahnhöfen, Zügen und bahneigenen Bussen? Der Live-Chat für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen gibt Antworten.

Anna, 22 Jahre alt und Studentin, ist gehörlos. Sie verreist gerne mit der Bahn und nutzt die DB-Angebote zum täglichen Pendeln in die Nachbarstadt oder auch am Wochenende zu ihrer Familie oder ihrem Freund.

### Antworten in Echtzeit

Seit einiger Zeit erhält sie beim

Bahnreisen Unterstützung: In einem Live-Chat kann sie ihre Fragen zu An- und Abfahrt sowie Verbindungen und Reisemöglichkeiten stellen. Anna kann somit individuell ihre Reise planen und erhält Infos zur Barrierefreiheit von Bahnhöfen, Zügen und bahneigenen Bussen, außerdem weitere Tipps zum barrierefreien Reisen mit der Bahn.

Bereits seit Juli 2018 wird diese Chat-Funktion bei DB Vertrieb getestet. Ins Leben gerufen wurde das Projekt von DB Vertrieb in Zusammenarbeit mit Assistify und der Mobilitätsservice-Zentrale. Über [bahn.de](http://bahn.de) können Nutzer den Chat aufrufen.

Die Nutzer haben schon zahlreiche positive Rückmeldungen und Anregungen gegeben, den Chat weiter zu verbessern. Einige dieser Rückmeldungen wurden bereits umgesetzt: Anfragen zu Hilfeleistungen und barrierefreien Reiseplänen können im Chat besprochen und anschließend telefonisch oder per Online-Formular angemeldet werden. Auch Fahrkarten oder Sitzplätze lassen sich reservieren.

### Chat kommt bei den Kunden gut an

Seit Start des Piloten steigen die Nutzerzahlen jeden Monat deutlich an:



Waren es anfänglich noch 118 Nutzer im Juli 2018, stieg die Zahl auf 1039 Nutzer im April. Die bisherigen Erfahrungen von Nutzern und Mitarbeitern zeigen, dass sich die Weiterentwicklungen lohnen und zu einer deutlich erleichterten Kommunikation beitragen. Ansprechpartner für die Kunden ist die Mobilitätsservice-Zentrale, die bei DB Dialog angesiedelt ist.

Interessant ist für die Kollegen von DB Vertrieb die Erfahrung bei den Chat-Nutzern. Viele Nutzer gehören nicht zur Zielgruppe der Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen. Das zeigt, dass eine zeitgemäße und unkomplizierte Form der Kommunikation für alle Beteiligten viele Vorteile hat. Der Chat richtet sich vor allem an:

- Menschen mit sensorischen Behinderungen (Seh- und Hörbehinderungen),
- Menschen mit körperlichen Behinderungen,
- Menschen mit kognitiven Behinderungen,
- Menschen mit Mobilitätseinschränkungen (etwa ältere Menschen, Personen mit Kinderwagen).

Quelle: DB Planet/Personenverkehr

