

## Wenn einer eine Reise macht.....

Von der Buchung bis zur Reise, geplant und umgesetzt – Bericht zur Testfahrt mit Flix Train von Köln nach Hamburg vom 13.11.2018 – 14.11.2018

Wie gewohnt schaue ich zunächst mal auf der Web-Site nach Verbindungen. Um sicher zu gehen rufe ich dann mal bei der Hotline an um mich schlau zu machen. Zunächst mal bekomme ich die Auskunft, ich könne es erst mal online buchen und dann wie schon bei den Buchungen zu den Busverbindungen, anrufen um den Rollstuhl und in diesem Fall auch noch die Begleitperson dazu zu buchen. In diesem Zusammenhang frage ich mal ganz dumm nach einer möglichen Hotline oder Telefonnummer für Mobilitätseingeschränkte Menschen. Ich spreche mit einer Frau Nino. Ob das jetzt der Vor – oder Nachname sein soll erschließt sich mir nicht so ganz. Sie ist sehr nett und freundlich aber offensichtlich nicht wirklich gut unterrichtet. Sie fragt nach, bedankt sich dann dafür, dass ich gewartet habe und erklärt mir, nein eine extra Hotline oder Nummer gäbe es nicht, nur die übliche Telefonnummer, über die ich alles buchen kann. Soweit der Anfang. Ich buche also meine Fahrt und rufe dann wieder die Hotline an. Übrigens empfiehlt es sich nicht an einem Sonntag zu buchen. Die Wartezeit in der Schleife ist auch nach über einer Stunde noch nicht zu Ende. Am kommenden Tag habe ich in weniger als einer Minute eine Verbindung. Ich melde also den Rollstuhl und meine Begleitung an. Diesmal spreche ich mit einer Frau Dukarec. Auch sie ist sehr nett und verspricht, mir die Tickets für meine Begleitung zu schicken und die Anmeldung für den Rollstuhl weiter zu geben. Sie bittet mich dann, den Service der Bahn für die Einstiegshilfe anzurufen und gibt mir dafür auch die Nummer des Mobilitätsservice der Bahn. Also rufe ich jetzt die Bahn an. Die Dame ist sehr nett und hilfsbereit, bittet mich jedoch, nochmal bei FlixBus nachzufragen, wo das Rollstuhlteil in der Wagenreihung sei, damit sie mich entsprechend an der richtigen Stelle einladen können. Also rufe ich wieder bei FlixBus an und spreche diesmal mit einem Herrn Blazeovski der mir erklärt, die Wagenreihung kenne er auch nicht, wahrscheinlich in der Zugmitte. Dabei belasse ich es erst mal. Die Tickets für meine Begleitung kommen dann auch zeitnah. Soweit erst mal die Buchung.

Am Reisetag finden wir uns 20 Minuten vor Abfahrt am Servicepunkt der Bahn ein und werden von einem Beamten in Empfang genommen, der uns zum Bahnsteig bringt, er trägt auch das Gepäck. Ich frage ihn, wie es kommt, dass

die Bahn den Service zum Ein- und Ausstieg übernimmt. Er erklärt, dass es Verträge gibt, die ja auch die Nutzung des Bahnhofs und auch den Service z.B. für die Mobilität im Ein- und Ausstieg mit einschließt. Da er leider auch nicht weiß wo der Waggon für Rollstuhl, ect. mitläuft, geht er auf Erkundung. Leider gibt es darüber keinerlei Erkenntnis, also warten wir bis der Zug bereitgestellt wird. Die geschieht dann mit einiger Verspätung. Wir stellen fest, es gibt keinen Waggon für Rollstuhl und anderes wie z.B. Fahrräder. Der Bahnbeamte fährt mit mir zu einem Wagen der am Fenster ein Rollstuhlzeichen hat. Aber dieses ist wohl einfach nur so, einen Einstieg, der rollstuhlgerecht wäre gibt es nicht. Nur die üblichen schmalen Türen und steilen Stufen. Der Beamte sucht nun einen FlixTrain Mitarbeiter. Er findet einen und dieser erklärt kategorisch, es gäbe keinen Waggon für Rollstuhl, es sei auch kein Rollstuhl angemeldet und er könne mich nicht mitnehmen. Da werde ich doch mal etwas energisch, erkläre deutlich ich habe den Rollstuhl angemeldet und im Übrigen Hotel und Konzertkarten gebucht und müsste mitfahren. Auch die Aussage, dass ich zur Not umsteigen könne und der Rollstuhl gefaltet eingeladen werden kann, motiviert den Mitarbeiter nicht. Ich beharre aber darauf mitgenommen zu werden und er telefoniert mit einem anderen Mitarbeiter. Jetzt kommen noch drei weitere Mitarbeiter, einer entschuldigt sich wortreich und verspricht eine Lösung zu finden. In der Zwischenzeit hat ein Mitarbeiter die Stange, die die beiden Türen trennt, abgeschraubt. Ich steige vorsichtshalber aus und steige etwas mühselig unter Mithilfe des Mitarbeiters und des Bahnbeamten ein und der Rollstuhl wird hochgehoben. Er muss jetzt allerdings im Einstiegsbereich stehenbleiben, denn in den Waggon reicht der Platz nicht, dazu sind die Gänge zu eng. Also falten wir ihn und lassen ihn im Einstiegsbereich stehen.



Jetzt sind wir zumindest schon mal im Zug. Mit nun schon einiger Verspätung setzt sich der Zug in Bewegung. Es folgt nun eine lange, betont ermunternde Begrüßung über Lautsprecher mit Entschuldigung für den verspäteten Start. Die Fahrtroute wird aufgezählt, dann folgt eine Erklärung, dass leider das Bistro nicht besetzt ist, da der Cateringservice nicht gekommen sei, dass die Wagenreihung nicht wie geplant sei und dass somit auch die reservierten Plätze nicht an den ausgewiesenen Stellen zu finden sind, und man sich doch ein schönes Plätzchen frei suchen möge, es gäbe genug freie Plätze für alle. So geht es noch eine Weile weiter, dann folgt das Ganze nochmal auf Englisch, jetzt aber schon deutlich kürzer. Was mich immer schon stört und jetzt bei dieser langen Erklärung nochmal deutlich wird ist dieses leutselige duzen der Fahrgäste, das nervt. Auch meine Begleitung findet dies seltsam und unpassend. Während der folgenden Fahrt läuft der Mitarbeiter, der sich als Eddi vorgestellt hat, emsig die Wagen hin und zurück, was er da tut weiß man nicht so recht, er wirkt jedenfalls sehr beschäftigt. Bisher hat auch noch niemand nach Tickets gefragt. Er erkundigt sich bei uns, ob wir gut sitzen und entschuldigt sich nochmal für die Unannehmlichkeiten und verspricht Verbesserung. Ich bitte ihn, für die Ankunft in Hamburg dem Bahnpersonal mitzuteilen, wo ich dann die Ausstiegshilfe in Anspruch nehmen kann, denn diese wissen dann ja auch nicht wo ich zu finden bin. Er wird in Hamburg anrufen und Bescheid geben. Meine Begleitung bewaffnet sich mit Maßband und misst einmal die Türbreite, sie beträgt für eine Türbreite 56 cm. Also ohne die Stange abzumontieren passt da kein Rollstuhl durch.



Später steigt noch eine Familie mit einem Rollstuhlkind zu. Das Kind trägt der Vater in den Wagen, der Rollstuhl ist schmal genug und leicht und so steigt die Familie selbständig ein. Ein Rollstuhlfahrer, der fest im Rollstuhl sitzt hätte so nicht mitgenommen werden können, oder hätte die Fahrt im Einstiegsbereich stehen bleiben müssen.

Während der Fahrt stellen wir fest, dass es sehr kalt ist, Heizung scheint keine zu funktionieren. Bei jedem Einstieg folgt wieder eine lange, betont muntere Begrüßung mit den üblichen Entschuldigungen. Er sucht immer wieder nach neuen Formulierungen, begrüßt die Fahrgäste mit „meine Lieblingsflixtrainfahrtgäste“ und ähnlich. Er ist sehr um gute Stimmung bemüht. Inzwischen stehen wir ab und zu, weil vor uns ein Gleis nicht frei ist oder sonst ein Hindernis an der Weiterfahrt hindert. So kommt im Laufe der Fahrt etwa 45 Minuten Verspätung zustande, wofür er sich immer wieder wortreich entschuldigt. Irgendwann einmal kommt eine Durchsage, dass sich der Fahrgast der ein weißes Fahrrad mit Gras am Lenker bei sich führt, das nicht mit angemeldet sei, doch bei seinem Fahrrad einfinden möge. Diese Durchsage kommt dann noch einmal. Allerdings mit dem Zusatz, sonst würde das Fahrrad in Münster ausgeladen. Es scheint sich aber niemand zu melden, in Münster wird es tatsächlich ausgeladen. Sehr spät, schon fast zum Ende der Fahrt werden dann tatsächlich die Tickets kontrolliert. In dieser Zeit sind schon viele

Reisende wieder ausgestiegen und andere zugestiegen. Ziemlich offensichtlich auch einige ohne jegliches Ticket oder mit falschem von der Bahn.

Die Toiletten sind schmutzig, was mir meine Begleitung mitteilt. Da ich nicht standhaft genug bin um mit den Krücken durch den Zug zu wanken, verkneife ich mir das Trinken, damit ich die Fahrt ohne Toilette überstehe. Das ist ein echtes Hindernis in der Bahn, denn kein bewegungseingeschränkter Mensch und Rollstuhlfahrer kann zur Toilette kommen, wenn er nicht in einem speziellen Waggon unterkommt, der ja dann auch eine erreichbare Toilette, in die man hineinfahren kann, beinhaltet. Zum Glück war ich vor Antritt noch auf der Toilette, so überstehe ich die Fahrt.

Mit ca. 40 Minuten Verspätung erreichen wir Hamburg. Ich versuche nochmal dem Mitarbeiter einzuschärfen, dass er das heutige Problem für die Rückfahrt klären mögen, so dass wir dann wenigstens auf der Rückfahrt weniger Stress haben, was er auch verspricht.

Jetzt kommt der Ausstieg. Natürlich wurde die Bundesbahn nicht informiert und bis der Beamte mich gefunden hat, bin ich bereits ausgestiegen mit Hilfe der FlixTrain Mitarbeiter und Fahrgästen. Der Bahnbeamte ist verärgert, dass es keine Informationen gab, wofür sich der FlixTrain Mitarbeiter mehrfach entschuldigt, es sei sein Fehler. Der Bahnbeamte bringt uns dann in die Wandelhalle, wo wir Toilette und Info zum öffentlichen Nahverkehr finden.

Bei allen Fehlern muss man dennoch sagen, dass alle sehr hilfsbereit und freundlich waren und die Fahrt auf diese Weise gut verlief.

Jetzt suchen wir die Buslinie, die uns zum Hotel bringt und begeben uns auf den Weg dorthin. Der Busfahrer ist ausgesprochen freundlich, kommt sofort und hilft beim Einstieg, ebenso später beim Ausstieg.

Das Hamburger Pflaster ist nicht wirklich behindertenfreundlich. Die Wege sind unwegsam, Bordsteinabsenkungen gibt es, wenn überhaupt, nur an Straßen – Ampelübergängen. Blindenleitlinien sind auch nicht gerade üppig angebracht. Im Bereich um den Bahnhof gibt es nicht wirklich viele Hinweise oder Anzeigentafeln, aber wir finden dennoch unsere Verbindung mit dem Bus problemlos. Zum Glück bin ich nicht alleine.



Rückseite vom Bahnhof

Im Hotel angekommen bin ich erst recht froh, dass ich nicht alleine bin. Den Eingang krönen mehrere Stufen und so stünde ich dann vor der Tür. Meine Begleitung geht hinein und zum Glück gibt es von hinten einen Zugang mit einer Rampe. Dort angekommen hindert mich aber erstmal eine Baustelle und viel Baumaterial am Zugang, mit etwas Mühe finden wir einen Aufzug, der aber reagiert nicht. Also meine Begleitung wieder hinein. Ein Techniker kommt mit ihr zurück und erklärt, dass der Knopf für die Aufwärtsfahrt defekt ist und wir den für die Abwärtsfahrt drücken mögen. Das muss man aber erstmal wissen. Naja, jetzt sind wir drin. Unser Zimmer ist im 7. Stock. Wäre toll, wenn jetzt ein Brand oder auch nur eine Übung wäre. Nachdem wir uns ein wenig frisch gemacht haben leisten wir uns ein Taxi zur Elbphilharmonie und sehen einem Abendessen und Konzert entgegen.

Das Frühstück am nächsten Morgen ist etwas gewöhnungsbedürftig. Der Frühstücksraum ist im Keller, nur zu begehen durch einige Räume in denen gerade gebaut wird, etwas gruselig. Im Anschluss fahren wir erstmal zum Bahnhof, schließen unser Gepäck ein und unternehmen noch eine Stadtrundfahrt. Nach dem Mittagessen ist noch etwas Zeit übrig und wenn ich schon mal hier bin, kann ich mir ja den Busbahnhof anschauen. Den hatte Eddi am Vortag angekündigt für Fahrgäste, die mit FlixBus weiterfahren wollen, mögen nur den Hinweisen ZOB folgen. Diese suche ich jetzt, kann aber keinen Hinweis finden. Also gehe ich zum Servicepunkt und frage nach. Der Beamte

erklärt mir den Weg, es ist nicht weit. Ich frage ihn warum es keine Hinweisschilder dafür gebe, worauf er mir antwortet, es sei ja ein Konkurrenzunternehmen, da würde sich die Bahn ja nicht unbedingt besonders stark dafür machen. Ich bin ein bisschen irritiert, denn ein ZOB ist ja wohl Anfahrt für alle Busse, also auch normaler Nahverkehr. Als ich dort ankomme, wird mir klar, es ist tatsächlich wenn man es so sehen will ein Konkurrenzunternehmen. Denn hier finde ich einen Busbahnhof nur für Fernbusse. Ich weiß nicht ob dieser Busbahnhof neu ist, er wirkt jedenfalls so.

Es gibt ein größeres Gebäude, in diesem befinden sich mehrere Ticketschalter von unterschiedlichen Unternehmen, wie FlixBus, Sindbad, eine polnische Linie und noch einiges anderes. Es gibt eine große Anzeigentafel, einen Aufzug in den Kellerbereich, oben reichlich Sitzplätze. Das Gebäude ist geöffnet von 5 Uhr bis 23 Uhr. Draußen finden sich 15 Bussteige mit Leuchtanzeigentafeln auf denen die aktuelle und die nachfolgende Verbindung von FlixBus zu sehen ist.



Das Ganze ist überdacht und auch hier gibt es einige Sitzplätze. Des Weiteren befinden sich in dem Gebäude einige Imbissgeschäfte, die die Wartezeit angenehm überbrücken lassen.



Einer Legende kann man entnehmen, wo welcher Service zu finden ist. Es sind Toiletten ausgewiesen, allerdings keine Behindertentoilette. Als fahre ich mal mit dem Aufzug in den Kellerbereich zu den Toiletten und siehe da, es gibt sie doch die Behindertentoilette, sie ist nur nicht als solche gekennzeichnet. Die



Bussteige liegen alle an einem langen Zugang, Bordsteinabsenkung gibt es hier nicht, braucht man in unmittelbarer Nähe auch nicht als Zugang zu den Bussen. An den Ampelübergängen sind die Bordsteine abgesenkt. Was es nicht gibt sind Blindenleitlinien und Durchsagen. Also ein Minus für Blinde und Sehgeschädigte Menschen. Sonst ist dieser Busbahnhof recht übersichtlich und gut angelegt. Es stehen gerade mehrere Busse hier, unter anderem einer nach Köln/Bonn Flughafen. Ich frage mal wie lange die Busfahrt nach Köln dauert. 8 Stunden dauert die Fahrt, also doppelt so lange wie die Bahnfahrt. Und dann erfahre ich noch etwas Interessantes. Der Bus hat vorne ein Rollstuhlzeichen. Da frage ich doch mal nach. Nein, es gibt keinen Rollstuhlzugang / Hebebühne in den Bus für Rollstühle, nur hinten gäbe es zwei Plätze mit entsprechend mehr Beinfreiheit, der Rollstuhl käme dann in den Kofferraum. Der Einstieg ist allerdings nur eine kleine flache Stufe. Die Bauart ist wie bei den ehemaligen Megabussen, die hatten diese Anordnung auch so. Ich erkundige mich wie alt der Bus sei, erst einige Monate. Als ich versuche nachzuhaken scheint der Fahrer in Erklärungsnot zu kommen, er meint er habe jetzt auch keine Zeit mehr und ich möge doch nebenan bei den Fahrern nachfragen und lässt mich stehen. Mit diesen Informationen begeben wir uns wieder zum Bahnhof, wo wir noch einen Kaffee trinken und dann zum Servicepunkt für die Rückfahrt gehen. Wir werden schon erwartet und gehen zum Gleis. Auch hier gibt es wieder keine Informationen wo ich einsteigen werde. Die junge Dame die mich begleitet geht nachfragen. Mit einer Hebebühne kommt sie zurück und wir warten auf den Zug. Wie könnte es auch anders sein, auch dieser Zug hat keinen Waggon für Rollstuhl. Auch hier erklärt der FlixTrain Mitarbeiter wieder es sei kein Rollstuhl angemeldet. Die Bahnbeamtin erklärt ihm allerdings forsch, das sei ihr egal, sie würde mich jetzt hier hineinsetzen. Die Stange wird wieder entfernt und diesmal werde ich mit der Hebebühne hineingehoben. Drinnen steige ich dann nur noch auf einen Sitz um und auch hier bleibt der Rollstuhl zusammengeklappt im Eingangsbereich stehen. Ich verscheuche ein junges Pärchen von den Sitzen im Eingangsbereich, freiwillig und von sich aus hätten sie den Platz nicht geräumt.



die Hebebühne mit der ich in die Bahn komme. Stange im Eingangsbereich zwischen den Türen entfernt.

Wir verstauen unser Gepäck und sind glücklicherweise wiederum versorgt. Die Fahrt beginnt und kurz darauf folgt wieder die Begrüßung. Sie ist ähnlich wie am Vortag. Diesmal nicht ganz so lang, aber ähnlich munter. Es ist der gleiche Mitarbeiter wie schon am Vortag. Nach kurzer Fahrzeit stehen wir schon wieder. Es befinden sich vor uns Personen im Gleis, das kann ja heiter werden. Stockend geht es mal ein Stückchen weiter, dann stehen wir wieder. So haben wir dann wieder 45 Minuten Verspätung, für die sich der Mitarbeiter immer wieder wortreich entschuldigt. Dafür kann er ja nichts. Eine Information hätte schon gereicht. Heute wird wortreich erklärt, dass Mitreisende nur dann mitfahren können wenn sie ein spezielles FlixTrain Ticket haben und andere nicht gelten. Später überbringt er noch die frohe Botschaft des geöffneten Bistros und dass man zum Laden von Handys u. ä. ein Powergerät ausleihen könne und dass leider im Wagen 6 die Heizung nicht funktioniere und er sie nicht ans Laufen bekommen würde. Man möge sich in diesem Fall gerne ein anderes Plätzchen suchen, es wären genug Plätze vorhanden. Übrigens kann man auch direkt im Zug Tickets lösen, diese sind dann allerdings entsprechend teurer. Online gebucht kostet die Fahrt Köln – Hamburg 9,99 €, im Zug gebucht

65,00 €, eine ganz schön heftige Steigerung, er meint aber immer noch günstiger als bei der Bahn.

Auch auf dieser Fahrt ist das Toilettenproblem das Gleiche, sie sind schmutzig, heute gibt es auch kein Wasser zum Händewaschen.

Jetzt bleibt nur noch die Frage, wie klappt der Ausstieg in Köln. Mit der entsprechenden Verspätung, für die sich der Mitarbeiter bei jedem Ausstieg wieder wortreich für die Verspätung durch die Personen im Gleis entschuldigt, kommen wir in Köln an. Und oh Wunder, diesmal scheint die Verständigung geklappt zu haben. Eine nette Bahnbeamtin ist schnell mit der Hebebühne zur Stelle. Die Stange wird entfernt und ich werde ausgeladen.



Jetzt müssen wir leider noch eine Stunde warten bis unsere nächste Verbindung nach Düren kommt, dann bin ich nach zwei ereignisreichen Tagen Nachts um eins endlich wieder zu Hause.

Insgesamt hat alles trotz der Hindernisse für mich gut geklappt, alle waren nett und freundlich und hilfsbereit, aber da ist deutlich Luft nach oben. Besonders was die Kommunikation untereinander im FlixBus Unternehmen anbelangt und

wie man eine Buchung für Menschen mit Handy-Cup entsprechend gestalten kann. Es sollte doch möglich sein an einer dafür zuständigen Stelle alles komplett zu buchen und festzulegen, ohne dass im Nachhinein keiner mehr vom Anderen weiß, was gebucht wurde und dass man sich darauf verlassen kann, auch eine gebuchte Fahrt antreten zu können. Im Normalfall würde je ein Reisender ganz schön blöd da stehen und eine gebuchte Fahrt könnte nicht angetreten werden, was Folgen in Form von Hotelbuchungen, Anschlussfahrten, Veranstaltungen, oder, oder, oder, hätte.

Was ich erlebt, bzw. erreicht habe, schafft ja nicht jeder und darf so nicht passieren.