

Herrn
Arnd Hellinger
Lothringer Str. 47
44809 Bochum

Katrin Becker
Telefon 0341 2258 451
Telefax 0341 2258 111
katrin.becker@deutschebahn.com
Zeichen I.SV-SO-O

20.07.2010

Aussteigevorgang am 10.07.2010 in Dresden Hbf

Sehr geehrter Herr Hellinger,

vielen Dank für Ihre E-Mail vom 15. Juli 2010, welche uns durch Frau Engel mit der Bitte um abschließende Beantwortung zugeleitet wurde.

Die Herrn Robert Jentzsch anlässlich seiner Reise am 10.07.2010 von Siegburg/Bonn nach Dresden Hbf entstandenen Unannehmlichkeiten bedauern wir sehr und möchten uns hierfür ausdrücklich entschuldigen.

Es tut uns leid, dass Herr Jentzsch den Eindruck gewinnen musste, bei der Planung seiner Reise nach Dresden von den KollegInnen der Mobilitätsservice-Zentrale schlecht beraten und unterstützt worden zu sein. Grundlage für die Beratung der Reisenden ist eine sog. Stationsdatenbank, die Informationen zu allen Bahnhöfen der DB Station&Service AG enthält, u. a. auch die Besetzungszeiten mit Servicepersonal. In dieser Datenbank wurden zum Zeitraum der Anmeldung, aus bisher nicht nachvollziehbaren Gründen falsche Besetzungszeiten wiedergegeben.

Grundsätzlich sind unsere ServicemitarbeiterInnen in Dresden Hbf von 6:00 Uhr bis 24:00 Uhr vor Ort. Sodass die Ausstiegshilfe für Herrn Jentzsch möglich gewesen wäre. Dank Ihrer Hinweise wurden die Einträge in den Datenbanken sofort korrigiert und weitere Stichproben zu anderen Stationen veranlasst.


Leider waren zum Zeitpunkt der Ankunft von Herrn Jentzsch die Aufzüge auf den Bahnsteigen 1, 2 und 3 gestört. Zeitgleich musste der Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes den Bahnsteig 2 wieder verlassen, um einen alarmierten Notarzt an eine weitere Einsatzstelle einzuweisen. Auf Grund des Rettungseinsatzes ergab sich eine zeitliche Verzögerung, so dass Herr Jentzsch bedauerlicherweise erst gegen 1:00 Uhr geholfen werden konnte.

...

Wir haben inzwischen bereits Kontakt zum Verband der Körperbehinderten der Stadt Dresden e.V. aufgenommen und werden in einem gemeinsamen Gespräch sowohl diesen Vorfall und weitere relevante Themen erörtern.

Wir können Ihnen versichern, dass wir uns der Bedeutung von adäquaten Hilfeleistungen für mobilitätseingeschränkte Reisende sehr wohl bewusst sind.

Mit freundlichen Grüßen



i.V. Kämmler
Leiter OE Operations