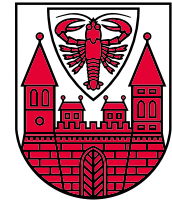


Claudia Arndt
Praxisforschungsstelle Cottbus
BTU Cottbus-Senftenberg

per Mail: pfs-cottbus@alterperimentale.de



STADT COTTBUS
CHÓSEBUS

DER OBERBÜRGERMEISTER
WUŠY ŠOLTA

**BÜRO DES
OBERBÜRGERMEISTERS**

1. September 2026

Ihr Zeichen:

Aktenzeichen: 10.00.HA BTU

Beauftragter für die Belange von
Seniorinnen und Senioren

Ansprechpartner/-in

Dr. Normen Franzke

Besucher-/Postadresse:

Neumarkt 5

03046 Cottbus

T +49 355 6122017

M +491702220239

F +49 355 612132017

normen.franzke@cottbus.de

www.cottbus.de

Konto der Stadtkasse

Sparkasse Spree-Neiße

IBAN:

DE06 1805 0000 3302 0000 21

BIC: WELADED1CBN



Einschätzung aus Sicht des Seniorenbeauftragten der Stadt Cottbus/Chósebus

Mobilität und Teilhabe älterer Menschen – Fahrkartenkauf und Zugänglichkeit; Ihre Mail vom 01.09.2026

Sehr geehrte Frau Arndt,

aus meiner Tätigkeit als Seniorenbeauftragter der Stadt Cottbus/Chósebus und aus dem regelmäßigen Austausch mit älteren Menschen sowie dem Seniorenbeirat zeigt sich, dass die zunehmende Digitalisierung von Mobilitätsangeboten neben vielen Vorteilen auch neue Barrieren schaffen kann. Gerade Mobilität ist eine wesentliche Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe. Deshalb muss aus meiner Sicht sichergestellt werden, dass der Zugang zum öffentlichen Verkehr nicht von einem Smartphone, einer App, einem digitalen Zahlungsmittel oder einer bestimmten digitalen Kompetenz abhängig wird.

Ihre Frage 1.: Ist der Deutschen Bahn bekannt, dass ältere Menschen beim zunehmend digitalen Fahrkartenkauf erhebliche Barrieren erleben? Welche Rückmeldungen oder Beschwerden erhält die DB hierzu?

Welche konkreten Erkenntnisse, Beschwerden oder Rückmeldungen der Deutschen Bahn hierzu vorliegen, kann ich aus meiner Funktion nicht beurteilen. Aus kommunaler Sicht kann ich jedoch bestätigen, dass die zunehmende Digitalisierung des Fahrkartenkaufs für einen Teil der älteren Menschen eine tatsächliche Zugangshürde darstellt.

Dabei sollte allerdings vermieden werden, ältere Menschen pauschal als „nicht digital“ zu betrachten. Viele Seniorinnen und Senioren nutzen selbstverständlich Smartphones und digitale Angebote. Gleichzeitig gibt es aber eine relevante Gruppe, die kein Smartphone besitzt, digitale Bezahlverfahren nicht nutzt oder sich bei Apps, Registrierungsvorgängen,

Passwörtern und digitalen Buchungsprozessen unsicher fühlt. Problematisch wird Digitalisierung insbesondere dann, wenn aus einem zusätzlichen digitalen Angebot faktisch der einzige oder deutlich einfachste Zugangsweg wird. Aus meiner Sicht sollte daher der Grundsatz gelten: Digitalisierung darf Zugänge erweitern, aber bestehende Zugänge nicht ersatzlos verdrängen.

Ihre Frage 2.: Wie wird sichergestellt, dass Menschen ohne Smartphone, digitale Bezahlssysteme oder mit geringer digitaler Kompetenz weiterhin unkompliziert Fahrkarten erwerben können?

Die konkrete Ausgestaltung durch die Deutsche Bahn kann ich nicht bewerten. Aus Sicht der kommunalen Seniorenarbeit ist jedoch entscheidend, dass dauerhaft mindestens ein niedrighschwelliger Zugang zum Fahrkartenkauf ohne Smartphone und ohne ausschließlich digitales Bezahlssystem erhalten bleibt. Dazu gehören insbesondere Fahrkartenautomaten, persönliche Verkaufsstellen bzw. erreichbare Servicestellen sowie verständliche Möglichkeiten des Fahrkartenkaufs ohne vorherige Registrierung in einer App. Ein Angebot ist aus meiner Sicht erst dann wirklich zugänglich, wenn es auch von einem Menschen genutzt werden kann, der

- 1 kein Smartphone besitzt,
- 2 keine App installieren möchte oder kann,
- 3 keine Kreditkarte bzw. kein digitales Zahlungsmittel nutzt und
- 4 bei der Bedienung digitaler Systeme Unterstützung benötigt.

Barrierefreiheit muss deshalb zunehmend auch als digitale und organisatorische Barrierefreiheit verstanden werden.

Ihre Frage 3.: Welche Möglichkeiten bestehen an Bahnhöfen, an denen Fahrkartenautomaten reduziert oder abgeschafft wurden und zugleich kein persönlicher Verkauf mehr angeboten wird?

Gerade diese Entwicklung sehe ich kritisch. Wenn an einem Bahnhof sowohl der persönliche Verkauf als auch Fahrkartenautomaten entfallen, besteht die Gefahr, dass bestimmte Personengruppen faktisch vom selbstständigen Fahrkartenkauf ausgeschlossen werden. Das betrifft nicht ausschließlich ältere Menschen. Auch Menschen mit Behinderungen, Menschen mit geringer digitaler Kompetenz, Personen ohne entsprechendes Endgerät oder Bankkonto sowie Reisende, die digitale Angebote aus anderen Gründen nicht nutzen können, können davon betroffen sein. Besonders problematisch ist dies an kleineren Bahnhöfen und im ländlichen Raum. Dort bestehen häufig ohnehin weniger Beratungs- und Unterstützungsangebote. Aus meiner Sicht darf deshalb ein analoger Zugangsweg nicht entfallen, ohne dass zuvor eine tatsächlich gleichwertige und niedrighschwellige Alternative geschaffen wurde.

Ihre Frage 4.: Welche alternativen analogen oder persönlichen Zugänge sollte es insbesondere an kleineren Bahnhöfen und im ländlichen Raum geben?

Hier sehe ich verschiedene Möglichkeiten, die auch miteinander kombiniert werden könnten. Denkbar sind weiterhin einfach bedienbare Fahrkartenautomaten, persönliche Verkaufsstellen an zentralen Standorten oder Kooperationen mit örtlichen Einrichtungen und Geschäften als Verkaufs- bzw. Servicestellen.

Auch telefonische Buchungs- und Beratungsangebote können eine wichtige Ergänzung darstellen, sofern diese einfach erreichbar sind und der Erwerb eines Tickets anschließend ohne komplizierte digitale Prozesse möglich ist. Entscheidend ist aus meiner Sicht weniger, ob überall ein klassischer Fahrkartenschalter erhalten bleibt. Entscheidend ist vielmehr, dass es eine verlässliche Alternative zum ausschließlich digitalen Zugang gibt. Gerade im ländlichen Raum sollte Mobilität als Teil der Daseinsvorsorge betrachtet werden. Wer kein Smartphone besitzt, darf deshalb nicht schlechteren Zugang zum öffentlichen Verkehr haben.

Ihre Frage 5.: Wie können die Erfahrungen älterer Fahrgäste systematischer einbezogen werden?

Ob und welche konkreten Beteiligungsformate die Deutsche Bahn hierzu bereits durchführt, kann ich nicht beurteilen. Aus kommunaler Sicht würde ich eine stärkere und vor allem frühzeitige Beteiligung ausdrücklich begrüßen. Seniorenbeiräte und kommunale Seniorenbeauftragte verfügen über einen unmittelbaren Zugang zu den Erfahrungen älterer Menschen. Diese Strukturen könnten stärker genutzt werden, bevor bestehende Angebote verändert oder digitale Lösungen flächendeckend eingeführt werden. Denkbar wären beispielsweise regelmäßige Nutzerbefragungen, Beteiligungsworkshops, Praxistests neuer Fahrkartenautomaten oder Apps sowie die Einbindung kommunaler Senioren- und Behindertenvertretungen. Dabei sollte Beteiligung möglichst vor einer Entscheidung stattfinden und nicht erst dann, wenn Veränderungen bereits umgesetzt wurden und Beschwerden auftreten.

Zusammenfassende Einschätzung

Die Digitalisierung des öffentlichen Verkehrs ist grundsätzlich zu begrüßen, wenn sie Abläufe vereinfacht und zusätzliche Möglichkeiten eröffnet. Sie darf jedoch nicht dazu führen, dass gesellschaftliche Teilhabe zunehmend an technische Voraussetzungen geknüpft wird. Aus Sicht eines kommunalen Seniorenbeauftragten sollte deshalb ein einfacher Grundsatz gelten: *Digital, wo es das Leben einfacher macht – analog und persönlich, wo es Teilhabe sichert.*

Gerade für ältere Menschen muss es weiterhin möglich sein, eine Reise selbstständig zu planen, eine Fahrkarte zu erwerben und öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen, ohne zwingend ein Smartphone, eine App oder ein digitales Bezahlungssystem besitzen zu müssen. Mobilität ist für ältere Menschen nicht nur eine Frage der Fortbewegung. Sie ermöglicht soziale Kontakte, Arztbesuche, Einkäufe, Kultur, Ehrenamt und gesellschaftliche Teilhabe. Der Zugang zu Mobilität sollte deshalb so gestaltet sein, dass niemand aufgrund fehlender digitaler Möglichkeiten ausgeschlossen wird.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag



i. A. Dr. Norman Franzke