



Personenverkehr in Deutschlands Bahnen

Zahlen, Fakten und der Wettbewerb „Eisenbahner mit Herz“

Zahlen

Passagiere

In Deutschland nutzen gut 6,3 Millionen Passagiere täglich die Eisenbahn. Davon entfallen 6 Millionen auf den Nahverkehr, 300.000 Reisende nutzen am Tag den Fernverkehr.

Über 80 Prozent aller der Reisenden fahren mit Zügen der Deutschen Bahn, die übrigen Nahverkehrsreisenden nutzen Züge der Privatbahnen. Das sind Arriva, Benex, die Hessische Landesbahn, Keolis oder Veolia.

Stammkunden

Im Nahverkehr sind Zeitkarteninhaber die größte Kundengruppe. Im Fernverkehr gibt es in Deutschland rund vier Millionen BahnCard-Besitzer. 35.000 haben eine BahnCard 100, knapp 1,7 Millionen verfügen über eine BahnCard 50 und 2,3 Millionen Fahrgäste haben eine BahnCard 25. Zum Vergleich: In der Schweiz haben mehr als 50 Prozent der Bürger ein Generalabonnement, Halbtaxabonnement oder Verbundabo. Kein anderes Land in der Welt (außer den Stadtstaaten Singapur und Hongkong) hat eine höhere Marktdurchdringung. Traditionell niedrig ist in der Schweiz die Quote der Schwarz- und Graufahrer: 1,4 Prozent der Schweizer fahren ohne Ticket, während es in Deutschland und Frankreich rund 3 Prozent sind.

Bahnpersonal

Die Deutsche Bahn beschäftigt rund 12.000 Menschen an Bord der Züge. Nochmal 3.000 Beschäftigte kümmern sich in den Bahnhöfen um die Reisenden. 14.000 Lokführer (2.000 im Fernverkehr und 12.000 im Regionalverkehr) steuern die Züge.

Die Privatbahnen kommen insgesamt auf rund 6.000 Mitarbeiter, 4.500 davon sind als Lokführer und 1.500 sind als Kundenbetreuer beschäftigt.

Laut der Gewerkschaft TRANSNET hat sich das Personal der Privaten seit 2000 fast verdoppelt. Auch bei der Deutschen Bahn gibt es einen leichten Anstieg der Beschäftigtenzahlen, weil immer mehr Aufgabenträger und Verkehrsverbünde Zugbegleiter aus Service- und Sicherheitsgründen einplanen. TRANSNET weist allerdings darauf hin, dass viele Lokführer im Regionalverkehr auch für Kundenbetreuung zuständig sind.



Fakten

Früher gab es Schaffner – und was gibt es jetzt?

In der Alltagssprache hat sich die Berufsbezeichnung „Schaffner“ für das fahrende Bordpersonal der Eisenbahn bis heute gehalten. Ältere Menschen sprechen mitunter noch vom „Kontrollleur“ und lassen in ihrer Wortwahl die versunkene Ära der Reichs- und Bundesbahn anklingen. Doch wer heute dem Zugpersonal einen Namen geben will, stößt schnell an seine Grenzen: Zugbegleiter, intern „Zubs“ genannt oder Kundenbetreuer im Nahverkehr, intern auch als „KiNs“ abgekürzt, haben bislang ihren Weg in die Alltagssprache nicht gefunden. Naheliegende Versuche, beim Flugverkehr Anleihen zu machen und etwa den „Erster-Klasse-Steward“ zu etablieren, setzten sich nicht durch.

Der Ausbildungsberuf, der hinter dem Aufgabenfeld des einstigen Schaffners steckt, ist ebenfalls nicht allseits bekannt: „Kaufmann oder Kauffrau für Verkehrsservice“ nennt sich der dreijährige Ausbildungsberuf, der den Absolventen zum Einsatz im Fernverkehr, im Nahverkehr, im Reisezentrum oder in den Bahnhöfen befähigt. Zumindest die „Servicekräfte“ (auch ein Verlegenheitsbegriff) auf den Bahnhöfen haben inzwischen einen populären Spitznamen: „Rotkäppchen“. Auch wenn noch zu klären ist, ob die Mitarbeiter von DB Station & Service diesen Namen wirklich gerne hören, so trägt die Frontfrau für alle „Eisenbahner mit Herz“ ihre rote Kappe doch mit Stolz.

Lokführer – oder Zugbegleiter

Auch der Beruf des Lokführers, von dem kleine Jungen früher träumten, hat sich deutlich gewandelt. Auf manchen Strecken ist der „Triebfahrzeugführer“ heute der einzige Ansprechpartner für Reisende. Ganz offiziell heißt der Beruf „Eisenbahner im Betriebsdienst – Fachrichtung Lokführer / Transport“, wenn aber Fahrplanauskunft und das Abfertigen des Zuges im Bahnhof dazukommen, dann wird aus dem Lokführer doch wieder ein KiN oder ein Zub. Abhilfe bei der Sprachnot wird wohl auch die Weiterbildungsmöglichkeit für den Lokführer kaum schaffen: Die heißt „Meister für Bahnverkehr“.

Züge ohne Begleitung

Während im Fernverkehr jeder Zug mit Personal besetzt ist, fahren im Regionalverkehr deutschlandweit etwa ein Viertel der Züge unbegleitet. Je nach Definition von „Begleitung“ könnte der Prozentsatz aber höher sein. Steigen nämlich nur abschnittsweise Fahrkartenprüfer ein und fährt der Zug ansonsten ohne Kundenbetreuer, zählt Pro Bahn dies als „unbegleitete Fahrt“. In Baden-Württemberg oder Niedersachsen waren das 2009 über drei Viertel aller Züge im Nahverkehr. Trotzdem ist es ein Irrtum, diesen Personalnotstand den Bahnen anzulasten. Wie viel Personal pro Zug eingesetzt wird, entscheiden nicht allein die Bahnen, sondern vor allem die Politik, die den Regionalverkehr auf Länderebene über Verkehrsverbände „bestellt“. Nachdem aus Kostengründen das Personal jahrelang „abbestellt“ wurde, findet jetzt langsam ein Umdenken statt. So kündigte die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen (LNVG) im September an, den Anteil der begleiteten Züge in Niedersachsen von zur Zeit 20 auf 40 Prozent steigern zu wollen. Die Kosten dieser „Sicherheitsoffensive“ teilen sich das Land Niedersachsen und die



Deutsche Bahn. Das Land Sachsen-Anhalt hatte 2009 angekündigt, dass alle Strecken, die neu zu vergeben seien, mit Zugpersonal besetzt werden sollten.

Die Fahrkarten, bitte

Während der klassische Schaffner selbstverständlich Fahrkarten verkaufen musste, gilt das für den modernen Kundenbetreuer nicht automatisch. Viele Verkehrsverbünde erlauben es Reisenden nicht, im Zug ein Ticket zu kaufen. 2007 schaffte auch die Deutsche Bahn im Regionalverkehr die Möglichkeit ab, im Zug nachzulösen. Sogenannte „Graufahrer“, Reisende, die ohne Ticket zustiegen und nur dann einen Fahrschein kauften, wenn ein Kontrolleur zu ihnen durchkam, wurden damit automatisch zu Schwarzfahrern. Unter Fahrgastverbänden ist diese Regelung umstritten. Sie beklagen, dass Reisende, die an einen defekten Automaten geraten sind, unter Generalverdacht gestellt werden. Zur Not gegen Aufpreis, lieber noch ohne, solle jeder Reisende die Möglichkeit haben, im Zug eine Fahrkarte zu kaufen, fordert Pro Bahn und kritisiert, dass Personalabbau und Kostendruck habe das Angebot in den Zügen verschlechtert habe. Kundenbetreuer im Nahverkehr, die keine Fahrkarten mehr verkaufen dürfen und trotzdem angehalten sind, streng zu kontrollieren, sehen sich seitens der Reisenden einer wachsenden Aggressivität ausgesetzt. Heute klagen Zugbegleiter über ein raues Klima an Bord der Züge. Die Zeiten, in denen Schaffner „Respektspersonen“ gewesen sind, sind lange vorbei.

Vorsicht bei der Abfahrt

Für ganz Deutschland zählt die Bundespolizei im Jahr regelmäßig mehr als 800 gewalttätige Übergriffe auf Bahnmitarbeiter. 2008 waren es 865, in 2009 sank die Zahl nur leicht auf 836. Für das laufende Jahr wurden bis Ende August 413 Anzeigen gemeldet. In einer Umfrage von TRANSNET gaben 70 Prozent der Zugbegleiter an, schon einmal Opfer eines Übergriffs geworden zu sein. Bahnmitarbeiter, die sich bedroht fühlen, dürfen daher auf den Namensschildern der Dienstuniform ein Pseudonym verwenden. Brand Eins bringt die Lage gut auf den Punkt: „Zugbegleiter sind die menschlichen Prellböcke des Eisenbahnverkehrs“. (7/2009) Für das renommierte Wirtschafts-Magazin liegt darin eine Miniatur des Großen und Ganzen: „Im Zug spiegele sich die Gesellschaft und ihre Entwicklung: Vereinzelung, Verdrängungskampf, Verarmung.“ Im Zug zeigten sich die Menschen, „wie sie wirklich sind“.

Zugbegleiter in den Schlagzeilen

Das gilt natürlich auch für die Zugmitarbeiter selbst. Vor allem in den Jahren 2008 und 2009 sorgten einige Zugbegleiter für negative Schlagzeilen, nachdem sie Kinder ohne Fahrkarten oder Geld für den Zuschlag aus dem Zug gewiesen hatten. In einer eiskalten Januarnacht musste etwa eine 16-Jährige fünf Kilometer zu Fuß nach Hause gehen, weil ihr 1,80 Euro fehlten – genau der Aufpreis für den Ticketkauf im Zug. Die bundesweite Empörung über die hartherzige Kundenbetreuerin war groß. Dabei ist das Reglement der Bahnen in solchen Fällen eindeutig: Minderjährige dürfen keinesfalls am nächsten Bahnhof abgesetzt werden, auch wenn sie gar kein Ticket haben. Einzelne Aufregerstorys erwiesen sich im Nachhinein als Falschmeldungen: Ein Schaffner habe einen behinderten Jungen ausgesetzt, berichtete ein empörter Vater der Presse. Es stellte sich heraus, dass in diesem Zug weder ein Kundenbetreuer noch ein Kontrollteam unterwegs war.



Schulungen und Deeskalationstrainings

Viele Bahnen bieten ihren Mitarbeitern seit einiger Zeit regelmäßige Fortbildungen an. In Zusammenarbeit mit der Bundespolizei entwickelte die Deutsche Bahn „Deeskalationstrainings“ für ihre Kundenbetreuer. Das Motto lautet: „Selbstbewusst im Zug“. In diesen Kursen üben die Eisenbahner, aggressive Fahrgäste einzuschätzen, Gefahrensituationen zu erkennen und sie frühzeitig zu verhindern oder zu entschärfen. Dabei sind Kommunikationsgeschick, ein selbstbewusstes Auftreten und nicht zuletzt ein Gespür für Menschen gefordert. Unter dem Motto „Wir freuen uns auf unsere Kunden“ stehen bei der Deutschen Bahn Seminare, die auf den Umgang mit den friedlichen und freundlichen Bahnkunden zugeschnitten sind: Denn das ist nach wie vor die Mehrheit.

Der Wettbewerb

Eisenbahner mit Herz gesucht

Von der Menschenkenntnis, dem psychologischen Gespür und dem enormen Gedächtnis seiner Zugbegleiter schwärmte einmal wortreich der Schweizer Bahnchef Andreas Meyer. Eidgenössische Schaffner könnten sich merken, welcher Fahrgast welche Fahrkarte vorgezeigt habe. Kurze Fahrt bezahlen, lange sitzen bleiben, das gehe in Schweizer Zügen nicht durch. Aber nicht nur das: Seine Schaffner wüssten auch, welchem Kunden sie ohne zögern Geld leihen könnten, das sie dann natürlich per Post mit Dankeschreiben zurückgeschickt kriegen. Glaubt man SBB-Chef Meyer, dann wird der Kundendialog in Bern mit Lob geradezu überschwemmt. Als der Geschäftsführer der Allianz pro Schiene, Dirk Flege, das hörte, fragte er sich, ob es in deutschen Zügen ähnlich zugehe. „Wie viele schöne und abenteuerliche Reisegeschichten passieren wohl auf den Strecken zwischen Freiburg und Hamburg, zwischen Aachen und Dresden? Wie viele Zugbegleiter oder Bahnmitarbeiter erfreuen in Deutschland mit Humor, Charme oder außerordentlicher Hilfsbereitschaft ihre Kunden?“ Mit diesen Fragen war der Wettbewerb „Eisenbahner mit Herz“ in der Welt.

Die Jury

Bis zum 31.12.2010 (Einsendeschluss) sammelt die Allianz pro Schiene die schönsten Reisegeschichten von Bahnkunden aus allen Teilen des Landes. Die Jury wählt daraus den „Eisenbahner mit Herz“. Die drei Eisenbahngewerkschaften TRANSNET, GDBA und die GDL senden je einen Vertreter, ebenso die drei großen deutschen Fahrgastverbände Pro Bahn, der Verkehrsclub Deutschland (VCD) und der Deutsche Bahnkunden-Verband (DBV). Ebenfalls ein Wort mitzureden hat der Bundesverband Deutscher Eisenbahnfreunde (BDEF). Sie alle gemeinsam suchen unter dem Vorsitz des Allianz pro Schiene-Geschäftsführers aus der Fülle der Einsendungen die Siegerepisode aus und küren zu Ostern 2011 den ersten „Eisenbahner mit Herz“.