

**Von:** noreply@salesforce.com im Auftrag von Saarbahn  
<kundendialog@saarbahn.de>  
**Gesendet:** Dienstag, 24. März 2020 12:36  
**An:** peter-schoepe@web.de  
**Betreff:** Saarbahn - Antwort zu Ihrem Anliegen 01485855 [R] [ ref:\_00Db0ZJ3W\_  
5000X27xrFx:ref ]

Sehr geehrter Herr Schöpe,

vielen Dank für Ihre Nachricht vom 09.03.2020.

Es tut uns leid, dass Sie sich zu einer Beschwerde veranlasst sehen.

Generell vermitteln wir unseren Fahrern und Fahrerinnen (auch Mitarbeiter beauftragter Unternehmen), dass ein höfliches und sachliches Verhalten gegenüber unseren Fahrgästen erforderlich ist. Jeder Mitarbeiter soll unsere Fahrgäste so behandeln, wie er selbst als Fahrgast behandelt zu werden wünscht.

Mobilitätseingeschränkten Fahrgästen (z. B. mit Kinderwagen, Rollstuhl oder bei Sehbehinderungen) ist nach Möglichkeit beim Ein- und Aussteigen zu helfen und wir erwarten von unseren Fahrern\*innen ein rücksichtsvolles Verhalten. Sollte dies im Einzelfall nicht geschehen, hilft uns der Fahrgast, wenn er sich bei uns mit genauen Angaben zu dem Vorfall meldet (Datum, Uhrzeit, Linie, Fahrtrichtung, Einstiegs-/Ausstiegshaltestelle etc.). Dann können wir individuell mit dem Fahrer sprechen und ihn über ein korrektes Verhalten belehren.

Anbei finden Sie unsere Dienstanweisung zum Umgang mit Rollstuhl-/EScooter-Fahrern, fernr wird unser Personal zu folgenden Themen regelmäßig geschult:

Verhalten an Haltestellen, Endhaltestellen

7. Beim Einstieg sind die Fahrausweise zu kontrollieren. Fahrgäste, die beim Einstieg den vorderen Durchgang blockieren würden (z.B. Rollstuhlfahrer, Personen mit Kinderwagen, ...), können an einer der hinteren Türen einsteigen. Die allgemeinen Grundsätze zur Kundenorientierung (siehe 7.1) sind dabei zu beachten.

8. Bei Bussen mit technischen Hilfseinrichtungen für mobilitätseingeschränkte Kunden sind diese Einrichtungen immer einzusetzen (Kneeling). Einrichtungen, die eine manuelle Bedienung vor Ort erfordern, sind bei Bedarf einzusetzen (Rampen).

Prüfen der Fahrkarten:

Der Einstieg hat grundsätzlich beim Fahrer zu erfolgen (siehe auch 5.7). Hiervon ausgenommen sind Personen, denen ein Einstieg im vorderen Bereich nicht zuzumuten ist (Rollstuhlfahrer, Personen mit Kinderwagen, etc.).

Sehr geehrter Herr Schöpe, wir setzen alles daran, dass die Fahrgäste mit unserer Dienstleistung zufrieden sind. Um jedoch eine gezielte Prüfung des Sachverhaltes vornehmen zu können, benötigen wir die entsprechenden Daten der Fahrten. Eine generelle Sensibilisierung des Personals wird jedoch umgehend erfolgen.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. Karina Hein

NKM Beschwerdemanagement



Saarbahn Netz GmbH

Post: Hohenzollernstraße 104 - 106, 66117 Saarbrücken

Büro: Malstatter Straße 5, 66117 Saarbrücken

E-Mail: [kundendialog@saarbahn.de](mailto:kundendialog@saarbahn.de)

[www.saarbahn.de](http://www.saarbahn.de)

Im Unternehmensverbund mit den Stadtwerken Saarbrücken.

Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und Ihren Rechten als Betroffener gem. Art. 12 ff. DSGVO können Sie unserer Datenschutzvereinbarung unter <http://www.saarbahn.de/fusszeile/datenschutzrichtlinien> entnehmen.

[ ref:\_00Db0ZJ3W.\_5000X27xrFx:ref ]



ref:\_00Db0ZJ3W.\_5000X27xrFx:ref