

Erstattung? Ja – Geld zurück? Nein

Reisezentrum geschlossen / Bahn und Politik setzen auf Gutscheine

Rems-Murr.

Die Deutsche Bahn zeigt sich in der Corona-Krise kulant. Zwar rollen die Fernverkehrszüge wie immer, aktuell können die Kunden ihre Fahrkarten jedoch leichter stornieren als üblich. Reisende der Kategorien „Sparpreis“ und „Super-Sparpreis“, die bis zum 13. März gebucht haben (Beförderungstag bis 30. April), sind nicht mehr an einen bestimmten Zug oder Tag gebunden. Und können ihre Tickets damit bis Ende Juni flexibel nutzen. Verzichteten sie ganz auf die Reise, wird der Kaufpreis erstattet. Geld auf ihr Konto bekommen die Fahrgäste deshalb trotzdem nicht. Stattdessen gibt die Bahn Gutscheine aus. Die sollen dann drei Jahre lang und für alle Angebote und Produkte der DB gültig sein. Für Passagiere mit Flex-Ticket ändert sich trotz Corona nichts. Wie gewohnt sind die etwas teureren Fahrkarten bis zum Vortag kostenfrei stornierbar.

Oskar Späth, Rechtsanwalt in Waiblingen, hat sich die AGB des Verkehrsunternehmens angeschaut: „Die Regelung ist zulässig, in meinen Augen hinreichend kulant. Sie benachteiligt den Endkunden nicht auf unangemessene Weise.“ In den Beförderungsbedingungen finde sich zudem eine Härtefallregelung. Auf diese könne sich etwa berufen, wer meine, den Gutschein nicht innerhalb der Gültigkeitsdauer einlösen zu können.

In der Praxis gibt es trotzdem eine Reihe von Problemen. So bittet die Bahn ihre Kunden, die Fahrkarte dort zu stornieren, wo sie gekauft wurde. In Steffen Kögels Fall ist das schwierig. Er hat seine Tickets im DB-Reisezentrum Waiblingen erworben. Das aber bleibt bis mindestens 19. April geschlossen. Deutschlandweit haben derzeit nur 42 der über 400 Reisezentren geöffnet.

Für Kögel sollte es nach Köln und zurück gehen, zu einer Tagung. Zwei Personen zum Preis von über 200 Euro. Kögels Tagung ist abgesagt und wird auch nicht nachgeholt. Das Geld ist also erst einmal weg, die Kommunikation mit der Bahn schwierig. Am Telefon landete er in einer unendlichen Warteschleife, auf Kunden wie auch Presseanfragen gibt es nur sehr allgemein gehaltene Antworten.

Ein Bahnsprecher schreibt, die Kulanz des Konzerns gehe „weit über das tarifliche Maß hinaus“, außerdem sei die Bahn „überzeugt, dass jeder Kunde einen Anlass finden wird, den Gutschein für sich zu nutzen“ – Kögel indes hätte sich mehr gewünscht als „Textbausteine“, wie er sagt. Seine Fragen sieht er nicht beantwortet, den Schriftverkehr mit der Bahn empfindet er als fragwürdig.

Fluggastrechte in Gefahr

Nicht nur fragwürdig, sondern gesetzeswidrig ist, was viele Touristik-Konzerne und Fluggesellschaften gerade versuchen: Sie verströmen ihre Kunden bei der Erstattung, bieten dafür Gutscheine in Höhe des Reise- oder Flugpreises an – dabei ist die Rechtslage eindeutig. Die Europäische Fluggastrechte-Verordnung schreibt vor, dass die Airlines sieben Tage Zeit haben, den vollen Flugpreis zurückzuerstatten, wenn sie eine Verbindung streichen. Corona macht da keine Ausnahme. Bei Pauschalreisen gilt eine Frist von 14 Tagen. Kunden haben hier also, im Gegensatz zur Bahn, eindeutig einen Anspruch auf ihr Geld.

Wie lange noch, das ist fraglich. Dieser Tage hat sich die Bundesregierung auf die Seite der Branche geschlagen. Sie möchte sich an die EU-Kommission wenden, um das Europa-Recht zu ändern. Die Verbraucher sollen dann „statt der sofortigen Rückzahlung grundsätzlich Gutscheine erhalten“. *Dennis Dreher*

Kinderstiftung schenkt Bücher

Hilfe für Leseratten

Rems-Murr.

Die derzeitige Situation von Kontaktverbot und „Home-Schooling“ trifft vor allem arme Kinder und ihre Familien hart – die katholische Rems-Murr-Kinderstiftung Funke will mit dem „Funke-Bücherwurm“ diesen Kindern in ihrem Alltag kleine Lichtblicke ermöglichen: Sie dürfen sich ihr Lieblingsbuch (bis 20 Euro) aussuchen und erhalten es kostenfrei direkt nach Hause geschickt. Betroffene Familien wenden sich einfach an info@kinderstiftung-funke.de: Name des Kindes angeben, Adresse und Buchwunsch, dazu den Nachweis der Bedürftigkeit als Scan oder Foto anhängen (zum Beispiel Tafelausweis oder Bescheide zu Sozialhilfe, Asylbewerberleistungen, Arbeitslosengeld, Wohngeld, Kinderzuschlag). Für die Teilnahme entstehen den Familien keine Kosten. Die Aktion wird durch Spenden finanziert. Die Stiftung kooperiert ausschließlich mit lokalen Buchhandlungen, um mit der Aktion auch den örtlichen Einzelhandel zu unterstützen. Für den Start ist ein Kontingent von 75 Gutscheinen eingeplant – es wird bei hoher Nachfrage ausgeweitet.

EXTRA: Gewalt in der Familie

Wenn Schläge drohen: Hilfe holen

In Zeiten wie diesen steigt die Gefahr, dass es zu Hause zu Gewaltausbrüchen kommt / Appell: Beratungsstellen anrufen

VON UNSEREM REDAKTIONSMITGLIED
ANDREA WÜSTHOLZ

Rems-Murr.

„Anrufen! In jedem Fall anrufen!“ – ihren Appell richtet Oranna Keller-Mannschreck an alle von Gewalt im privaten Umfeld bedrohten Menschen. „Das Hilfesystem existiert weiter. Die Menschen erreichen uns in jedem Fall“, verspricht die Leiterin der Waiblinger Pro-Familia-Beratungsstelle. Sie spricht im Namen aller Einrichtungen, die im Rems-Murr-Kreis von häuslicher Gewalt Betroffenen helfen (siehe Infobox). In Ausnahmefällen, „wenn es gar nicht anders geht“, seien persönliche Beratungsgespräche auch jetzt möglich. Fast alle Beratungen laufen aktuell telefonisch, per Mail oder Video-Schalte.

Allein die Angst vor Gewalt sei Grund genug, sich Hilfe zu holen. Mal länger mit jemandem sprechen können, der zuhört, der versteht, der Rat weiß, das allein kann schon viel nützen.

In den schwereren Fällen greifen Polizei, Ordnungsämter und Familiengerichte durch – auch jetzt, in Corona-Zeiten. Noch an Ort und Stelle kann die Polizei einem gewalttätigen Vater, Ehemann oder Lebenspartner (meist werden Männer zu Tätern, viel seltener Frauen) die Wohnungsschlüssel abnehmen und ihm verbieten, sich die nächsten Tage seiner Familie zu nähern. Ein Ordnungsamt kann diese Anordnung auf 14 Tage verlängern.

Oranna Keller-Mannschreck rät Betroffenen im Ernstfall dringend, sich viel mehr Zeit zu verschaffen, um zur Ruhe zu kommen, überlegte Entscheidungen zu treffen: Ein halbes Jahr lang kann ein Gewalttäter einer Wohnung verwiesen werden. Auch dann, wenn ihm die Wohnung gehört oder er der Mieter ist. Er zahlt weiter. Familiengerichte können solch einen Wohnungsverweis verfügen, und das tun sie auch, wenn es angebracht ist – und zwar „ganz schnell“, sagt Keller-Mannschreck.

Das Frauenhaus ist voll belegt

Meistens kommen die Männer dann bei ihren Eltern unter oder bei einem Kumpel. Der Beraterin ist kein Fall bekannt, dass ein Täter unter der Brücke schlafen musste. Um die Belange jener, die Gewalt ausgeübt haben, kümmert sich die Fachstelle für Gewaltprävention Rems-Murr (siehe Infobox). Fast immer sind Kinder mitbetroffen. Für sie sei es meist besser, wenn sie in der Wohnung bleiben können, betont Keller-Mannschreck. Zumal das Rems-Murr-Frauenhaus voll belegt ist.

Bisher sei die Zahl der Anrufe nicht auffallend angestiegen – „noch nicht“. Dasselbe beobachtet die Polizei, wie Sprecher Holger Bienert sagt. Aber: Die Erfahrungen in anderen Ländern seit Beginn der Corona-Krise zeigen, dass diese besonderen Umstände zu mehr Gewalt im häuslichen Umfeld führen, so Polizeipräsident Reiner Möller. Bereits 2019 sind die Zahlen enorm angestiegen – und da war zumindest in Deutschland noch nicht groß von Corona



Es handelt sich um ein gestelltes Bild. Die Verletzungen der Frau sind nicht echt, sondern wurden bei einem Aktionstag des Roten Kreuzes geschminkt. Befürchtet wird, dass es aktuell zu mehr - echten - Verletzungen dieser Art kommt. Foto: Palmizi

die Rede. 521 Fälle von häuslicher Gewalt wurden der Polizei vergangenes Jahr im Rems-Murr-Kreis bekannt. Das entspricht einem Plus von 14 Prozent im Vergleich zu 2018. Das Dunkelfeld dürfte groß sein.

„Ich fürchte, dass das, was wir nicht mitkriegen, extrem viel ist“, sagt Keller-Mannschreck und prophezeit: „Das wird noch zunehmen. Es wird mehr verletzte Seelen geben. Auch die sexualisierte Gewalt wird zunehmen.“

Eine Vergewaltigung bleibt eine Vergewaltigung auch dann, wenn sie innerhalb einer Ehe oder Partnerschaft geschieht. Es handelt sich um eine Straftat – und um einen medizinischen Notfall. Oranna Keller-Mannschreck nennt die Rems-Murr-Klinik in Winnenden als erste Anlaufstelle. Unabhängig von der medizinischen Erstversorgung kann eine Frau dort Spuren sichern lassen für den Fall, dass sie später Anzeige erstatten möchte und es dann auf Beweise ankommt.

Hin und wieder sucht auch ein Mann Hilfe, weil er Opfer von häuslicher Gewalt geworden ist. Auch Kinder rufen an und fragen, was sie tun sollen – zu Hause geht's rund. Oder erwachsene Söhne und Töchter melden sich.

Die schlechteste aller Varianten ist, Gewalt und Aggression innerhalb der Familie einfach auszuhalten, sagt die Beraterin. Sie rät jetzt in der Corona-Ausnahmesituation

dringend davon ab, Grundsatzprobleme in einer Beziehung lösen zu wollen, die Verletzungen der letzten zehn Jahre auf den Tisch zu bringen. „Das kann man nach Corona tun.“ Jetzt müssen alle sehen, wie sie in diesen Zeiten über die Runden kommen. Zuständigkeiten in der Familie klar regeln, den Tag strukturieren und vor allem rausgehen an die Luft, nicht dauernd aufeinanderhocken in der Wohnung, rät Keller-Mannschreck. Kommen jetzt zur meist ohnehin klammen finanziellen Situation regelrechte Existenznöte hinzu, helfen erneut die Beratungsstellen weiter. Wo wendet man sich hin, wer hilft schnell und wie: Es gibt Antworten auf diese Fragen. Man muss allerdings anrufen und die Fragen auch wirklich stellen.

Hier gibt es Hilfe bei häuslicher Gewalt

■ **Weibliche Opfer** häuslicher Gewalt können sich hierhin wenden:

■ **Pro Familia**, Telefon 0 71 51/ 9 82 24 89 40

■ **Kreisdiakonieverband**, Telefon 0 71 51/9 59 19 22

■ **Beratungsstelle** des Frauenhauses, Telefon 0 71 81/6 16 14

■ **Caritas-Zentrum** Backnang, Telefon 01 71/ 3 43 46 10

■ **Caritas** Waiblingen, Telefon 0 71 51/17 24 28

■ **Männliche Opfer** häuslicher Gewalt erhalten bei Pro Familia in Waiblingen Hilfe, Telefon 0 71 51/9 82 24 89 40

■ Erwachsene Opfer **sexualisierter Gewalt** erhalten ebenfalls bei Pro Familia Hilfe, 01 60/4 88 16 14

■ Für **jugendliche** Opfer sexualisierter Gewalt ist eine Anlaufstelle des Landratsamtes da, Telefon 0 71 51/5 01-14 96

■ Die Fachberatungsstelle **Gewaltprävention berät gewaltausübende Menschen**. Für Menschen aus dem Rems-Murr-Kreis wird hier Hilfe angeboten: 07 11/9 45 58 53 10, gewaltpraevention@sozialberatung.

■ Die bundesweite, **Nummer gegen Kummer**: 0 80 00/11 60 16.

Kinderschutz jetzt nötiger denn je

Jugendamt: In Krisensituationen ist es noch wichtiger, dass Familien Hilfen erhalten und auch beanspruchen

Rems-Murr.

Kinder, Jugendliche und Familien sind jetzt höheren Risiken ausgesetzt. Beengter Wohnraum, geschlossene Kindergärten und Schulen, gesperrte Spielplätze, Existenzängste, Eltern im Home-Office – all das strengt an. „Diese hohen psychischen Belastungen führen unweigerlich zu Konflikten und Streitigkeiten in vielen Familien. Die Erfahrungen anderer Länder zeigen eine massive Zunahme häuslicher Gewalt, erhöhten Alkoholkonsum, eine deutliche Verschlechterung der psychischen Gesundheit von Eltern. Insbesondere Kinder und Jugendliche sind in diesen Zeiten leider viel zu oft die Leidtragenden“, heißt es in einer Mitteilung des Kreisjugendamts. Kinder- und Jugendhilfe müsse unbedingt als kritische Infrastruktur anerkannt werden – so wie Energie, Wasser oder Ernährung. In seiner Mitteilung listet das Jugendamt auf, was Kinder- und Jugendhilfe leistet:

■ **Misshandelte Kinder** werden in Obhut genommen. Familien werden unterstützt und beraten, damit es nicht so weit kommt.

■ **Kinder und Jugendliche**, die nicht zu Hause leben können, werden in Pflegefamilien und Einrichtungen betreut.

■ **Die Jugendämter** unterstützen die Kommunen dabei, die Notbetreuung von Kindern zu organisieren.

■ **Menschen mit Anspruch** auf Unterhaltsvorschuß und ähnlichen Geldleistungen sind darauf angewiesen, dass sie pünktlich ihr Geld bekommen.

Aktuell versuchen Mitarbeitende in allen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe mit Flexibilität, Kollegialität, Solidarität, Fantasie und großem Engagement, Lösungen mit den Familien zu entwickeln, zum Teil unter extrem erschwerten Bedingungen. „Es macht aber auch Mut und stimmt opti-

mistisch zu erleben, wie sich Fachkräfte gegenseitig aushelfen und unkompliziert mit- und zusammenarbeiten. Viele arbeiten von zu Hause aus und kommen abends lange nach Dienstschluss ins Büro, weil sie niemanden gefährden wollen.“

Andere beraten telefonisch, hören zweifelhafte Menschen zu und müssen ertragen, dass sie auf vieles selbst keine Antwort geben können. Viele Fachkräfte leben in Einrichtungen zusammen mit den Kindern und Jugendlichen, nehmen neue Kinder auf, bleiben mit den Herkunftsfamilien im Kontakt – all das verdiene „Hochachtung und Lob“, heißt es in der Mitteilung weiter. Dasselbe gelte für alle, die „weiterhin in den persönlichen Kontakt gehen, wo dies notwendig ist, zum Beispiel um das Kindeswohl sicherzustellen, Kinder in Einrichtun-

gen zu bringen oder in Pflegefamilien zu vermitteln“.

In Krisensituationen sei es noch wichtiger, dass Familien die passenden Hilfsangebote bekommen und in Anspruch nehmen. Das Kreisjugendamt biete weiterhin Unterstützung und Beratung an. Die Behörde könne auf ein Netz engagierter Jugendhilfeträger, kommunaler und kirchlicher Träger, Pflegefamilien, Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen zurückgreifen, die bereit seien, flexibel auf Bedarfe einzugehen. Natürlich stellen sich in Zeiten wie diesen Fragen der Finanzierung neu. Das Kreisjugendamt stehe den freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe sowie den Tagespflegeltern und Pflegefamilien zur Seite und kläre, wie Leistungen flexibel angepasst werden können (*wir haben berichtet*). Ge-

meinsam würden Finanzierungsmodelle entwickelt, um auch zukünftig auf ein breites Netz an sozialen Dienstleistungen zurückgreifen zu können. Auch Empfänger von Unterhaltsvorschuß bekämen „weiterhin pünktlich ihr Geld ausbezahlt, um den Familien keine weitere finanzielle Unsicherheit zuzumuten“, heißt es in der Mitteilung weiter.

Ansprechpartner

■ Alle Bereiche des **Kreisjugendamts** sind weiterhin **telefonisch zu erreichen**. Außerhalb der Dienstzeiten und am Wochenende gibt es eine Notfallbereitschaft, die über die Rettungsleitstelle von Polizei und Rettungsdiensten erreichbar ist.

■ **Die frühen Hilfen** bieten Beratung an: Waiblingen ☎ 07151/ 501 1292, Backnang ☎ 07191/ 895 4026, Schorndorf ☎ 07181/ 93889 5030 oder E-Mail: fruehehilfen@rems-murr-kreis.de.

■ **Beratungsstellen** für junge Menschen und ihre Familien: ☎ Waiblingen 07151/ 501 1500, Backnang ☎ 07191/ 895 4039, Schorndorf ☎ 07181/ 93889 5039.

■ **Unterstützung** von Kindern, Jugendlichen und Familien bei der **Alltagsbewältigung** sowie in Krisensituationen: Sozialer Dienst des Kreisjugendamts, Waiblingen ☎ 07151/ 501 1292, Backnang ☎ 07191/ 895 4028, Schorndorf ☎ 07181/ 93889 5030.



Kinder sind jetzt höheren Risiken ausgesetzt.

Foto: Pixabay