Deutsche Bahn an Weihnachten: Was die KI Kiana, die Auslastungsanzeige und der Verspätungsalarm können

Von Glieks-Redaktion · Veröffentlicht am 18.11.2026

Wer über die Feiertage mit der Bahn fährt, trifft auf die KI-Assistentin Kiana auf bahn.de, die Auslastungsanzeige und den Verspätungsalarm. Was sie können, wo ihre Grenzen liegen und was Kritiker sagen.

Eine Säule am Flughafen, ein Chatbot im Netz

Im August 2025 stand am Berliner Flughafen BER auf der Zwischenebene des Terminals 1 eine Säule mit Touchscreen, Lautsprecher und Mikrofon: „Kiana“, eine KI-Assistentin der Deutschen Bahn, die mit großen Sprachmodellen Fragen von Reisenden beantwortet, etwa zur nächsten oder günstigsten Verbindung in die Stadt. Buchen konnte man dort nicht, wohl aber per QR-Code zur Bahn-Seite oder App wechseln. Der Testbetrieb lief wochentags von 9 bis 15 Uhr mit einem Bahn-Mitarbeiter vor Ort bis Mitte Oktober 2025 [1]. Die Sprachausgabe war laut Bericht noch nicht immer verlässlich: Anfragen wurden nicht jedes Mal beim ersten Versuch verstanden [1].

Heute begegnet Kiana vielen Fahrgästen im Netz. Auf bahn.de läuft sie laut Bahn in einer Testphase und wird nur zufällig ausgewählten, angemeldeten Privatkunden gezeigt [2]. Nach einem Bericht von drweb.de vom Juli 2026 soll sie rund um die Uhr in mehr als 100 Sprachen antworten und bis Ende 2026 allen Reisenden auf bahn.de und im DB Navigator zur Verfügung stehen; dort steht auch, dass die Bahn bis Ende 2027 zusätzlich 50 Millionen Euro in IT, KI und Leitstellen investiert [3].

Was Kiana kann - und was nicht

Laut Bahn kann Kiana Verbindungen suchen, Fahrzeiten nennen, Echtzeit-Änderungen melden und Fragen zu Bahnhöfen, Öffnungszeiten, Barrierefreiheit und zum Deutschland-Ticket beantworten [2]. Sie hat keinen Zugriff auf Ihr Kundenkonto und damit nicht auf Ihre Buchungen, sie kann Tickets weder ändern noch stornieren und übergibt nicht an Service-Mitarbeitende; stattdessen verweist sie auf Kontaktformulare und Telefonnummern [2][4].

Wichtig vor einer Reise im Dezember: Die Bahn weist selbst darauf hin, dass Kiana gelegentlich falsche oder unvollständige Antworten geben kann und ihre Auskünfte nicht rechtsverbindlich sind [2][4]. Für Ihre Entscheidung - etwa ob Sie einen Zug erreichen - zählt die Auskunft im Navigator oder auf bahn.de.

Die Debatte: Mehr Auskunft, mehr Pünktlichkeit?

Das Fachmedium drweb.de kommentiert die Investition kritisch. Verspätungen entstünden vor allem, weil Störungsdaten langsam und verstreut ankommen, nicht weil Informationen fehlten; Chefredakteur Markus Seyfferth schreibt, Kiana mache die Verspätung nicht kürzer, sondern nur die Auskunft darüber präziser [3]. Zur Einordnung nennt der Beitrag, dass die Pünktlichkeit im Fernverkehr 2025 bei 60,1 Prozent lag (2024: 62,5 Prozent) und im Juni 2026 nach einer Hitzewelle bei 52,6 Prozent [3]. Das ist eine Meinung mit Zahlen, keine Aussage der Bahn.

Die Gegenposition lautet sinngemäß: Eine Auskunft, die den Alltag erklärt und 24 Stunden erreichbar ist, hilft Reisenden auch dann, wenn der Zug ausfällt. Beide Sichtweisen schließen sich nicht aus.

Auslastungsanzeige: Wie voll wird mein ICE?

Besonders vor den Feiertagen nützlich ist die Auslastungsanzeige im DB Navigator und auf bahn.de. Sie zeigt mit Symbolen, wie voll ein Zug voraussichtlich wird - von viel Platz bis „außergewöhnlich hoch“, wenn Überfüllung droht und Reservierungen nicht mehr möglich sind [5]. Es sind Vorhersagen, keine Live-Messungen, bezogen auf den vollsten Abschnitt der Strecke und die gesuchte Wagenklasse [5]. Die Angabe gibt es in der Regel etwa 28 Tage vor Abfahrt; Zugbindung bleibt bei Sparpreisen auch bei hoher Auslastung bestehen [5].

Der Verspätungsalarm im DB Navigator meldet Verspätungen über fünf Minuten, gefährdete Anschlüsse, Ausfälle und geänderte Gleise, bei angemeldeten Nutzern per Push oder E-Mail, ab 14 Tage vor der Reise. Die Benachrichtigungen enden mit dem Fahrplanwechsel im Dezember und müssen danach neu eingerichtet werden [6]. Die Bahn gibt sie ohne Gewähr aus [6].

Wussten Sie schon ...?

... dass Anfang und Ende eines Zuges laut Bahn oft leerer sind als die Zugmitte [5]?

... dass Verspätungsalarme laut Bahn nur für Verbindungen mit ICE, IC/EC, RE oder RB gelten, nicht für den örtlichen Nahverkehr [6]?

... dass die Bahn laut drweb im Dezember 2026 eine herstellerneutrale App unter der Marke „DB Info“ starten und 7.000 neue Anzeigen an Bahnhöfen installieren will, teils mit Vorlesefunktion [3]?

... dass nach demselben Bericht auch die Schweizer SBB und die österreichische ÖBB KI-Chatbots betreiben [3]?

Was Sie sich abschauen können: Der Reiseplan mit Plan B

Fahren Sie am 23. oder 24. Dezember, planen Sie früher, als Sie glauben: Reservieren Sie, wo es möglich ist, prüfen Sie die Auslastung, speichern Sie die Reise im Navigator und legen Sie einen Plan B fest - eine spätere Verbindung, einen Zielbahnhof für Notfälle, eine erreichbare Person. Eine Tabelle mit Abfahrt, Gleis, Umstieg und Notfallnummern fasst das übersichtlich zusammen. Glieks kann diese Reiseübersicht als Dokument oder Tabelle für Sie vorbereiten und die öffentlichen Regeln mit Quellen zusammenstellen; die Fahrplanauskunft selbst bleibt bei der Bahn.

> **Merken Sie sich:** Kiana erklärt Fahrten und Störungen [2], die Pünktlichkeit der Züge verbessert sie nach Meinung von Kritikern nicht [3] - verlassen Sie sich im Zweifel auf die Echtzeitauskunft im Navigator.

Was Glieks für Ihre Reise zu den Feiertagen tun kann

- **Reiseübersicht mit Plan B** - Ein Dokument mit Verbindung, Umstieg, Notfallnummern und Ausweichplan.
- **Packliste für Familienbesuch** - Eine Checkliste für Gepäck und Geschenke.
- **Wächter für eine Verbindung** - Glieks schaut regelmäßig auf eine öffentliche Seite und meldet per E-Mail.
- **Kostenvergleich Bahn, Auto, Fernbus** - Eine Vergleichstabelle mit Quellen.

Direkt ausprobieren: https://glieks.ai/glieks-news/deutsche-bahn-weihnachten-kiana

Quellen

1. Nordkurier: Bahn experimentiert mit KI-Ticketberatung am BER (Stand: 07.08.2025, abgerufen am 18.11.2026)
2. Deutsche Bahn (bahn.de FAQ): Kiana - der Chatbot der Deutschen Bahn (abgerufen am 18.11.2026)
3. drweb.de: Kiana soll es richten: Wie die Deutsche Bahn 50 Millionen Euro in KI-Kommunikation steckt (Stand: 09.07.2026, abgerufen am 18.11.2026)
4. Deutsche Bahn (bahn.de FAQ): Chatbot Kiana: Anliegen (abgerufen am 18.11.2026)
5. Deutsche Bahn: Auslastungsinformation (abgerufen am 18.11.2026)
6. Deutsche Bahn: Digitale Reisebegleitung und Verspätungsalarm (abgerufen am 18.11.2026)

Diesen Beitrag online lesen: https://glieks.ai/glieks-news/deutsche-bahn-weihnachten-kiana

Angaben ohne Gewähr. Die Glieks-News fassen öffentlich zugängliche Quellen in eigenen Worten zusammen. Keine Rechts-, Steuer- oder Anlageberatung - maßgeblich sind die verlinkten Quellen. Dieser Beitrag entstand mit KI-Unterstützung auf Grundlage der genannten Quellen.