

## Jahresbericht 2019

### Clearing- und Beschwerdestelle für Barrierefreiheit im ÖPNV

Zum 15. Januar 2019 hat die Clearing- und Beschwerdestelle für Barrierefreiheit im ÖPNV (CuB) ihre Arbeit aufgenommen.

Ziel der Einrichtung (als kleiner Teil eines großen Maßnahmenkataloges zur Stärkung der Teilhabe) ist ein besonderes Augenmerk auf die Anliegen und Nöte von Menschen mit Behinderungen bei der Nutzung des ÖPNV, und soweit möglich im Idealfall auch die schnelle Abhilfe bei Problemen.

Deswegen werden im Auftrag der Clearingstelle Schlichtungsanträge von Menschen mit Behinderungen auch dann bearbeitet, wenn der Antragsgegner kein Mitgliedsunternehmen der SNUB ist und der Antrag daher im Normalfall abgewiesen werden würde.

Bis zum Ende des Jahres 2019 gingen **10 Anträge** ein, die im Zusammenhang mit Menschen mit Behinderung standen:

2 dieser Anträge wurden nur an die zuständige, bundesweit tätige BGG-Schlichtungsstelle weitergeleitet, da sie sich um Probleme bei Fahrten mit der DB drehten.

4 Anträge waren ganz klassische SNUB-Schlichtungsanträge, die (zufällig) von Menschen mit Behinderungen eingereicht wurden.

Die übrigen 4 Anträge wurden als reine CuB-Verfahren bearbeitet.

Da die Gesamtzahl (10) sehr übersichtlich ist, werden diese Anträge hier komplett aufgeführt – unabhängig davon, ob sie im Einzelfall der Tätigkeit der CuB entstammen. Auf prozentuale Zuordnungen wird verzichtet.

#### Regionale Einteilung

Von den 10 genannten Schlichtungsanträgen stammten 3 aus Wolfsburg, einer aus Buchholz, und je 2 aus den Räumen Hildesheim und Bremen, sowie allgemein ortsungebunden von Fernreisen mit der DB.

Die Tatsache, dass Wolfsburg diese kleine Statistik anführt, liegt aber nach Einschätzung der Bearbeiterin nicht daran, dass es behinderte Menschen dort besonders schwer hätten, sondern im Gegenteil darin begründet, dass dort eine sehr versierte, aktive und vor Ort bekannte Einrichtung existiert, die Menschen mit Behinderung weiterhilft und mit allen erreichbaren Stellen Kontakt und Vermittlungshilfe sucht.

### **Beschwerdeinhalte im Einzelnen:**

Die Anlässe für die Antragstellungen in Kategorien zu unterteilen, führt bei dieser kleinen Zahl von Verfahren zu einer verzerrten Darstellung.

Zur Veranschaulichung: In 6 Verfahren (hier: Nr. 1 – 6) wurde die Nicht-Mitnahme von Rollstühlen gerügt – aber all diese Fälle waren unterschiedlich gelagert. Auch die übrigen Themen lassen sich nicht sinnstiftend zusammenfassen. Dies waren die Inhalte im Einzelnen:

1. Einmal wurde ein Elektrorollstuhl nicht befördert, dessen Maße die zulässigen Höchstgrenzen überschritten. Der Kunde ärgerte sich über die Umstände „wegen ein paar Zentimetern“, das Bahnunternehmen empfand 155 cm Länge anstatt der zugelassenen 120 cm als wesentlich.
2. Ein anderes Mal weigerte sich ein Busfahrer, einen Rollstuhl mitzunehmen, der an ein elektrisches Zugerät gekoppelt war – hier wurde der zusätzliche Platz, der durch die Konstellation beansprucht wurde, als unterschiedlich wesentlich eingeschätzt.
3. Eine Kundin nutzte ein elektrisches 3-Rad-Fahrzeug, von welchem in der Werbung versprochen wurde, dass es prima im Bus mitgenommen werden könne – aber nur als Gepäck, was man im Kleingedruckten finden musste. Stabilität zur Nutzung innerhalb eines Fahrzeuges hatte nicht einmal der Hersteller erwartet; diese Information aber eher passiv verbreitet.
4. Es beschwerte sich auch eine Kundin, die beobachtet hatte, dass ein Stadtbahnfahrer den Zustieg eines wartenden Rollstuhlfahrers nicht abgewartet hatte; hier führte der Bahnfahrer an, sich mit Gesten beim Einfahren dafür entschuldigt zu haben, dass seine Bahn so voll war (die nächste kam wenige Minuten später) woraufhin der Rollstuhlfahrer freundlich und verstehend abgewunken habe. Der Betroffene selbst hat sich weder beim Verkehrsunternehmen noch bei der Schlichtungsstelle gemeldet.
5. Desweiteren beschwerte sich eine Kundin, dass der Bus nachmittags um 4 Uhr regelmäßig so voll sei, dass sie mit ihrem Rollstuhl nicht hineinpasste.
6. Ein anderer Rollstuhlfahrer hatte eine Reise mit diversen Umstiegen geplant, auf der sich viele Pannen sehr unglücklich zusammenfanden, so dass sich die Fahrt lang, beschwerlich und voller Unsicherheiten gestaltete.
7. Das letzte Verfahren, an dem ein Rollstuhlfahrer beteiligt war, handelte sich um ein Missverständnis bei einer Pünktlichkeitsgarantie. Entgegen der Annahme des Kunden galt diese an einer Stelle nicht, an der Bürgerbusse als Zubringer zum klassischen Busnetz fungierten.
8. Eine gehbehinderte Kundin hatte Probleme mit einem Schienenersatzverkehr, der nicht den Bahnhof selbst, sondern nur eine ca. 1 km entfernt liegende Bushaltestelle anfuhr. Hier ergab die Recherche, dass die Straßen in Bahnhofsnähe zu eng und zusätzlich regelmäßig zu zugeparkt sind, als dass man die großen SEV-Busse auf die Strecke hätte schicken können, die im Alltag kleine ÖPNV-Busse nutzen.

9. Eine ebenfalls gehbehinderte Kundin trug die Beschwerde vor, dass sich die Behinderten-Sitzplätze in vielen Bussen, die sie nutzte, auf Podesten befänden, die ca. 20 cm über der normalen Fußbodenebene des Busses lägen. Das Unternehmen antwortet darauf, dass ein bestimmter Bustyp sämtliche Sitze im vorderen Bereich nur auf derartigen Podesten biete – man sei dabei, diese Busse zu ersetzen.

Den Vorschlag, in der hinteren Fahrzeughälfte, die ohne derartigen Podeste auskommt, Behindertensitzplätze auszuweisen, betrachtete das Unternehmen als Möglichkeit; die Kundin hingegen lehnte dies ab, da im hinteren Teil des Busses so viele Schüler unterwegs seien, dass sie diesen nicht nutzen wolle.

10. Schließlich meldete sich noch eine blinde Kundin, welche sich aufgrund ihres Umzuges in einer neuen Umgebung befand, in der sie den Weg zur Bushaltestelle (noch) nicht allein finden konnte. Ihr Problem war gut nachvollziehbar, bezog sich aber nicht auf die Barrierefreiheit im ÖPNV, sondern auf den Weg zur Haltestelle.

### **Ergebnisse:**

Von den 10 Schlichtungsanträgen wurden 2 weitergeleitet (s.o.) und 2 abgelehnt. In 4 Fällen wurde die Situation erläutert, und je einmal der Kontakt zum Verkehrsunternehmen und einer spezifischen Hilfseinrichtung vermittelt.

### **Bearbeitungszeit:**

Die Bearbeitungszeit ab dem Eingang einer Beschwerde betrug im Durchschnitt 11 Tage.

Ab dem Moment, in dem alle wesentlichen Informationen gesammelt waren, vergingen im Schnitt 3 Tage bis zum Abschluss der jeweiligen Angelegenheit.

Hannover, den 12. Februar 2020

Claudia Errington  
Geschäftsführende Schlichterin