



# Eisenbahner mit Herz

April 2015

Das Magazin zur Siegerkür

INHALT



Die Sieger: Ernst Dast, Kornelia Scherer, Axel Schäfer, Herbert Kusche (v.l.n.r.)

## Vier Eisenbahner – vier Geschichten mit Herz

Jury: Gold für Transdev / DB gewinnt Silber, Bronze und den Sonderpreis

**Berlin, 15. April 2015.** Die Jury hat entschieden: Zwei Lokführer, eine ICE-Bistro-Stewardess und ein Regio-Zugbegleiter gewinnen den Titel „Eisenbahner mit Herz 2015“.

**Gold** geht an den Schönbuchbahn-Triebfahrzeugführer Ernst Dast (62), der für die Württembergische Eisenbahngesellschaft WEG unter dem Dach der Transdev arbeitet. Der gebürtige Schwabe begeisterte die Jury durch „einen handgreiflichen Einsatz“ während eines Unwetters: Als nach einem Orkan die Strecke durch herabfallende Äste blockiert war, sprang Ernst Dast aus dem Führerstand und räumte die Strecke eigenhändig wieder frei. „Gold für einen Lokführer, der den Traum vieler Reisender erfüllt hat: Im Notfall krempelt er die Ärmel hoch und erlöst seine Fahrgäste aus einer Situation banger Ohnmacht“, lobte die Jury unter dem Vorsitz der Allianz pro Schiene.

**Silber** gewann die ICE-Bistro-Stewardess Kornelia Scherer (55) aus Hannover. Für ein schwerkrankes Ehepaar aus Großbritannien verwandelte die Eisenbahnerin eine schmerzhaft Reise in ein Erlebnis von Umsorgtsein. Sie spendet Trost, kühlt den ge-

schwollenen Fuß der Reisenden und sorgt über Stunden für Getränke am Platz. Die Preisrichter waren angetan: „Ohne dass die Reisenden Kornelia Scherer erst um Hilfe bitten mussten, erkannte sie die Notlage. Für so eine Fürsorge gibt es zu Recht Lob aus dem Ausland.“

**Bronze** bekam der DB-Regio Triebfahrzeugführer Axel Schäfer (48) von der S-Bahn Frankfurt, weil er einer Reisenden, die nach einem Ohnmachtsanfall mit dem Kopf gegen den Zug geprallt war, auf die Beine half und sie während der Fahrt weiter versorgte. Die teure Brille, die der Frau beim Sturz ins Gleis gefallen war, sammelte er auf der Rückfahrt wieder ein und schickte sie liebevoll verpackt an die Bahnkundin. „Bronze für den S-Bahner, der sich seine Menschlichkeit in der Alltagshektik bewahrt hat“, urteilte die Jury.

Zum fünften Jubiläum des Wettbewerbs vergab die Jury auch einen **Sonderpreis: „Kundenliebling“** wird der Zugbegleiter der Schwarzwaldbahn, Herbert Kusche (58): Keinen anderen Eisenbahner hatten die Reisenden seit dem Start des Wettbewerbs so häufig auf den Schild gehoben wie den DB-Regio-Mann aus



Singen. „Wenn ein Mitarbeiter über so viele Jahre seine tägliche Arbeit mit so viel Können, Herzblut und Humor verrichtet wie Herbert Kusche, dann ist das ein Eisenbahner der Sonderklasse“, urteilten die Experten.

Der Wettbewerb Eisenbahner mit Herz findet in diesem Jahr zum fünften Mal in Folge statt. Die Zahl der Einsendungen ist seit dem Start auf über 1000 gewachsen.

### Der Streckenräumer

Wie Ernst Dast von der Schönbuchbahn nach einem Orkan die Gleise mit bloßen Händen freigeräumt hat. **GOLD** . . . Seite 2



Sieger im Blaumann: Dast und sein Einsender, Josef Nickel.

### Lob von der Insel

ICE-Bordstewardess Kornelia Scherer umsorgt ein schwerkrankes Ehepaar aus Großbritannien und darf sich über Fanpost aus dem Ausland freuen. **SILBER** . . . Seite 3

### Wen hätten Sie gewählt?

Hechelnde Hunde im ICE, blinde Passagiere, ein zerbrochener Lattenrost, nachdem der Übernachtungsgast weg ist: Die Jury hatte keine leichte Wahl. Die Favoriten: . . . . . Seite 4

### Ohnmacht am S-Bahnsteig

Eine Bahnkundin stürzt am Zug, verliert ihre Brille. Mitten im Frankfurter Berufsverkehr behält Lokführer Axel Schäfer die Ruhe. Später bekommt die Kundin ein Paket: Drin ist? Ihre Brille. **BRONZE** . . . . . Seite 6



### Der Kundenliebling

In der Schwarzwaldbahn müssen die Fahrgäste oft zusammenrücken. Wenn Herbert Kusche Dienst hat, tun sie das gern. **SONDERPREIS** . . . . . Seite 7

### Lob & Preis

Im fünften Jahr des Wettbewerbs kennt die Branche ihre Hochkaräter. Allianz pro Schiene-Geschäftsführer Dirk Flege verrät, wie die Jury arbeitet. . . . . Seite 8







Das schreibt der Einsender:

„Überragender persönlicher Einsatz des Zugführers auf der Fahrt mit der Schönbuchbahn (WEG) von Böblingen nach Dettenhausen am stürmischen Abend 21.10.14. Zwischen den Haltestellen Böblingen Süd und Heusteigstraße stieß der Regioshuttle mit herabstürzenden Ästen zusammen. Es gab eine Notbremsung, bei der zwar niemand verletzt wurde, allerdings das Fahrzeug beschädigt wurde und zunächst nicht weiterfahren konnte. Sofort machte sich der Fahrer an die Aufräumarbeiten. Nach etwa 45 Minuten konnte die Bahn ihre Fahrt fortsetzen und alle Fahrgäste kamen wohlbehalten zu Hause an. Für diesen tollen Einsatz verdient der Fahrer höchstes Lob.“

Josef Nickel (Weil im Schönbuch)

Das sagt die Jury:

„Störungen im Betriebsablauf“, diese Durchsage kennen Bahnfahrer so gut, dass sie den Text schon im Schlaf mitsingen können. Und während so ein Reisender dann ohnmächtig im Zug sitzt und wartet, dass es endlich weitergeht, meldet sich nicht selten ein Wunschtraum: Was, wenn das Zugpersonal die Sache selbst in die Hand nähme und den Zug wieder flott machte? Der Lokführer Ernst Dast hat diesen Traum wahr werden lassen. Und er hat dabei auch noch umsichtig alle Sicherheitsvorschriften eingehalten, die im komplizierten System Eisenbahn natürlich immer zu beachten sind. Er hat der Betriebsleitung Bescheid gesagt, die Fahrgäste zur Ruhe ermahnt, hat seinen Blauemann angezogen und die verkanteten Äste vom Gleis geräumt. Mit solchen Lokführern will man im Sturm unterwegs sein. Kein Wunder, dass der Einsender begeistert war. Wir sind es auch.

Ernst Dast (62) hat in seinem Leben schon einige Stürme überstanden. Mitten im Daimler-Stammland arbeitete der gelernte Automechaniker in einem Autosalon in Filderstadt und fühlte sich unwohl. Als er hörte, dass Bürgerinitiativen auf der Strecke Böblingen – Dettenhausen die stillgelegte Schönbuchbahn wiederbeleben wollten, sattelte der gebürtige Schwabe um und

„Da bin ich in eine schwarze Wand reingefahren“

Schönbuchbahn-Lokführer Ernst Dast über die Natur des Schwaben und Kettensägen im Sturm

Herr Dast, was zeichnet für Sie einen echten Schwaben aus?

Wir können nicht so gut aus uns heraus. Mit dem Ausgelassensein ist es so eine Sache. Aber mein Vorname ist nicht Programm: Ernst, das trifft zum Glück nicht immer zu.

Wie gut erinnern Sie sich noch an die Orkannacht im Oktober 2014?

Es war schon ein ordentlicher Wind an diesem Abend. Vor dem neuen Einkaufszentrum in Böblingen flogen die Plastikstühle durch die Luft. Kurz vor der Haltestelle Heusteigstraße fuhr ich dann in eine schwarze Wand rein. Es waren keine Schienen mehr zu sehen, denn bei einem Baum hatte es einen Teilabriss gegeben. Ich habe dann sofort eine Notbremsung eingeleitet.

Wollten die Fahrgäste nicht helfen?

Doch, einige wollten sofort mit raus. Aber wir standen an einem Bahngraben. Das war zu gefährlich. Ich habe zuerst der Zugleitung Bescheid gesagt, die haben die Feuerwehr gerufen. Leider hatte die an dem Abend viel zu tun. Also schärfte ich den Fahrgästen ein, sitzen zu bleiben, habe meinen Blauemann übergezogen und bin raus, um sehen, was da los war.

Und da lag ein ganzer Baum auf der Strecke.

Das hätte für ein Jahr Kaminholz gereicht. Das Problem war aber, dass das Holz sich unter den Rädern verkantet hatte. So einfach war das nicht wegzukriegen. Also habe ich den Zug zwei Mal vor- und wieder zurückgesetzt und immer

wurde Lokführer. Seine Entscheidung hat er nie bereut. Heute sind die Chefs der Schönbuchbahn auf ihren Ernst besonders stolz. Schließlich schrieb Stammkunde Josef Nickel bis zum denkwürdigen Sturmereinsatz regelmäßig gefürchtete Briefe mit zahllosen Verbesserungsvorschlägen. So ein Lob zählt natürlich doppelt und dreifach.

neue Äste freigelegt, die ich dann raus zerren konnte. Hatten Sie nicht zufällig eine Kettensäge in der Tasche? Sie werden lachen: Als die Schönbuchbahn 1996 gerade wieder reaktiviert worden war, sind wir tatsächlich mit Kettensägen unterwegs gewesen. Ich war auch schon mit dabei, als die Bürger hier vor Ort die Gleise vom Gestrüpp befreit haben, damit das Bähnle wieder fahren kann. Das ist hier eine ländliche Gegend. Hier steht viel Wald an der Strecke.

Also trainieren Sie seit 20 Jahren für den heutigen Titel?

So kann man das sehen. Allerdings bin ich trotzdem ein wenig überrascht, dass ich mit so einem Einsatz gewonnen habe. Schließlich wollten nicht nur die Fahrgäste nach Hause. Ich wollte ja selber weiterfahren. Umso mehr freut mich so ein Lob.

Als Fahrgast fühlt man sich eben oft ohnmächtig. Schließlich sitzt ein anderer im Führerhaus.

Für mich sind die Fahrgäste vor allem wissensdurstig. Leider kann ich manchmal nicht selber die Ärmel hochkrempeln, aber dann Sorge ich wenigstens für Information. Das ist oft schon sehr viel wert.

Was gefällt Ihnen am besten an Ihrem Job?

Hier auf der Schönbuchbahn sind wir mitten in der Natur: Da gibt es Wildschweinrotten an der Strecke, ich fahre in den schönsten Sonnenaufgang hinein oder sehe wunderbar glitzernde Winterlandschaften. Mit 20 hätte ich das gar nicht bemerkt. In meinem Alter schärft sich der Blick.



Fotos: (3) © Allianz pro Schiene / Foto: Hubert.de

Bevor Kornelia Scherer (55) vor 15 Jahren den Quereinstieg bei der Deutschen Bahn wagte, war sie Hausfrau, Mutter und jobbte gelegentlich als Gastronomin. Doch die Personaler der Bahn-Tochter Mitropa erkannten seinerzeit das Talent der Frau aus dem niedersächsischen Stade. „Eine gute Bistro-Stewardess ist eine Entertainerin:

Wenn es stressig wird, rockt Kornelia das Zugrestaurant“, sagt ihr Gruppenleiter. Kornelia Scherer formuliert es nüchterner: „Nach fast 15 Jahren in der Zuggastronomie gibt’s bei mir keinen Stress mehr. Ich habe zwei Hände, und die wissen, was sie zu tun haben.“

„Jetzt werde ich Krankenschwester“

Bistro-Stewardess Kornelia Scherer über selbstgebastelte Kühlakkus und Betrunkene im Bordbistro

Frau Scherer, was tun Sie, wenn eine Horde betrunkenere Fußballfans ins Bordbistro einfällt?

Da gibt es kein Patentrezept. Einmal hatte ich Dienst, da haben Fußballfans das ganze Bistro verwüstet. Sie waren sauer, weil eine Kollegin ihnen kein Bier mehr ausschenken wollte. Die haben Zucker und Milch ausgekippt, die Speisekarten zerrissen, alles herum geschmissen, was nicht festgeschraubt war. Da sagte ich: „Jungs, ihr kriegt euer Bier, aber erst wird hier aufgeräumt.“ Ich habe Müllsäcke verteilt und ruckzuck war das Bistro wieder sauber. Man muss mit den Leuten umzugehen wissen.

Wenn ein Fahrgast die Zeche prellt, laufen Sie dann hinterher?

So schnell bin ich nicht zu Fuß. Aber es kommt schon vor, dass ich die Leute erinnern muss. Sie stehen schon am Ausgang und ich sage dann: „Haben Sie nix vergessen?“ Das ist dann schon ein wenig peinlich für beide Seiten.

Und Kunden, die nur einen Sitzplatz wollen, und im Restaurant nichts bestellen?

Die zwingt mich nicht. Ich frage freundlich nach, ob sie nicht ein schönes Frühstück oder einen Kaffee wünschen. Aber wenn das nicht hilft, bin ich kulant.

Als Sie das Ehepaar Gill auf dem Zug hatten, waren Sie aber etwas mehr als kulant.

Ich habe die Leute schon am Bahnsteig bemerkt. Ich stand in der Raucherecke und habe sofort gesehen, dass der Mann schwer krank war. Vielleicht weil mein Mann vor 18

Monaten an einem Herzinfarkt gestorben ist. Seitdem habe ich dafür einen besonderen Blick.

Die Frau hatte sich außerdem den Fuß verstaucht. Was haben Sie da getan?

Wir haben ja keine Notarztausrüstung im Bistro, aber der Knöchel war geschwollen und brauchte Kühlung. Also habe ich unsere guten DB-Papierservietten ins Eisfach gelegt und daraus perfekt anschmiegsame Kühlakus gebastelt. Da ich in der 1. Klasse auch für den Service am Platz zuständig bin, konnte ich dann immer wieder vorbeischauchen und das Ehepaar ein wenig umsorgen.

Machen Sie häufiger Kühlakkus?

Einmal war ein Mädchen im Zug, das hatte schlimme Bauchschmerzen. Für sie habe ich aus einer Plastikflasche eine Wärmflasche hergestellt. Das hat wunderbar funktioniert. Von den Kollegen kriege ich dann manchmal schon einen Spruch zu hören. So etwa: „Du hast aber viel Zeit.“ Für mich gehört das zum Service.

Als Ihr Gruppenleiter Ihnen gesagt hat, dass Sie als erste Mitarbeiterin der Bordgastronomie den Titel „Eisenbahnerin mit Herz“ gewonnen haben, war das eine Überraschung?

Ehrlich gesagt ja. Die Berufsbezeichnungen für den Bistro-Bereich sind ja nicht nur schmeichelhaft: „Saft-Schubse“ oder „Teller-Taxi“, das klingt nicht nach dem großen Preis. Umso mehr habe mich über den Brief von Familie Gill gefreut. Das ist doch mal eine Karriere: Ab jetzt werde ich Krankenschwester.

Das schreibt die Einsenderin:

„Ich möchte die Bistro-Stewardess Frau Scherer loben, die uns bei der Reise im IC von Binz nach Hamburg über das Normale hinaus geholfen hat. Anfangs erklärte ich ihr, dass wir unsere Koffer nicht in die obere Gepäckablage heben könnten, weil mein Mann kürzlich einen Herzinfarkt erlitten hatte. Ich war am Vortag hingefallen und ins Krankenhaus gebracht worden. Mein Fuß war schlimm angeschwollen, als ich am Morgen entlassen wurde, damit wir die Reise nach Hause antreten konnten. Frau Scherer sagte mir, ich solle meinen Fuß sofort ruhig ablegen. Kurz darauf kam sie mit Kühlakkus, die sie aus gefrorenen Servietten hergestellt hatte. Während der Reise kam sie noch weitere Male an unseren Platz, um die Kühlung fortzusetzen. Ich bin sicher, dass ihr schnelles Handeln meinen Fuß davor bewahrte, weiter anzuschwellen. Während der ganzen Reise kam sie mehrfach zu uns, um sich zu überzeugen, dass wir alles hatten. Kaffee bekamen wir sofort mit einem Lächeln und einer kleinen Plauderei serviert. Sie spendierte uns sogar Kuchen und half in Hamburg beim Aussteigen. Wir waren ihr unglaublich dankbar, gerade weil wir uns beide nicht wohl fühlten. Wir glauben, dass Frau Scherer für ihre außerordentliche Kundenfreundlichkeit belobigt werden sollte. Sie machte diese Reise zu etwas Besonderem für uns.“

Susan Gill (England)

Das sagt die Jury:

Eine erstklassige Gastronomie während der Zugreise gehört in Zeiten, in denen Mobilität oft nur nach dem kleinsten Preis bewertet wird, zur gehobenen Reisekultur. Hier hat die Eisenbahn vor ihren Konkurrenten, Auto und Fernbus, ganz klare Systemvorteile. Erst recht, wenn Gastronomen wie Kornelia Scherer an Bord sind: Ohne dass die Reisenden die Bistro-Stewardess erst um Hilfe bitten mussten, erkannte sie die Notlage. Silber für Kornelia Scherer, die beim Service am Platz erstklassig unterwegs ist. Für so ein Muster an Fürsorglichkeit gibt es zu Recht Lob aus dem Ausland.



# Alle auf einen Streich

Aus rund 200 Geschichten, die Reisende bis zum Januar an die Allianz pro Schiene schickten, haben mehr als 30 Titelanwärter den Einzug in die Bilder-Galerie geschafft. Unter den Nominierten waren die ICE-Zugbegleiter des DB-Fernverkehrs aus Köln besonders gut vertreten: Der Gold-Gewinner von 2012, **Peter Gitzen**, brachte es allein in diesem Jahr auf sieben Kunden-Lobeshymnen, aber auch seine Kölner Kollegen **Haldun Güzel**, **Meinhard Uerlings** (drei Nominierungen), **Martin Surmann** und **Alexander Bongartz** schafften es auf die Favoritenliste der Jury.

DB-Regio Zugbegleiter **Christian Klemenschts** aus dem baden-württembergischen Crailsheim nahm einen verirrten Reisenden über Nacht in sein Haus auf und verzieh es dem gewichtigen Gast sogar, dass er seinen Lattenrost ruinierte. ICE-Zugchef **Antonio Gimmillaro** von DB-Fernverkehr Frankfurt am Main brachte einen Reisenden komfortabel in Paris unter, nachdem der Mann seinen Ausstieg in Saarbrücken verschlafen hatte. **Enrico Gottwald** vom DB-Fernverkehr Berlin machte ein verstopftes ICE-Waschbecken wieder flott und DB-Regio Lokführer **Erich Eckmair** aus München rettete einen blinden Passagier. ICE-Zugbegleiterin **Katja Bonito** bewahrte zwei mitreisende Möpse vor dem Hitzetod in der Hundereisetasche, während der Vorjahres-Sieger **Gerard Versteeg** von Metronom gestrandete Reisende in seinem Privatwagen zum nächsten Bahnhof chauffierte.

Unter den Privatbahnen tat sich die NordWestBahn mit sechs Favoriten besonders hervor. Auch ODEG, Erix und Metronom konnten sich über herausragende Mitarbeiter freuen.

Wenn Sie mehr über die Geschichte hinter dem Gesicht erfahren wollen, schauen Sie vorbei auf [www.eisenbahner-mit-herz.de](http://www.eisenbahner-mit-herz.de)



**Alexander Bongartz**  
DB Fernverkehr Köln



**Katja Bonito**  
DB Fernverkehr Hamburg



**Liane Brüll**  
Erix Soltau



**Erich Eckmair**  
DB Regio München



**Mary-Ann Elliot**  
DB Fernverkehr Nürnberg



**Udo Fichtner**  
DB Station & Service Leipzig



**Haldun Güzel**  
DB Fernverkehr Köln



**Antonio Gimmillaro**  
DB Fernverkehr Frankfurt am Main



**Peter Gitzen**  
DB Fernverkehr Köln



**Enrico Gottwald**  
DB Fernverkehr Berlin



**Gerlinde Hannemann**  
DB Fernverkehr Nürnberg



**Marcel Hartje**  
NordWestBahn Osnabrück



**Joachim Hille**  
DB Fernverkehr Frankfurt am Main



**Uwe Huxol**  
NordWestBahn Osnabrück



**Detlef Kaste**  
NordWestBahn Osnabrück



**Simon Kayser**  
DB Station & Service Wolfsburg



**Christian Klemenschts**  
DB Regio Crailsheim



**Heinrich Krammer**  
DB Station & Service Maxhütte-Haidhof



**Annelie Kruse**  
NordWestBahn Osnabrück



**Manuel Messal**  
ODEG Berlin



**Jörg Olaf Meyer**  
DB Station & Service Emden



**Manuel Paulos**  
NordWestBahn Osnabrück



**Heiko Schmidt-Dworschak**  
DB Regio Potsdam



**Jasmin Schulz**  
ODEG Berlin



**Robert Storz**  
DB Regio Tübingen



**Martin Surmann**  
DB Fernverkehr Köln



**Meinhard Uerlings**  
DB Fernverkehr Köln



**Gerard Versteeg**  
metronom Uelzen



**Wilhelm Wagner**  
DB Regio Augsburg



**Marcus Wettermann**  
NordWestBahn Osnabrück

© Alle Fotos privat

Geschichten von Bahnkunden für die nächste Runde nimmt die Allianz pro Schiene ab sofort wieder entgegen:  
[www.eisenbahner-mit-herz.de](http://www.eisenbahner-mit-herz.de)

Ein Wettbewerb der:



unterstützt durch:



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





Das schreibt die Einsenderin:

„Am 20.5.2014 kam ich mit dem ICE von Köln in Frankfurt Süd an. Ich musste weiter mit der S 5 nach Friedrichsdorf-Seulberg. Aus mir unerklärlichen Gründen bin ich mit dem Kopf gegen die S-Bahn gefallen, wobei erst das linke Glas aus meiner Brille auf das Gleis flog und danach der Rest der Brille. Da ich nicht alleine aufstehen konnte, rief ich um Hilfe. Der nette S-Bahn-Fahrer, Herr Axel Schäfer aus Schwalbach, und eine junge Dame halfen mir auf. Herr Schäfer fragte mich nach meiner Adresse und meiner Telefon-Nummer, da er nach seiner Rückfahrt nach Süd meine Brille aus dem Gleisbett holen wollte. Ich saß hinter ihm in der ersten Klasse, und nach zwei Stationen kam er ins Abteil, um sich zu erkundigen, ob es mir gut ginge.

Nach ein paar Tagen erhielt ich die Teile meiner Brille liebevoll verpackt per Post. Als ich mich bei ihm bedankte, meinte er, das wäre doch selbstverständlich, er wäre so erzogen und seine Töchter würden auch so erzogen. Als ich meinen Bekannten von dieser Hilfsbereitschaft erzählte, waren alle ganz begeistert.“

Elke Pauly (Friedrichsdorf)

Das sagt die Jury:

Gerade im S-Bahn-Bereich von Großstädten werden Kunden oft zur anonymen Masse. Bahnmitarbeiter, die täglich Tausende von Pendlern abfertigen müssen, verlieren schnell den Blick für den Einzelfall. Nicht so Axel Schäfer. Sein Einsatz zeigt eine ganz persönliche Note, die bei der Kundin auch so angekommen ist. Spätestens als sie das liebevoll verpackte Paket auswickelte, das die Überreste ihrer Brille enthielt. Solch herzliche Anteilnahme macht aus Kunden dankbare Fahrgäste. Bronze für den S-Bahner, der sich seine Menschlichkeit in der Alltagshektik bewahrt hat.

Axel Schäfer (48) ist ein typischer Lokführer: Der Mann steht nicht gern im Rampenlicht. Und wenn man ihn im Scherz fragt, ob es vielleicht der Blick seiner strahlend blauen Augen war, der die Kundin in Ohnmacht fallen ließ, schaut er regelrecht unglücklich drein. Trotzdem freut ihn der Titelgewinn. Schließlich fährt er seit 25 Jahren

„Das war schon ein Schock“

S-Bahn-Lokführer Axel Schäfer über Bahn-Streiks, Sieger-Stress und Lokführer-Zwillinge

Herr Schäfer, Sie haben gewonnen. Wie fühlt sich das an?

Zuerst war es ein Schock, das muss ich zugeben. Aber inzwischen habe ich mich an die Aufmerksamkeit, die Fotos und die Filmaufnahmen gewöhnt. Jetzt finde ich es schön, wie dankbar die Menschen schon für kleine Dinge sind. Sind Sie auch so ein Lokführer, der am liebsten einen dicken Maschinenraum zwischen sich und den Fahrgast bringt? Nein, als Triebfahrzeugführer bei der Frankfurter S-Bahn könnte ich mir das gar nicht leisten. Im Berufsverkehr oder wenn Messe ist, muss ich dauernd den Bahnsteig im Auge behalten. So war es auch, als Frau Pauly um Hilfe rief, weil sie gestürzt war. Da überlege ich nicht lange, da springe ich raus.

Aber dass Sie dann auf der Rückfahrt im Schotter wühlen müssen, kommt nicht alle Tage vor?

Ich hatte mir die Stelle gemerkt. Schließlich wusste ich, dass es sehr teure Brillengläser waren. Da habe ich dann passgenau gehalten und die Teile der Brille geborgen. Die Gläser waren noch heil.

Wie haben Sie den Lokführerstreik erlebt? Hatten die Fahrgäste Verständnis?

Als Beamter habe ich nicht gestreikt. Einige Fahrgäste haben das honoriert. Aber es gab auch sehr grenzwertige Reaktionen. „Ihr kriegt den Hals nicht voll. Wir wünschen euch, dass ihr ins Krankenhaus kommt und die Ärzte streiken.“ So was tut schon weh. Schließlich gibt es in Deutschland ein Streikrecht.

für die Deutsche Bahn und kennt das Frankfurter S-Bahn-Netz wie seine Westentasche. Wie er es denn geschafft hat, die gerettete Brille so liebevoll zu verpacken, dass seine Einsenderin noch heute gerührt ist? „Da hat meine Frau geholfen.“ Immer ehrlich. Und bloß nicht zu viel Scheinwerferlicht.



Wann muss man fahren, um Sie im Zug zu treffen?

Ich bin immer in der Frühschicht unterwegs. Zwischen zwei und vier Uhr morgens stehe ich auf.

Das ist aber arg zeitig fürs erste Frühstück.

Meine Morgen-Stulle esse ich tatsächlich erst im Führerhaus. Trotzdem gefällt mir dieser Takt. So habe ich abends noch Zeit für meine Frau und meine beiden Töchter. Meine Zwillinge sind jetzt 18 Jahre alt.

Aber die Zwillingsschwestern, die sich zu Lokführerinnen haben umschulen lassen, sind nicht zufällig Ihre Töchter?

Nein, aber die beiden Kolleginnen wohnten bei mir in der Nachbarschaft. Meine Töchter wollen bis jetzt noch nicht zur Bahn. Aber wer weiß? Ich komme aus einer Bahnerfamilie. Als ich klein war, sagten alle: Du gehst mal zur Bahn. Und so ist es gekommen.



Fotos: (4) © Allianz pro Schiene / FotoBauert.de

Zugbegleiter, Stellwerker, Fahrdienstleiter: in der DDR hat Herbert Kusche (58) alle Stationen der Eisenbahnerkarriere durchlaufen. Als nach dem Mauerfall seine Strecke abgebaut wurde, packte er die Koffer und zog nach Konstanz an den Bodensee. Gefremdet hat Kusche keinen Augen-

blick: Die Kollegen auf der Schwarzwaldbahn nahmen ihn mit offenen Armen auf und die Fahrgäste lieben den Zugbegleiter mit dem trockenen Humor: Kein anderer Eisenbahner wurde von den Reisenden so oft nominiert wie der Star der Schwarzwaldbahn.

„Als Ossi fühle ich mich in Konstanz bestens aufgenommen“

DB-Regio Zugbegleiter Herbert Kusche über Kuschel-Züge und die eigene Mutter als Ausbilderin

Herr Kusche, wenn die Schwarzwaldbahn überfüllt ist, freuen sich die Reisenden schon auf Ihre Durchsage: „Heute haben wir es wieder schön kuschelig“: Ist der Satz Ihr Markenzeichen?

„Kuschelig“ sage ich tatsächlich gern. Aber das hat nichts mit meinem Namen zu tun. Eigentlich dürfte man für die Schwarzwaldbahn keine Werbung mehr machen, denn unsere Züge sind manchmal schon gut voll. Wenn der Gang dicht ist, sage ich zu den Fahrgästen: „Schön, dass Sie aufstehen, wenn ich komme. Soviel Respekt hat nicht mal meine Frau.“

Die Liste Ihrer Lobesbriefe ist lang: Sie trösten Fahrgäste, die aus Versehen die Notbremse gezogen haben, Sie sind so charmant, dass Damenclubs den Ausstieg versäumen. Sie haben alle Zugverbindungen im Kopf, Sie sind höchst witzig und sogar Skinheads ziehen vor Ihnen die Baseball-Kappe. Wie klingt das?

Das klingt toll und freut mich ungemein. Als Ossi im Wessiland fühle ich mich in Konstanz seit 24 Jahren bestens aufgenommen.

Sind Sie der Star der Schwarzwaldbahn?

Star, na ja. Ich habe mal Ahnenforschung betrieben. Meine Vorfahren waren Holzfäller. Aber im Ernst: Wir sind hier acht Kollegen auf der Schwarzwaldbahn, und wir haben alle ein ganz besonderes Verhältnis zu unseren Reisenden. Von uns könnte jeder auf dem Siegereck stehen.

Ist die Strecke Konstanz – Offenburg eine Art Eisenbahnidyll?

Ich arbeite seit 24 Jahren an einem Ort, wo andere Urlaub machen, das ist schon großartig. Allerdings gibt es auch die Kehrseite. Einmal sagte ein Hooligan zu mir: „Alter Säckel, verpiss dich“. Am liebsten hätte ich den Zug angehalten.

Was haben Sie stattdessen getan?

Die Zähne zusammengebissen. Ängstliche Reisende, Frauen mit Kinderwagen, Schüler habe ich in die erste Klasse geschickt. Aber hilflos fühlt man sich dann schon.

Wie kamen Sie zur Eisenbahn?

Das war zu DDR-Zeiten nach meiner Armeezeit: meine Mutter war meine Ausbilderin. Das war hart. Sie fragte mich immer ab: „Wie lange gilt die Arbeiterückfahrkarte?“

Und?

Hinfahrt vier Tage, Rückfahrt vier Wochen.



Das schreiben die Einsender:

2011 nominierte Dagmar Brand Herbert Kusche, weil er einen verzweifelten Fahrgast, der aus Versehen die Notbremse gezogen hatte, sehr sensibel getröstet hatte. 2012 beschreibt Roswitha Uibel, wie Kusche auf der Fahrt so freundlich über die Sehenswürdigkeiten der Strecke informiert, dass der Damenclub weiter fährt als eigentlich geplant. Thilo Knöller beobachtet, wie mufflige Teenager die Füße vom Sitz nehmen, wenn Kusche erscheint. Monika Grom-Rocke gefällt, dass Kusche den gesamten Fahrplan im Kopf hat und Sandra Dogruer berichtet, noch keiner habe Kusche jemals schlecht gelaunt auf dem Zug erlebt. 2013 lobt Cornelius Berkmann den besonderen Charme, mit dem Kusche die Tickets einer Fahrradgruppe kontrolliert. Thomas Kalkkuhl erzählt, dass Herbert Kusche sogar Glatzen mit Springstiefeln zur Raison bringt. Dieter Guthörl schildert im Wortlaut die berühmten Ansagen: „Heute ist es wieder kuschlig warm und eng auf unserer Fahrt.“ 2014 freut sich auch Andreas Lange an der Ansage über die Kuschelzüge, während Katharina Schwaben resümiert: „Schön, dass es ihn gibt.“ Maria Wirtensohn betont, dass Kusche auch ein Meister der Früh- und Spätschicht ist. 2015 greift Daniel Runghagen zum Stift: Mit seinem Humor und seinen Scherzen bringt Herbert Kusche den ganzen Zug zum Lachen. Sein Engagement, sein Stolz auf die Schaffnermütze, sein ganzes Auftreten machen die Bahnfahrt zum Erlebnis. Der Einsender ist sicher: Dieser Mann soll den Titel Eisenbahner mit Herz gewinnen.

Das sagt die Jury:

Viele Bahnkunden, die unseren Aufruf lesen, schreiben uns, dass sie die ganz große Geschichte nicht beisteuern können, aber etwas kennen, das in ihren Augen genauso viel wert ist: Die gleichbleibend herausragende Leistung eines bestimmten Mitarbeiters. Zum Jubiläum unseres Wettbewerbs haben wir dafür den richtigen Preisträger gefunden: Herbert Kusche von der Schwarzwaldbahn hat mehr Kundenbriefe bekommen, als jeder andere Zugbegleiter. Kein Jahr, in dem er nicht in der Galerie der Nominierten vertreten gewesen wäre. Wenn ein Mitarbeiter über so viele Jahre seine tägliche Arbeit mit so viel Können, Herzblut und Humor verrichtet wie Herbert Kusche, dann ist das ein Eisenbahner der Sonderklasse.



## 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. Gieseler**, Vorstandsvorsitzender der DEVK Versicherungen



»Seit 25 Jahren fahre ich mit der Bahn durch Europa. Eisenbahner, die vor Ort sitzen und vernetzt denken, sind das Rückgrat dieses komplexen Systems. Es funktioniert über die Jahre immer besser. Meine 800 Interviewer und ich fühlen uns sehr wohl als Teil dieser Eisenbahnerfamilie.«

**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

**A**lles 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 / Bildschön

**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 etwa drei Jahren passiert. Den Lokführer, der bei dieser Zug-Geburt 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 fünf 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 Siegeregeschichte 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 Cheftagen 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).