



Barrierefreie Mobilität im Bahnverkehr – aus den Erfahrungen der söp

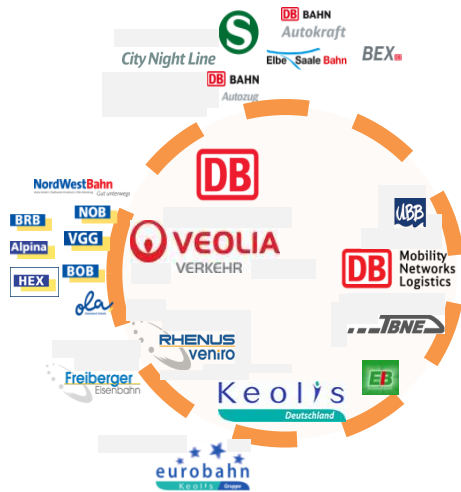
Fachgespräch der
Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen
Berlin, 12.12.2011

Edgar Isermann, Leiter der söp, Berlin

EG(VO) Nr. 1371/2007 - seit Dezember 2009 unmittelbar geltendes Recht in Deutschland:

- Schaffung neuer Rechtsgrundlagen für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität bei Beförderung im Bahnverkehr (Art.19-25).
 - Anspruch auf Beförderung, Information, Zugänglichkeit, Hilfeleistungen an Bahnhöfen und im Zug.
 - Klärung der Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen.
 - Entschädigung bei Verlust von Mobilitätshilfen oder sonstiger spezieller Ausrüstung.

Gründung des Trägervereins erfolgte im Juni 2009



=> Marktabdeckung

Fernverkehr: 99 %

Regionalverkehr: 95 %

Aktuell schlichtet die söp für rund 120 Verkehrsunternehmen

Ebenfalls seit 2009 gesetzliche Regelung (§ 37 EVO), dass Bahnreisende für Streitigkeiten aus der Beförderung durch ein EVU eine „geeignete Schlichtungsstelle anrufen (können)“.

- Dazu wurde im Dezember 2009 die söp gegründet.

Seitdem haben über 4500 Bahnreisende einen Antrag auf Schlichtung gestellt.

Voraussetzung: ein aus Sicht des Bahnreisenden erfolgloses Beschwerdeverfahren.

Auch behinderte Fahrgäste haben Schlichtungsverfahren beantragt.

Es ist aber zu unterscheiden:

In einer Reihe von Fällen gab es allgemeine Probleme, die zufällig nur bei Menschen mit eingeschränkter Mobilität aufgetreten sind (normale Zugverspätungen, Fahrpreisnacherhebungen, Bahn-Card-Fälle).

- Nur in **13** Fällen der insgesamt 4500 Schlichtungsverfahren war die Beeinträchtigung der Mobilität Grund für das Schlichtungsverfahren

Bei den Schlichtungsverfahren konnte eine sehr hohe Erfolgsquote durch einverständliche Lösungen erzielt werden:

- Laut Statistik für 2010 konnte in 90% der 4500 Bahnfälle die Schlichtung erfolgreich abgeschlossen werden.
- In den genannten 13 Fällen mit Beeinträchtigung der Mobilität als Grund für das Schlichtungsverfahren ist in 100% der Fälle die Schlichtung erfolgreich gewesen.



SCHLICHTUNGSEMPFEHLUNG

In dem Schlichtungsverfahren [redacted]
der Frau [redacted] -Beschwerdeführerin-
gegen [redacted]
[redacted] In, -Beschwerdegegnerin-

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt der Beschwerdeführerin eine Entschädigung in Höhe von [redacted] (alternativ: Reisegutschein über [redacted]).

Begründung:

I.

Nach den uns mitgeteilten Angaben ist von folgendem Sachverhalt auszugehen:

Die Beschwerdeführerin flog zusammen mit ihrem Sohn am 01.08.2009 mit [redacted] von Frankfurt via A [redacted]. Der Rückflug erfolgte zwei Wochen später. Der direkt auf der Website von [redacted]s gekaufte Hin- und Rückflug betrug für beide Reisende [redacted] EUR, einschließlich Steuern und Gebühren.

Bei der Ankunft in H [redacted] 8.2009 wurde einer der angegebenen Koffer nicht ausgeliefert. Auch in der folgenden Zeit konnte der Koffer nicht gefunden werden. Bei dem Koffern handelt es sich um einen S [redacted]-Trolley der Marke [redacted], den die Beschwerdeführerin nach eigenen Angaben im März 2009 zum Preis von 164,90 EUR kaufte. Im Koffer befanden sich verschiedene Gegenstände, darunter Kleidung, Schuhe, Medikamente sowie eine Brille. Den Anschaffungswert beziffert die Beschwerdeführerin auf insgesamt 2184,50 EUR. Nach ihrer Ankunft tätigte die Beschwerdeführerin sog. „Noteinkäufe“ (Kleidung, Medikamente) im Wert von insgesamt 220,88 EUR. Die Beschwerdeführerin faxte ein ausgefülltes Erstattungsformular vom 07.08.2009 [redacted].

Drei Problemgruppen aus der Praxis:

- unentgeltliche Beförderung (1)
- Mitnahme von Fahrhilfen (2)
- Service (3)

Lösungen durch Schlichtung im wechselseitigen Einverständnis gefunden.



Kostenpflichtige Verbundlücke zwischen zwei Verkehrsverbänden war auf „Übersichtskarte“ nicht ersichtlich.

Ein schwerbehinderter Fahrgast musste deshalb ein erhöhtes Beförderungsentgelt von 40 € zahlen. Auf seine Beschwerde hin wurde die Forderung auf den regulären Fahrpreis reduziert (3,40 €).

Anliegen des Kunden war die Frage: „Was habe ich falsch gemacht?“

Lösung: Die Bahn sandte ein ausführliches Erklärungsschreiben und nahm zudem telefonischen Kontakt auf.

Ferner: Neuregelung ab dem 01.09.2011, nach der es jetzt keine kostenpflichtigen „Verbundlücken“ mehr gibt.

Beschwerdekategorie 1: Unentgeltliche Beförderung

Fall - Gehörloser Reisender nutzt falschen Zug



Der gehörlose Fahrgast wollte mit Nahverkehrszug fahren. Auf der Anzeigetafel wurde eine Verspätung von 10 Min. angekündigt. Er stieg in den Zug ein, der nach 10 Min einfuhr.

Es war aber der falsche Zug. Die Lautsprecheransage für einen Gleiswechsel hatte er nicht wahrgenommen und den Hinweis auf der Anzeigetafel nicht richtig gelesen.

Für die Rückfahrt gab es nur einen Fernverkehrszug. Die kostenlose Freigabe für die Nutzung dieses Zugs wurde nicht erteilt. Auf der Fahrt wurde eine Fahrpreisnacherhebung ausgestellt (Hinfahrt ohne Kontrolle).

Lösung: Einstellung der Fahrpreisnacherhebung im Kulanzweg und Ausstellen von zwei Genuss-Gutscheinen als Ausgleich für die Unannehmlichkeiten. Die Bahn begründete ihr Entgegenkommen damit, dass an diesem Tag nur mit Fernverkehrszügen eine Rückkehr möglich war.

Beschwerdekategorie 2: Mitnahme von Fahrhilfen Behindertendreirad als „orthopädisches Hilfsmittel“

Ein schwerbehinderter Reisender hatte Probleme bei der kostenlosen Mitnahme seines Dreirads. Er sollte dafür ein Fahrradticket lösen.

Grund: Nach dem damals geltenden Leitfaden der DB galt das Dreirad nicht als „orthopädisches Hilfsmittel“.

Der Beschwerdeführer verwies auf seinen Gesundheitszustand (Dreirad laut seiner ärztlichen Verschreibung als Rollstuhlersatz).

Lösung: Die Schlichtungsstelle stellt laut Rechtslage (§§ 33,34 SGB V, § 145 SGBIX) fest, dass das hier genutzte Dreirad sehr wohl als „orthopädisches Hilfsmittel“ anzusehen ist (Leitfaden nur rechtlich unverbindliche Orientierungshilfe).

Die DB genehmigt die kostenlose Mitnahme des Dreirads .

Ferner: Die DB ändert ihren Leitfaden.





Ein nierenkranker und gehbehinderter Fahrgast war für seine Bahnreise in besonderem Maß auf eine nahegelegene Toilette angewiesen. Auf seiner Fahrt waren jedoch die Toiletten in seinem Wagen und im angrenzenden Wagen außer Betrieb. Er musste zweimal bis zur Mitte des Zugs laufen und dort jeweils 15 Min. auf eine freie Toilette warten. Eine Entschädigung wurde ohne nähere Angabe von Gründen abgelehnt.

Lösung: Als Ausgleich wurde eine Gutschrift von bonus-Punkten für ein weiteres 1.Klasse-Upgrade vorgeschlagen, das beide Seiten angenommen haben.

bahn.bonus

Beschwerdekategorie 3: Servicemängel

Fall - Defekter Aufzug zum Bahnsteig



Der schwerbehinderte Fahrgast nutzt zur Fortbewegung einen Elektro-Rollstuhl. Wegen starker Regenfälle waren die Fahrstühle im Bahnhof nicht in Betrieb. Der gebuchte Zug fuhr ohne ihn ab.

Ein Mitarbeiter der Mobilitätszentrale beauftragte ein Taxiunternehmen mit der Beförderung an den Zielort und stellte einen Taxigutschein aus. Weil die Bahn die vom Taxifahrer angemeldeten Kosten nicht übernahm, trat er an den Beschwerdeführer heran. Dieser verlangte nun die Erstattung.

Lösung: Volle Kostenübernahme laut Schlichtungsvorschlag. Die Bahn hat dem entsprochen.

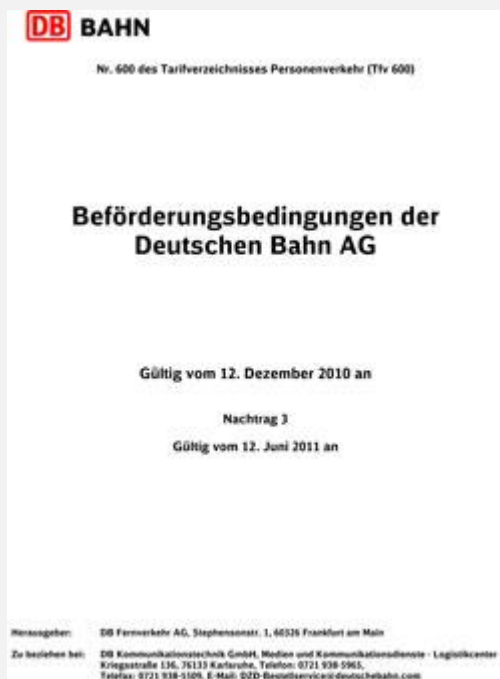
Ferner: Die Bahn entschuldigte sich für die nicht zufriedenstellend erfolgte Hilfeleistung.

Der sehbehinderte Fahrgast will seine gesammelten Bonus-Punkte gut geschrieben bekommen. Weder am Schalter noch über Telefon kann er das erreichen, da dies nur mit Angaben aus dem Internet möglich ist. Diese kann er aber mangels entsprechender Barrierefreiheit nicht lesen.

Lösung?

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens ist Kontakt aufgenommen worden mit der Bahn.

Der Ausgang des Verfahrens und die Möglichkeit einer Lösung sind derzeit noch offen.



Die Zahl von Verfahren bei der Schlichtungsstelle ist relativ gering.

Vermutung: Die Anliegen von Beschwerdeführern werden schon bei der Beschwerdestelle zufriedenstellend erledigt bzw. Regulierung bekommen, die sie zufrieden stellt.

Als besonders erfreulich ist festzuhalten, dass einige Schlichtungsfälle dazu geführt haben, die einschlägigen Beförderungs- bzw. Tarifbedingungen zu ändern, um die tatsächlichen Beförderungsmöglichkeiten von behinderten oder mobilitätseingeschränkten Personen zu verbessern.



Für Sehbehinderte:
Größe und Kontrast der Internetseiten
veränderbar

Für Rollstuhlfahrer:
niveaufreier Zugang zur söp (Fahrstuhl)

