

„Ein Engel in der Not“

BOB-Kundenbetreuerin Tamara Lang begeistert viele Fahrgäste – aber einen ganz besonders



Komplimente von Fahrgästen bekommt Tamara Lang, freundliche Kundenbetreuerin bei der Bayerischen Oberlandbahn GmbH, immer mal wieder. Der 87-jährige Roman Mayr aber war besonders dankbar für die professionelle Herzlichkeit, mit der Tamara ihm nach einem Kreislaufkollaps am Münchner Hauptbahnhof zur Seite stand. Und jetzt ist Tamara Lang auch noch Bronzegewinnerin beim Eisenbahner mit Herz.

„Sie war ein Engel in der Not.“ Das hat Roman Mayr, Kunde der BOB, über Sie geschrieben. Kann es ein schöneres Kompliment von einem Fahrgast geben?

Ich fühle mich schon geschmeichelt. Das ist toll, so ein Kompliment von einem Kunden zu bekommen. Besonders hat mich gefreut, dass es Roman in Erinnerung geblieben ist. Und natürlich, dass er mich als Eisenbahnerin mit Herz vorgeschlagen hat.

Sie haben dem Rentner, der einen Kreislaufkollaps erlitten hatte, geholfen und dafür gesorgt, dass er sicher nach Hause kommt. Wie gut kennen sich in medizinischen Dingen aus?

Ich helfe gerne, wenn Not am Mann oder der Frau ist. Eine medizinische Ausbildung habe ich nicht. Aber im Rahmen meiner Ausbildung zur Kundenbetreuerin habe ich einen Kurs in Erster Hilfe absolviert. Und mein Papa hat als Sanitäter gearbeitet. So gesehen liegt es bei mir vielleicht ein bisschen in der Familie.

Der Vorfall ereignete sich am 21. Oktober. Können Sie sich noch gut erinnern?

Sicher. Ich stand am Starnberger Flügelbahnhof, der ja zum Münchner Hauptbahnhof gehört. Im Augenwinkel sah ich, dass am Bahnsteig ein Fahrgast zu Boden gegangen ist. Zum Glück stand ein jüngerer Mann dahinter und konnte den älteren Herren auffangen. Sonst wäre er auf den Boden gefallen.

Sie waren als Kundenbetreuerin mit der BOB unterwegs. Wie konnten Sie Roman Mayr helfen?

Ich habe mitbekommen, dass Roman unbedingt mit der BOB weiterfahren wollte, um nach Hause zu kommen. Dabei stand ihm der kalte

Schweiß auf der Stirn. Also habe ich mich erst einmal mit Roman auf die Bank gesetzt und mit ihm geredet. Ob er denn genügend gegessen habe? Seine Antwort: Hmmm. Ja. Ein Zwetschgendatschi¹. Wie schaut es aus mit Trinken? Hmmm. Na ja. Auch nicht so richtig. Ein paar Kekse hatte ich noch im Rucksack. Ein Herr brachte ihm Wasser. So konnten wir ihn versorgen, damit er in die Pötte kommt.

Eigentlich mussten Sie ja weiter mit der BOB ...

Richtig. Also habe mit dem Zugführer gesprochen. Der hat von der Leitzentrale das Ok bekommen, dass ich in München bleiben und mich um den Fahrgast kümmern kann. Dann kamen die Rettungssanitäter, haben einen Kreislaufkollaps diagnostiziert, aber gesagt, dass er im Grunde wieder stabil sei. Nur wollte ich ihn nicht allein nach Hause fahren lassen. Meine Sorge war, dass noch mal etwas passieren könnte.

Also habe Sie Ihren Kunden begleitet ...

Genau. Bis er unterwegs eine Dame getroffen hat, die ihn dann bis nach Hause gebracht hat. Ich habe ihn abends angerufen, um sicher zu gehen, dass es ihm auch wirklich gut geht...

Was Roman Mayr besonders begeistert hat. „Ich bin ihr sehr dankbar für ihre nette und kompetente Hilfe“ – so seine Worte. Kommen Sie immer so gut mit ihren Fahrgästen zurecht?

99 Prozent der Fahrgäste sind einfach lieb. Einzelne Leute haben natürlich auch mal einen schlechten Tag. Aber ich denke mir: Vielleicht kann man ihnen mit einem Lächeln den Tag wieder schön machen. Meistens klappt's.

¹ Für alle Nicht-Bayern: Pflaumenkuchen

