

Eisenbahn-Bundesamt (EBA)

An das
Eisenbahn-Bundesamt
Fahrgastrechte
Heinemannstraße 6
53175 Bonn

Eingangsstempel EBA*

Geschäftszeichen EBA* _____

VMS-Nummer EBA* _____

* vom EBA auszufüllen

Schriftliche Fahrgastbeschwerde**1. Angaben zur beschwerdeführenden Person**

Familienname: Vorname:

Straße, Hausnummer:

Postleitzahl, Wohnort:

Telefon: Email:

2. Grund der Beschwerde

Ablehnung einer Mobilitätshilfe für meine Reise mit Rollstuhl

3. Schilderung des Vorfalles aus Ihrer Sicht und/oder ...

Ich schreibe diese Beschwerde, weil ich immer wieder Ablehnungen vom Mobilitätsdienst erhalte, wenn ich mit der Bahn mit meinem Rollstuhl unterwegs bin.
Vorliegend geht es mir um die Zeiten zu denen der Mobilitätsdienst in Lüneburg verfügbar ist.
Wenn ich am Wochenende Bekannten in Süd-Deutschland besuche, möchte ich was vom Wochenende haben und nicht schon Sonntag mittag zurück fahren müssen, nur weil das Mobilitätsdienst zu späteren Uhrzeit in Lüneburg nicht verfügbar ist.

Ich habe 10 Tage im Voraus meine Rückfahrt beim Mobilitätsdienst angemeldet.
Für die Ankunft in Lüneburg am morgigen Sonntag um 22:57 Uhr wurde die Hilfe abgelehnt, weil Hilfe nur bis 22:15 Uhr angeboten wird.
Aus diesem Grund steht in der "Bestätigung" der Zentrale zu meiner Reise "nicht erforderlich" bei der Ankunft in Lüneburg.
Selbstverständlich brauche ich Hilfe für das Aussteigen aus dem Zug mit meinem Rollstuhl in Lüneburg. Diese muss ich privat organisieren (2 Mitbewohner müssen hin und zurück 7 Kilometer fahren um mir beim Aussteigen zu helfen), oder ich muss meine Wochenendreise verkürzen, die will ich aber nicht. Die Reise würde sich nicht mehr lohnen.

Ich bin der Auffassung, dass dies eine Diskriminierung behinderter Menschen darstellt, da ich die Uhrzeit meiner Reise nicht frei wählen kann.

Beigelgt ist die "Auftragsbestätigung" mit der gesamten angemeldeten Verbindung.

Sollte der Platz für Ihre Angaben nicht ausreichen, benutzen Sie bitte ein Beiblatt!

4. ... kreuzen Sie den Beschwerdegrund an

- Beförderungsvertrag, Fahrkarte Information
- Hilfeleistung/ Information für Personen mit eingeschränkter Mobilität
- Haftung für Fahrgäste und Gepäck Sicherheit
- Ausfall Anschlussverlust
- Verspätung ab 60 Min. ab 120 Min. am Ankunftsbahnhof

5. Bitte geben Sie uns möglichst genaue Angaben zu Ihrer Zugverbindung (ggf. Fahrkartenkopie und Kopie des Verbindungsausdrucks den Reiseunterlagen beifügen)

Datum: Zug-Nummer: Strecke:

Abfahrtszeit: Ankunftszeit (planmäßig): tatsächlich:

Abgangsbahnhof: Zielbahnhof:

Umsteigen erforderlich: Ja Nein

Art des Fahrausweises:

Ticketpreis (€):

6. Angebotene Hilfeleistungen

- Mahlzeiten/Erfrischungen (kostenlos) alternative Beförderung
- anderes Verkehrsmittel Hotelübernachtung

7. Wie hat das Eisenbahnverkehrsunternehmen auf Ihre Eingabe/Beschwerde reagiert?

(ggf. Kopie der Korrespondenz bitte beifügen)

Ich habe mich bei der Bahn beschwert, aber es bleibt dabei dass es keine Mobilitätshilfe um 22:57 Uhr geben wird. Trotz Hinweises auf <http://isi-ew.de/index.php/aktuelles/nachrichten/2263-rechtsgutachten-bahn-muss-den-ein-und-ausstieg-fuer-behinderte-menschen-jederzeit-und-ueberall-ermoeglichen>

Aus der Antwort von der Bahn (von: Rainer Hahn <Rainer.Hahn@deutschebahn.com> an mich)
Einstiegshilfe für alle Züge: Leider ist es uns nicht möglich, alle Fernverkehrsbahnhöfe rund um die Uhr mit Servicepersonal zu besetzen. Dies können wir nur an den größten Bahnhöfen gewährleisten. Dadurch ist es bedauerlicherweise in einigen Fällen nicht möglich, Ein-/Ausstiegshilfen für Menschen mit Rollstuhl zu organisieren, wenn sie außerhalb der Besetzungzeiten reisen wollen. Selbstverständlich haben wir das Ziel, auch für diese Fälle Lösungen zu finden, sei es mit Hilfe Dritter oder durch den Einsatz von Zügen mit eigenen Einstiegshilfen. Wir können daher nur um Verständnis bitten, dass dies ein Prozess ist, der nicht kurzfristig abgeschlossen werden kann. Im Bahnhof Lüneburg setzen wir von 6:00 Uhr bis 22:15 Uhr Servicepersonal ein. Damit kann der ganz überwiegende Anteil der Hilfeleistungen abgedeckt werden. Ihre Forderung, auch für Menschen mit Rollstuhl alle Züge zugänglich zu machen, ist legitim; leider sind wir noch nicht in der Lage, dies aus eigener Kraft sicherzustellen.

Darmstadt, 3.8.19

Ort, Datum

Unterschrift