

Robert Jentzsch

01097 Dresden

DB Station & Service AG
Regionalbereich Südost
Herr Artur Stempel
Brandenburger Straße 3a
04103 Leipzig

Dresden, 15.07.2010

Beschwerde

Sehr geehrter Herr Stempel,

am 10.07.2010 fuhr ich mit dem ICE 1645 Frankfurt/Main Flughafen Fernbahnhof nach Dresden Hauptbahnhof. Ich meldete einige Tage vorher bei der Mobilitätszentrale der Deutschen Bahn meinen Hilfebedarf an, ich bin Rollstuhlfahrer. Ich akzeptiere nicht, dass ich außerhalb der Servicezeiten nicht aus dem Zug steigen kann, habe mich aber diesem Missstand gefügt und meine Ausstiegshilfe selbst organisiert. 23.39 Uhr wurde via Handy von meinen Freunden darüber informiert, dass der Lift, welcher zu Gleis führt, auf dem der ICE 1645 planmäßig ankommen sollte, seit Tagen defekt ist. Ich klingelte nach der Zugbegleiterin, die nicht kam, weil der Rufknopf im ICE ebenfalls defekt war. Meine Begleitperson im Zug machte sich auf die Suche nach ihr. Ich schilderte ihr die Situation und bat darum, den ICE auf ein anderes Gleis umzuleiten, damit ich den Bahnsteig barrierefrei verlassen könnte. Sie drückte ihre Hilflosigkeit aus und wies mich daraufhin, dass ich den defekten Fahrstuhl und damit die Bitte nach einer Umleitung hätte drei Tage vorher anmelden müssen. Der Zug fuhr mit 50 Minuten Verspätung planmäßig auf Gleis 2 ein.

Wie zugesichert hoben mich meine Freunde aus dem Zug. Nachwievor bestand jedoch das Aufzugproblem. Ich konnte unmöglich verlangen, dass mich meine Freunde über die gefährliche und steile Treppe nach unten ins Erdgeschoss tragen. Hilfesuchend wandten wir uns erneut an die Zugbegleiterin, die uns an die Bahnhofsmmission verwies. Sie teilte noch mit, dass ab 6.00 Uhr morgens wieder Servicepersonal auf dem Bahnhof sei.

Nach einigen Minuten Beratschlagung suchten wir die Sicherheitskräfte der Deutschen Bahn im Bahnhof auf, die uns weiter an die SOS-Säule und damit an die 3S-Zentrale verwiesen.

Ein aufreibendes Gespräch an der Notrufsäule durch meine Freunde half mir auch nicht weiter. Die Mitarbeiterin sagte immer nur wieder, dass sie nicht helfen könne und ob ich nicht von meinen Freunden die Treppen herunter getragen werden

könnte. Wenn meine Fahrt angemeldet gewesen wäre, hätte sie etwas tun können, aber unter diesen Umständen.

Nachdem meine Freunde alle angesprochen hatten, die irgendwie hätten helfen können, kam unerwartet ein Mitarbeiter der DB Sicherheit eilig herbei und unterrichtete mich über eine kurzfristige Lösungsmöglichkeit mit dem umgeleiteten Zug aus Elsterwerda.

Ich fühle mich diskriminiert weil:

1. ich meine Reservierung nicht am Schalter vor Ort in Dresden am Bahnhof erledigen konnte, da die Verbindungsauskunft, die ich bekam falsch war und außerdem von der Mobilitätszentrale abgelehnt wurde,
2. ich eine teure Servicenummer, im Zeitalter von Flatrates, für 14 Cent/Min anrufen musste, um Verbindungsauskünfte zu erhalten und Reservierung vornehmen zu können,
3. ich musste akzeptieren, dass ich mir meine Ausstiegshilfe selbst organisieren musste,
4. das Zugbegleitpersonal nicht über den defekten Fahrstuhl Bescheid wusste und rechtzeitig reagiert hat
5. die Zugbegleiterin selbst nicht reagierte, als ich sie über den defekten Fahrstuhl in Kenntnis setzte,
6. die Zugbegleiterin, das einzig anwesende Personal, ihren Heimweg antrat und mich hilflos stehen ließ,
7. ich von der Zugbegleiterin regelrechte Fehlinformationen bekam – Bahnhofsmission würde helfen, die es seit vielen Jahren nicht mehr gibt,
8. die Gesprächsführung an der SOS-Säule ohne Ergebnis beendet wurde,
9. der Mitarbeiter der DB-Sicherheit mir drohte, dass ich letztlich die Umleitung des Zuges aus Elsterwerda selbst bezahlen müsste.

Ich erwarte, dass die geschilderten und diskriminierenden Bedingungen sofort abgestellt werden.

Mit freundlichen Grüßen



Robert Jentzsch

zur Kenntnis: Verband der Körperbehinderten der Stadt Dresden