

Die Deutsche Bahn wird immer schlimmer!

Es gibt bei der Deutschen Bahn eine so genannte Mobilitätsservicezentrale. Dort melde ich mich immer, wenn ich mit der Bahn verreise. Diese Stelle organisiert es, dass ich in den Zug hinein und wieder heraus komme.

Von 12.-15. Oktober wollte ich zu einem Tanz-Event in Lunow-Stolzenhagen, einem kleinen Dorf bei Angermünde in Brandenburg.

Ich mailte die gewünschten Zugverbindungen an die Mobilitätsservicezentrale. Die Hilfeleistung für die Hinfahrt am Donnerstag, 12. Oktober, von Berlin Gesundbrunnen nach Angermünde wurde bestätigt. Der von mir gewünschte Ausstieg bei der Rückfahrt wurde zweimal abgelehnt: Sowohl in Berlin Potsdamer Platz als auch in Berlin Gesundbrunnen seien die Aufzüge auf dem Bahnsteig defekt, an dem der Zug von Angermünde ankommt. Schließlich wurde die Hilfeleistung beim Ausstieg am Berliner Hauptbahnhof bestätigt.

Am Donnerstag war ich rechtzeitig - eine halbe Stunde vor Abfahrt des Zuges nach Angermünde – am Bahnhof Gesundbrunnen. Der Aufzug zu den Gleisen 9 und 10 war eingerüstet, also nicht spontan kaputt gegangen. Der Zug nach Angermünde fährt auf Gleis 10 ab.

Was nun?

Der nächste Nahverkehrszug vom Gesundbrunnen zum Hauptbahnhof fuhr erst in 20 Minuten. Das wäre zu knapp geworden, um den Zug nach Angermünde am Hauptbahnhof noch zu erreichen (dachte ich zumindest – im Nachhinein betrachtet hätte es wohl doch noch gereicht).

Ich überlegte, wie ich unter Nutzung möglichst weniger Aufzüge zum Hauptbahnhof komme. Ich fuhr mit der S-Bahn zum Nordbahnhof und von dort aus mit der Straßenbahn zum Hauptbahnhof.

Als ich im Hauptbahnhof ankam, war der Zug nach Angermünde tatsächlich noch auf der Anzeigetafel, aber als ich vor dem Aufzug zum betreffenden Bahnsteig stand, war er weg.

Mir fiel auf, dass es am Hauptbahnhof kaum noch Abfahrtspläne gibt. So erkundigte ich mich am Infopoint nach dem nächsten Zug nach Angermünde. Da ich meine Fahrt mit viel „Luft“ kalkuliert habe, hätte ich den vorbestellten barrierefreien Bus in Angermünde sogar noch knapp bekommen, wenn ich mit diesem Zug gefahren wäre.

Doch es kam anders.

Ich wartete 40 Minuten auf dem Bahnsteig. Als der Zug einfuhr, fuhr ich zum Lokführer und machte ihm klar, dass ich mitfahren möchte. Er reagierte nicht weiter.

Ich war ziemlich überrascht, dass der erste Wagen hinter der Lok keine fahrzeuggebundene Einsteigeilfe hatte. Entweder der erste Wagen oder der letzte, dachte ich (weil ich es noch nie anders gesehen hatte), und fuhr schnell ans Ende des Zuges. Doch da war auch kein Rollstuhlsymbol. Als ich wieder nach vorne fuhr, entdeckte ich in der Mitte des Zuges Rollstuhlsymbol und Hilfe-Anforderungsknopf. Eine Frau auf dem Bahnsteig drückte für mich. Nichts passierte. Wenige Sekunden später ging die Tür zu und der Zug fuhr ab.

Abgesehen davon, dass ich genervt, wütend und fertig war, habe ich auch nicht gewusst, wie ich von Angermünde weiter gekommen wäre, wenn ich noch einmal gewartet und einen Zug später gefahren wäre.

Beim Versuch, nach Hause zu fahren, bin ich dann noch in den falschen Bus eingestiegen. Das ist mir noch NIE passiert.

Zuhause angekommen habe ich die Mailbox meines Handys abgehört - und: siehe unten.

Martin Seidler, 12.10.2023

Mail am 12.10.2023 um 19:55 Uhr an die Mobilitätsservicezentrale:

Sehr geehrte Damen und Herren,

da es aufgrund Ihrer groben Fahrlässigkeit mit der heutigen Fahrt von Berlin nach Angermünde nicht geklappt hat, versuche ich es morgen noch einmal.

Ich melde eine Ein- und Ausstiegshilfe für folgende Fahrt an:

- am Freitag, 13. Oktober 2023, um 14:39 Uhr ab Berlin Hauptbahnhof mit dem RE 3 (3312) nach Angermünde

Ich hatte die heutige Fahrt ab Berlin Gesundbrunnen angemeldet. Der Aufzug zu Gleis 9/10 war eingerüstet, also er ist nicht erst "seit heute" defekt.

Warum rufen Sie mich (erst) heute um 8:57 Uhr an, sprechen mir auf die Mailbox, dass der Aufzug in Berlin Gesundbrunnen kaputt ist, bestätigen mir dann aber in einer Mail um 9:02 Uhr den Auftrag (V-01777477) für die Hilfeleistung in Berlin Gesundbrunnen?

Ich verlange eine angemessene Entschädigung!

Mit freundlichen Grüßen
Martin Seidler

Antwort der Mobilitätsservicezentrale am 12.10.2023 um 20:48 Uhr:

Hallo Martin Seidler,

nachdem Sie die Nachricht gelesen haben, helfen Sie uns bei der Verbesserung unserer Qualität.

Nehmen Sie bitte an unserer Kundenzufriedenheitsbefragung teil.

Vielen Dank für Ihre Anfrage.

Der Aufzug zum Gleis 9/10 in Berlin Gesundbrunnen bleibt bis zum 21.12.2023 ausser Betrieb.
Wir konnten daher ihre Hilfeleistung nicht anmelden.

Bei weiteren Fragen sind wir gerne für Sie da. Sie erreichen uns Montag bis Freitag von 6 bis 22 Uhr, Samstag und Sonntag sowie an bundeseinheitlichen Feiertagen von 8 bis 20 Uhr

- per Telefon unter 030 65212888,
- per E-Mail an msz@deutschebahn.com,
- per Fax an 030 65212899.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team der Mobilitätsservice-Zentrale

DB Station&Service AG