



Eisenbahner mit Herz

April 2016

Das Magazin zur Siegerkür

Meister-Eisenbahner für Kunden in Not



Fotos (3) © Allianz pro Schiene / FotoTaubert.de

Jury: Gold für Abellio / DB gewinnt Silber und Bronze

Berlin, den 27. April 2016. Die Jury hat gesprochen: Eine Zugbegleiterin, ein Lokführer und ein Reisecenter-Mitarbeiter gewinnen den Titel „Eisenbahner mit Herz 2016“. **Gold** geht an die Abellio-Zugbegleiterin Lena-Sophia Nobbe (46). Die türkisch-stämmige Eisenbahnerin wies auf eine „nachahmungswürdige Weise“ einen Fahrgast in die Schranken, der nicht neben „Kanaken“ sitzen wollte: Als der Mann mit seinen rassistischen Beschimpfungen nicht nachließ, brachte die Abellio-Mitarbeiterin eine verängstigte syrische Familie aus der Schusslinie, indem sie die Leute in die erste Klasse umsiedelte. „Gold für eine Eisenbahnerin, die eine schwierige Situation mit Esprit gelöst hat, ohne den Fahrgast zu verprellen: Lena-Sophia Nobbe steht dafür, dass in unseren Zügen jeder Mensch einen guten Platz findet“, lobte die Jury unter dem Vorsitz der Allianz pro Schiene.

Silber gewann der DB Regio Lokführer Fatih Yilmazli (25) aus Freudenstadt. Als ein unter Drogeneinfluss

stehender Fahrgast aus Algerien die weiblichen Reisenden in seinem Zug sexuell belästigt, verlässt er seinen Führerstand und bringt die Frauen in Sicherheit. Er koordiniert die Verhaftung des Angreifers und sorgt dafür, dass die Lage nicht weiter eskaliert. Die Preisrichter waren überzeugt: „Ohne dass die Frauen erst den Notrufknopf drücken mussten, hatte dieser Lokführer jederzeit die Übersicht in seinem Zug. Seit den Silvester-Übergriffen auf der Kölner Domplatte wissen wir, dass solch ein Einsatz nicht selbstverständlich ist.“

Bronze bekam der Auszubildende Kevin Hauseder (21) vom Reisecenter München, weil er ein getrenntes Liebespaar auf der Rückreise von Italien mit vielen gekonnten Telefonaten wieder zusammenbrachte, anstatt die Fahrgäste mit der Formel „Eigenschulden“ abzuspeisen. „Bronze für einen Service, der sogar einem langgedienten Vertriebsmitarbeiter zur Ehre gereichen würde“, urteilte die Jury über den jüngsten „Eisenbahner mit Herz“ jemals.

Erstmals ehrte die Jury auch „**Lan-
dessieger**“: Acht Eisenbahner waren in ihren Bundesländern hervorragend für die Kunden unterwegs. Für Baden-Württemberg ging der Preis an Maria Verna von DB Regio, in Bayern bekam der BOB-Lokführer Markus Schmidt den Titel: beide hatten Flüchtlinge auf ihren Irreisen durch Deutschland geholfen. Der ICE-Zugbegleiter Enrico Gottwald (Berlin) und ICE-Zugchefin Anne Feilke (Hamburg) überzeugten die Jury ebenso wie Bahnhofs-Mitarbeiter Gero Müller, der am Bahnhof Leer (Niedersachsen) einer Rollstuhlfahrerin aus Nacht und Regen gerettet hatte. Der NordWest-Bahn-Lokführer Werner van de Loo (NRW) überführte einen Taschendieb inflagranti, während HEX-Mitarbeiter Lars Jaeger (Sachsen-Anhalt) ein verlorenes Kundenhandy aus der Zugverkleidung herausoperierte. Der HLB-Zugbegleiter Siegbert Giese (Hessen) ist bei Fahrplan-Havarien für seine Pendler jederzeit auf dem Handy zu erreichen.

www.eisenbahner-mit-herz.de

INHALT

Erste Klasse für Flüchtlinge

Wie Lena-Sophia Nobbe in einem Abellio-Zug eine syrische Familie gegen einen Rassisten beschützt hat. **GOLD** Seite 2

Ritter im Schwarzwald

In einem AVG-Zug belästigt ein Betrunkener Lisa Baunack und andere weibliche Fahrgäste. DB Regio Lokführer Fatih Yilmazli greift ein. **SILBER** Seite 3



Foto: Allianz pro Schiene/Max Gottschalk

Paarlauf mit Hindernissen

Ein Paar auf der Rückreise von Italien verpasst sich im Eurocity. Im Reisecenter München übernimmt Kevin Hauseder die Zusammenführung der Liebenden. **BRONZE** Seite 7

Die Landessieger

Service der Extra-Klasse: Für acht Bahnmitarbeiter gibt's einen Preis auf Landesebene. Seite 8

Liebliche der Bahnkunden

Ein vergessenes Fahrrad bei Agilis, ein Katzen-Blog für den Bahnhof Cuxhaven bei Metronom, Durchsagen-Champions bei der Deutschen Bahn: Die Jury hatte die Qual der Wahl. Alle Favoriten auf einen Blick: Seite 4

Lob & Preis

Im sechsten Jahr des Wettbewerbs kennt die Branche ihre Gold-Jungs und Mädels. Die Sieger der Vorjahre posieren mit Maskottchen Linda Seite 6

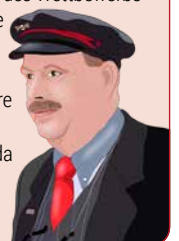


Illustration: Fiverr/Screections



Lena-Sophia (46) hat in ihrem Berufsleben schon viele Stationen gemeistert. Die gelernte Friseurin aus Castorp-Rauxel mit türkischen Wurzeln arbeitete an der Kasse eines Baumarkts und bei McDonald's, bevor sie sich bei Abellio bewarb. Es war Liebe auf den ersten Blick, und das Jobangebot aus Hagen kam prompt.

Dass sie mit dem neuen Arbeitsplatz auch gleich die Eisenbahn für sich entdeckte, freut die erklärte Autofahrerin besonders. Ihr Mann ist ihr darin gefolgt: Seit zwei Jahren ist er Lokführer im Güterverkehr. Lena-Sophia Nobbe fühlt sich trotzdem als Pionierin: „Ich bin die erste Eisenbahnerin in der Familie.“ Und die Beste.

„Da hat er sich selber bloßgestellt“

Abellio-Zugbegleiterin Lena-Sophia Nobbe über alltäglichen Rassismus und „Asyl“ im Zug

Frau Nobbe, gehen Sie immer so freundlich mit Rassisten um?

Privat wäre mir das nicht gelungen. Rassismus regt mich schrecklich auf. Mein Vater ist Türke, und ich fühle mich von solchen miesen Sprüchen persönlich angegriffen. Allerdings kann ich im Job nicht so reden, wie ich will. Den Fahrgast stellt man nicht bloß. Im Fall dieser syrischen Familie hat der Mann das außerdem schon selber erledigt.

Im Internet kursiert ein Video mit einer ähnlichen Szene: Eine Stewardess setzt einen Schwarzen, der schrecklich beschimpft wird, in die Business Class. Kannten Sie den Film?

Ja, und das war für mich auch eine Art Regieanweisung. Natürlich hätte ich nicht gedacht, dass ich mal in diese Lage kommen würde. Aber so wusste ich gleich, was zu tun war: Ich habe den Pöbler beim Wort genommen. Auch während der weiteren Fahrt habe ich alle Ausländer, die sich in seine Nähe setzen wollten, in die erste Klasse gebeten. So voll war es da noch nie. Ich habe gesagt: „Der Herr hier möchte seine Ruhe haben.“

Treffen Sie jetzt häufiger Flüchtlinge in Ihren Zügen?

Das spielt im Alltag schon eine Rolle. Erst vor kurzem hat mich ein Junkie angerempelt. Da kamen zwei Flüchtlinge dazu und fragten, ob ich Hilfe brauche. Oder ich hatte eine Gruppe von Marokkanern im Zug. Als ich die Fahrkarten sehen wollte, grinnten sie frech und sagten „Asyl“.

Waren die Fahrgäste dabei auch so schweigsam?

Nein, da gab es einen größeren Auflauf. Die einen meinten, das seien doch „arme Jungs“, ich solle die in Ruhe lassen. Andere sagten, ich sei eine „blöde Tussi“ und solle hart durchgreifen.

Der Ton unterwegs wird offenbar rauher?

Das kann ich auf jeden Fall beobachten. Und wenn es gar nicht anders geht, setze ich die Leute auch vor die Tür. Nicht jeder Fahrgast ist freundlich, das muss man wissen in meinem Job.

Was wäre denn Ihr Traumberuf gewesen?

Eigentlich wollte ich Psychologin werden.

Ein wenig klingen Ihren Erfahrungen doch auch jetzt schon nach praktischer Psychologie.

Oh ja. Für meine Fahrgäste bin ich Seelsorgerin und Mutti. Das war auch bei der syrischen Familie so, die ich aus dieser üblen Situation befreit habe. Sie nahmen später immer wieder meine Hand und nannten mich „Mamma“.

Was bedeutet Ihnen der Titel „Eisenbahnerin mit Herz“?

Ein großes Glück, das ich noch nicht so ganz fassen kann. Aber eins weiß ich schon jetzt: Ich werde zum ersten Mal im Leben nach Berlin kommen.



In der Dienststelle von DB Regio Freudenstadt ist Fatih Yilmazli (25) der Jüngste. Seit vier Jahren fährt der gebürtige Dornstetter im zentralen Schwarzwald abwechselnd die Triebwagen der Albtal Verkehrsgesellschaft und der Deutschen Bahn. Seine Ausbilder seien „wie Eltern“ für ihn gewesen, sagt der junge Mann, der

eigentlich Pilot werden wollte. Die Kollegen vor Ort verraten noch mehr: Ihr „Küken“ sei ein Muster an Gewissenhaftigkeit. Und das Zeug zum Frauenschwarm habe er außerdem. Während Fatih Yilmazli auf die „Richtige“ noch wartet, springt er für seine weiblichen Fahrgäste in die Bresche. Wenn das kein Glücksfall für die Bahn ist.

„Ich mag nicht den großen Max spielen“

DB Regio Lokführer Fatih Yilmazli über moderne Ritterlichkeit und märchenhafte Viadukte im Schwarzwald

Herr Yilmazli, haben Sie Augen im Rücken?

Wenn ich auf der Karlsruher Stadtbahn fahre, sitze ich mit meinen Fahrgästen auf gleicher Höhe. Da sehe ich alles, was in meinem Zug passiert. Morgens spiegelt die Frontscheibe noch wunderbar nach hinten.

Haben Sie deshalb so schnell bemerkt, dass sich sexuelle Übergriffe in Ihrem Zug ereigneten?

Zuerst dachte ich, es ist ein Betrunkener, der durch den Zug torkelt. Aber dann sah ich, wie er an den Plätzen von verschiedenen Frauen niederkniete und sie bedrängte. Beim nächsten möglichen Haltpunkt bin ich nach hinten gegangen und habe meine Fahrgäste gefragt, ob sie sich belästigt fühlen.

Konnten Sie mit dem Mann sprechen?

Schwer, denn er verstand offenbar kein deutsch oder türkisch. Er war nicht nur betrunken, sondern wohl auch mit anderen Drogen abgefüllt. Er war aggressiv und hatte eine Flasche in der Hand.

Zu Silvester auf der Domplatte haben viele Passanten einfach weggeschaut. Was haben Sie getan?

Ich bin nicht der Typ, der gerne den großen Max macht, aber mein Vater ist Türke: Schon als kleiner Junge habe ich gelernt, dass Frauen beschützt werden müssen. Also habe ich die weiblichen Fahrgäste zu mir nach vorne



Dankbar und erleichtert: Die Freudenstädterin Lisa Baunack.

in den ersten Wagen geholt. Danach habe ich dann die Polizei verständigt.

Passieren Ihnen solche Dinge häufiger?

Das war schon ein Höhepunkt. Meistens reicht es, wenn ich zu einem Störenfried sage: „Das war's jetzt Freund, sonst kannst du laufen.“ Als der Kerl dann endlich in Handschellen abgeführt wurde, waren alle erleichtert.

Ihre Einsenderin attestiert Ihnen eine besonders ritterliche Ausstrahlung. Fühlen Sie sich wie der Kämpfer für die Jungfrau in Not?

Ich bin da eher modern.

Modern?

Kinder, Jugendliche oder Alte hätte ich genauso beschützt. Ich trage einfach gerne Verantwortung. In unseren Zügen bin ich Lokführer und Zugführer in einem.

Was gefällt Ihnen an Ihrem Beruf besonders?

Wenn ich morgens meinen Zug vorbereite, und die Fahrt über zwei wunderschöne Viadukte geht, wenn der Nebel aufsteigt, und ich in die weite Landschaft schaue, dann weiß ich: Das ist Freiheit.

Das schreibt die Einsenderin:

„Es war an einem Sonntag gegen 6 Uhr als ich meine Reise in Richtung Karlsruhe antrat. Ich fuhr ein paar Stationen, als plötzlich ein stark alkoholisierte Mann in die Bahn stieg. Er lief immer wieder auf und ab und belästigte Frauen. Immer wieder kniete er sich neben diese und fasste sie an, redete auf sie ein und stolperte weiter. Irgendwann kam er auch zu mir und fiel durch das Rückeln des Zuges fast auf mich drauf. Nach nur ein paar Haltestellen kam ein netter Zugführer und nahm mich und alle Frauen mit in den ersten Wagon, damit er auf uns aufpassen konnte. Er setzte sich mit Leidenschaft für uns Frauen ein und rief am Ende die Polizei, um den Störenfried aus dem Zug zu entfernen.“

Ich war so erleichtert und heilfroh, dass er mir geholfen hat. Ich will mir gar nicht ausmalen, was hätte passieren können, wenn er nicht da gewesen wäre.“
Lisa Baunack (Freudenstadt)

Das sagt die Jury:

„Fatih Yilmazli hat gehandelt wie ein Ritter alter Schule. Er hat sich zuerst bei den Reisenden erkundigt, ob sie Hilfe bräuchten. Dann hat er überlegt und effizient gehandelt. Ohne dass die Frauen erst den Notrufknopf drücken mussten, hatte der Lokführer jederzeit die Übersicht in seinem Zug. Seit den Silvester-Übergriffen auf der Kölner Domplatte wissen wir, dass solch ein Einsatz für Frauen in Not leider nicht selbstverständlich ist.“

Die Lieblinge der Bahnkunden

Aus rund 150 Geschichten, die Reisende bis zum Januar an die Allianz pro Schiene schickten, haben 48 Titelanwärter den Einzug in die Nominierten-Galerie geschafft. Unter den Favoriten der Jury waren Streitschlichter bei Prügeleien im Bahnhof, Helfer bei Diebstählen, aber auch das harmlosere Dauerthema „Dinge im Zug vergessen und wie von Zauberhand wiederbekommen“ spielte eine nennenswerte Rolle im Kanon der eingesandten Geschichten: Die größte Fundsache, die der Agilis-Mitarbeiter Michael Nakowitsch einer Kundin zurückbrachte, war dabei ein Fahrrad. Auch tierfreundliche Eisenbahner finden sich wieder in der Galerie: Der Metronom-Lokführer Florian Hinz sorgt mit seinem Katzenblog „Metro-Miez“ auf Facebook für herrenlose Katzen im Bahnhof Cuxhaven. Die Durchsage-Champions der Reisenden sind der DB-Regio Mitarbeiter Heiko Schmidt-Dworschak aus Potsdam und Meinhard Uerlings vom DB-Fernverkehr Köln. Für Gerechtigkeit im Geschlechterkampf sorgte der Abellio-Zugbegleiter Massimo Corleone, der einen Fahrgast vor den gewalttätigen Angriffen seiner Ex-Geliebten beschützte.

Unter den Bahnkundenlieblingen stellen die Mitarbeiter der Deutschen Bahn mehr als die Hälfte. Überproportional gut vertreten sind inzwischen die privaten Wettbewerber. Transdev hat mit dem Meridian, der BOB, der NordWestBahn, dem HEX und der MittelrheinBahn insgesamt stolze 11 Kandidaten am Start. Auch Abellio und die ODEG sind mit drei Mitarbeitern in der Galerie präsent, während Metronom zwei Eisenbahner ins Rennen schickt. Einen Kandidaten haben Agilis, die Vogtlandbahn, die Erfurter Bahn, die Hessische Landesbahn, VIAS und Erix.



 Thorsten Angermann DB Zug Bus RAB BADEN-WÜRTTEMBERG	 Barbara Benfradj Erix NIEDERSACHSEN	 Angelika Bierstedt Bayerische Oberlandbahn BOB BAYERN	 Siegfried Böse Meridian BAYERN	 Björn Christoffel DB Fernverkehr Norddeich NIEDERSACHSEN	 Massimo Corleone Abellio NRW	 Giovanna de Carlo NordWestBahn NIEDERSACHSEN	 Patricia de Feyter NordWestBahn NIEDERSACHSEN
 Alexander Eggers Metronom NIEDERSACHSEN	 Anne Feilke DB Fernverkehr Hamburg HAMBURG	 Siegbert Giese Hessische Landesbahn HLB HESSEN	 Peter Gitzen DB Fernverkehr Köln NRW	 Enrico Gottwald DB Fernverkehr Berlin BERLIN	 Kevin Matthew Hauseder DB Vertrieb München BAYERN	 Florian Hinz Metronom NIEDERSACHSEN	 Lars Jaeger HarzElbeExpress HEX SACHSEN-ANHALT
 Simon Kayser DB Station & Service Wolfsburg NIEDERSACHSEN	 Ahmet Kerseer DB Regio Duisburg NRW	 Regina Kramer DB Fernverkehr Berlin BERLIN	 Claudia Kretschmann ODEG BERLIN	 Andre Kuznia DB Fernverkehr Hannover NIEDERSACHSEN	 Alfons Lübberding ODEG BERLIN	 Silke Lassey NordWestBahn BREMEN	 Gero Müller DB Station & Service Leer NIEDERSACHSEN
 Cristina Masariè-Wagner VIAS HESSEN	 Michael Nakowitsch Agilis BAYERN	 Lena-Sophia Nobbe Abellio NRW	 Ilona Paul DB Station & Service Heidelberg BADEN-WÜRTTEMBERG	 Martin Ptock transregio MittelrheinBahn RHEINLAND-PFALZ	 Alexander Rezek DB Fernverkehr Köln NRW	 Michael Roden DB Regio München BAYERN	 Marita Scharrenbach DB Fernverkehr Köln NRW
 Heiko Schmidt-Dworschak DB Regio Potsdam BRANDENBURG	 Markus Schmidt Bayerische Oberlandbahn BOB BAYERN	 Katrin Scholz Trilex Vogtlandbahn SACHSEN	 Werner Streit DB Regio Netz Gäubodenbahn BAYERN	 Christopher Trekel DB Fernverkehr Hamburg HAMBURG	 Meinhard Uerlings DB Fernverkehr Köln NRW	 Stefan Uhl Erfurter Bahn THÜRINGEN	 Werner van de Loo NordWestBahn NRW
 Andreas Venrath DB Fernverkehr Köln NRW	 Maria Verna DB Zug Bus RAB BADEN-WÜRTTEMBERG	 Silke Voigt ODEG SACHSEN	 Sabine Weidauer Abellio NRW	 Marcus Wettermann NordWestBahn BREMEN	 Olaf Wölk-Bennaceur DB Fernverkehr Münster NRW	 Renate Wolf DB Regio Burgenlandbahn SACHSEN-ANHALT	 Fatih Yilmazli DB Regio Freudenstadt BADEN-WÜRTTEMBERG

© Alle Fotos privat

Geschichten von Bahnkunden für die nächste Runde nimmt die Allianz pro Schiene ab sofort wieder entgegen:
www.eisenbahner-mit-herz.de

Ein Wettbewerb der:



unterstützt durch:



Impressum:
Redaktion: Barbara Mauersberg, Allianz pro Schiene e.V.
Gestaltung: Norbert Lücken (Lücken-Design)
V.i.S.d.P.: Dirk Flège, Allianz pro Schiene e.V.
www.allianz-pro-schiene.de

Blick zurück im Stolz

Linda, die Frontfrau aller „Eisenbahner mit Herz“, ist eine Comic-Gestalt. Die Sieger der Vorjahre taten es ihr nach und ließen sich ebenfalls zeichnen. Wir meinen: Die Superhelden der Eisenbahnbranche machen auch virtuell eine gute Figur. Ein kleiner Rückblick:



Zugbegleiter
Jonni Käsehage
(Gold 2011, DB Regio) ermittelte detektivisch die Besitzerin eines verlorenen Dienst-Laptops.



Zugchef
Peter Gitzen

(Gold 2011, DB Fernverkehr) brachte zwei verirrte Mädels nachts in einem Zelt in seinem Garten unter. Seitdem vergeht kein Jahr, in dem der Kölner nicht von mehreren Bahnkunden für einen zweiten Titel vorgeschlagen wird.



Zugchefin
Daniela Kumbornuß

(Gold 2013, DB Fernverkehr) organisierte einen Polizeieinsatz auf einem ICE, nachdem ein Randalierer die weibliche Zugbesatzung angegriffen hatte.



Lokführer
Gerard Versteeg

(Silber 2014, Metronom) steuerte seinen Zug passgenau an eine strategisch günstige Treppe, damit ein behinderter Fahrgast seine Anschlüsse erreichen konnte.



Lokführer
Ernst Dast

(Gold 2015, WEG) räumte nach einem Sturm mit bloßen Händen die versperrte Strecke wieder frei.



Jungs und Mädels, ihr habt ein Herz aus Gold: Ich bin stolz auf Euch!

Alles begann im Herbst 2009. Allianz pro Schiene-Geschäftsführer Dirk Flege hörte dem Schweizer Bahnchef Andreas Meyer

zu: Der schwärmte von der enormen Menschenkenntnis seiner Zugbegleiter. Eidgenössische Schaffner würden mit Lob geradezu überschwemmt.

Dirk Flege fragte sich natürlich, wie es in deutschen Zügen zugeht. In diesem Moment entstand der Wettbewerb „Eisenbahner mit Herz“.

»Wir suchen nicht den isolierten Helden«



Foto © Allianz pro Schiene / Bildscoop

Herr Flege, wenn ein Baby im Zug geboren wird, bekommt es lebenslang eine Freifahrkarte. Wann präsentieren Sie uns den ersten Zugbegleiter, der für seinen Hebammen-Job gewinnt?

So eine Geschichte ist tatsächlich vor ein paar Jahren passiert. Den Lokführer, der bei dieser Zug-Ge-burt tatkräftig beteiligt war, hätten wir bestimmt auch gern ausgezeichnet. Allerdings wollte die junge Mutter ihr Kind dann lieber nicht in die Fernseh-Kameras halten.

Der Konkurrenz-Wettbewerb der Autolobby heißt „Held der Straße“. Unter der Schirmherrschaft des Bundesverkehrsministers wird jedes Jahr ein Lebensretter ausgezeichnet, der Leute mindestens aus einem brennenden Auto gezogen hat. Sind Sie neidisch?

Neidisch nicht gerade. Denn um solche Helden zu ehren, müsste die Bahn ja erst mal so massive Sicherheitsprobleme haben wie der Straßenverkehr. Extremes Leid, Tragödien und tödliche Unfälle gibt es bei der Bahn zum Glück selten. Wir konzentrieren uns lieber auf die Freude, die besonders hilfsbereite Menschen jedem von uns machen.

Sie sind seit sechs Jahren Mitglied der Jury. Wie schätzen Sie die Geschichten ein, die Sie Jahr für Jahr auf den Tisch kriegen?

Einmal handeln die Geschichten von äußeren Widrigkeiten wie Sturm, Schnee oder Streik. Dann gibt es die

Fälle, in denen der Reisende ein Problem hat: Dinge im Zug vergessen, Ticket verlegt, Zug verwechselt oder gesundheitliche Probleme. Dann haben wir die Fälle, bei denen bei den Bahnen etwas schief läuft: Verspätungen, herzlose Mitarbeiter oder Mängel an den Zügen. All diese Situationen schaffen eine Bühne für ein Happy End.

Einfach nur einen guten Job machen, reicht also nicht?

Nein, wir suchen den besonderen Fall. Allerdings kommt es auch vor, dass der Mitarbeiter selbst der Ausnahmefall ist: ein Mensch, der vom Typus so ist, dass er Leute durch seinen Charme und seinen Humor aufmuntert und unterhält. Solche Eisenbahner verwandeln einen tristen Pendler-Zug in einen Gute-Laune-Express – und das Tag für Tag.

Wie geht die Jury bei der Auswahl der Sieger vor?

Effekthascherei zählt für uns nicht. Das ist die erste Hürde, die eine Sie-gergeschichte nehmen muss. Dann versuchen wir, nicht nur den Einzelfall zu sehen. Ein Sonderhalt für einen Fahrgast macht diesen Menschen natürlich glücklich. Gleichzeitig verpassen vielleicht 60 andere dafür später ihren Zug. Uns interessiert kein isoliertes Heldentum, sondern intelligentes Abwägen von Zielkonflikten.

Sind Sie im Zug schon mal Ihrem Eisenbahner mit Herz begegnet?

Ich habe da ein Bild im Kopf: In einem

völlig überfüllten Alex-Zug balancierte ein Zugbegleiter einen Kinderwagen über die Köpfe der Fahrgäste hinweg zum Ausstieg. Dafür gab es spontanen Applaus.

Was würden Sie sich von den Chefetagen der Bahnen wünschen?

Verpflichtende Praxistage für jeden neu eingestellten Bahnmanager: Dienst auf dem Zug, Dienst im Führerstand, Dienst im Bahnhof. Danach sieht die Welt aus dem Tower anders aus.

Wäre das nicht auch was für Fahrgastverbände?

Na klar. Auch Eisenbahnfans brauchen Weiterbildung.

Die Jury

In der Jury des Wettbewerbs sitzen neben **Dirk Flege** sieben weitere Verkehrsexperten: **Hans-Werner Bürkner**, stellvertretender Vorsitzender beim Bundesverband Deutscher Eisenbahn-Freunde (BDEF), **Christian Schultz**, Bundesvorstand Verkehr, Deutscher Bahnkunden-Verband (DBV), **Alexander Kirchner**, Vorsitzender der Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG), **Virginia Monteiro**, Assistentin des Vorsitzenden bei der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL), **Karl-Peter Naumann**, Ehrenvorsitzender beim Fahrgastverband PRO BAHN, **Frank Zerban**, Hauptgeschäftsführer bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger des SPNV (BAG-SPNV), **Michael Ziesak**, Bundesvorsitzender beim Verkehrsclub Deutschland (VCD).



Foto © Allianz pro Schiene / FotoTaberl.de

Gerade hat Kevin Hauseder (21) eine gute Nachricht bekommen: Seine Ausbildung bei DB Vertrieb geht bald zu Ende, nun bietet die Bahn ihm einen festen Arbeitsplatz. Kein Wunder: der Junge ist soeben zum jüngsten „Eisenbahner mit Herz“ aller Zeiten gekürt worden. Dass die Einsenderin Kevin Hauseder in ihrem

Brief als „Chef des Reisencenters München“ vorgestellt hat, amüsiert den gebürtigen Schweizer köstlich. „Vom Chef bin ich noch ein bisschen entfernt.“ Aber vorstellen kann er sich einiges: „Ich strebe einen Führungsposten in der Personalbetreuung an.“ Ziele muss man haben.

„Ich habe es einfach gemacht“

DB Reisecenter-Mitarbeiter Kevin Hauseder über den Glacier Express, Azubi-Training und seinen Service-Instinkt

Herr Hauseder, wie kommt ein Junge aus den Schweizer Bergen zur Deutschen Bahn?

Von Winterthur, wo ich geboren bin, zum Arbeiten nach Zürich, das hat einfach nicht geklappt. Ich fühlte mich wie ein Landei in der Stadt. Außerdem wollte ich mit zehn noch Staatsanwalt werden. Das hat auch nicht geklappt.

Aber wie kamen Sie auf die Eisenbahn?

Als ich mit der Schule fertig war, nahm ich eine kleine Auszeit. Ich kaufte das Schweizer Genaralabo und fuhr monatelang durchs ganze Land. Jetzt kenne ich 80 Prozent des Streckennetzes.

Ihre Lieblingsstrecke?

Mit dem Glacier Express nach Zermatt. Seit dieser Fahrt liebe ich die Eisenbahn. Ich bin rumgefahren und habe nicht mehr aufgehört rumzufahren. Das mache ich auch in Deutschland. Gerade war ich Fulda. Einfach so drauflos. Es war eine wunderbare Fahrt. Das Bier in Fulda ist extrem lecker.

Und was sagt Ihre Familie, dass Sie nach Deutschland ausgewandert sind?

Sie waren entsetzt. „Was macht denn ein Schweizer in Deutschland?“ Wir kennen es ja nur andersrum. Aber für mich stellt sich die Frage nicht. Außer dass mein Schweizer Dialekt mir immer wieder dazwischen kommt, habe ich keine Schwierigkeiten. Meine Freunde sagen, ich sei geizig wie ein Putzfrimmel: Ich fühle mich also sehr wohl.

Und nun sind Sie auch noch „Eisenbahner mit Herz“ geworden.

Da steht mir immer noch der Mund offen. Im DB-Trainingsscenter waren immer die Plakate von den Nominierten aufgehängt. Und sofort dachte ich mir: „Auf das Plakat will ich auch.“

Erinnern Sie sich noch an die Geschichte der Kundin? Kurzfassung?

Ja, bitte.

Gardasee. Frau. Mann. Er: Suchtmensch, Raucher. Zug ist weg. Später: Er drin, ohne Fahrkarte. Sie draußen. Blöd. Ich am Empfang im Reisecenter. Sehe sofort: „Kundeneigenverschulden“.

Respekt: Das war wirklich kurz. Aber „Eigenverschulden“ war nicht Ihr letztes Wort. Dürfen Sie als Azubi überhaupt solche Milde walten lassen?

Ich habe es einfach gemacht. Nennen Sie es: Instinkt.

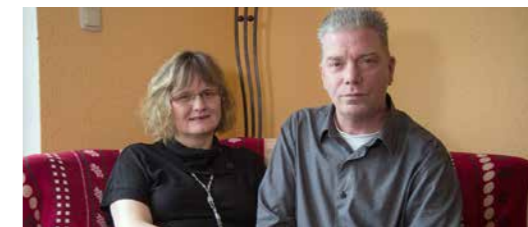


Foto: Allianz pro Schiene / Boris Gerga

Glücklich zurück in Buxtehude:
Martina Hiss-Nowacki und ihr Lebensgefährte

Das schreibt die Einsenderin:

Martina Hiss-Nowacki ist mit ihrem Freund auf der Rückreise vom Gardasee. Weil ihr Liebster ein leidenschaftlicher Raucher ist, bereitet er das Gepäck schon in München Ostbahnhof vor, um im Hauptbahnhof schnell aussteigen zu können. Das zumindest denkt die Einsenderin. Als der Eurocity in Ostbahnhof abfährt, sieht sie mit Entsetzen, wie ihr Mann bereits auf dem Bahnsteig steht. Am Münchner Hauptbahnhof wartet der Anschluss-ICE. Die Einsenderin wartet vor dem Zug, da ihr Mann telefonisch nicht zu erreichen ist. Gerade als die Türen des ICEs sich geschlossen haben, erreicht sie sein Anruf: „Ich habe es geschafft: Bin drin.“ Und sie? Steht draußen mit allen Fahrkarten und Bahn cards, während diesmal er mit dem Zug an ihr vorbeifährt. An der Reisedienst-Information sucht die Kundin Trost. DB-Mitarbeiter Kevin Hauseder hört sich amüsiert die Geschichte an, greift zum Telefon, informiert die Besatzung des fahrenden ICE, hebt die Zugbindung der Tickets auf und organisiert, dass die Liebenden sich in Ingolstadt – diesmal gemeinsam – auf die Weiterreise nach Hamburg machen können. „In Ingolstadt ist dann auch wirklich die glückliche Zusammenführung geglückt, und wir haben Hamburg zwar mit einiger Verzögerung erreicht, die Lacher waren aber eindeutig auf unserer Seite. Ein Beweis, dass es wirklich tolle Mitarbeiter bei der Bahn gibt, die schnell und freundlich, ohne großes Tamtam helfen.“
Martina Hiss-Nowacki (Buxtehude)

Das sagt die Jury:

Der Auszubildende Kevin Hauseder hat ein getrenntes Liebespaar auf der Rückreise von Italien mit vielen gekonnten Telefonaten wieder zusammengebracht, anstatt die Fahrgäste mit der Formel „Eigenverschulden“ abzuspeisen. Bronze für einen Service, der sogar einem langgedienten Vertriebsmitarbeiter zur Ehre gereichen würde. Wir prämiieren damit den jüngsten „Eisenbahner mit Herz“ in der Geschichte unseres Wettbewerbs.

Die Unterstützer



»Mit der Unterstützung der Aktion Eisenbahner mit Herz möchten wir unsere Wertschätzung für die tägliche Arbeit der Kolleginnen und Kollegen bei den Eisenbahnunternehmen in Deutschland zum Ausdruck bringen.«

Margarete Zavoral, Vorsitzende der Geschäftsführung der Stiftung Bahn-Sozialwerk (BSW)



»Wir brauchen Menschen, die sich uneigennützig für andere stark machen! Alle für einen, einer für alle – so lautet auch der solidarische Grundsatz der DEVK, die vor über 125 Jahren von Eisenbahnern gegründet wurde.«

Friedrich W. Giesele, Vorstandsvorsitzender der DEVK Versicherungen



»Das System Eisenbahn wird immer wichtiger. Egal ob Klimagipfel Paris oder Flüchtlingsmobilität – ohne die Schiene läuft nichts. Hinter dem System stehen Menschen, Eisenbahner, die jeden Tag mit hoher Verantwortung das komplexe Räderwerk zum Rollen bringen. Ihnen gebührt Dank und Anerkennung. Wir sind stolz, uns als Teil dieser tollen Eisenbahnerfamilie fühlen zu dürfen.«

Sebastian Belz, Geschäftsführer econex verkehrsconsult gmbh



»Wir unterstützen den Wettbewerb „Eisenbahner mit Herz“ aus Sympathie und Überzeugung. Die Sparda-Banken sind vor bald 120 Jahren von Eisenbahnern gegründet worden. Ein freundlicher Umgang „mit Herz“ zeichnet Bahn und Sparda gleichermaßen aus.«

Prof. Dr. Joachim Wuermeling, Vorstandsvorsitzender beim Verband der Sparda Banken

Die glorreichen Acht

Sie retten Hunde vorm Verdursten, Reisende vorm Erfrieren und Pendler vor der Verzweiflung: Auch auf Landesebene hat die Jury herausragende Leistungen gewürdigt.

Acht Bundesländer stellen in diesem Jahr einen **Landessieger**, und wir hoffen, dass es im nächsten Jahr vielleicht schon doppelt so viele sind.

BADEN-WÜRTTEMBERG

Maria Verna
DB Zug Bus RAB

Einsender: David Gaecle

Nächtliche Hilfe für Flüchtlingsfrau

Eine Reisende aus Somalia hat den falschen Zug erwischt und hätte eine gefährvolle Nacht vor sich. Zugbegleiterin Maria Verna leiht ihr eine warme Jacke und beschützt die Frau vor zweifelhaften Hilfsangeboten. Die Jury ist begeistert von diesem herzlichen Eingreifen.



BAYERN

Markus Schmidt
Bayerische Oberlandbahn

Einsender: Erich Wagner

Der Retter vom Tegernsee

Sturm Niklas wirbelt den Fahrplan durcheinander und schickt eine Gruppe von Asylbewerbern auf eine schier endlose Irrfahrt. BOB-Lokführer Markus Schmidt organisiert einen Ersatzverkehr, damit die Menschen noch nachts in ihrer Unterkunft ankommen. Die Jury meint: Solch einen Helfer möchte man selber in der Not gern treffen.



BERLIN-BRANDENBURG

Enrico Gottwald
DB Fernverkehr

Einsenderin: Ira Holl

Zauberei beim Rotwein

Wenn Enrico Gottwald im ICE in der ersten Klasse Dienst tut, bekommen viele Fahrgäste, die ihn schon kennen, einen ganz bestimmten Glanz in den Augen. Sogar eine Trainerin für Serviceerlebnisse ist sprachlos: „Der Mann ist ein Zauberer.“ Die Jury kann das aus eigener Erfahrung bestätigen.



HAMBURG

Anne Feilke
DB Fernverkehr

Einsender: Ernst Bretz

Sonderhalt in Fulda rettet Hund

Teurer Abschied von der Ehefrau: Auf einmal ist die Tür zu und der ICE fährt los. Und der Hund sitzt bei brütender Hitze allein im Auto. Zugchefin Anne Feilke hat Mitleid und organisiert einen Sonderhalt. Den erschöpften Hund kann der Einsender kurz später in die Arme schließen. Der Jury gefällt diese professionelle Hilfestellung.



HESSEN

Siegbert Giese
HLB Hessische Landesbahn

Einsender: Alexander Schmidt,
Joachim Röser

Ein Engel auf Schienen

Wenn es auf den Strecken der HLB mal nicht so rund läuft, kennen die Pendler ein geheimes Gegenmittel: Die Handynummer des Zugbegleiters Siegbert Giese. Und wenn der Fahrplan nicht hinhaut, kommt es auch vor, dass der Eisenbahner seine Reisenden von selber anruft. „Absolut außergewöhnlich“, lobt die Jury.



NIEDERSACHSEN

Gero Müller
DB Station & Service Leer

Einsender: Axel Röbbig

Wenn die Rollstuhl-Rampe versagt

Eine Rollstuhlfahrerin strandet in Begleitung ihrer 80-jährigen Mutter am Bahnhof Leer, weil die Rollstuhlrampe des Zuges versagt. Doch statt Tränen bringt der Abend ein Happy End in Gestalt des Bahnhofsmitarbeiters Gero Müller. Für die Jury eine „reife Leistung“.



NORDRHEIN-WESTFALEN

Werner van de Loo
NordWestBahn

Einsenderin:
Petra Schwaab-Sebastian

Siegreich gegen den Taschenräuber

Die Tasche ist weg, aber NordWestBahn-Lokführer Werner van de Loo hat eine Idee: Die Kundin soll ihr eigenes Telefon anrufen. Den Dieb kann er mit Hilfe des Klingelns inflagranti überführen und ihm die Tasche wieder entreißen. „Klug und mutig“, meint die Jury.



SACHSEN-ANHALT

Lars Jaeger
HarzElbeExpress HEX

Einsenderin:
Mandy Wittenbecher

Handy in Zugverkleidung verschollen

Normalerweise sitzt er als Servicekraft im Bahnhof, aber als die Zugverkleidung das Handy der Kundin geschluckt hat, passt Lars Jaeger den Zug ab und holt das gute Stück höchstpersönlich wieder hervor. Die Jury ist angetan: „Das nennen wir ‚Ärmel hochkrepeln‘“.

