



Das Magazin zum Wettbewerb 2022

Lebensretter gewinnt beim Eisenbahner mit Herz

Zwei Zugbegleiterinnen erkämpfen Studentin die Ticketkosten zurück / Mit Mut und Entschlossenheit Störenfried ruhig gestellt / Sonderpreis für Fluthelfer

Viele haben die Hilferufe gehört, die aus der Unterführung am Bahnhof Wittlich kamen, doch nur **Kujtim „Tim“ Haziri** hat reagiert: „Ich bin keiner, der wegguckt“, sagt er. Sofort eilt er zu der jungen Amerikanerin, die vor dem Aufzug zusammengebrochen ist. Schnell ruft er über sein Handy den Notarzt an, dann startet er zusammen mit dem Ehemann der Amerikanerin die Reanimation. Er übernimmt die Herzdruckmassage, der Ehemann die Mund-zu-Mund-Beatmung. Zusammen gelingt es ihnen, die gut 15 Minuten bis zum Eintreffen des Notarztes zu überbrücken. Und der Arzt holt die junge Mutter ins Leben zurück.

Für diesen selbstlosen Ersthelfereinsatz hat die Jury im Wettbewerb „Eisenbahner mit Herz“ (EimiH) die Goldmedaille vergeben. „Mehr Einsatz für die Fahrgäste geht nicht mehr“, lobt Dirk Flège, Geschäftsführer des gemeinnützigen Verkehrsbündnisses Allianz pro Schiene. Bei dem von ihr veranstalteten bundesweiten Wettbewerb, der bereits zum zwölften Mal stattfand, wählten die Juroren aus den von Fahrgästen eingereichten Erlebnissen die schönsten Geschichten aus.

Ebenfalls nicht alltäglich war der Fall der Studentin aus Budapest, der im Reisezentrum irrtümlicherweise ein neues Ticket für 233 Euro verkauft wurde, nachdem ihr ursprünglicher Zug

ausgefallen war. DB-Zugchefin **Janina Küfner** und DB-Zugbegleiterin **Julia Schelhorn** trösteten die weinende Studentin nicht nur, sondern sorgen selbst nach Dienstschluss in Nürnberg dafür, dass ihr das Geld sofort auf die Kreditkarte zurückgebucht wird. Für den entschlossenen Einsatz gab es von der Jury die Silbermedaille.

Schicken Sie uns **Ihre Geschichte** für den Wettbewerb 2023 unter:
www.eisenbahner-mit-herz.de

Selbstlosen Einsatz zeigte auch **Mohamed Boujettou**, seit 20 Jahren Kundenbetreuer bei der Bahn. Er beruhigt einen unter Alkohol und Drogen stehenden Störenfried, damit seine Fahrgäste ihre Anschlüsse in Bielefeld pünktlich erreichen. Nachdem der Störer sogar vor Wut in den Wanderstock eines Mitreisenden gebissen hatte, stellte sich Boujettou mit seinem ganzen Körper zwischen ihn und seine Fahrgäste. Für den starken Auftritt des Alltagshelden gab es den Bronze-Preis.

Den Sonderpreis erhielt Lehrlokführer **Pasquale D'Ambrosio**: Er beeindruckte die Jury mit seinem Einsatz für die Flutopfer im Ahrtal. „Auch in nicht immer einfachen Corona-Zeiten haben sich viele Eisenbahner wieder von ihrer besten Seite gezeigt“, sagt Dirk Flège.



Lebensretter in höchster Not

Für Shequita Curby und ihren Ehemann Sam ist es ein Tag, den sie nie wieder vergessen werden. Gerade kommen sie mit dem Zug aus Amsterdam zurück ins beschauliche Wittlich, in Rheinland-Pfalz. Die junge Amerikanerin arbeitet dort im Finanzbereich. Drei Jahre sind Sam und sie verheiratet und haben das mit einer Reise in die Niederlande gefeiert. Auf einmal reagiert die Mutter einer 12-jährigen Tochter nicht mehr auf die Fragen ihres Ehemannes. In der Bahnhaltsunterführung bricht sie plötzlich zusammen. Ihr Mann gerät in Panik, ruft um Hilfe – aber niemand reagiert.

Auf dem Bahnsteig hört Zugbegleiter Kujtim Haziri die Rufe des verzweifelten Mannes und rennt runter, um nachzusehen, was passiert ist. Er fühlt den Puls und beginnt sofort mit Wiederbelebungsmaßnahmen, während er auch noch den Notruf wählt. Mehr als eine Viertelstunde reanimiert er die junge Frau, bis der Notarzt eintrifft und übernimmt. Eine halbe Stunde kämpfen die Ärzte um das Leben von Shequita. Dann ist klar – sie wird überleben.

Lieber Herr Kujtim Haziri...

Nennen Sie mich Tim, das tun alle.

Gerne, lieber Tim, herzlichen Glückwunsch zum Eisenbahner mit Herz!

Danke, aber der Preis gilt nicht mir allein, sondern meiner ganzen Umgebung, meinem Vorgesetzten Udo Steffen und meinen Kollegen. Ohne die wäre ich nicht der Mensch, der ich bin. Der Preis geht an alle.

In diesem Fall haben Sie allein Herz und Mut gezeigt und ein Leben gerettet. Wie kam es dazu?



„Tim“ Haziri im Porträt!
Hier auf YouTube.



Der Tag, ein kalter Novembertag, fing ganz normal an. Von meinem Teamleiter habe ich gelernt, dass wir auch Spaß bei der Arbeit haben dürfen. Und das habe ich: Wir begrüßen unsere Reisenden per Ansage, ich mache gerne etwas Small Talk, lerne immer neue Reisende kennen. Es ist ein schöner Beruf. Und es war eine ganz normale Fahrt – bis Wittlich.

Und was passierte dort?

Als ich den Zug verließ, hörte ich Hilferufe aus der Unterführung. Andere hörten das auch, aber sie schauten lieber in eine andere Richtung. So einer bin ich aber nicht: Ich bin hingeeilt und habe gesehen, dass ich den Notarzt rufen muss. Die Frau war bewusstlos und hat nicht mehr geatmet. Gemeinsam mit ihrem Mann habe ich mit der Reanimation und Mund-zu-Mund-Beatmung begonnen. Ich habe ihm einfach gesagt, was er machen soll. Zum Glück hatte ich gerade meinen Erste-Hilfe-Kurs aufgefrischt. So haben wir fast 20 Minuten durchgehalten, bis der Notarzt kam. Der hat sie dann wieder ins Leben zurückgeholt. Im Krankenhaus haben sie dann festgestellt, dass sie einen Herzinfarkt hatte und operiert werden muss.

Wie haben Sie sich gefühlt?

Es war ein unbeschreibliches Gefühl, einfach unbeschreiblich. Ich habe gedacht, wir haben sie nicht verloren, das Leben geht weiter. Und nicht nur für sie, sondern auch für alle Menschen, die sie lieben, ihr Mann, ihre 12-jährige Tochter, ihre Mutter.

Haben Sie alle kennengelernt?

Ja, nach drei Tagen im Krankenhaus wollte sie mich kennenlernen. Ich habe später auch ihre ganze Familie kennengelernt. Und ich habe noch heute regelmäßigen Kontakt zu ihr: Ich

freue mich jedes Mal, wenn ich ihre Stimme höre und wenn sie lacht.

Das ist ja erfreulicherweise kein Alltag. Aber eine Erste-Hilfe-Ausbildung ist ja zum Glück Pflicht für Zugbegleiter.

In diesem Fall war es auch noch ein Glück, dass ich gerade den Auffrischkurs gemacht hatte, der alle zwei Jahre fällig ist.

Mussten Sie Ihre Erste-Hilfe-Kenntnisse schon vorher anwenden?

Am Bahnsteig 4 in Koblenz. Da war eine Frau auf einer Rolltreppe ausgerutscht und hatte sich die Knie übel aufgeschlagen. Ich habe sofort den Erste-Hilfe-Kasten geholt und die blutenden Wunden verbunden. Sie und ihr Mann waren Flüchtlinge aus Syrien und kannten sich nicht gut aus. Da habe ich sie dann noch in das Brüderkrankenhaus in Koblenz gebracht.

Wie sind Sie denn zur Bahn gekommen?

Ich bin schon als kleines Kind sehr gerne mit meinen Eltern in der Bahn schöne Strecken gefahren, oft sind wir nach Griechenland gereist, das waren lange Fahrten. Und ich lerne gerne neue Leute kennen. Als ich aus dem Kosovo nach Deutschland kam, habe ich zuerst als Weinverkäufer am Kaiserstuhl gearbeitet. Und mich dann bei der Bahn beworben. Die haben mich genommen, obwohl ich schon den Bewerbungsschluss versäumt hatte. Was für ein Glück! Für mich fühlt sich das manchmal gar nicht nach Arbeit an, sondern ich bin komplett dabei.

Gibt es denn etwas, was sie sich nach so vielen Jahren von Ihren Gästen wünschen?

Ach, die Bahn ist wie mein zweites Zuhause. Ich verbringe hier so viel Zeit und kenne viele meiner Gäste. Hier an der Mosel ist die Natur so schön. Ich freue mich, wenn sie einfach die Fahrt genießen können. Und wenn sie etwas auf dem Herzen haben, können sie mich jederzeit ansprechen.

Steckbrief Kujtim Haziri

Unternehmen: DB Regio
Bundesland: Rheinland-Pfalz
Einsatzgebiet: Von Wittlich über Trier nach Wasserbillig (Luxemburg)

Haben Sie selbst einen Lieblingsfahrgast?

Ja, das habe ich wirklich: Es ist ein vierjähriger Junge, der regelmäßig mit seiner Mutter Zug fährt. Er ist ein unglaublicher Sonnenschein: Er strahlt mich immer an, wenn er mich sieht, und möchte auf den Arm. Er bringt alle Reisenden zum Lachen, da ist die Stimmung im Zug richtig gut.

Vielen Dank, Tim!



Grenzenloser Einsatz für die Jugend

Wir treffen Janina Kűfner und Julia Schelhorn im ICE von München nach Erfurt. Ab Nürnberg wird es voll. Die beiden behalten einen kűhlen Kopf und kümmern sich um die vielen Fahrgäste. 90 Minuten und einen Kaffee später sitzen wir zusammen in der neu gestalteten Mitarbeiterlounge in Erfurt.



Liebe Frau Kűfner, liebe Frau Schelhorn, herzlichen Glückwunsch zum Eisenbahner mit Herz! Sie haben sich ja gleich zu zweit für einen Fahrgast eingesetzt...

JS: Das war selbstverständlich. Wir waren auf dem Rückweg im ICE von Hamburg nach Nürnberg via Berlin. Ich traf bei der Fahrkartenkontrolle auf eine weinende Studentin, die wegen eines ausgefallenen Zugs ihren Super-Sparpreis für 49 Euro



Silber
Janina Kűfner/
Julia Schelhorn
DB Fernverkehr

nicht nutzen konnte und ein Ticket für 233 Euro kaufen musste. Das geht ja gar nicht.

JK: Julia kam gleich zu mir. Und wir waren uns sofort einig, dass hier etwas schief gelaufen war.

JS: Der EC von Berlin nach Budapest war ausgefallen, im Reisezentrum am Berliner Hbf gab es ein Missverständnis mit Celia - so hieß die Studentin - sodass sie ein neues Ticket für die Strecke über Nürnberg und Wien kaufte. Das war aber nicht nötig. Wenn ein Zug ausfällt, kann der Fahrgast jeden anderen Zug nehmen, damit er möglichst schnell an sein Ziel kommt.

Was haben Sie unternommen?

JS: Wir mussten erst einmal die völlig aufgelöste Studentin beruhigen und haben ihr einen Snack und Getränke auf Kulanz besorgt. Sie hatte ihre halbe Monatsmiete in Budapest für die Fahrkarte ausgegeben. Da sie gar nicht soviel Geld dabei hatte, musste sie die Notfall-Kreditkarte ihrer Eltern nutzen. Sie wusste nicht, wie sie das Geld jemals zurückzahlen könnte.

Das dauerte sicher lange, bis die Sache geklärt war?

JS: In jedem Fall war es nicht so einfach. Ich wollte das Reisezentrum im Berliner Hbf anrufen. Doch die Reisezentren sind telefonisch nicht erreichbar, nicht einmal für uns. Da fiel mir ein, dass die DB Lounge in Berlin direkt neben dem Reisezentrum liegt. Also habe ich dort angerufen und die Kollegin ist mit dem schnurlosen Telefon ins Reisezentrum gegangen. Nachdem ich den Fall geschildert hatte, war klar, dass die Studentin gar keine neue Fahrkarte gebraucht hätte. Bei Zugausfall dürfen Fahrgäste alternative Verbindungen nutzen, und zwar ohne Mehrkosten, auch wenn es eine längere Strecke ist.

Und dann?

JK: Wir wollten erreichen, dass die Studentin ihr Geld sofort zurückbekommt. In Nürnberg war unser Dienst zu Ende, und Celia hatte 90 Minuten Umsteigezeit. Also sind wir zusammen ins Nürnberger Reisezentrum.

JS: Und nach etwas Diskussion hat sie den Betrag abzüglich 19 Euro Bearbeitungsgebühr auch direkt auf die Kreditkarte zurückgebucht bekommen. Und die 19 Euro Bearbeitungsgebühr gab es später auch noch zurück.



Dafür gab es sicher auch ein riesiges Dankeschön der Studentin.

JK: Sie bedankte sich gleich nach ihrer Ankunft in Budapest noch einmal über WhatsApp. Wenn ich daran denke, macht mich das heute noch froh.

JS: Wir waren dann sehr überrascht, als wir erfuhren, dass wir für den Eisenbahner mit Herz nominiert sind.

Warum, es war doch eine tolle Serviceleistung von Ihnen?

JK: Für uns war das so selbstverständlich. Wir erleben regelmäßig, dass wir Fahrgästen in wichtigen Situationen mit individuellem Einsatz helfen müssen.

JS: Ich muss an die kleine Amelie denken, deren Mutter es aus der Zigarettenpause am Bahnsteig in Fulda nicht mehr in den ICE geschafft hatte. Wir haben sie mit Süßigkeiten und Spielen getröstet – und gleich in Kassel einem Kollegen übergeben, der sie dann in den darauf folgenden Zug mit der Mutter gebracht hat.

Dann wird es ja nicht lange dauern, bis sie wieder nominiert werden.



Janina und Julia im Porträt!
Hier auf YouTube.



JK: Ach, das muss gar nicht sein. Wir freuen uns genauso, wenn die Leistungen unserer Kolleginnen und Kollegen ausgezeichnet werden.

Vielen Dank für eure Zeit!

Die Nominierten 2022

Eisenbahnerin
mit Herz



Mohammed Boujettou
eurobahn



Atcha Boukari
DB Station & Service



Peter Duczek
National Express



Michael Eckseler
DB Fernverkehr



Jenny Flügge
DB Regio



Adrian Lindlar
DB Station & Service



Alexander Pojonie
DB Fernverkehr



Stefan Salentin
DB Station & Service



Rafael Scul Saez
eurobahn



Franka Strohmann
DB Fernverkehr



Tom Seifert
Norddeutsche Eisenbahn-
gesellschaft Niebüll

Schleswig-Holstein



Patrick-Fabian Höppner
DB Fernverkehr



Heinz Korte
DB Station & Service

Niedersachsen

Nordrhein-Westfalen



Kujtim Haziri
DB Regio

Rheinland-Pfalz



Astrid Rochow
DB Netz



Mandy Gellermann
ODEG

Mecklenburg-Vorpommern



Nadine Gelencsér
ODEG



Andreas Polaschek
ODEG

Brandenburg



Martina Kirsten
Hessische Landesbahn

Hessen



Mirko Schrickel
DB Regionalverkehr
Alb-Bodensee

Baden-Württemberg

Bayern



Marko Hempel
DB Regio



Thomas Lehmann
ODEG

Berlin



Michaela Hänig
Freiberger Eisenbahn



Kai-Uwe Kulke
DB Fernverkehr

Sachsen



Janina Kufner
DB Fernverkehr



Ralf-Günter Marx
DB Regio



Julia Schelhorn
DB Fernverkehr



Patrick Späth
Bayerische Regiobahn



Bronze
Mohammed Boujettou
eurobahn

Heimfahrt mit Biss

Strahlender Sonnenschein. Nachmittags. Viele Familien und Ausflügler fahren in der Bahn von Mohammed Boujettou wieder zurück in die Stadt. Eigentlich eine ruhige Strecke. Nicht so aber an diesem Tag. Ein Gast wird ausfällig, beleidigt andere Reisende. Und unser Bronze-Gewinner, seit 20 Jahren Kundenbetreuer bei der eurobahn, mittendrin. Durch seine offene, herzliche und doch bestimmte Art schafft er es, den Gast ruhig zu stellen. Die Reisenden sind ihm dankbar und nominieren ihn umgehend für den Eisenbahner mit Herz-Wettbewerb.

Herr Boujettou, herzlichen Glückwunsch zum Bronze-Preis. Sind Sie nervös?

Ich habe noch nie ein Interview gegeben.

In einer anderen Situation haben Sie keine Nervosität gezeigt.

Da war keine Zeit. Ich musste meine Fahrgäste schützen. Aber für mich ist das Alltag, damit haben wir jeden Tag zu tun.

Wie sieht denn der Alltag bei Ihnen aus?

Das Schöne ist: In diesem Beruf gibt es keine normalen Arbeitstage. Es ist immer unterschiedlich, mal mit etwas Stress, mal ein ruhiger Tag. Ich kann nie vorher sagen, wie es wird.



Und an diesem besonderen Tag?

Zuerst war alles ganz normal. Ein sonniger Tag, viele Fahrgäste unterwegs. Ich bin in Altenbeken in den Zug nach Bielefeld eingestiegen. Ich bin zuerst einmal ganz durch den Zug gegangen, um mir einen Überblick zu verschaffen. Das mache ich immer so, denn die Fahrgäste haben oft Fragen, ein falsches Ticket oder sitzen sogar im falschen Zug. An diesem Tag ist mir ein Fahrgast gleich aufgefallen.

Warum?

Er saß ganz ruhig da, hatte keine Maske auf. Ich ermahnte ihn, und er sagte nur „Jaja, okay“. Ich dachte er hätte etwas getrunken, vielleicht stand er auch unter Drogen. Als wir losfahren, geht er auf die Knie und beginnt mit rituellen Gebeten. Bevor er sich hingekniet hat, hat er mich gefragt, wie ich heiße. Okay, sagte er, dann bete ich jetzt für dich.

Das ist nicht alltäglich, oder?

Ganz und gar nicht, obwohl ich schon einiges erlebt habe. Dann begannen Fahrgäste anzusprechen und zu belästigen. Da habe ich eingegriffen und ihm gesagt, wir setzen uns jetzt hin und reden.

Warum das? Sie hätten doch einfach die Polizei rufen können.

Das ist richtig. Aber auf dem Land gibt es keine Bundespolizei, da kann ich nur die normale Polizei rufen und das dauert meist eine halbe Stunde, bis die da ist. Ich wollte aber, dass meine Fahrgäste ihren Anschluss in Bielefeld bekommen.

Wie ging es weiter?

Er hat sich geweigert sich zu setzen, hat nochmal einen kräftigen Schluck Wodka genommen und mich umarmt. Dann habe ich weiter Fahrkarten kontrolliert. In Detmold war inzwischen ein älterer Mann eingestiegen, der von einem Wanderausflug kam. Auf einmal bekam der Störenfried einen Wutanfall, hämmerte mit den Fäusten auf die Sitze und schrie durchs Abteil. Der Wanderer entfernte sich, der Störenfried hinterher, er schrie ihn an und biss sogar in seinen Wanderstock. Da bin ich dazwischen gegangen und habe ihn festgehalten. „Lass die Leute in Ruhe“, habe ich gesagt und ihn in dem Raum zwischen Fahrkartenautomat und Toilette gedrängt und den Aus-

gang blockiert.

War das nicht gefährlich?

Ich hatte ja keine Wahl. Er ist jeden Fahrgast angegangen, der ihn angeguckt hat. Nur vor mir hatte er irgendwie Respekt. Er hat danach ganz zutraulich gesagt: „Du bist mein Bruder.“ Ich habe gesagt: „Ja, ich bin sogar dein Vater, wenn du willst, Hauptsache, du bist jetzt ruhig.“ Das hat dann auch geklappt, auch wenn es noch lange 30 Minuten zwischen Detmold und Bielefeld waren.

Was war das Beste an diesem Tag?

Wir waren pünktlich in Bielefeld.

Vielen Dank für das Gespräch.



Steckbrief Mohammed Boujettou

Unternehmen: eurobahn
Bundesland: Nordrhein-Westfalen
Einsatzgebiet: Mit der eurobahn in ganz NRW



Mohammed im Porträt!
Hier geht's zu YouTube.

Die Unterstützer



Sebastian Belz
Geschäftsführer econex verkehrsconsult gmbh

„Die Züge werden wieder voller. Endlich! Den vielen hoch engagierten Eisenbahnerinnen und Eisenbahnern haben wir es zu verdanken, dass es in den vergangenen zwei Jahren nie zum Stillstand kam. Sie haben mit Leidenschaft und Kompetenz bewiesen, dass unsere Eisenbahn auch in widrigen Zeiten leistungsfähig und verlässlich blieb. Das ist herausragend, und das wollen wir mit der „Eisenbahner:in mit Herz“ feiern.“



Gottfried Rüßmann
Vorstandsvorsitzender der DEVK Versicherungen

„Tag für Tag setzen sich Eisenbahnerinnen und Eisenbahner in ganz Deutschland für ihre Fahrgäste ein. Ihre Zivilcourage und ihr Engagement verdienen Respekt. Mit der Aktion „Eisenbahner:in mit Herz“ danken wir – als Versicherung der Eisenbahnerinnen und Eisenbahner – den Mitarbeitenden der Verkehrsunternehmen für ihren beherzten Einsatz.“



Carsten Schröter
Leiter Verbands- und Prozessvertretung AGV MOVE

„Als Arbeitgeber- und Wirtschaftsverband wissen wir, mit wieviel Herzblut die Kolleginnen und Kollegen tagtäglich unterwegs sind. Umso mehr freut uns, dass der Wettbewerb Eisenbahner mit Herz das herausragende Engagement einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hervorhebt und ins Rampenlicht rückt. Sehr gerne unterstützen wir diese Aktion.“



Stephan Sust
Generalbevollmächtigter Verband der Sparda-Banken e.V.

„Den seit 12 Jahren von Allianz pro Schiene e.V. ausgerichteten Wettbewerb zu unterstützen, ist für die Sparda-Banken eine Herzensangelegenheit! Schließlich wurde vor über 125 Jahren mit Gründung des „Spar- und Vorschuss-Vereins der badischen Eisenbahnbeamten in Karlsruhe“ von Eisenbahnern für Eisenbahner der Grundstein für die heutigen Sparda-Banken gelegt. Umso mehr freuen wir uns, zu diesem schönen Wettbewerb unseren Beitrag leisten zu dürfen.“



Siegfried Moog
Vorsitzender des Geschäftsführenden Vorstands der Stiftungsfamilie BW & EWHs

„Sehr gerne unterstützen wir diesen Wettbewerb, um die wichtige Arbeit der Eisenbahnerinnen und Eisenbahner wertzuschätzen, die im Dienst besonders viel Herz gezeigt haben.“





**Sonderpreis
Pasquale D'Ambrosio
National Express**

Fluthilfe mit Herz

Jury verleiht Sonderpreis an tatkräftigen Lokführer für Fluthilfe im Ahrtal

Pasquale D'Ambrosio ist Lehrlokführer. Er sorgt dafür, dass aus Auszubildenden hervorragende Lokführerinnen und Lokführer werden. Mit dem diesjährigen Sonderpreis hat unsere Jury Pasquale D'Ambrosio allerdings für sein besonderes Engagement außerhalb seiner Arbeitszeit ausgezeichnet. Im Sommer 2021 kommt es zu einer Flutkatastrophe, die besonders das Ahrtal hart trifft. Viele Menschen dort stehen vor dem Nichts und sind dringend auf helfende Hände angewiesen. So auch Niki Kozisek aus Ahrweiler, der uns Pasquale D'Ambrosio für den Wettbewerb vorgeschlagen hat: „Pasquale war einer der ersten, helfenden Leute vor Ort und packte ohne zu fragen an mehreren Tagen „mit Herz“ und Muskelkraft an, schleppte Schlamm, räumte schwerste Lasten aus dem Weg und war eine „echte Bank“ in der Eimerkette.“ – ein preiswürdiges Engagement!

Pasquale, wie kam es, dass Du zum Fluthelfer wurdest?

Einer meiner damaligen Kameraden, aus meiner Zeit als Berufssoldat, hat über Whatsapp zur Fluthilfe aufgerufen und ich habe sofort zugesagt. Wir sind dann recht schnell in die Region gefahren und haben Niki kennengelernt, einen der betroffenen Anwohner.

Wie war der erste Eindruck dort?

Das Ausmaß der Zerstörung war wirklich gewaltig. Wir haben dann ohne zu zögern angepackt. Erstmal waren wir zwei Tage in Folge vor Ort und sind dann immer wieder hingefahren und haben gearbeitet. Ich wohne nicht sehr weit vom Ahrtal, habe eine gute Stunde Anfahrt. Wir haben immer kurzfristig erfahren, wo der Schuh besonders drückt und sind direkt dorthin. Das Netzwerk der Helfenden wurde Tag für Tag größer. Die Solidarität war beeindruckend hoch.

Was hast Du im Zuge deiner Hilfsaktion gelernt?

Wenn man zusammenhält, kann man viel bewegen! Und man muss nicht viel können oder besonders kräftig sein. Mir ist immer noch eine ältere Dame im Kopf, die mit einem Tablett mit geschmierten Stullen umherging und diese verteilt hat. Das hat mich bewegt. Alle können helfen, es ist eine Einstellungssache.

Was hat Dich motiviert hinzugehen und anzupacken?

Für mich war das eine moralische Frage. Kann ich ruhig zu Hause sitzen, wenn unweit von mir die Hölle losbricht? Das



muss jeder für sich beantworten. Für mich gab es da keine Ausreden. Mir war klar, dass die Frage nicht ist, ob ich helfe, sondern: Wann geht's los? Durch die tatkräftige Unterstützung meiner Frau, die trotz ihrer Berufstätigkeit zu Hause viel gestemmt hat, war es dann möglich, dass ich in meiner Freizeit vor Ort sein konnte.

Nun wirst Du mit dem Eisenbahner mit Herz Sonderpreis ausgezeichnet, was bedeutet Dir das?

Der Preis ist eine sehr schöne Anerkennung. Ich freue mich darüber und war total überrascht. Vielleicht spornt die Auszeichnung ja auch andere Menschen an, anzupacken, wenn Hilfe gefragt ist. Ich möchte die Gelegenheit nutzen, an jeden Menschen zu appellieren: Haltet zusammen und helft, wo ihr könnt.



**Pasquale im Porträt!
Hier auf YouTube.**



**Publikumsliebbling
DB Station & Service**

Dank Dreifacheinsatz durch die Nacht gekommen

Mit seinem nächtlichen Einsatz für gestrandete Fahrgäste hat Adrian Lindlar das Herz der Zugkunden gewonnen. Der DB-Kundenbetreuer aus Köln setzte sich bei der bundesweiten Online-Abstimmung für den Publikumspreis bei Deutschlands Eisenbahner mit Herz in einem bis zum Schluss offenen Rennen denkbar knapp durch. Mit nur 5 Stimmen Vorsprung bei insgesamt rund 3500 Stimmen kürten ihn die Kunden zusammen mit seinen Kollegen Atcha Boukari und Stefan Salentin zum Publikumsliebbling.

In dieser Situation steckte schon mancher Bahnkunde:

Melina Kelmendi und ihre Begleitung sind unterwegs im ICE von Brüssel nach Köln, als der Zug 30 Minuten lang auf der Strecke halten muss.

Im Kölner Hauptbahnhof ist der letzte Anschlusszug nach Frankfurt bereits abgefahren. Was nun? Das Paar und weitere 12 Gestrandete fürchten eine Nacht im Bahnhof verbringen zu müssen. Doch die drei Mitarbeiter von DB Station & Service zeigen vollen Einsatz: Zwei fragen telefonisch Transportmöglichkeiten an, einer von ihnen rennt aus dem Bahnhof und organisiert Kombi-Taxis. So kommen schließlich alle Fahrgäste noch nachts um halb zwei Uhr in Frankfurt an.

„Wir waren sehr dankbar, dass die drei Männer so viel Engagement an den Tag legten und zu dieser späten Stunde vereint eine schnelle Lösung fanden, so dass wir und einige weitere Reisende nicht stundenlang nachts am Bahnhof warten mussten“, schrieb Melina Kelmendi, als sie das Service-Trio für den Eisenbahner mit Herz vorschlug. Mit Erfolg – der bahnalltagsnahe Einsatz konnte die meisten Stimmen auf sich vereinen.



Mehr Infos zum Wettbewerb finden Sie unter: www.eisenbahner-mit-herz.de

Die Landessieger und -siegerinnen 2022



Heinz Korte
DB Station & Service
Niedersachsen



Mirko Schrickel
DB Regionalverkehr
Alb-Bodensee
Baden-Württemberg



Marko Hempel
DB Regio
Berlin



Nadine Gelencsér
ODEG
Brandenburg



Andreas Polaschek
ODEG
Brandenburg

Einsenderin Marliese Hevicko will mit ihrem Mann ein Wochenende mit Kulturprogramm in Hamburg verbringen. Hierbei passiert, was niemand erleben möchte. Die Handtasche inklusive Konzerttickets, Impfpass und allen Ausweisen bleibt im Zug liegen! Was tun? Glücklicherweise steht Heinz Korte schon auf dem Bahnsteig, „**freundlich, zugewandt, ansprechbar**“. Es dauerte keine Minute, da hatte er bereits den richtigen Telefonkontakt, beschrieb die Tasche und deren „Sitzplatz“ und schickte uns zur Beruhigung erst-

mal zum Kaffeetrinken“, schreibt Hevicko. Wenig später kommt Korte freudestrahlend auf die Einsenderin zu: Die Tasche ist gefunden und wird in Emden dem Lokführer des Gegenzuges übergeben. In Leer nimmt Korte das ersehnte Fundstück entgegen und übergibt es der begeisterten Einsenderin – **Ende gut, alles gut!**

Markus Zei ist unterwegs im IR3 von Waldshut nach Ulm. Kurz nach Schaffhausen, im schweizerischen Thayngen, kommt es zum Halt. Die Strecke ist aufgrund eines Personenschadens gesperrt – Weiterfahrt unmöglich. Zei und etwa 30 Mitreisende verlassen den Zug, mit ihnen Zugbegleiter Mirko Schrickel. **Dieser beruhigt die Fahrgäste und organisiert den Schienenersatzverkehr** nach Singen. In Singen bleibt Schrickel weiter bei den Fahrgästen, obwohl er längst Feierabend hat und

fragt diese nach ihren weiteren Reisezielen. Um etwa 22:15 Uhr geht die Reise dann von Singen weiter nach Friedrichshafen. Unserem Einsender wird klar, dass es schwierig wird, dort den letzten Zug nach Ulm zu erreichen. Doch Schrickel, der mit in den Zug gestiegen ist, hängt sich ans Telefon und erreicht, dass der Zug Richtung Ulm wartet. Damit nicht genug, organisiert er für einen weiteren Fahrgast die Weiterfahrt nach München – **das alles außerhalb der Arbeitszeit.**

Unser Einsender Johannes Korndörfer ist Hochschuldozent und regelmäßig in Berlin. Nach einem langen und intensiven Arbeitstag besucht er ein Familienmitglied und es fällt ihm erst nach seiner Ankunft auf, dass sein Rucksack fehlt – **Laptop, Akten, Kaffeebecher, alles weg!** Eine Nachfrage bei der BVG bleibt – trotz freundlicher Unterstützung durch eine Triebfahrzeugführerin – ohne Ergebnis. Aber: der Einsender war zuvor im Regionalexpress unterwegs und hatte seinen Rucksack „glücklicherweise“ bereits dort liegen lassen. Zugbe-

gleiter Marko Hempel findet den Rucksack, recherchiert anhand der Unterlagen den Arbeitgeber des Einsenders, und meldet sich bei der Hochschulverwaltung. Diese informiert am Morgen darauf unseren überglücklichen Einsender, dass sein Rucksack beim Fundservice in Berlin-Lichtenberg bereitsteht. **„Ich bin sehr berührt** davon, dass sich Herr Hempel die Mühe gemacht hat, nach mir zu recherchieren, und dass die Kontaktaufnahme geklappt hat“, schreibt uns Johannes Korndörfer.

Eine Situation, in die niemand kommen will. An einem stürmischen Oktoberabend lässt Einsenderin Andrea Arold ihre Tasche voller wichtiger Unterlagen am Bahnsteig Potsdam Rehbrücke liegen. Erst in Jüterbog bemerkt sie den Verlust und fährt sofort zurück nach Potsdam. Auf dem Weg versucht Zugbegleiter Andreas Polaschek sie zu beruhigen und telefoniert eilig umher, um die Tasche zu finden – auch spendiert er Gummibärchen. Schließlich die gute Nachricht: **Die Tasche**

ist gefunden, und befindet sich schon im entgegenkommenden Zug. Polaschek arrangiert, dass Andrea Arold schnell umsteigen kann. Im nächsten Zug wird sie von Zugbegleiterin Nadine Gelencsér empfangen, **die das Fundstück schon in den Händen hält.** „Ich bin beiden Zugbegleitern so dankbar und denke, dass beide „Eisenbahner mit Herz“ sind“, schreibt Andrea Arold.

Die Jury

In der Jury sitzen:

Hans-Werner Bürkner, stellvertretender Vorsitzender beim Bundesverband Deutscher Eisenbahn-Freunde e.V.

Martin Burkert, Stellvertretender Vorsitzender der Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft EVG

Dirk Flege, Geschäftsführer Allianz pro Schiene e.V.

Isabelle Freymann, Referentin des geschäftsführenden Vorstandes der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer GDV

Kerstin Haarmann, Bundesvorsitzende des Verkehrsclubs Deutschland VCD

Christian Schultz, Bundesvorstand Deutscher Bahnkunden-Verband DBV e.V.

Karl-Peter Naumann, Ehrenvorsitzender des Fahrgastverbands Pro Bahn e.V.

Frank Zerban, Hauptgeschäftsführer des Bundesverbandes SchienenNahverkehr e.V.

IMPRESSUM
April 2022

Redaktion
Djubin Pejouhandeh
Dr. Jürgen Gaulke
Dennis Junghans
Allianz pro Schiene e.V.

V.i.S.d.P.
Dirk Flege
Allianz pro Schiene e.V.
www.allianz-pro-schiene.de

Gestaltung
Helena Thiede
Allianz pro Schiene e.V.

Ein Wettbewerb der



Unterstützt durch

