

Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.

Interessenvertretung der Gehörlosen und anderer Menschen mit Hörbehinderung in Deutschland



Neue Services der Deutschen Bahn für Gehörlose und andere Menschen mit Hörbehinderungen

Seit vielen Jahren kommunizieren Menschen mit Hörbehinderungen mit den Mitarbeitern der Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ) per Fax oder E-Mail über Reiseplanung, z.B. über Buchung von Fahrscheinen und kostenfreie Sitzplatzreservierungen, über Information zu Verspätungen, Umbuchungen oder Gleiswechseln. Störungen können auch per SMS mitgeteilt werden.

Seit 2. Juli 2018 bietet die Deutsche Bahn (DB) in einer halbjährlichen Pilotphase zusätzlich eine neue Live-Chat-Funktion an. Ab sofort kann der Live-Chat mit der MSZ nun von Montag bis Freitag (08:00 bis 18:00 Uhr) unter www.bahn.de/msz-chat getestet werden.

Die Deutsche Bahn hat auf ihrer Internetseite www.bahn.de/ gehoerlos außerdem sechs neue Gebärdensprachvideos mit einem Avatar eingefügt.

Eindrücke, Bewertungen und Rückmeldungen zum Live-Chat und den Gebärdensprachvideos können per E-Mail an mehr-zu-barrierefrei@deutschebahn.com abgegeben werden. Diese Rückmeldungen sind für die Deutsche Bahn sehr wichtig, um das Angebot weiterentwickeln und verbessern zu können.