

### Angaben/Informationen zur Meldung

QM-Nr.: 771543  
iTweet-Nr.: 197809  
Ereignisdatum.: 25.06.2024  
Ereigniszeit: 15:54  
Erfasser: XXXXXXXXXX  
Tel. Erfasser:  
Ort: Pontresina  
Strecke: Strecken-km:  
Zug-Nr.: 974  
Fahrzeug-Nr.: Ap 1292 (Pano BB BEX)  
Service-Vorfall-Nr. :  
Vertraulich: N  
Verspätungsmin. 42,00  
Vorfallsart: Kundenbeschwerde  
QM-Code: Handicap

### **Beschreibung:**

Mit dem Zug 974 hatten wir keine Invalidiertenwagen (Api), trotz einer Rollstuhlsreservation vom 16. April. Der Fahrgast war unkooperiert, d.h. nicht nur keine Reise mit dem nächsten BEX sondern auch mit Allegra ganz vorne. Ausserdem haben wir auch die Grenzpolizei angerufen um eine gute Lösung für beides zu finden. In jedem Fällen ist der Fahrgast eingestiegen und dank auch an dem Personal in Tirano. Das Ergebnis ist, dass wir mit einer Verspätung von 42 Minuten in Tirano abgefahren sind. Wegen dem fehlenden Behindertewagen, haben wir das Getränk (15.- chf) gebeten. Die begleitete Person hat ein Video von uns gemacht. Aber die Polizei hat auf ihrem Handy nichts gefunden.

P-RS-TIR	Ereignis abklären	90	<p>In der Regel haben alle BEX-Kompositionen zwei Wagen der 1. Klasse: einen "normal" und einen für Invaliden.</p> <p>Leider ist diese Zusammensetzung aus verschiedenen Gründen nicht immer möglich. Mitteilungen über Rollstühle treffen Monate im Voraus ein: sie werden nicht immer bestätigt oder entsprechen der Wahrheit. Z.B. Rollstuhl mit Motor oder ohne.</p> <p>Wir hatten schon früher Probleme dieser Art, aber der Kunde hat immer Verständnis gezeigt und unsere Lösungen akzeptiert.</p> <p>In diesem Fall hat sich der Kunde gegenüber den Reisenden im selben Zug respektlos verhalten.</p> <p>Schließlich war der Kunde in der Lage, aus dem Rollstuhl zu steigen, und der Rollstuhl konnte auch verladen werden.</p> <p>Der Visiteur hat inzwischen unter den Augen des Kunden den Sitz ausgebaut.</p> <p>Nachdem musste der Visiteur den Sitz wieder einbauen, weil der Kunde verlangte, auf dem Sitz und nicht auf dem Rollstuhl zu sitzen.</p>
----------	-------------------	----	--

Status	40 Erfolgreich abgeschlossen		<input type="checkbox"/> Key Account	<input type="checkbox"/> Bestätigung pendent
Ersteller	Sturz Fadrj/Bahnhof St. Moritz/15.04.2024 17:12		<input type="checkbox"/> Last second Anbieter	
Unsere Referenz	ISBA/26.06.2024 04:30		<input type="checkbox"/> Provisionsrabatt auf Rechnun	<input checked="" type="checkbox"/> SAG Erinnerungsmail
Kreditlinie	Kein Debitor		Erste Bestätigung	15.04.2024
Reiseart	<input checked="" type="radio"/> Einzel	<input type="radio"/> Gruppe	Markt	Grossbritannien
Business Partner	RhB, St.Moritz		Sprache	deutsch
Rechnungsadresse	RhB, St.Moritz		Ihr Kontakt	
Lieferadresse	RhB, St.Moritz (stmoritz@rhb.ch)		Ihre Referenz	
Billetbezug	Nur Zuschlag	Fahrpreis/Teiln.	Telefon	+41 81 288 56 40
Zahlungsart	Kreditkarte		Email	doug.paulley@kingqueen.
Kreditkarte	[REDACTED]		Fax	
Name/Gruppenname	Doug Paulley		Tour-Code	
Fremdreferenz			Reiseleiter	
Transportunternehmen	RhB		Mobile	[REDACTED]
Mailversand-Informationen	RhB Reservation stmoritz@rhb.ch			
Capre Group				
Verpflegung				
			Bestellt am	15.04.2024

### Bemerkungen vom Zug

25.06.2024 13:02:00 | Einstiegshilfe  
Herr / Frau Douglas | 1x Rollstuhl ohne Motor  
Detailinfos  
Reisedatum: 25.06.2024  
Kontakttelefonnummer: [REDACTED]  
Anzahl Reisende inkl. Begleitpersonen: 1  
Name: Paully Douglas: gehbehindert, Rollstuhl ohne Motor  
Bemerkungen: Wagen 12 Platz Kunde kann nicht RS verlassen

Bemerkungen: Wagen 12 Platz 13 Kunde kann nicht RS verlassen / Sitzausbau bestellt 16.04.24/pg - Bestätigt.

Von: RhB Kundendienst <kundendienst@rhb.ch>  
Gesendet: Dienstag, 2. Juli 2024 13:57  
Betreff: WG: Right of Access Request and complaint: Lack of wheelchair access on train 974, Tuesday 25th June. | Q-772484

Lieber \*, liebe \*

Wir haben untenstehende Rückmeldung zur Fahrt eines Reisegastes am 25.6.2024 im 974 erhalten; mit

den Zugbegleiterinnen \* und \*.

- Bezüglich Abklärung des Falles wären wir froh, wenn sie ihre Sicht der Dinge schildern könnten.

- Der Fahrgast sagt zudem, dass eine Innentüre zu schmal war, um einzusteigen. War dem so?

Vielen Dank für eure Bemühungen und die Rückmeldung.

Gruss Andy

Von: Wagendisposition  
Gesendet: Dienstag, 2. Juli 2024 14:58  
An: RhB Kundendienst <kundendienst@rhb.ch>  
Betreff: AW: Right of Access Request and complaint: Lack of wheelchair access on train 974, Tuesday 25th June. | Q-772484

Hallo Andy

Am 25.06 war die Zugsformation vom 974 wie folgt:

Disposition Züge & Wagengruppen: 25.06.2024								
Position	1	2	3	4	5	6	7	
<input type="checkbox"/> <b>902: Zug</b>								
08:52 ZERM - 12:56 DIS								
K1: 0 / K2: 0								
<input type="checkbox"/> <b>904: Zug</b>								
09:52 ZERM - 13:56 DIS								
K1: 0 / K2: 0								
<input type="checkbox"/> <b>974: Zug</b>								
13:17 TIR - 15:45 SMOR								
K1: 92 / K2: 272								
	BEX					BEX Bp1	3503 ZTZ	
	TIR SMOR	TIR SMOR	TIR SMOR	TIR SMOR	TIR SMOR	TIR SMOR	TIR SMOR	TIR SMOR
	1293	1292	2513	2505	2502	2524	35103	35103

An diesem Tag waren zwei Ap eingereicht und kein Api. Dementsprechend waren die Wagen nicht Behigkonform.

Freundliche Grüsse

Von: RhB Kundendienst <kundendienst@rhb.ch>  
Gesendet: Dienstag, 2. Juli 2024 15:01  
An: Wagendisposition  
Betreff: AW: Right of Access Request and complaint: Lack of wheelchair access on train 974,  
Tuesday 25th June. | Q-772484

Hallo \*  
Danke für deine rasche Antwort.  
Darf ich fragen, was der Grund war, dass kein Api eingereiht war, obwohl eine Rollstuhl-  
Reservation  
vorhanden war?  
Danke für deine Hilfe und beste Grüsse  
Andy

Von: Wagendisposition  
Gesendet: Dienstag, 2. Juli 2024 15:10  
An: RhB Kundendienst  
Betreff: AW: Right of Access Request and complaint: Lack of wheelchair access on train 974,  
Tuesday 25th June. | Q-772484

Hallo Andy  
Der Ersatz Api war zu dieser Zeit in Landquart in der Werkstatt.  
Freundliche Grüsse