NordWestBahn

Wir sind transdev

Bremen REGIO S BAHN Niedersachsen

RS 1 | RS 2
RS 3 | RS 30
RS 4 | RS 6

Info und Service

Alles rund um die Linien der
Regio-S-Bahn Bremen/Niedersachsen

Herzlich Willkommen
bei der NordWestBahn

Wir begrüßen Sie in unseren Zügen auf den Linien der Regio-S-Bahn Bremen/Niedersachsen. Wir fahren Sie – jeden Tag, sicher und bequem.

Mit dieser Broschüre möchten wir Sie über unser Unternehmen und unsere Serviceleistungen informieren. Erfahren Sie alles rund um die Reise mit der Regio-S-Bahn, über Tickets und Tarife, Kontaktmöglichkeiten und vieles mehr. Wir wünschen Ihnen eine gute Fahrt!

Inhalt

Die Regio-S-Bahn 4
Bequem reisen 10
Digital unterwegs 18
Sicher ans Ziel 28
Tickets und Tarife 38

Die Regio-S-Bahn
Bremen/Niedersachsen

Das Netz der Regio-S-Bahn Bremen/Niedersachsen wird betrieben von der NordWestBahn GmbH. Seit der Gründung im Jahr 1999 hat sich die NordWestBahn zu einem der größten Eisenbahnunternehmen Deutschlands entwickelt. Mehr als 850 Mitarbeitende bringen auf etwa 1172 Streckenkilometern jährlich rund 27 Millionen Fahrgäste zuverlässig, sicher und komfortabel zu ihren Zielen. Mit aktuell 13 Linien zwischen Ostwestfalen, Osnabrück, Bremen, Bremerhaven und der Nordsee verbinden die Züge des Unternehmens den Nordwesten Deutschlands. Die NordWestBahn GmbH ist Teil der Transdev-Gruppe und hat ihren Sitz in Osnabrück.

Die Regio-S-Bahn bringt Sie schnell und bequem in Richtung Küste, zur Arbeit oder zum Stadtbum-mel nach Bremen, Bremerhaven oder Old enburg. Seit Dezember 2010 sind wir im Auftrag der Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen (LNVG) und der Freien Hansestadt Bremen für Sie unterwegs.

Seit Dezember 2022 gibt es mit dem neuen Verkehrsvertrag viele Verbesserungen und Neuigkeiten auf unseren Linien.

Die Regio-S-Bahn im Überblick

6,1 Mio. Zugkilometer pro Jahr | ca. 18 Mio. Fahrgäste pro Jahr
65 Stationen | ca. 342 km Linienlänge | 51 Elektrotriebwagen

- RS 1 Bremen-Farge – Verden (Aller)
- RS 2 Bremerhaven-Lehe – Twistringen
- RS 3 Wilhelmshaven/Bad Zwischenahn – Bremen Hbf
- RS 4 Nordenham – Bremen Hbf
- RS 6 Rotenburg (Wümme) – Verden (Aller)
- RS 30 Bad Zwischenahn – Bremen Hbf

Eine detaillierte Übersicht des Liniennetzes finden Sie auf der Seite 6 und 7 der Broschüre.

Die Regio-S-Bahn

Linienetz Regio-S-Bahn

Fahrzeuge

Im Netz der Regio-S-Bahn bringen wir die Fahrgäste mit 18 drei- und 17 fünfteiligen Elektrotriebwagen des Typs Coradia Continental vom Hersteller Alstom in und um Bremen und Niedersachsen sicher ans Ziel. Ab Januar 2023 werden diese Fahrzeuge sukzessive modernisiert und erhalten ein neues Design. Zusätzlich verkehren ab Dezember 2022 16 neue, vierteilige Elektrotriebwagen vom Typ FLIRT 3XL des Herstellers Stadler in der Region, sodass die Flotte dann aus insgesamt 51 Fahrzeugen besteht.

Ausstattung im Überblick

behindertenfreundliches WC | Fahrgastinformationssystem | Familienbereich | Innenraum mit Videoüberwachung | Klimaanlage | Komfortsitze | Mehrzweckbereich für Kinderwagen, Rollstühle und Fahrräder | Niederflureinstiege mit Spaltüberbrückung | Rollstuhlrampe | WLAN

Instandhaltung

Die Fahrzeuge werden am Werkstattstützpunkt in Bremerhaven-Wulsdorf regelmäßig gewartet. Hier steht neben einer zweigleisigen Werkstatthalle für die Instandhaltung zusätzlich noch ein weiteres Multifunktionsgleis zur Verfügung, das für die Instandhaltung, zur Graffitientfernung oder zum Waschen der Fahrzeuge ganzjährig genutzt werden kann. Besonders hervorzuheben ist eine durchfahrbare Waschanlage mit einer Oberleitung im Außenbereich.

51 Fahrzeuge
Gesamt

160 km/h
Höchstgeschwindigkeit

1435 mm
Spurweite

Technische Daten Coradia Continental

3-Teiler: Länge ca. 57,8 m | Breite ca. 2,92 m | Sitzplätze 178 | Stehplätze ca. 206 bis 246 | Antriebsleistung 6 x 250 kW | Fußbodenhöhe im Einstiegsbereich 76 cm

5-Teiler: Länge ca. 87,3 m | Breite ca. 2,92 m | Sitzplätze 288 | Stehplätze ca. 308 bis 386 | Antriebsleistung 8 x 250 kW | Fußbodenhöhe im Einstiegsbereich 76 cm

Technische Daten FLIRT 3XL

4-Teiler: Länge ca. 86,9 m | Breite ca. 2,82 m | Sitzplätze 260 | Stehplätze ca. 260 bis 267 | Antriebsleistung 4 x 690 kW | Fußbodenhöhe im Einstiegsbereich 78 cm

Bequem reisen

Unser Tipp

An einigen Bahnhöfen wie Bremen Hbf und Oldenburg Hbf gibt es Radstationen, an denen Sie Fahrräder unterbringen, leihen oder reparieren lassen können.

Reisevorbereitungen

Fahrradmitnahme

In unseren Zügen stehen Ihnen pro Mehrzweckbereich bis zu sechs Fahrradstellplätze zur Verfügung, jedoch sind überall max. fünf E-Bikes pro Mehrzweckabteil erlaubt.

Die Mehrzweck- und Fahrradbereiche befinden sich jeweils an den Enden der Triebwagen und sind von außen am Einstiegsbereich mit dem Fahrradsymbol und der zulässigen Anzahl an Fahrrädern gekennzeichnet. Im Fahrzeug sehen Sie anhand der Aufkleber am Fußboden, in welchem Bereich Ihr Fahrrad stehen darf. Bitte sichern Sie es im Zug eigenständig und halten Sie es ständig fest oder befestigen es so, dass es während der Fahrt nicht umfallen kann.

Bitte beachten Sie ebenso, dass Kinderwagen und Rollstühle in diesen Bereichen Vorrang haben. Aus sicherheitstechnischen Gründen dürfen Akkus der E-Bikes nicht an den vorhandenen Steckdosen im Zug geladen werden.

Denken Sie daran für Ihr Fahrrad vor Fahrtantritt ein entsprechendes Zusatzticket zu lösen. Es gibt keine Mitnahmegarantie.

Eine Anmeldung für Fahrradgruppen ab fünf Personen empfehlen wir, denn so können Ihnen unsere Mitarbeiter:innen vom Kundenservice bereits mitteilen, ob ggf. eine Alternativverbindung ratsam ist. Zudem kann durch die **Anmeldung** unser Zugpersonal erkennen, an welchen Stationen möglicherweise eine besondere Hilfestellung erforderlich ist.

Eine Anmeldung können Sie über diese Wege vornehmen:

- im Internet bis zwei Tage vor Reiseantritt per Kontaktformular unter **nordwestbahn.de/kontakt**
- über unser Service-Telefon bis 17 Uhr des Vortages unter der Nummer 0541 2002 4321 (Ortstarif, Mobilfunk kann abweichen)

Reisegruppen

Wir bitten um Anmeldung von Reisegruppen ab 21 Personen mind. sieben Werktage vor Fahrtantritt. Dieses kann in einer unserer Verkaufsstellen, telefonisch unter 0541 2002 4321 (Ortstarif, Mobilfunk kann abweichen) oder über das Kontaktformular unter **nordwestbahn.de/kontakt** erfolgen.

Unterwegs

Täglich kümmern sich hunderte unserer Mitarbeiter:innen und Partner:innen um Ihr Wohl als Fahrgast. Dabei hat unser Service für Sie meist ein Gesicht, oft findet er aber auch, für Sie unsichtbar, im Hintergrund statt.

Service

Qualität in puncto Service, Sicherheit und Information im Zug ist uns wichtig. Hier ein Überblick über unsere Serviceangebote während der Fahrt:

- Auskünfte zu Tarifen und Fahrplänen
- Begleitung jeder Zugfahrt
- Fahrausweisprüfung
- Hilfestellung bei Verspätungen
- Mitteilung von Anschlussmöglichkeiten und zu anstehenden Baumaßnahmen
- Unterstützung beim Ein- und Ausstieg

Auskunft

Die Informationsmonitore in unseren Zügen bieten Ihnen einen guten Überblick über die aktuelle Reisezeit, etwaige Verspätungen und Anschlussmöglichkeiten an den nächsten Bahnhöfen. Plakate in den Zügen informieren über anstehende Baumaßnahmen, zeigen einen Überblick des Liniennetzes oder weisen auf aktuelle Aktionen hin. Sollten Sie eine persönliche Auskunft bevorzugen, sprechen Sie einfach unsere Kundenbetreuer:innen an. Dafür sind wir gerne vor Ort für Sie da.

Alkoholkonsumverbot

Der Konsum von Alkohol im Zug wird von Mitreisenden oft als unangenehm empfunden und konfrontiert unser Reinigungspersonal täglich mit einer großen Menge Müll. Bereits seit 2017 bewährt sich, dass dieses nicht mehr erlaubt ist. Wir wollen auch weiterhin, dass Sie sich auf Ihrer Fahrt rundum wohlfühlen und stellen bei Verstößen gegen das Alkoholkonsumverbot 40 Euro in Rechnung. Feiern Sie doch einfach vorher – wir bringen Sie anschließend sicher nach Hause.

WLAN

In unseren Zügen stellen wir Ihnen kostenlos unser Regio-S-Bahn WLAN zur Verfügung. Einfach WLAN aktivieren, Netzwerk auswählen, verbinden und schon surfen Sie kostenlos in unseren Zügen. Auf unserer Landingpage erhalten Sie zudem Infos zur aktuellen Fahrt, kommenden Fahrplanänderungen und weiteren Neuigkeiten.

Fahrtziel erreicht

Fundsachen

Gegenstände, die von Fahrgästen, dem Zugpersonal, Reinigungskräften oder Werkstattmitarbeitern in unseren Zügen gefunden werden, übergeben wir je nach Fundort an das nächstgelegene Fundbüro der Deutschen Bahn. Dort können Sie Ihre Fundsache innerhalb von sieben Tagen gegen eine Gebühr abholen. Danach haben Sie innerhalb von 10 Wochen die Möglichkeit, sich Ihren Gegenstand gegen Gebühren nach Hause senden zu lassen.

Eine Verlustmeldung geben Sie am besten direkt beim Fundservice der Deutschen Bahn ab. Persönlich an der DB Information oder online unter:

bahn.de/service/ueber-uns/fundservice/fundservice_verlustmeldung

Fahrgastrechte

Wir möchten Sie immer sicher und pünktlich an Ihr Ziel bringen, jedoch können wir leider Verspätungen und Einschränkungen nicht immer vermeiden. In diesen Fällen haben Sie unter bestimmten Bedingungen Anspruch auf eine Reisealternative, Ersatz oder Entschädigung.

Um Ihre Fahrgastrechte geltend zu machen, können Sie sich als Kunde der NordWestBahn unkompliziert an unsere Kundenbetreuer:innen im Zug wenden. Von ihnen erhalten Sie bei Bedarf ein Formular zur Bestätigung der Verspätung. Bitte beachten Sie hierbei, dass das Servicepersonal im Zug ausschließlich Verspätungen des eigenen NordWestBahn-Zuges ab 60 Minuten auf dem Fahrgastrechte-Formular bestätigen kann. Weitere Informationen finden Sie hierzu unter: **nordwestbahn.de/fahrgastrechte**

Digital unterwegs

Digitale Auskunftsmedien

Wir möchten, dass Sie immer gut informiert sind. Daher stellen wir Ihnen auf verschiedenen Wegen Fahrplan- und Echtzeitinformationen zur Verfügung.

Website

Über das Pull-Down-Menü oben rechts auf unserer Website erhalten Sie umfassende Informationen zu Ihrer Reise - sowohl langfristig geplante Maßnahmen als auch kurzfristige, aktuelle Meldungen.

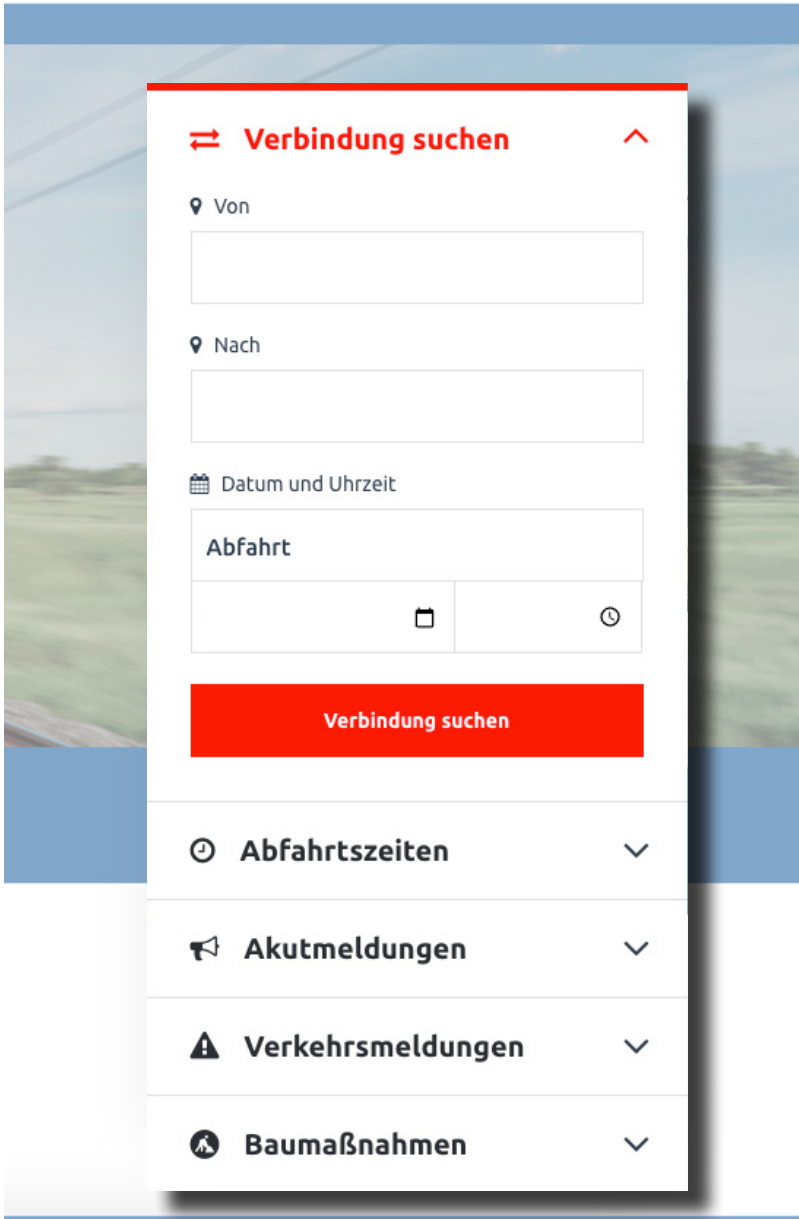
Bei **„Verbindung suchen“** geben Sie Ihren Start- und Zielbahnhof mit gewünschtem Zeitraum ein und anschließend werden Ihnen die Fahrtmöglichkeiten angezeigt. Sie können dort auf der Seite des Fahr-Planers auch direkt online ein Ticket für die gewählte Fahrt kaufen.

Im Menüpunkt **„Abfahrtszeiten“** geben Sie nur den gewünschten Abfahrtsbahnhof ein und Ihnen werden die nächsten vier möglichen Verbindungen in alle Richtungen vorgeschlagen. Genau wie bei der Verbindungssuche werden Ihnen hier die Fahrzeiten in Echtzeit angezeigt.

Unter **„Akutmeldungen“** erhalten Sie aktuelle Hintergrundinformationen je Linie und für einzelne Züge direkt aus unserer Leitstelle, etwa über Störungen im Verkehr oder Hinweise zu Ersatzverkehren.

Bei den **„Verkehrsmeldungen“** bekommen Sie allgemeine Informationen zu Störungen im Netz, z. B. bei kurzfristigen Fahrplanänderungen und Großstörungen, Einschränkungen am Bahnhof, Änderungen der Öffnungszeiten unserer Vertriebsstellen oder technischen Störungen.

Unter **„Baumaßnahmen“** finden Sie langfristig geplante Änderungen im Verkehr der Regio-S-Bahn mit Ersatzfahrplänen zum Download und erklärenden Informationen zu den Fahrplanänderungen aufgrund kommender und laufender Baumaßnahmen an der Strecke.



Digitale Auskunftsmedien

Fahrpläne zum Download

Die Fahrpläne aller Linien der Regio-S-Bahn Bremen/Niedersachsen und aller anderen Linien der NordWestBahn finden Sie zum Download auf unserer Website.

Die aktuellsten Informationen sind aber in den hier genannten digitalen Auskunftsmedien zu finden, denn dort werden Echtzeitdaten, kurzfristige Fahrplanabweichungen und langfristig bekannte Baumaßmahmen angezeigt.

Sollten Sie dennoch ein gedrucktes Exemplar eines Fahrplans wünschen, erhalten Sie dieses in unseren Verkaufsstellen.

Newsletter

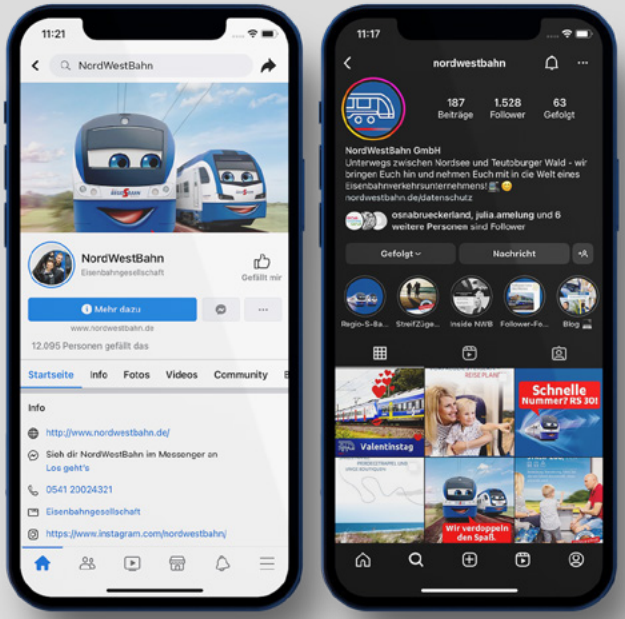
Damit wichtige Informationen direkt bei den Fahrgästen ankommen, haben wir einen Newsletter eingerichtet. Dieser informiert regelmäßig über die anstehenden Baumaßnahmen und betrieblichen Besonderheiten auf den Linien der NordWestBahn. Der Vorteil liegt quasi buchstäblich im elektronischen Postfach der Abonnent:innen. Es müssen nicht mehr selbst aktuelle Informationen eingeholt werden, sondern alles Wichtige wird verständlich und in übersichtlicher Form direkt zugestellt. Ganz abgestimmt auf das individuelle Fahrverhalten kann ausgewählt werden, für welche Linie(n) die Informationen geschickt werden sollen. Die Anmeldung erfolgt über unsere Website unter **nordwestbahn.de/newsletter**

Social Media

Facebook

Wir informieren regelmäßig über aktuelle Themen, wie Marketing-Aktionen, Veranstaltungen, Hinweise zu Sonderfahrten, Kampagnen und vieles mehr. Anders als bei Twitter finden Sie Warnungen und Störungsmeldungen auf unserer Facebookseite nur bei schwerwiegenden betrieblichen Ereignissen oder extremen Witterungslagen. Unsere Seite finden Sie unter: **facebook.com/nordwestbahn**

Twitter **@NWB_RegioSBahn** | Facebook **@nordwestbahn**
Instagram **@nordwestbahn** | Youtube **@nordwestbahn2772**



Twitter

Twitter bietet sich besonders zur mobilen Nutzung an, wenn Sie sich unterwegs informieren möchten: Es werden aktuelle Informationen zu den Zugfahrten gesendet. Automatisierte Warnungs- und Störungsmeldungen bei Zugausfällen oder Teilausfällen erhalten Sie über den Kanal **@NWB_RegioSBahn**.

Allgemeine Informationen zur NordWestBahn und Marketingthemen finden Sie unter: **@NordWestBahn**.

Instagram

Mit Bildern und Videos zur NordWestBahn halten wir unsere Follower auf dem Laufenden unter: **instagram.com/nordwestbahn**

YouTube

Wir veröffentlichen bei YouTube Videos mit Hintergründen zu Störungen im Eisenbahnverkehr und berichten über allgemeine Themen. Unser Kanal heißt: **youtube.com/@nordwestbahn2772**

Apps

Die Fahrzeiten unserer Züge können Sie sowohl in der FahrPlaner-App als auch im DB Navigator einsehen und dort auch Tickets buchen.

FahrPlaner
fahrplaner.de

DB Navigator
bahn.de

Fahrplanänderungen

Störungen lassen sich leider nicht immer vermeiden, so dass kurzfristige Änderungen eintreten oder langfristig geplante Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Schieneninfrastruktur umgesetzt werden müssen.

Ersatzfahrpläne

Bei Ersatzverkehren, die schon lange im Voraus absehbar sind, erstellen wir alternative Fahrpläne, die sich an den Ursprungszeiten orientieren. Aufgrund der längeren Fahrzeiten der Ersatzbusse legen wir Wert darauf möglichst sicherzustellen, dass die Anschlussverbindungen an größeren Bahnhöfen trotzdem erreicht werden. Exemplare der Ersatzfahrpläne erhalten Sie zum Download auf unserer Website. Die Fahrplanänderungen sind zudem in digitalen Auskunftsmedien wie zum Beispiel bahn.de und fahrplaner.de abrufbar.

Ersatzhaltestellen

Damit Sie am Bahnhof den Weg zur Ersatzhaltestelle finden, hängt in den Vitrinen am Bahnsteig nicht nur der Ersatzfahrplan mit den Buszeiten aus, sondern auch der Stationsplan bzw. eine SEV-Wegeleitung. Diesen Umgebungsplänen können Sie den Standort der Haltestelle entnehmen und die korrekte Bezeichnung, so dass Sie sicher sein können, am richtigen Ort für die Abfahrt zu stehen.

Busfahrzeiten in Echtzeit

Für einen noch besseren Service testen wir aktuell bei einigen Ersatzverkehren eine Übertragung der Echtzeitdaten der eingesetzten Fahrzeuge in unseren Auskunftssystemen. So können Sie zukünftig in den digitalen Medien sehen, ob der Ersatzverkehr pünktlich verkehrt.

Fahrgastinformation an Stationen

An den Bahnhöfen arbeiten wir gemeinsam mit dem jeweiligen Stationsbetreiber zusammen. Wir übermitteln unsere Informationen zu Fahrzeiten und Ursachen bei Störungen, die Dauer und eventuelle Fahrtalternativen an den Stationsbetreiber, so dass dieser für uns die Fahrgastinformation in Form von Aushängen, digitalen Anzeigen und ggf. Lautsprecherdurchsagen übernehmen kann.

Zusätzlich können Sie sich an unseren Ticketautomaten informieren. Hier werden im Infodisplay oben u.a. Fahrplanänderungen aufgrund von Baumaßnahmen angekündigt, aber auch die aktuellen Verbindungen unserer Züge angezeigt.

Sicher ans Ziel

Barrierefrei reisen

Reisende, die unterwegs auf Hilfe angewiesen sind, können sich auf uns verlassen. Für sie gibt es gezielte Unterstützung direkt am Bahnhof, beim Ein- und Ausstieg und während der Fahrt. Bei einem Großteil der Stationen, die wir anfahren, ist der Zugang zu den Bahnsteigen komplett barrierefrei (rollstuhlgerecht) ausgebaut. Ein stufenloser Ein- und Ausstieg in den oder aus dem Zug ist problemlos möglich.

Bitte achten Sie beim Ein- und Ausstieg auf den Abstand zwischen Fahrzeug und Bahnsteigkante sowie mögliche Höhenunterschiede. Unsere Fahrzeuge sind für den Fall der Fälle mit ausfahrbaren Spaltüberbrückungen und Rollstuhl-Rampen ausgestattet. Diese sind bis maximal 350kg belastbar und entsprechend auch für Elektrorollstühle geeignet.

In den Zügen bieten geräumige Mehrzweckabteile Platz für Kinderwagen, Fahrräder und große Gepäckstücke – ein ausgewiesener Bereich für Rollstühle befindet sich in der Mitte der Triebwagen in direkter Nähe zum WC

Ferner gewährleisten folgende Ausstattungsmerkmale eine behindertenfreundliche Reise mit den Regio-S-Bahn-Zügen der NordWestBahn:

- Kennzeichnung des Einstiegs zum Rollstuhlbereich mit entsprechendem Symbol an der Zugaußenseite
- blau hinterlegter Drucktaster im Türbereich, der bei Betätigung dem Triebfahrzeugführer den Mitfahrwunsch eines Rollstuhlfahrers meldet
- Sprechstellen in den Einstiegsbereichen, am Rollstuhlstellplatz und in der Toilette zum direkten Kontakt mit dem Triebfahrzeugführer
- behindertenfreundliche Toilette
- Zugzielanzeigen, Infomonitore und Lautsprecherdurchsagen, die u. a. über Haltestellen und Ausstiegsseiten informieren

Unser Tipp

Dem Liniennetz auf Seite 6 und 7 dieser Broschüre können Sie entnehmen, welche wenigen Stationen noch nicht barrierefrei ausgebaut sind.

Barrierefrei reisen

Benötigen Sie Hilfe beim Ein- und Ausstieg bei Ihrer Fahrt mit uns, dann bitten wir Sie um Anmeldung über unser Service-Telefon bis 17 Uhr des Vortages unter der Nummer 0541 2002 4321 (Ortstarif, Mobilfunk kann abweichen).

Hilfsmittel

Schwerbehinderte Personen mit dem Merkzeichen „G" oder „aG" im Schwerbehindertenausweis können bei uns in den Zügen gerne ihre Hilfsmittel kostenlos mitnehmen, sofern ausreichend Platz vorhanden ist. Hierzu zählt ein Dreirad, Liegerad, langes Laufrad (> 1200 mm) oder ein nicht trennbarer Fahrradrollstuhl (Handbike). Auch andere orthopädische Hilfsmittel wie bspw. E-Scooter werden unter Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen befördert.

Alles auf einen Blick!

700 mm
Maximale Breite

1.200 mm
Maximale Länge

1.500 mm
Maximaler Wendekreis

Diese Grenzwerte dürfen dabei aus Sicherheitsgründen nicht überschritten werden:

- max. Länge: 1.200 mm + 50 mm für die Füße
- max. Breite: 700 mm + min. 100 mm für die Hände am Rad
- Räder: Das kleinste Rad muss einen Spalt mit 75 mm horizontaler und 50 mm vertikaler Abmessung überwinden können
- Wendekreis: 1.500 mm (Radius)
- max. Gesamtgewicht: bei Ein-/Ausstieg an barrierefrei ausgebauten Bahnhöfen 300 kg (einschließlich der darauf befindlichen Person und dem Gepäck); bei Nutzung von Einstiegshilfen auf dem Bahnsteig je nach Typ der Einstiegshilfe 250 kg oder 300 kg

Sollte Ihr Hilfsmittel die genannten Voraussetzungen erfüllen, dann nutzen Sie gerne eigenständig die dafür vorgesehenen Stellplätze in unseren NordWestBahn-Zügen, damit die Türbereiche als Fluchtweg frei sind. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie auch in unseren allgemeinen Beförderungsbedingungen unter nordwestbahn.de oder telefonisch unter 0541 2002 4321 (Ortstarif, Mobilfunk kann abweichen).

Sicher unterwegs

Der Zug gehört zu den sichersten Verkehrsmitteln der Welt. Auch Befragungen unserer Kundschaft zeigen, dass sich der Großteil auf der Reise mit der NordWestBahn sicher und wohl fühlt. Kein Wunder, denn wir und unsere Partner sorgen mit zahlreichen Maßnahmen im und am Zug verstärkt für Sicherheit und Service und damit für ein gutes Gefühl unserer Fahrgäste. Weiter unternehmen wir große Anstrengungen in den Bereichen Service und Sicherheit, damit das so bleibt:

- Kundenbetreuer:innen in jedem Zug
- Kundenbetreuer:innen können einen Taschenalarm bei sich tragen
- zusätzliche Sicherheitsfachkräfte in einigen Zügen, beispielsweise zu Großveranstaltungen wie Volksfesten oder Sportevents
- Notruftaste in den Einstiegsbereichen und Videokameras im Zug
- Sprechstelle an den Ticketautomaten am Bahnsteig mit Verbindung zum Kundenservice
- Alkoholkonsumverbot in den Zügen

Alle unsere Kundenbetreuer:innen im Zug nehmen regelmäßig an Deeskalationstrainings teil und werden im Konflikt- und Kritikmanagement geschult.

Festgelegte Meldewege und klar definierte Prozesse tragen im Ereignisfall zu einer schnellstmöglichen Verbesserung kritischer Situationen und zur Sicherheit der Fahrgäste bei.

Zum inhaltlichen Austausch und zur Abstimmung gemeinsamer Präventivmaßnahmen sucht die NordWestBahn die Zusammenarbeit mit Ordnungsbehörden und steht durch regelmäßige Treffen im engen Kontakt mit der Bundes- und Landespolizei, den Sicherheitsvertretern anderer Eisenbahnen, der DB Sicherheit sowie der DB Station&Service AG als Vertreter der Bahnhöfe und Haltestellen.

Unsere Züge werden videoüberwacht!

Taschenalarm

Unsere Kundenbetreuer:innen im Zug führen während der Dienstschicht einen Taschenalarm bei sich. Sollte eine Situation eskalieren, kann der Auslöser des Taschenalarms betätigt werden und es wird ein lautes akustisches Alarmsignal erzeugt.

Bodycam

Die NordWestBahn GmbH setzt in den Abend- und Nachtstunden auf den Einsatz sogenannter Bodycams in den Zügen.

Auf den Linien der Regio-S-Bahn sind bis zu 35 Kundenbetreuer:innen ab 19 Uhr mit Bodycams ausgestattet. Diese sollen, ergänzend zur bereits vorhandenen Videotechnik in den Zügen, vor allem dabei helfen, Straftaten schneller aufklären zu können und für mehr Sicherheit bei den Fahrgästen und Mitarbeitenden sorgen.

Weitere Informationen zum Projekt sowie Hinweise zum Datenschutz erhalten Sie online unter: **regiosbahn.de/sicherheit**

Wir schauen nicht weg! Mit Bodycams für mehr Sicherheit im Zug.

Tickets und Tarife

Tickets und Tarife

Je nach Start- und Zielbahnhof können verschiedene Tarife wie zum Beispiel der Niedersachsentarif, der Tarif des Verkehrsverbundes Bremen/Niedersachsen (VBN) oder der Deutschlandtarif zur Anwendung kommen. Eine Darstellung der Tarifgebiete auf den Linien der Regio-S-Bahn finden Sie im Liniennetz auf Seite 6 und 7 dieser der Broschüre. An unseren Ticketautomaten erhalten Sie über die Start- und Zielauswahl automatisch den jeweils richtigen Tarif.

VBN-Tarif | **vbn.de**
Niedersachsentarif | **niedersachsentarif.de**
Deutschlandtarif | **deutschlandtarifverbund.de**
DB-Tarif | **bahn.de**

Fahrkarten für Züge des Fernverkehrs (z. B. IC/ICE der Deutschen Bahn)

Auch bundesweite Fahrkarten erhalten Sie an den Ticketautomaten der NordWestBahn. Wählen Sie hierfür den blauen Button „DB – Fernverkehr" und geben Sie Schritt für Schritt Ihre Reisewünsche bis zum Bezahlvorgang ein. Natürlich können Sie diese Fahrscheine auch in unseren Kundencentern und bei vielen weiteren TicketPartnern mit persönlicher Beratung erhalten.

Einstieg nur mit gültiger Fahrkarte

Bitte lösen und entwerten – sofern notwendig – Sie Ihre Fahrkarte vor Fahrtantritt. Andernfalls werden je nach Tarif mindestens 60 Euro als erhöhtes Beförderungsentgelt fällig.

Sind die Ticketautomaten am Einstiegsbahnhof gestört und eine weitere Möglichkeit zum Fahrkartenkauf am Bahnhof nicht vorhanden, melden Sie sich bitte nach Einstieg in den Zug umgehend bei unserem Zugpersonal.

Ticketautomaten

In möglichst wenigen Schritten zum richtigen und günstigsten Ticket – das ist das Ziel unserer Ticketautomaten. Die Bedienoberfläche hält wesentliche Fahrscheine wie zum Beispiel das NiedersachsenTicket auf dem Startbildschirm bereit. Auch ein Ticket zur Fahrradmitnahme wird Ihnen im Dialog angeboten und muss nicht lange in Untermenüs gesucht werden. Über den Button „Ziel und Ticket wählen" finden Sie eine Liste der wichtigsten Zielbahnhöfe direkt zur Auswahl.

Je nach Reiseziel kommen verschiedene Tarife wie der Tarif des Verkehrsverbundes Bremen/Niedersachsen (VBN) oder der Niedersachsentarif zur Anwendung. An unseren Ticketautomaten erhalten Sie über die Start- und Zielauswahl automatisch den jeweils richtigen Tarif.

Bezahlmöglichkeiten mit Bargeld, Karte und kontaktlos

Beim Ticketkauf stehen Ihnen alle Möglichkeiten offen: Unsere Automaten akzeptieren Münzen oder Scheine und geben bei größeren Beträgen passendes Wechselgeld auch in Banknoten aus. Die Ticketautomaten lesen zudem Giro- und Kreditkarten per klassischen Kartenschlitz, aber auch kontaktlos ein, sodass überall auch Kartenzahlung möglich ist. Verfügt Ihre Bankkarte über den entsprechenden Chip, legen Sie diese dafür einfach auf den Kartenleser unterhalb der Tastatur. An einigen Standorten bieten wir zusätzliche Ticketautomaten an, die nur eine bargeldlose Zahlung akzeptieren.

Vorverkauf mit erweiterten Funktionen

Sie wissen heute schon, wo Sie morgen hinfahren? Dann kaufen Sie Ihr Ticket doch einfach stressfrei einen Tag zuvor. Das Ticket ist bereits für den gewählten Tag Ihrer Fahrt gültig, Sie müssen nur noch einsteigen. Bei Tickets des VBN haben Sie die Wahlmöglichkeit, ob Ihr Ticket bereits entwertet oder unentwertet ausgegeben werden soll. Ein separater Entwerter ist an einigen Automaten im Verbundgebiet integriert.

Infodisplay und Kundenservice-Kontakt

Wann fährt der nächste Zug, ist er pünktlich, wie viele Züge fahren gekoppelt in einem Verbund? Wann kommen die darauffolgenden Züge? Über ein zusätzliches Display erhalten Sie ab sofort Informationen zu unseren Zügen unmittelbar aus unserer Leitstelle, sowie zu aktuellen Themen im Netz der Regio-S-Bahn. Sollte eine Ihrer Fragen unbeantwortet bleiben, drücken Sie die neue Ruftaste und lassen sich direkt mit unserem Kundenservice verbinden.

Automatenstörung

Bitte melden Sie Störungen oder Probleme mit dem Automaten, damit wir diese schnellstmöglich beheben können. Bitte nutzen Sie hierfür das spezielle Kontaktformular unter **nordwestbahn.de/automatenstoerung** und beschreiben Sie den Vorgang so genau wie möglich. Geben Sie zum Beispiel den Betrag bei nicht- bzw. falsch ausgegebenem Wechselgeld an, den gewählten Ticketpreis, das eingegebene Geld und das ausgegebene Wechselgeld. Die Automatennummer befindet sich rechts an dem Automaten. Über einen QR-Code direkt am Automaten gelangen Sie zum teilweise vorausgefüllten Störformular.

Die wichtigsten Funktionen

unserer Automaten im Überblick

- Barzahlung mit Wechselgeldfunktion, auch mit Banknoten
- bargeldlose Zahlung mit Girocard oder Kreditkarte (auch kontaktlos)
- BOB (kontaktlos)
- Vorverkauf mit Auswahl des Reisedatums
- Entwerter am Automaten für Verbund-Tickets
- Infodisplay mit aktuellen Verkehrsmeldungen
- Sprechstelle zum Kundenservice

Kaufen Sie Ihr Ticket für den Nah- und Fernverkehr an unseren Ticket-automaten

1 Touchscreen
Ticketauswahl und Informationen

2 Münzeinwurf
2 und 1 € sowie 50, 20, 10 und 5 Cent

3 Banknotenannahme und -ausgabe
5 und 10 € werden immer akzeptiert
20 € ab 5 € Ticketpreis
50 € ab 25 € Ticketpreis
100 € ab 55 € Ticketpreis
Die Banknotenrückgabe erfolgt in 5-€- / 10-€-Noten

4 Karteneinschub
Girocard, Kreditkarte

5 kontaktloses Bezahlen
Girocard, Kreditkarte

6 BOB kontaktlos
Karte davorhalten

7 Ausgabefach
Fahrkarten sowie Wechselgeld in Münzen

8 Entwerter
Benutzung bei einigen Tickets des VBN erforderlich

9 Sprechstelle
Kontaktmöglichkeit zum Kundenservice

10 Infodisplay
zusätzliche Informationen zur aktuellen Verkehrslage

11 Automatennummer
Kontaktmöglichkeiten zur Meldung von Automatenstörungen

Verkaufsstellen

NordWestBahn Kundencenter

Die Mitarbeiter:innen in unseren NordWestBahn Kundencentern in Achim, Bad Zwischenahn, Bremen Hbf, Varel (Oldb) und Verden (Aller) sind die richtigen Ansprechpartner für alle Fragen und Wünsche: Reiseauskunft und Ticketkauf, Anregungen und Beschwerden, Fragen zu Serviceangeboten und Mobilität.

TicketPartner

Fahrscheine und Beratung erhalten Sie nicht nur an den Fahrkartenautomaten oder in unseren NordWestBahn Kundencentern, sondern auch bei unseren TicketPartnern in der Region. Unsere personenbedienten Verkaufs- und Servicestellen stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Diese finden Sie in Bahnhofsnähe an den Standorten in Bassum, Bremen-Vegesack, Bremerhaven Hbf, Delmenhorst, Hude, Kirchweyhe, Oldenburg Hbf, Osterholz-Scharmbeck und Syke.

Videoreisezentren

In unseren Videoreisezentren an den Bahnhöfen in Brake (Unterweser), Bremen-Mahndorf, Langwedel, Nordenham, Stubben und Twistringen sind wir – genauso wie im Kundencenter – persönlich für Informationen und für einen Ticketverkauf für Sie da: Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr und Samstag von 9 bis 14 Uhr.

Sie können sich kostenlos virtuell mit den Mitarbeiter:innen vom Kundenservice per Video-Telefonie verbinden lassen.

Die Vorgehensweise ist denkbar unkompliziert, da Sie nur die Ruftaste über das Bedienfeld am Automaten betätigen müssen, um Kontakt zum Reiseberater herzustellen. Dieser schaltet sich mit Kamera und Mikrofon auf den zusätzlichen Bildschirm und beginnt mit Ihnen das Beratungs-/Verkaufsgespräch.

Die genauen Anschriften, Öffnungszeiten und Infos zum Serviceangebot aller Verkaufsstellen erhalten Sie auf unserer Website unter **nordwestbahn.de/verkaufsstellen.**

Wo Erholung zum Erlebnis wird

StreifZüge

Unser StreifZug-Programm bietet Ihnen viele attraktive Tages- und Mehrtagesreisen zu den Ostfriesischen Inseln und der Hochseeinsel Helgoland.

Am Meer spazieren, am Sandstrand die Sonne genießen oder die dörfliche Inselidylle erkunden. Unternehmen Sie mit uns einen unvergesslichen Ausflug. Finden Sie Ihre Erholung an der Nordsee oder besuchen Sie die Inseln zu ganz besonderen Veranstaltungen. Wir kümmern uns für Sie um die gesamte Organisation von der Reise mit dem Zug, Bus und Schiff bis hin zur Hotelübernachtung.

Unter **nordwestbahn.de/streifzuege** finden Sie nicht nur die aktuellen Termine und Preise, sondern Sie können Ihren nächsten StreifZug gleich online buchen.

Frischluft tanken

Wir nehmen Sie mit auf eine Entdeckungsreise zu attraktiven Ausflugszielen direkt um die Ecke. Von reizvollen Rad- und Wanderwegen über Gärten, Parks oder Museen bis hin zu Veranstaltungstipps für die ganze Familie – das Erlebnisportal der NordWestBahn bietet Anregungen für individuelle Kurzurlaube ohne lange Anfahrtswege.

Erleben Sie spannende Frischluftziele in Ihrer unmittelbaren Umgebung und entdecken Sie gemeinsam mit der NordWestBahn die Schönheit Ihrer Region. Alle Infos finden Sie unter: **nordwestbahn.de/frischluft-tanken**

Kontakt

VBN-24h-Serviceauskunft
Fragen zu Fahrplan | Tarif | Abo
0421 596059

NordWestBahn-Service-Telefon
Lob | Anregungen | Kritik
0541 2002 4321
Ortstarif, Mobilfunk kann abweichen

Online

regiosbahn.de
twitter.com/nwb_regiosbahn
facebook.com/nordwestbahn
instagram.com/nordwestbahn

Postanschrift

NordWestBahn GmbH
Franz-Lenz-Straße 5 | 49084 Osnabrück

Stand: März 2023 | HASEGOLD 23-01-023

Bremen REGIOSBAHN Niedersachsen

NordWestBahn
Wir sind transdev