



Eisenbahner mit Herz

April 2013

Das Magazin zur Siegerkür

INHALT



Fotos (3) © Allianz pro Schiene / Andreas Taubert.com

Drei Meisterbahner aus dem Norden

Jury wählt die Sieger aus 100 Titeltandidaten

Berlin, 15. April 2013. Die Jury hat entschieden, die Sieger stehen fest: Drei Zugbegleiter und ein TGV-Team gewinnen den Titel „Eisenbahner mit Herz 2013“. Gold geht an DB-Zugchefin Daniela Kumbert vom Fernverkehr Hannover. Kumbert überzeugte durch „vorbildliche Krisenkommunikation“ während eines Polizeieinsatzes auf einem ICE. Silber gewann der langjährige DB-Zugbegleiter Frank Lehmann vom Fernverkehr Hamburg, der von drei Kunden für den Preis vorgeschlagen worden war. „Ein Zugchef mit solcher Fan-Gemeinde lässt keine Jury kalt“, urteilten die Preisrichter unter dem Vorsitz der Allianz pro Schiene.

Bronze bekam der Metronom-Zugbegleiter Rainer Grundmann aus dem niedersächsischen Uelzen, weil er einem Fahrgast im fahrenden Zug sein Fahrrad repariert hatte. „Die Verbindung zwischen Bahn und Fahrrad ist oft verbesserungsbedürftig“,

meinte die Jury. „Ein radlerfreundlicher Eisenbahner setzt das richtige Signal für die Zukunft.“ Der Sonderpreis für meisterhafte Logistik ging an ein deutsch-französisches TGV-Team, das dem Sinfonie-Orchester des Hessischen Rundfunks auf Konzertreise



Der Wettbewerb wird international: Sonderpreis für ein TGV-Team aus DB und SNCF.

nach Paris das Abendgastspiel getreten hatte. „Anspruchsvolle Fahrgäste brauchen eine anspruchsvolle Logistik – gerade bei widrigen Umständen“, befand die Jury. „Großes Lob an Nicole Jurk von der DB und Thierry Boivin von der französischen SNCF für eine

gehobene Reisekultur.“ Die Jury kürte die Sieger aus 100 Kandidaten, die aus allen Teilen Deutschlands stammen.

Der Wettbewerb Eisenbahner mit Herz findet in diesem Jahr zum dritten Mal in Folge statt. Er wird von dem Verkehrsbündnis Allianz pro Schiene organisiert. Unter dessen Dach haben sich Fahrgastverbände, Verbraucherschützer, Gewerkschaften und alle großen Umweltverbände zusammengeschlossen, um den Eisenbahnverkehr im Sinne der Fahrgäste voran zu bringen. Unterstützt wird das Bündnis von mehr als 100 Unternehmen der Bahnbranche, darunter alle wichtigen Eisenbahnunternehmen wie die Deutsche Bahn, Veolia, Keolis oder Abellio.

Geschichten von Bahnkunden für den Eisenbahner mit Herz 2014 nimmt die Allianz pro Schiene ab sofort wieder entgegen:

www.eisenbahner-mit-herz.de

Mutige Mädels

Wie Daniela Kumbert mit weiblicher ICE-Besatzung einen Randalierer in Schach hielt und in mitreißenden Durchsagen die Verspätung erklärte: GOLD

..... Seite 2

Ein Ritterschlag

Frank Lehmann schätzt den kleinen Dienstweg, wenn seine Fahrgäste ihre Tickets zum Bundespresseball liegenlassen. Katastrophenfahrten meistert er mit Bravour: SILBER

..... Seite 3

Auf einen Streich

Die Jury hatte die Qual der Wahl. Wir zeigen alle 100 Kandidaten auf einen Blick .. Seiten 4 und 5

Der Schrauber

„Schaffner! Könn’ Se mal“, rief der Reporter Karl-Richard Würger und zeigte auf sein kaputtes Fahrrad. Der Metronomer Rainer Grundmann konnte: BRONZE

..... Seite 6

Mit Pauken und Trompeten



Das HR-Sinfonie-Orchester auf dem Weg zum Gastspiel nach Paris, doch kein Zug nirgends. Nicole Jurk (DB) und Thierry Boivin (SNCF) schafften Platz: SONDERPREIS Logistik

..... Seite 7

Lob & Preis

Nach Harald Schmidt hält in diesem Jahr die TV-Köchin Sarah Wiener die Laudatio auf die Sieger: Sie kennt alle Zugbegleiter – die guten und die schlechten.

..... Seite 8



© Sarah Wiener GmbH



© Allianz pro Schiene / Andreas Toubert.com

Das schreibt die Einsenderin:

„Ich möchte gern die Zugchefin des ICE von Köln nach Hannover als „Eisenbahnerin mit Herz“ vorschlagen. Auf jener Fahrt wurde eine Zugbegleiterin von einem Betrunknen belästigt. Diese Situation eskalierte im Hauptbahnhof in Solingen, so dass die Zugchefin die Landespolizei rief und sich unsere Weiterfahrt verzögerte. Ich selbst saß in einem anderen Wagen und habe diesen Vorfall nicht mitbekommen. Trotzdem fand ich es bemerkenswert, wie die Zugchefin diese Situation gehandhabt hat. Während des Geschehens selbst wusste niemand etwas davon. Erst nachdem die brenzlige Situation vorüber war, erklärte sie uns über Lautsprecher ausführlich, was geschehen war, warum sie vorher nichts gesagt hatte, dass sie für die Sicherheit nicht nur der Fahrgäste sondern auch ihres Personals verantwortlich sei. Dies allein empfand ich bereits als eine sehr offene und ehrliche Art der Kommunikationspolitik. Darüber hinaus kümmerte sie sich liebevoll darum, dass alle Fahrgäste, die ihre Anschlusszüge verpassten, eine Alternative bekamen. Alles in allem habe ich mich als Fahrgast sehr gut umsorgt und aufgehoben gefühlt.“

Laura Gandyra (Brüssel)

Das sagt die Jury:

Wer viel Bahn fährt, weiß, dass es bei außerplanmäßigen Ereignissen oft mit der Kundeninformation hapert. Wie Daniela Kumbernuß als Zugchefin die schwierige Situation mit einem gewalttätigen Fahrgast gemeistert und die Kunden dann souverän und selbstbewusst über den Vorfall und die Verspätung informiert hat, ist für uns als Jury Gold wert. Fünf Sterne für vorbildliche Krisenkommunikation.

Das schreiben die Einsender:

„Am 23.11.2012 hat Zugchef Frank Lehmann meiner Frau und mir durch sein kluges Handeln den Abend gerettet! Versehentlich haben wir alle Unterlagen inklusive Einladung für den Bundespresseball Berlin im Zug liegen lassen. Herr Lehmann fand in den Unterlagen meine Firmen-Telefonnummer und schritt zur Tat, indem er dort anrief. Auf diesem Wege konnte der Kontakt hergestellt werden und Herr Lehmann arrangierte die Übergabe am Berliner Hauptbahnhof. Großartig, der Mann! Meine Frau und ich sind begeistert.“

Kay Spanger (Hamburg)

Daniela Kumbernuß (40) arbeitet für den Fernverkehr der Deutschen Bahn in Hannover. Geboren in Teterow bei Rostock lernte sie zunächst im dortigen Stellwerk, dann in Güstrow. Nach der Wende begann sie als Zugbegleiterin im Nahverkehr der Deutschen Bahn in Braunschweig und wechselte 1993 zum Fernverkehr in Hannover. Als Kind wollte sie niemals Eisenbahnerin werden. Später war sie sicher, niemals einen Freund haben zu wollen, der bei der Bahn arbeitet. Beides ist eingetroffen. Als sie 2012 zum ersten Mal die Online-Galerie der Allianz pro Schiene durchklickte, um nach bekannten Gesichtern zu schauen, dachte sie: „Da komme ich nie rein.“ Heute ist Daniela Kumbernuß Eisenbahnerin mit Herz. Die Uniform steht ihr inzwischen perfekt.

„Nicht ohne meine Mädels“

ICE-Zugchefin Daniela Kumbernuß über Polizeieinsätze im Zug und Tränen über ihre erste Uniform.

Frau Kumbernuß, die Fahrt, die Sie zur Eisenbahnerin mit Herz macht, war eher schrecklich.

Ja, das war wirklich böse. Ich hatte an dem Tag Fieber, und wir waren nur Mädels auf dem Zug. Richtig zierliche kleine Zugbegleiterinnen. Ich war die größte von allen. Als eine Mitarbeiterin aus dem Bord-Bistro zu mir kam, stand ihr die Angst ins Gesicht geschrieben. Ein Betrunkenener randalierte im Bistro, weil sie ihm keinen Alkohol auschenken wollte. Ich schaute mir die Lage an, und es war so bedrohlich, dass ich beschlossen habe, keine Durchsage zu machen. Das hätte den Mann noch mehr gereizt. Wir hielten am Bahnhof von Solingen, und ich rief die Polizei. Die Fahrgäste wussten also nicht, warum der Zug stand.

Als dann die Männer vom Einsatzkommando kamen, war sicher alles gut.

Von wegen. Erst mussten wir ewig warten. Ich stieg immer wieder aus dem Zug: „Wann kommen die denn endlich.“ Und dann kamen zwei Polizistinnen um die Ecke. Zum Glück zögerten die nicht lange. Sie griffen sich den Kerl und schleppten ihn weg.

Haben denn vorher die männlichen Fahrgäste nicht geholfen?

Nein, sonst haben wir oft Glück und Bundeswehrosoldaten reisen mit. Die packen sofort mit an. Aber diesmal waren lauter Geschäftsreisende im Zug und von denen wollte keiner in ein Handgemenge verwickelt werden.

Danach haben Sie eine Durchsage gemacht und den Fahrgästen alles genau erzählt. Dürfen Sie das?

An dem Tag habe ich sicher einige Regeln aus dem Ansaage-Handbuch missachtet. Aber ich wollte den Leuten einfach die Wahrheit sagen. Wenn ich selbst verreise und höre nur die knappen Durchsage, dann verstehe ich manchmal nicht, was eigentlich los ist. Bei solchen Fahrten helfen die Standardansagen oft nicht weiter.

Nun sind Sie dafür auch noch Eisenbahnerin mit Herz geworden.

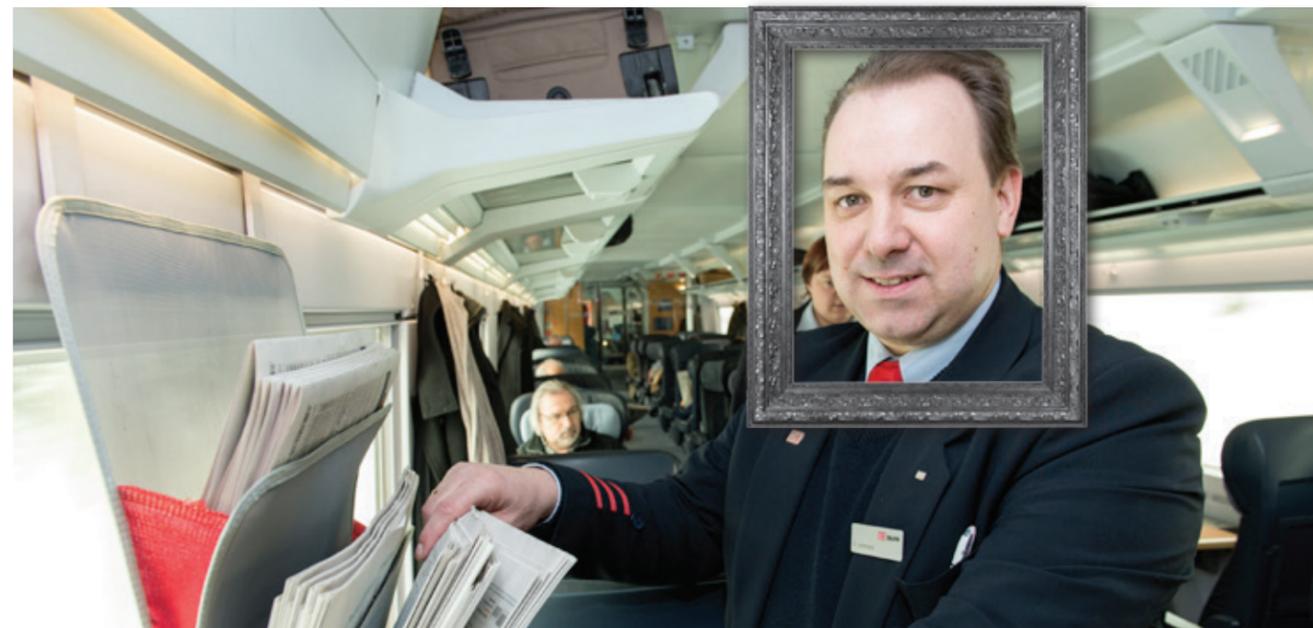
Da bin ich auch völlig überrascht. Und ich freue mich riesig darüber.

Wollten Sie jemals Zugbegleiterin werden?

Nie. Ich wollte Bibliothekarin werden, aber in der DDR war das nicht so einfach mit den Wünschen. Als ich meine erste Uniform anhatte, habe ich geweint. Sie passte hinten und vorne nicht. Sie war viel zu kurz. Ich bin 1,83 groß.

Und wie sehen Sie Ihre Arbeit heute?

Ich will nie mehr etwas anderes machen. Meine Schwester arbeitet als Zugbegleiterin, mein Lebensgefährte auch, mein Schwager ist ebenfalls bei der Bahn. Da fährt ein ganzer Kumbernuß-Clan durch Deutschland.



© Allianz pro Schiene / Andreas Toubert.com

Frank Lehmann (42) ist ein Glückskind auf dem deutschen Schienennetz. Obwohl er seit 24 Jahren als Zugbegleiter arbeitet, hat er niemals einen Personennunfall erlebt. Auch Übergriffe von gewalttätigen Fahrgästen musste er nicht verkraften. Entsprechend freundlich blickt der gebürtige Rügauer vom DB-Fernverkehr Hamburg in die Welt. Wenn seine Fahrgäste etwas im Zug liegenlassen, haben sie Glück im Unglück. Den „kleinen Dienstweg“ probt Frank Lehmann mit Eleganz, seit eine Reisende vor Jahren ihre lebenswichtigen Diabetes-Medikamente vergaß. Kein Wunder, dass gleich drei Reisende den Glücksschaffner zu ihrem Eisenbahner mit Herz kürten. Gerade noch rechtzeitig: Frank Lehmann ist am 1. März zum Gruppenleiter befördert worden.

„Das ist der Ritterschlag“

Frank Lehmann über ICE-Fahrten mit Hindernissen und seine Pläne für eine Hamburger Vormacht bei der Kandidaten-Galerie.

Herr Lehmann, gleich drei Kunden stimmten für Sie als „Eisenbahner mit Herz 2013“ und in der Online-Galerie von 2012 waren Sie auch schon vertreten. Was sagen denn die Kollegen zu so einem Eisenbahn-Primus?

Kollegen, die auch in der Galerie vertreten sind, sprechen mich oft drauf an. „Ich habe dich gesehen!“ Und natürlich kennen sich die Hamburger Kandidaten untereinander. Aber warten Sie mal ab: Ich bin gerade zum Gruppenleiter befördert worden: Seitdem bin ich für etwa 40 Zugbegleiter verantwortlich. Von meinen Leuten werden Sie noch schöne Geschichten zu hören bekommen.

Wir freuen uns drauf. Was geht in Ihnen vor, wenn Sie lesen, dass Sie ein Bahncard-100-Kunde nach einer katastrophalen Verspätungsfahrt in den höchsten Tönen lobt?

Wenn nach einer schlimmen Schicht mit lauter Hindernissen der Fahrgast aussteigt und trotz allem zufrieden ist, dann ist das für mich wie ein Ritterschlag. Dann weiß ich, ich habe vieles richtig gemacht.

Vergessliche Kunden sind bei Ihnen auch in guten Händen?

Da nehme ich immer den direkten Weg. Der Herr, der zum Bundespresseball wollte und seine Tickets vergessen hatte, oder die beiden Jungs mit ihrem iPod, die lasse ich nicht lange warten. Da greife ich sofort zum Telefon.

Was war Ihr schönstes Erlebnis bei der Bahn?

Meine Frau: Sie war Bahn-Azubi, als ich sie kennenlernte.

„Ich möchte Ihnen heute ein Erlebnis schildern, das ich für außergewöhnlich halte und in dieser Form noch nicht erlebt habe. Ich fuhr vor einiger Zeit mit dem ICE von Hamburg nach Hannover. Das heißt, ich versuchte es. Gekommen bin ich bis Hamburg Harburg, wo wir per Lautsprecherdurchsage im Zug informiert wurden, dass wegen Unwetter die Stecke gesperrt sei. (...) Ich als Bahncard 100 Kunde bin wirklich einiges gewöhnt, leider meist im negativen Sinne, umso mehr freue ich mich, diese Zeilen schreiben zu dürfen. Ich habe noch nie, wirklich nie ein solches Engagement wie das von Zugchef Frank Lehmann gesehen. In Hannover selber trafen wir erst mit 4 1/2 Stunden Verspätung ein, und ich bin das erste Mal in meiner langen Zeit als Bahnfahrer trotz Verspätung zufrieden nach Hause gegangen. Dass ich nicht der einzige war, sah ich dann in Hannover, als sich Leute bei Herrn Lehmann bedankten und verabschiedeten, teilweise sogar per Handschlag und mit einem Lächeln auf den Lippen.“

Andreas Schulz (Syke)

„Am Pfingstsonntag bin ich mit meinen beiden Söhnen im ICE gereist. Kurz vor dem Umsteigen hat mein älterer Sohn seinen iPod auf seinem Sitzplatz verloren. Aufgefallen ist ihm das im ICE nach Berlin. Die Zugbegleitung hat gleich Kontakt mit dem ersten ICE aufgenommen. Dort hat tatsächlich Herr Lehmann den iPod gefunden. Wenige Tage später haben wir Post bekommen: es war der gut verpackte iPod, den Herr Lehmann auf seine Kosten an uns gesendet hat. Meine Familie und ich sind begeistert!“

Birthe Lingemann (Falkensee)

Das sagt die Jury:

Wer es an einem Tag mit Unwetter und Streckensperrung schafft, dass sich Fahrgäste aus dem Verspätungs-ICE kurz vor Mitternacht per Handschlag bedanken und mit einem Lächeln auf den Lippen in die Nacht entschwinden, muss ein außergewöhnlicher Zugchef sein. Wenn selbst ein Bahncard-100-Inhaber jubiliert, er habe „noch nie, wirklich nie, ein solches Engagement gesehen“, lässt das keine Jury kalt. Weitere Kundeneinsendungen runden das Bild ab. Silber für den Zugchef mit illustrierender Fangemeinde.



© Allianz pro Schiene / Andreas Toubert.com

Alle auf einen Streich

Die Jury hatte 2013 die Qual der Wahl. Auf der Grundlage von rund 250 Kundeneinsendungen haben die Bahnen seit dem Februar alle Recherchekräfte mobilisiert, um das richtige Gesicht zur Geschichte herauszufinden. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Unsere Galerie mit 100 Kandidaten spiegelt fast alle Bereiche wider, in denen Bahnmitarbeiter mit ihren Kunden in Kontakt kommen: Eisenbahner mit Herz begleiten Zugern im Nah- und Fernverkehr, steuern tonnenschwere Loks, arbeiten auf Bahnhöfen, in Reisezentren und sogar ICE-Werkstätten. Sie sorgen dafür, dass Anschlüsse gelingen, finden verlorene Geldbörsen, Handys oder lebenswichtige Medikamente. Sie bergen Stofftiere, die auf die Schienen gefallen sind, trösten Menschen mit Selbstmordgedanken oder helfen Reisenden, die bestohlen worden sind oder sich verletzt haben. Manchmal sind diese Retter so strahlend, dass eine Kundin ihnen ihr ganzes Herz schenkt – natürlich tragen sie dann den Namen „Eros“. Andere prägen sich so tief ein, dass die Fahrgäste noch Jahre später ihren Namen wissen. Auf vielen Linien gibt es Zugbegleiter mit eigener Pendlergemeinde, deren inzwischen legendäre Durchsagen täglich mit Vorfreude erwartet werden.

Neben der Deutschen Bahn bekommen auch die kleinen Bahnen das Lob der Kunden: Metronom, Agilis, die Bayerische Regiobahn, die Bayerische Oberlandbahn, die Mitteldeutsche Regiobahn, der Harz-Elbe-Express, die Nord-Ost-seebahn, ODEG, Erfurter Bahn, Eurobahn, Regiobahn, AKN, Nordbahn, Hohenzollersche Landesbahn und die Westfalenbahn – sie alle sind mit Mitarbeitern in dieser Galerie vertreten.

Wenn Sie mehr wissen wollen über die Geschichte hinter dem Gesicht, schauen Sie vorbei auf www.eisenbahner-mit-herz.de

 Tobias Fischer HfL - Seehäule Baden-Württemberg	 Thomas Kaiser DB Regio Singen Baden-Württemberg	 Herbert Kusche DB Regio Schwarzwaldbahn Baden-Württemberg	 Andreas Lang DB Vertrieb Konstanz Baden-Württemberg	 Giuseppe Manzi DB Regio Stuttgart Baden-Württemberg	 Rico Melzer DB Regio Freiburg Baden-Württemberg	 Erkan Özcan DB Regio Stuttgart Baden-Württemberg	 Stefan Quint DB Regio Tübingen Baden-Württemberg	 Bernhard Senft DB Vertrieb Mühlheim Baden Baden-Württemberg	 Gianfranco Buttafoco DB Fernverkehr Nürnberg Bayern	 Ersan Eros Demir Veolia - ERB Bayern	 Erich Eckmair DB Regio München Bayern	 Wilfried Kiesling Agilis Regensburg Bayern	 Dagmar König DB Regio Würzburg Bayern
 Monika Krupa DB Vertrieb München Ost Bayern	 Christian Müller Agilis Regensburg Bayern	 Yvonne Pietsch Agilis Regensburg Bayern	 Sandra Pösl DB Vertrieb Erlangen Bayern	 Sabine Schade DB Regio Garmisch-Partenkirchen Bayern	 Valentin Schertel BCB Holzkirchen Bayern	 Jasmin Schmid DB Regio Augsburg Bayern	 Ulrich Wiest SDB Müllsdorf Bayern	 Christian Wunderlich Agilis Regensburg Bayern	 Necmiye Yilmaz DB Regio Augsburg Bayern	 Mathias Goerlich DB Fernverkehr Berlin Berlin	 Enrico Gottwald DB Fernverkehr Berlin Berlin	 Frank-Michael Krauß DB Fernverkehr Berlin Berlin	 Sven Adamek DB Regio Prenzlau Brandenburg
 H. Schmidt-Dworschak DB Regio, Potsdam Brandenburg	 Jan Linsel DB Station & Service Bremen	 Frank Lukassek DB Fernverkehr Bremen Bremen	 Martin Mumme DB Regio Bremen Bremen	 Ines Bärmann DB Fernverkehr Hamburg Hamburg	 Steven Tobias Blanck DB Station & Service Hamburg	 Daniel Dühring DB Station & Service Hamburg	 Mario Gentsch DB Fernverkehr Werkstatt Hamburg, Hamburg	 Diana Moll DB Fernverkehr Hamburg Hamburg	 Wolfgang Möller DB Fernverkehr Hamburg Hamburg	 Sandra von End DB Fernverkehr Hamburg Hamburg	 H.-J. Homberger DB Fernverkehr Kassel, Hessen	 Peter F. Huppert BahnHofmission Frankfurt M. Hessen	 Gerd Müller DB Regio Hanau Hessen
 Ralf Müller DB Regio Frankfurt M. Hessen	 Doris Pingel DB Fernverkehr Kassel Hessen	 Britta Schäfer DB Fernverkehr Kassel Hessen	 Dirk Sohl DB Regio Gießen Hessen	 Gisela Stock BahnHofmission Frankfurt M. Hessen	 Merve Tezel DB Fernverkehr Fulda Hessen	 Doreen Wagner DB Vertrieb Frankfurt M. Hessen	 Mehmet Demir DB Fernverkehr Basel International	 Mathias Hampel DB Fernverkehr für TGV International	 Roman Mil PKP Polen International	 Karin Friedrich DB Fernverkehr Stralsund Mecklenburg-Vorpommern	 Ute Nietzke DB Fernverkehr Stralsund Mecklenburg-Vorpommern	 Michaela Bergmann metronom Uelzen Niedersachsen	 Rainer de Vries DB Vertrieb Leer Niedersachsen
 Peter Gleis DB Vertrieb Hannover Niedersachsen	 Günther Gruben DB Autozug Wangerooge Niedersachsen	 Bernd Henke DB Fernverkehr Hannover Niedersachsen	 Diethelm Metz metronom Uelzen Niedersachsen	 Annika Schröder metronom Uelzen Niedersachsen	 Patrick Steigerwald DB Fernverkehr Hannover Niedersachsen	 Gerard Versteeg metronom Uelzen Niedersachsen	 Karin Vockel metronom Uelzen Niedersachsen	 Andreas Wedemeyer metronom Uelzen Niedersachsen	 Johnson Beckmann Eurobahn - Keolis Hamm Nordrhein-Westfalen	 Leonhard Benk Olsberg Touristik Nordrhein-Westfalen	 Hüseyin Celebi Regiobahn Mettmann Nordrhein-Westfalen	 Özgür Cetinkaya S-Bahn Rhein Ruhr Nordrhein-Westfalen	 Wilfried Dinger DB Station & Service, Detmold Nordrhein-Westfalen
 Bernd Figelski S-Bahn Rhein Ruhr Nordrhein-Westfalen	 Helmut Fischer DB Regio Aachen Nordrhein-Westfalen	 Peter Gitzen DB Fernverkehr Köln Nordrhein-Westfalen	 Thomas Hamm DB Fernverkehr Köln Nordrhein-Westfalen	 Thorsten Hansmann DB Fernverkehr Köln Nordrhein-Westfalen	 Daniel Hein Westfalenbahn Bielefeld Nordrhein-Westfalen	 Andreas Helm DB Vertrieb Köln Nordrhein-Westfalen	 Bernd Kanzler DB Regio Köln Nordrhein-Westfalen	 Martin Kowalski S-Bahn Köln Nordrhein-Westfalen	 Klaus-Peter Krämer DB Fernverkehr Dortmund Nordrhein-Westfalen	 Karin Ley DB Fernverkehr Köln Nordrhein-Westfalen	 Vincenzo Mazzeo Regiobahn Mettmann Nordrhein-Westfalen	 Marion Schaefer DB Station & Service Dortmund Nordrhein-Westfalen	 Heinz-Theo Stolz DB Fernverkehr Köln Nordrhein-Westfalen
 Lydia Glenke ODEG Göritz Sachsen	 Meike Heinrich Reiseagentur Borsdorf bei Leipzig, Sachsen	 Ines Trinks Veolia MRB Leipzig Sachsen	 Rene Hellriegel HEX - Veolia Halberstadt Sachsen-Anhalt	 Hinrich König HEX - Veolia Halberstadt Sachsen-Anhalt	 Getraud Konrad DB Vertrieb Wittenberg Sachsen-Anhalt	 Karin Richter DB Regio Halle Sachsen-Anhalt	 Olaf Weiner DB Regio Halle Sachsen-Anhalt	 Burghard Conrad AKN Kaltenkirchen Schleswig-Holstein	 Lutz Krahn NOB Husum Schleswig-Holstein	 Christian Tessmer AKN Kaltenkirchen Schleswig-Holstein	 Sandra Thiede NOB Veolia Husum Schleswig-Holstein	 Annett Herrmann DB Station & Service Gera Thüringen	 Frank Kubiak Erfurter Bahn Thüringen





© Allianz pro Schiene - Andreas Taubert.com

Das schreibt der Einsender:

„Ich fahr nicht so gerne Bahn. Nervt. Neulich musste ich. Im „metronom“ traf ich auf Herrn Grundmann. Der ist Zugbegleiter: kleines Namensschild, hässliches Hemd, freundliche Augen. Ich liebe ihn! Darum: Ich wollte nach Hamburg und hatte ein Rad dabei. Beim Einsteigen ging die Kette ab, sie verkantete sich und saß fest, wie der sprichwörtliche Hintern auf dem Eimer. Ich frage den Zugbegleiter, wo in Hamburg ein Fahrradladen ist. Und wissen Sie, was der sagte? „Fahrradladen? Fahrradladen brauchen wir nicht! Ich mach das mal.“ Und jetzt kommt's!: Grundmann, dieser Zauberer im Zug, holten Plastikhandschuhe aus der Tasche, stellte meine Kiste auf den Kopf, fummelte hier, zog da – die Kette war wieder drauf. Sieh an, der Herr Grundmann. Ein Ass. Ich fragte den König aller Zugbegleiter: „Wie viel?“ Der lachte: „Ist im Preis mit drin.“ So schnell können sich die Dinge ändern. Und so gut ist die Welt. Bald fahr ich wieder Bahn. Ich freu mich drauf.“

Karl-Richard Würger
(Redakteur bei der Neuen Presse Hannover)

Das sagt die Jury:

Die Verbindung zwischen Bahn und Fahrrad ist im Alltag oft verbesserungsbedürftig. Nicht im Metronom: Rainer Grundmanns Tatkraft hat aus einem Bahnmuffel einen Bahnfreund gemacht. Verkantete Kette? Kein Problem. Der Bahnkunde war begeistert („Ich liebe ihn!“), die Jury ist es auch: Bronze für den radlerfreundlichen Zugbegleiter, der das richtige Signal für die Zukunft setzt.

Impressum:

Redaktion: Barbara Mauersberg, Allianz pro Schiene e.V.
Gestaltung: Norbert Lücken (Lücken-Design)
Fotos der Jury: Bildschön GmbH, GDL, BDEF
V.i.S.d.P.: Dirk Flège, Allianz pro Schiene e.V.
www.allianz-pro-schiene.de

Als Kind wollte Rainer Grundmann (32) Polizist werden. Doch da hätte er zu lange die Schulbank drücken müssen. Stattdessen sorgt der bekennende Praktiker seit vier Jahren als Zugbegleiter im Metronom für Recht und Ordnung. Bei Fahrgästen, die das Alkoholverbot in den Zügen des Uelzener Unternehmens missachten wollen, kann der Mann in der taubenblauen Uniform schon ein-

mal deutlich werden. Für den Reporter der Hannoverschen Neuen Presse war Grundmann „der Rettungsanker“. „Ich sagte: „Schaffner könn' Se mal“ und Grundmann konnte“, erzählt Karl-Richard Würger. Und sein Retter wollte noch nicht einmal einen Lohn dafür. Der Grund? Rainer Grundmann fährt selber Fahrrad. Und bald kommt auch noch die Lokomotive dazu.

„Ran an den Mann“

Metronom Zugbegleiter Rainer Grundmann über Geburten im Zug und Helfen als Lebensprinzip.

Herr Grundmann, Ihr Einsender hat Sie als den „König aller Zugbegleiter“ beschrieben. Im fahrenden Zug haben Sie ihm das Fahrrad repariert.

Das mit dem „König“ fand ich lustig, aber ein wenig übertrieben. Technisch gesehen war es eine Kleinigkeit. Die Kette war ab. Ich finde, wenn man etwas kann, sollte man es tun. Nach dem Motto: Ran an den Mann und fertig.

Herr Würger ist heute wieder mit einem Fahrrad zur Stelle. Schauen Sie mal, würden Sie mit diesem hochkarätigen Modell auch zu Rande kommen?

Das sehe ich sofort: dieselbe Gangschaltung wie damals. Nein, das wäre überhaupt kein Problem.

Sie haben sich inzwischen zum Lokführer weitergebildet. Was tun Sie, wenn eines Tages in Ihrem Zug ein Baby zur Welt kommt?

Das wäre allerdings keine Kleinigkeit. Aber weil ich bei der Geburt meiner beiden Töchter dabei war, würde ich nicht in Ohnmacht fallen. Ich würde mein Bestes geben, um zu helfen.

Ist Helfen ein Lebensprinzip von Ihnen?

Wenn alle Menschen auf der Welt sich vornehmen würden, drei anderen Menschen bei einem beliebigen Problem zu helfen, dann wäre die Welt schon besser. Und glücklicher.

Die Jury



Allianz pro Schiene: Dirk Flège Geschäftsführer



Bundesverband Deutscher Eisenbahn-Freunde (BDEF): Hans-Werner Bürkner stellvertretender Vorsitzender



Deutscher Bahnkunden-Verband (DBV): Christian Schultz Bundesvorstand Verkehr



Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG): Alexander Kirchner Vorsitzender



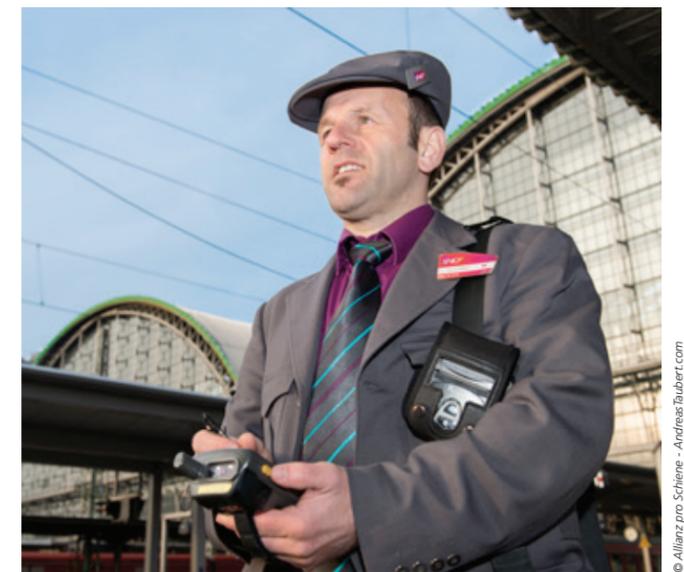
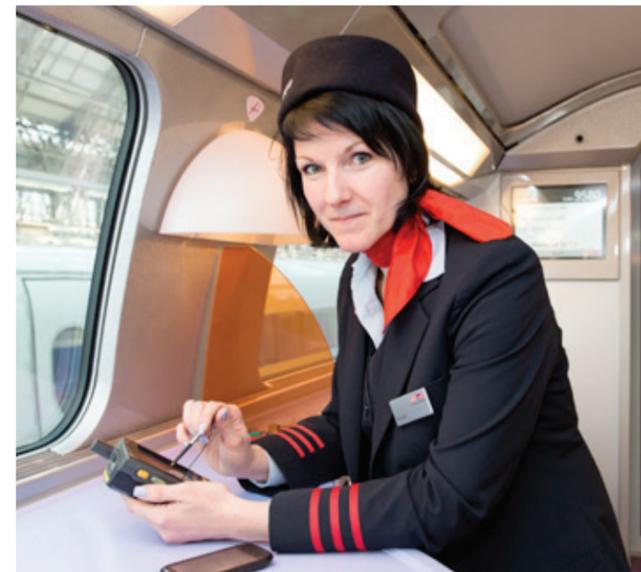
Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL): Virginia Monteiro Assistentin des Vorsitzenden



Fahrgastverband PRO BAHN: Karl-Peter Naumann Ehrenvorsitzender



Verkehrsclub Deutschland (VCD): Michael Ziesak Bundesvorsitzender



© Allianz pro Schiene - Andreas Taubert.com

Nicole Jurk (30) aus Stuttgart und Thierry Boivin (41) aus Metz gehören zu den deutsch-französischen Teams aus DB und SNCF. Nicole Jurk stammt aus einer Eisenbahnerfamilie, der Großvater arbeitete als Stellwerksmeister, ihr Vater war Lokführer und ihre zweijährige Tochter spielt mit einer Lego-Eisenbahn. Thierry Boivin kam eher zufällig auf den Zug: als die französische Staatsbahn Mitarbeiter mit Deutsch-Kenntnissen suchte, griff er zu. Beide haben es nicht bereut: „Bei uns gibt es einen großen Zusammenhalt – weit über die Bahn hinaus.“

„Jeder versteht den anderen“

Nicole Jurk (Deutsche Bahn) und Thierry Boivin (SNCF) über die deutsch-französische Freundschaft auf der Schiene.

Frau Jurk, als Sie in Ihrem TGV nach Paris den Anruf bekamen, dass 100 Personen außerplanmäßig zusteigen würden, wussten Sie da schon, dass es ein Sinfonie-Orchester sein würde?

Jurk: Nein. Wir dachten eher an eine Schüler-Gruppe.

Sie hätten also nicht nur für die Hochkultur Platz gemacht, sondern auch für kleinere Leute gut gesorgt?

Boivin: Natürlich. Unser Service ist für alle Fahrgäste gedacht. Nicole Jurk kam zu mir und sagte, wir brauchen jetzt sofort 100 freie Sitzplätze. Wir haben ein wenig disponiert und die erste Klasse mitbelegt. So konnten wir immerhin 94 zusammenkriegeln.

Wie ging es dann weiter?

Boivin: Nicole und ich, wir haben die Musiker schon auf dem Bahnsteig empfangen und sie zu ihren Plätzen gebracht. Anfangs waren sie ziemlich ärgerlich. Aber ich war mir sicher: Am Ende der Fahrt würden alle zufrieden sein. Und genauso kam es auch.

Jurk: Weil die Reisenden vorher schon vier Stunden in der Kälte gewartet hatten, habe ich bei der SNCF ein extra Lunchpaket für alle geordert. Und die anderen Fahrgäste im Zug waren auch sehr verständnisvoll. Zwei Musiker habe ich in einem Abteil untergebracht, in dem ein Jungesellinnen-Abschied gefeiert wurde. Die jungen Damen waren sehr ausgelassen und versorgten die Musiker mit Muffins. Als ich nochmal nach ihnen schaute, hoben sie gleich den Daumen.

Der Hessische Rundfunk hat Sie beide heute Abend zum Dank in ein Konzert eingeladen. Mögen Sie Beethoven und Brahms?

Boivin: Ich bin eigentlich Rock'n'Roller. Aber das ist doch mal eine Gelegenheit, das höre ich mir an. Jurk: Ich mag sonst vor allem Techno, aber Thierry hat recht: C'est une occasion.

Wie reden Sie im Zug eigentlich miteinander? Beide französisch, beide deutsch oder jeder seins?

Boivin: Wir wechseln oft die Sprache. Jeder versteht den anderen. Alle Zugbegleiter auf den internationalen Routen sprechen beide Sprachen, das ist die Einstellungsvoraussetzung.

Gibt es Unterschiede in den Eisenbahnkulturen?

Boivin: Ja, ganz sicher. Schauen Sie mal, „Eisenbahner mit Herz“ – in Französisch ist das der „agent du chemin de fer avec un coeur“. Und auch sonst ist vieles anders: In Deutschland ist alles groß.

Jurk: Thierry meint den deutschen Kaffee. Der Franzose bestellt einen Kaffee, und es kommt ein Minitässchen. Da musste ich mich auch erst dran gewöhnen.

Gibt es die vielbeschworene deutsch-französische Freundschaft bei der Eisenbahn?

Jurk: Ganz sicher. Seit ich die internationalen Verbindungen fahre, verbringe ich auch meinen Urlaub in Frankreich und 2007 habe ich zum ersten Mal auf Französisch geträumt. Boivin: Bei so charmanten Kolleginnen aus Deutschland begrüßen wir uns immer mit einem Kuss. Das sagt doch alles.



© Allianz pro Schiene - Andreas Taubert.com

Das schreibt der Einsender:

„Als Orchestermanager für ein Gastspiel des hr-Sinfonieorchesters am 08.12.2012 in Paris geriet ich mit knapp 100 Musikern in die witterungsbedingten Ausfälle des Wochenendes. Für ein gutes Konzert sind ausgeruhte Musiker das A und O und können deshalb auf der Reise keinesfalls stehen. Tatsächlich ließ sich ein TGV ausfindig machen, der noch 94 Sitzplätze frei hatte. Diese wurden umstandslos für uns geblockt. Noch vom Infoschalter in Karlsruhe konnten wir Kontakt zum besagten TGV aufnehmen, die Zugbegleiterin Frau Jurk war bestens informiert und hat sich ab der ersten Sekunde für uns eingesetzt und nicht gezögert, unsere Mitfahrt zu ermöglichen. Sie hat dabei immer freundlich und hilfsbereit zusammen mit ihrem Kollegen Herrn Boivin vom SNCF jedem Musiker einen Sitzplatz zugewiesen. Zusätzlich hat sie zusammen mit Herrn Boivin jedem Musiker noch ein Lunchpaket für die entstandenen Unannehmlichkeiten bereitgestellt. Frau Jurk hatte ihre Fahrgäste genauestens im Kopf, so dass jeder Musiker ein Paket bekommen hat. Dies hat wesentlich dazu beigetragen, dass die Stimmung der Reisegruppe sich positiv gehalten hat und wir trotz der Verspätung von knapp 5 Stunden ein überaus erfolgreiches Konzert in Paris hatten.“

Armin Wunsch
(Manager des hr-Sinfonieorchesters)



Das sagt die Jury:

Spitzenmusiker wählen die Bahn und nicht das Flugzeug, weil sie ausgehört am Ziel ankommen wollen. Die Manager des Orchesters pochen zu Recht auf eine Reisekultur, die zu ihrem Beruf passt. Umso mehr ist das TGV-Team zu loben: Die Bahn hatte an diesem Tag einen Ruf zu verlieren. Anspruchsvolle Fahrgäste brauchen eine anspruchsvolle Logistik, gerade unter widrigen Umständen. Einen Tusch mit Pauken und Trompeten für die logistische Meisterleistung von Nicole Jurk und Thierry Boivin.

Die Unterstützer



© BSW

»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)



© DEVK

»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. Gieseler, Vorstandsvorsitzender der DEVK Versicherungen



© econex

»Seit über 20 Jahren fahre ich beruflich mit der Bahn durch Europa. Die Qualität hat sich kontinuierlich verbessert. Das ist Hauptverdienst der Eisenbahner vor Ort. Meine 800 Interviewer und ich fühlen uns als Teil dieser tollen Eisenbahnerfamilie.«

Sebastian Belz, Geschäftsführer econex verkehrsconsult gmbh



© Sparda

»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



© Allianz pro Schiene - AndreasTaubert.com

© Sarah Wiener GmbH

Harald Schmidt

»Liebe Zugbegleiter, egal, wen Sie aus dem Zug schmeißen: Ich stehe auf Ihrer Seite«

Harald Schmidt, 55, wuchs als Sohn eines Verwaltungsfachangestellten und einer Kindergärtnerin in Nürtingen auf, nahm Schauspielunterricht und durchlief die harte Schule des Kabarets. Viele Jahre lang war er Deutschlands einziger Late-Night-Talker. Dass seine Einschaltquoten beim Privatsender Sky neuerdings „unter der Nachweisgrenze“ (FAZ) liegen, stört ihn wenig: „Ich bin eben elitär.“ Auch beim Bahnfahren schlägt sein Herz – gegen den Mainstream – eher für das Zugpersonal. In seiner Laudatio für die Eisenbahner mit Herz 2012 sagte er: „Die meisten Deutschen sind zu dämlich zum Bahnfahren.“

Sarah Wiener

»Bahnfahren ist wunderbar – nur am Café latte könntet ihr noch arbeiten!«

Sarah Wiener, geboren 1962 in Westfalen und aufgewachsen in Wien, begann mit Mitte Zwanzig mit dem Kochen aus einem ausrangierten NVA-Laster, meist für Filmcatering. Zehn Jahre später eröffnete sie „Das Speisezimmer“ im Berliner Hamburger Bahnhof, gefolgt von weiteren Restaurants in Berlin, Hamburg, Bremen und Stuttgart. Rund weitere zehn Jahre später ist Sarah Wiener nicht nur Deutschlands profilierteste Köchin, sondern vor allem auch eine prägnante Stimme für besseres Essen. Für Sarah Wiener ist Kochen eine grundsätzlich politische Sache. Kochkultur ist für sie elementar, Ausdruck einer Haltung, Instrument zur Verbesserung der Welt. Sarah Wiener besitzt eine Bahncard 100 und ist extrem viel mit der Bahn unterwegs. Wann immer es die Entfernungen zulassen, reist sie mit der Bahn.

Ein Wettbewerb der:

unterstützt durch:

