

## Jahresbericht 2020

### 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 ist ein besonderes Augenmerk auf die Anliegen und Nöte von Menschen mit Behinderungen bei der Nutzung des ÖPNV in Niedersachsen, und soweit möglich im Idealfall auch die schnelle Abhilfe bei Problemen.

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

Im Jahr 2020 gab es allerdings keinen derartigen Antrag. Von den **insgesamt 5 Anliegen**, die von Menschen mit Behinderung vorgelegt wurden, bezog sich nur **ein einziger auf ein niedersächsisches Nahverkehrsunternehmen**. Da dieses ein Gründungsmitglied der SNUB war, fand hier ein ganz normales Schlichtungsverfahren statt (und endete positiv).

Eine andere Beschwerde kam aus Bremen und wurde ebenfalls als reguläre Schlichtung bearbeitet.

Die 3 übrigen Anträge wurde an andere Stellen verwiesen, da sich 2 gegen die DB wandten (für die bundesweit die BGG-Schlichtungsstelle zuständig ist) und einer gegen ein süddeutsches Busunternehmen.

#### **Beschwerdeinhalte im Einzelnen:**

In 2 Fällen reisten Kunden ohne gültige Wertmarke, die sie für entbehrlich hielten, weil sie aufgrund von Fehlern der ausgebenden Behörden nicht rechtzeitig bei ihnen angekommen waren.

2 weitere Kunden hatten sich leicht verletzt, weil ein Busfahrer zu schnell anfuhr, bzw. die Türen schloss. Sie wollten hauptsächlich auf das Problem hinweisen, und teilten das Gefühl, anstatt einer Entschuldigung Schuldzuweisungen erhalten zu haben.

Der fünfte Streit drehte sich um ein Behindertenfahrrad, welches das Zugunternehmen nicht mehr wie früher als Hilfsmittel anerkannte und daher nicht kostenlos transportierte.

#### **Ergebnisse:**

Die beiden bearbeiteten Schlichtungsanträge endeten im Wesentlichen entsprechend den Wünschen der Kunden.

**Bearbeitungszeit:**

Die Bearbeitungszeit ab dem Eingang einer Beschwerde betrug im Durchschnitt 6 Tage.

**Anmerkung zum Jahr 2020:**

Die Vermutung liegt nahe, dass die Entwicklung der Clearing- und Beschwerdestelle – so wie der Betrieb der SNUB insgesamt und letztlich fast jeder Bereich des Lebens – durch die Pandemie und die zu ihrer Bekämpfung ergriffenen Maßnahmen beeinträchtigt wurde.

Wir hoffen auf eine weitgehende Rückkehr zur früheren Reisefreiheit im Laufe des Jahres 2021, und damit auch wieder auf die Möglichkeit zur Unterstützung von Menschen mit Behinderung, so weit sie benötigt wird.

Hannover, den 5. Februar 2021

Claudia Errington  
Geschäftsführende Schlichterin