

Bericht über die Durchführung einer Testfahrt mit dem Fernbusanbieter Flixbus von Bremen ZOB, Breitenweg nach Frankfurt Flughafen, Terminal 2 am 03.05.2017 und von Frankfurt Flughafen, Terminal 2 am 05.05.2017 zurück nach Bremen ZOB, Breitenweg

Onlinebuchung

Die Fahrkarte wurde 14 Tage vor dem Testfahrtantritt online von meiner Arbeitsplatzmailadresse gebucht. Nach dem der Onlinebuchung habe ich gleich bei Flixbus angerufen wegen der Anmeldung meines Assistenzhundes. Zuerst habe ich mich durch den Sprachcomputer gequält. Anschließend hat sich relativ schnell ein Mitarbeiter von Flixbus gemeldet. Dieser hatte einen ausländischen Akzent. Ich habe ihm alles geschildert und ihm auch meine Buchungsnummer mitgeteilt. Er sagte zu mir er müsse sich wegen meines Assistenzhundes zuerst erkundigen. Ich wurde in die Warteschleife verbannt. Dort war ich insgesamt 18 Minuten. Der Mitarbeiter erschien wieder auf der anderen Telefonseite und teilte mir mit, dass er die Buchung jetzt vornimmt. Schwups ich war wieder in der Warteschleife. Diesmal 34 Minuten. Ich bekam dann die Buchungsbestätigung per E-Mail. Nach dem sich der Mitarbeiter wieder meldete und sagte ihre Buchungsbestätigung müsste jetzt da sein, bejahrte ich dieses. Dann ging es weiter. Ich sagte zu dem Mitarbeiter ich habe noch eine weitere Buchungsnummer zur Anmeldung meines Assistenzhundes. Ihr glaub es nicht. Für diese Buchung für meinen Assistenzhund habe ich glatte 40 Minuten gewartet. Der Mitarbeiter war freundlich aber komplett nicht im Bilde was er tun muss. Für die Anmeldung von zwei Buchungsnummern für einen Assistenzhund kann man wohl kaum über 90 Minuten am Telefon bleiben. Dieses ist nicht hinnehmbar.

Zwei Tage später wurde ich von Flixbus angerufen. Sie wollten von mir meinen Schwerbehindertenausweis und Unterlagen über den Hund haben. Ich teilte Ihnen mit, dass diese bereits vorliegen. Ich teilte der Mitarbeiterin meine private Mailadresse mit. Unter dieser wurden dann auch die entsprechenden Unterlagen gefunden. Ich teilte der Mitarbeiterin mit, dass die Onlinebuchungen über meine dienstliche Mailadresse erfolgen mussten, weil mein privater PC die Grätsche gemacht hat.

Hinfahrt am 03.05.2017

Am 03.05.2017 bin ich mit meinem Blindenführhund „Merlin“ losgegangen von zu Hause um 06:00 Uhr. Wenn ich mit dem Fernbussen reise bin ich immer sehr zeitig an der Fernbushaltestelle. Ich bin wie immer von zu Hause bis zum Bahnhof „Bremen-Aumund“ gegangen. Von dort bin ich mit der S-Bahn RS1 der Nordwestbahn zum Bremer Hauptbahnhof gefahren. Die S-Bahn ist von „Bremen-Aumund“ pünktlich um 06:25 Uhr abgefahren. Die S-Bahn ist pünktlich um 06:54 Uhr am Bremer Hauptbahnhof angekommen.

Bezüglich der S-Bahn der Nordwestbahn bezogen auf die Barrierefreiheit verweise ich auf diverse Testberichte von mir die dem BSK vorliegen.

Als nächstes habe ich mir nochmals die behindertengerechte Toilette mal wieder im Bremer Hauptbahnhof angesehen. Sie war hygienisch sauber. Es gab auch keinen Fett Rand im Waschbecken. Anschließend bin ich zu Starbucks gegangen und habe dort noch einen leckeren Kaffee getrunken. Ich hatte ja Zeit genug. Um 07:30 Uhr bin ich dann zur Fernbushaltestelle des Bremer ZOB, am Breitenweg gegangen. Dort bin ich um 07:35 Uhr angekommen.

Bezüglich der Situation an der Fernbusabfahrtshaltestelle verweise ich auf diverse Testberichte der Fernbusabfahrtshaltestelle Bremen die dem BSK vorliegen.

Ich habe eine SMS von Flixbus erhalten. Hier wurde mir mitgeteilt, dass der Bus ca. 15 Minuten Verspätung in der Ankunft hat. Der Bus kam dann um 08:13 Uhr. Ursprüngliche Abfahrtszeit war 07:55 Uhr. Der Fahrer ist nicht auf mich automatisch zugekommen. Also musste ich mich mit Merlin wieder zum Fahrer durchfragen. Er sagte zu mir, der Koffer kommt hinten rein. Dann hat er gesehen, dass ich einen Blindenführhund mit dabei hatte. Der Fahrer stand dabei direkt neben mir. Schon komisch.

Der Bus ist dann schließlich um 08:20 Uhr abgefahren. Im Tunnel kurz vor dem Autozubringer ist es dann noch zu einer Unfallsituation gekommen. Der Bus wollte links einscheren. Andere Fahrgäste haben es auch gesehen, dass der LKW- Fahrer ein Zeichen gegeben hat, dass er rüber fahren sollte. Auf einmal gab der LKW- Fahrer Gas. Der Spiegel vom Lkw zertrümmerte die letzte Scheibe auf der linken Seite. Der Spiegel am LKW war nur umgeknickt. Die Polizei wurde nicht geholt. Der Fahrer teilte den Fahrgästen mit, dass der LKW-Fahrer ihm niemals so ein Zeichen gegeben hat. Der Fahrer beruhigte jedoch alle Fahrgäste, dass mit dem Bus weitergefahren werden kann, da es sich hier um eine Scheibe mit einer Doppelverglasung handelt. Es war nur die äußere Scheibe kaputt. Die meisten Fahrgäste die das Zeichen gesehen, haben können die Aussage des LKW-Fahrers nicht verstehen. Der Fahrer meinte jedoch er könne es ihm nicht nachweisen. Letztendlich würde er sowieso Schuld bekommen weil er ja einscheren wollte auf eine andere Fahrspur. Durch den Vorfall sind wir in Hannover mit 60 Minuten Verspätung angekommen.

In Göttingen West hat der Fahrer seine 30 Minuten Lenk- und Ruhepause gemacht. Der Bus blieb offen. Dieses soll nicht so geschehen gemäß der gesetzlichen Vorschriften. Ich habe mich dann mit Merlin aufgemacht zum Restaurant. Ich habe auf dem kurzen Weg dorthin keine abgesenkten Bordsteinkanten gefunden. Um auf den Fußweg zu kommen. Es gab eine Treppe zum Restaurant und eine Rampe. Ein automatischer Türöffner war nicht vorhanden. Die Tür war sehr schwer aufzuziehen. Als ich im Restaurant war hat mich Merlin an den Tresen geführt. Dort habe ich nachgefragt ob sie eine behindertengerechte Toilette haben. Dieses wurde bejaht. Man hat mir gleich Hilfe angeboten und mich dort hingebacht. Die behindertengerechte Toilette war einigermaßen sauber, aber viel zu eng (siehe Bilder). Anschließend bin ich wieder zum Tresen und habe mir einen Kaffee und ein belegtes Brötchen bestellt. In diesem Restaurant ist eigentlich Selbstbedienung. Dort war man hilfsbereit. Man hat mich zu einem Tisch gebracht und mir dann den Kaffee und das belegte Brötchen gebracht. Im Außenbereich gab es leider keine Leitlinien für sehbehinderte und blinde Menschen um das Restaurant schneller zu finden.

Auf dem Rückweg zum Bus habe ich dann noch eine abgesenkte Bordsteinkante gefunden.

Trotz der großen Verspätung bin ich um 15:05 Uhr am Frankfurter Flughafen Terminal 2 angekommen. Ursprünglich sollte der Bus dort um 14:55 Uhr ankommen.

Rückfahrt am 05.05.2017

Ich war im Sheraton-Hotel am Frankfurter Flughafen. Das Hotel befindet sich gegenüber von Terminal 1. Im Sheraton-Hotel am Frankfurter Flughafen fand die Fachmesse Sight City statt. Diese Fachmesse richtet sich nur an blinde und sehbehinderte Menschen. Hier werden Hilfsmittel aller Art ausgestellt. Workshops und parallel dazu erfolgen auch immer kleine Kongresse.

Um 15:00 Uhr habe ich mich von dort auf den Weg gemacht zur Fernbushaltestelle am Terminal 2 des Frankfurter Flughafens. An der Fernbushaltestelle war ich um 15:35 Uhr angekommen. Genau zu diesem Zeitpunkt. Bekam ich eine SMS von Flixbus. Hier wurde mir mitgeteilt, dass der Bus 25 Minuten Verspätung hat. Der Bus sollte ursprünglich um 16:00 Uhr abfahren. Um 16:45 habe ich bei Flixbus angerufen. Und mich erkundigt wann der Bus denn nun käme. Ich bekam zur Antwort er sollte eigentlich schon seit einigen Minuten da sein. Ich sollte noch etwas Geduld haben.

Bei der Fernbushaltestelle handelt es sich um eine ganz normale Haltestelle. Am Ende dieser Haltestelle ist ein barrierefreier Übergang (abgesenkte Bordsteinkanten). Der Bussteig ist jedoch sehr schmal. Wartehäuschen stehen auch noch darauf. Ob ein Rollstuhlfahrer noch daran vorbeikommt, mag ich nicht beurteilen, da ich dieses nicht sehen kann. Servicepersonal- sowie eine Fahrdienstleitung sind nicht vorhanden. Es gibt nur ausgedruckte Ankunfts- und Abfahrtsausdrucke der einzelnen Fernbusse. Schwerbehindertenparkplätze stehen am Terminal 2 zur Verfügung. Eine behindertengerechte Toilette bzw. Toiletten sollen im Terminal 2 zur Verfügung stehen. Diese habe ich nicht gefunden.

Der Bus kam um 16:55 Uhr. Der Fahrer kam wieder nicht auf mich zu. Also wieder durchfragen.

Der Hund muss auch mit, fragt der Fahrer und teilte mir mit, dass Hunde nicht mitgenommen werden. Ich teilte ihm mit, dass mein Assistenzhund angemeldet ist und gem. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Assistenzhund mitgenommen wird. Er fragte mich nach meinen Namen und dann war alles in Ordnung. Er nahm mir meinen Koffer ab. Eine Begrüßungsansage im Bus wurde nicht gemacht. An der Fernbushaltestelle Frankfurt HBF ZOB war Fahrerwechsel. Der ursprüngliche Fahrer verblieb mit im Bus. Nach der Abfahrt ließ man eine automatische Ansage laufen. (Anschnallpflicht, Toilette, W-Lan usw.). Schade keine persönliche Ansage. So wusste man nicht welches die nächste Fernbushaltestelle ist als Blinder oder Sehbehinderter.

Auf der Autobahnraststätte Göttingen West wurde eine Pause von 15 Minuten gemacht. Ursprünglich sollte hier eine Pause von 45 Minuten gemacht werden. Aufgrund der hohen Verspätung hat man darauf verzichtet. In Bremen bin ich um 23:05 Uhr mit einer kleinen Verspätung von 10 Minuten angekommen.

Bremen, 08.06.2017



Volker Schilling u. Blindenführhund „Merlin“
Mobi-Scout des BSK