

■ Schlichtung Reise und Verkehr

Barrierefreies Reisen im Fokus: Bewertung eines Mobilitätsvorfalls und seiner Folgen

aus SIGNAL 06/2025 (Dezember 2025 / Januar 2026), Seite 31 (Artikel-Nr: 10004255)

Schlichtung Reise und Verkehr

Der nachfolgende Artikel beleuchtet einen Vorfall, bei dem ein mobilitätseingeschränkter Fahrgast seine geplante Zugreise aufgrund technischer und organisatorischer Schwierigkeiten nicht antreten konnte. Der Fall zeigt exemplarisch, wie stark Reisende mit Behinderungen von funktionierenden Unterstützungsstrukturen abhängig sind - und welche Anforderungen an Verkehrsunternehmen bestehen, um eine gleichberechtigte Teilnahme am Bahnverkehr sicherzustellen. Nach einer Betrachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen sollen im Folgenden die wesentlichen Erwägungen aus der Schlichtungspraxis der SRUV - Schlichtungsstelle Reise und Verkehr e. V. in Berlin dargestellt werden:

Sachverhalt

Der Fahrgast plante eine Reise von Saarbrücken nach Leer (Ostfriesl.) sowie eine Rückfahrt. Für Teilstrecken wollte er seinen Schwerbehindertenausweis nutzen. Für die Strecke Koblenz-Leer erwarb er telefonisch über den Mobilitätsservice ein Ticket.

Die Mobilitätsservicezentrale bestätigte die benötigte Einstiegshilfe für die Hinfahrt, wies jedoch darauf hin, dass in Koblenz für die Rückfahrt keine Hilfe geleistet werden könne. Am Reisetag wurde der Fahrgast zudem kurzfristig informiert, dass der für ihn vorgesehene Zug ab Koblenz eine defekte Tür zum Rollstuhlteil habe und eine Beförderung daher nicht möglich sei. Eine alternative, zeitlich passende Verbindung konnte nicht organisiert werden. Aufgrund dienstlicher Termine fuhr der Fahrgast daher mit dem eigenen Pkw nach Leer (Ostfriesl.).

Wie reagierte das Verkehrsunternehmen?

Nach der Reise wandte er sich telefonisch an das Verkehrsunternehmen, [...]

Dieser Artikel ist zum Zeitpunkt der PDF-Erstellung nicht komplett im Internet bzw als Download verfügbar gewesen. Sie finden ihn aber im oben angegeben SIGNAL, erhältlich in vielen Zeitschriftenläden, Bahnhofsbuchhandlungen und direkt im GVE-Shop (Bhf Lichtenberg, Empfangsgebäude Untergeschoss).

Oder Sie bestellen sich das SIGNAL immer aktuell nach Hause:

Im Internet unter:

signalarchiv.de/abo

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10004255>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten



Defekte Tür und verweigerte Einstiegshilfe hat einem Reisenden die Mitfahrt unmöglich gemacht. Doch das Verkehrsunternehmen will sich nicht an den Kosten der Ersatzfahrt beteiligen. (Fotos und Collage: Holger Mertens, unterstützt durch KI.)