

16. Wahlperiode

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Claudia Hämmerling (Bündnis 90/ Die Grünen)

vom 04. Oktober 2007 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Oktober 2007) und **Antwort**

Taxidienst bei der S-Bahn

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

Die Kleine Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher die BVG und die S-Bahn Berlin GmbH um Stellungnahmen gebeten, die jeweils von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurden. Sie sind nachfolgend in den einzelnen Antworten wiedergegeben.

Frage 1: Über wie viele „behindertengerechte“ Fahrzeuge verfügt der „Taxidienst“, der bei der S-Bahn organisiert ist (vgl. Antwort des Senats (Drucksache 16/10411), und wie viele FahrerInnen stehen zur Verfügung?

Antwort zu 1.: Hierzu teilt die S-Bahn Berlin GmbH Folgendes mit:

„Soweit uns bekannt ist, verfügt das Taxiunternehmen, welches im Bedarfsfall durch die Betriebszentrale der S-Bahn angefordert wird, über etwa 10 Fahrzeuge und ebensoviel Fahrerinnen und Fahrer.“

Frage 2: In welchen Bezirken sind die Fahrzeuge stationiert, und wie lange dauert es maximal, bis ein Fahrzeug vor Ort ist?

Antwort zu 2.: Hierzu teilt die S-Bahn Berlin GmbH Folgendes mit:

„Das Taxiunternehmen ist im gesamten Berliner Raum tätig. Die Fahrzeuge sind je nach Abrufen im gesamten Stadtgebiet verteilt. Das Taxi ist entsprechend der Verkehrssituation schnellstmöglich vor Ort.“

Frage 3: Zu welchen Tages- und Nachtzeiten kann der „Taxidienst“ angefordert werden?

Antwort zu 3.: Hierzu teilt die S-Bahn Berlin GmbH Folgendes mit:

„Die Fahrzeuge werden im Bedarfsfall durch die verantwortlichen Mitarbeiter der Betriebszentrale ohne zeitliche Einschränkungen angefordert.“

Frage 4: Unter welchen Voraussetzungen kann der „Taxidienst“ bei Betriebsstörungen (defekte Aufzugsanlagen, Schienenersatzverkehr, der mit dem Rollstuhl nicht zu erreichen ist usw.) angefordert werden, bzw. ab welchem Zeitaufwand (in Minuten) sind „Umfahrungen“ für Rollstuhlfahrer zu zeitaufwendig und damit unzumutbar?

Frage 5: Wer entscheidet vor Ort über die Anforderung durch den Kunden?

Antwort zu 4. und 5.: Hierzu teilt die S-Bahn Berlin GmbH Folgendes mit:

„Besteht wegen einer Betriebsstörung oder eines defekten Aufzuges keine reguläre Weiterbeförderungsmöglichkeit, werden durch die Kundenbetreuung oder die Betriebszentrale die Umfahrgarvarianten geprüft. Wir können nur für den Havariefall oder für gestörte Aufzüge keine Taxi-Flotte bereitstellen, die im Fall des Falles sofort einsatzbereit wäre. Dies gilt im Übrigen auch für eine Busflotte, die in derartigen Fällen auch nicht sofort zur Verfügung steht. Hier gilt Kleinarbeit: Busse anfordern, den Betrieb umorganisieren. Busse stehen in der Regel nach Anforderung erst ca. 45 – 60 Minuten später zur Verfügung (das Busunternehmen wird dabei auch einen gewissen Anteil an Fahrzeugen bereit stellen, die Rollstühle befördern können). Die Anforderung eines Taxi-Fahrzeuges kann durch die Betriebszentrale nach Anforderung ebenso erfolgen – mit den Wartezeiten, die jeder Kunde bei einer Betriebsstörung erwarten muss.“

Die Entscheidung, ein behindertengerechtes Taxi anzufordern, trifft die Betriebszentrale der S-Bahn.

Mobilitätseingeschränkte S-Bahnnutzer haben auch unmittelbar vor Fahrtantritt die Möglichkeit, sich unter www.s-bahn-berlin.de über die aktuellen Störungen von Fahrtreppen und Aufzügen zu informieren und Umfahrungsmöglichkeiten zu planen. Ein Rechtsanspruch auf die Bestellung von behindertengerechten Fahrzeugen besteht nicht.“

Frage 6: Auf welche Weise kann der „Taxidienst“ angefordert werden, wenn ein Rollstuhlfahrer wegen eines defekten Aufzugs weder die örtliche Stationsaufsicht noch eine Info-Säule erreichen kann?

Antwort zu 6.: Hierzu teilt die S-Bahn Berlin GmbH Folgendes mit:

„Ansprechpartner ist die Kundenbetreuung, die zu folgenden Zeiten besetzt und unter der Rufnummer 29743333 zu erreichen ist:

Montag bis Freitag	6.00 bis 22.00 Uhr
Sonnabend, Sonntag	7.00 bis 21.00 Uhr.“

Frage 7: Gibt es eine Telefon-Nummer, unter der ein Rollstuhlfahrer in einem solchen Fall eine Betriebszentrale anrufen kann? Wenn ja, welche, und zu welchen Zeiten?

Antwort zu 7.: Hierzu teilt die S-Bahn Berlin GmbH Folgendes mit:

„Ansprechpartner für den Kunden ist in erster Linie die Kundenbetreuung. Weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme bestehen über die Infosäulen und das örtliche Personal.“

Frage 8: Wie wird einem Rollstuhlfahrer weitergeholfen, wenn der „Taxidienst“ nicht zu erreichen ist?

Antwort zu 8.: Hierzu teilt die S-Bahn Berlin GmbH Folgendes mit:

„Fälle, in denen der Taxidienst nicht zu erreichen war, traten bisher nicht auf.“

Frage 9: Gibt es bei der BVG einen vergleichbaren Taxibetrieb?

Antwort zu 9.: Hierzu teilt die BVG Folgendes mit:

„Nein.“

Frage 10: Ab welchem Zeitaufwand ist nach Ansicht des Senats eine „Umfahrungsalternative“ zu zeitaufwendig und damit unzumutbar?

Antwort zu 10.: Die Entscheidung über die Zumutbarkeit ist in diesem Fall eine Abwägungsentscheidung der

S-Bahn Berlin GmbH. Das Unternehmen ist im Falle von Streckensperrungen vertraglich verpflichtet, alternative Fahrtmöglichkeiten einzurichten, die soweit möglich auch von behinderten Fahrgästen genutzt werden können. Besteht diese Möglichkeit nicht, muss die S-Bahn Berlin GmbH alle möglichen und wirtschaftlich vertretbaren Maßnahmen ergreifen, um Nachteile für die Kunden und damit auf für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu mildern. Das Unternehmen hat somit in jedem Einzelfall abzuwägen, ob der Verweis auf eine Umfahrungsmöglichkeit im Verhältnis zum wirtschaftlichen Aufwand eines Taxidienstes zulässig ist. Der Senat hat im Verkehrsvertrag mit der S-Bahn Berlin keine abstrakte Zeitvorgabe für die Zumutbarkeit von Umfahrungen gesetzt.

Frage 11: Welche Hilfe kann ein Rollstuhlfahrer in einem solchen Fall von der BVG erwarten?

Antwort zu 11.: Hierzu teilt die BVG Folgendes mit:

„Grundsätzlich können sich Rollstuhlfahrer vor Antritt ihrer Fahrt umfassend über Aufzugsstörungen informieren. Dies ist auf verschiedenen Wegen möglich: Auf der Internetseite der BVG (www.BVG.de) und über den automatischen Ansagedienst (Tel. 256-22096) sind alle defekten Aufzüge abrufbar. Als weitere Möglichkeit steht das Call-Center der BVG (Tel. 19 449) zur Verfügung.

Trifft ein Rollstuhlfahrer während seiner Fahrt mit der U-Bahn auf einen defekten Aufzug, kann er auf allen U-Bahnhöfen über die dort installierten Notruf- und Informationssäulen mit den Leitstellen der BVG Kontakt aufnehmen. Das Personal wird den Rollstuhlfahrern Umfahrungsmöglichkeiten aufzeigen.

Schienenersatzverkehr wird bei der BVG in der Regel mit barrierefreien Bussen durchgeführt. Auch wenn ein Ziel- bzw. Endbahnhof des Schienenersatzverkehrs nicht barrierefrei sein sollte, gibt es auf Grund des eng gestrickten Verkehrsnetzes in Berlin zumutbare Umfahrungsmöglichkeiten. Auch in diesen Fällen helfen die Mitarbeiter des BVG-Call-Centers bzw. die fahrinfo-online bei der Suche nach günstigen Alternativen. Dies wird noch erheblich einfacher werden, wenn die Testversion der „fahrinfo-online barrierefrei“ von der BVG Ende 2007 in Betrieb genommen wird.“

Frage 12: Kann der Sonderfahrdienst für Behinderte (früher Telebus) bei Betriebsstörungen im Verantwortungsbereich von U- und S-Bahn über die Notrufnummer bestellt werden? Wenn ja, zu welchen Zeiten?

Antwort zu 12.: Seit August 2006 besteht bei dem Betreiber des Sonderfahrdienstes eine Notrufnummer (Tel. 2610 2230), die in folgenden Fällen gewählt werden darf: Rollstuhl defekt, Fahrzeug des Sonderfahrdienstes kommt nicht nach 20 Minuten Wartezeit, nachts ist keine Weiterbeförderung durch den ÖPNV möglich, bei kurzzeitigem Storno am Fahrttag (wg. Erkrankung o.ä.). Die Notrufnummer ist in den Zeiten der Fahrtwunschannahme von 7.00 h bis 17.00 h besetzt und im Anschluss daran wird

die Annahme durch die Mitarbeiter der Taxi-telefonzentrale sichergestellt. Eine Beförderung durch den Sonderfahrdienst bei Störungen im ÖPNV ist grundsätzlich nicht vorgesehen. Es liegt in der Verantwortung des jeweiligen Verkehrsträgers, bei Störungen in seinem Zuständigkeitsbereich (u.a. Aufzug defekt, liegen gebliebener Zug/Bus) dafür Sorge zu tragen, dass die Störung beseitigt und der Nutzer an das von ihm gewünschte Ziel weiter befördert wird. Sollte dies aus unterschiedlichen Gründen nicht möglich sein, z.B. wenn der Nutzer aufgrund seiner Behinderung kein Taxi nutzen kann, keine behindertengerechte Beförderung möglich ist, wäre in Ausnahmefällen der Sonderfahrdienst in der Lage, den Berechtigten weiterzubefördern.

Die BVG teilt hierzu Folgendes mit:

„Wenn mobilitätseingeschränkte Personen mit Rollstühlen über die genannten Notruf- und Informationssäulen (Informationstaste) Kontakt zum Personal der U-Bahnleitstellen aufnehmen und um die Bestellung eines Fahrzeuges des Sonderfahrdienstes für Behinderte bitten, wird dieser Bitte entsprochen.

Die entsprechende Telefonnummer liegt in den Leitstellen vor.

Die Leitstellen sind während der gesamten Betriebszeit der U-Bahn erreichbar.“

Berlin, den 30. Oktober 2007

In Vertretung

K r a u t z b e r g e r

.....
Senatsverwaltung für Stadtentwicklung

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. Novemb. 2007)