



2026



Goldsieger:
Ronald-Phillip Tolkiehn



Silbersieger:
Sven Schimmel
Steffen Richter
Manuel Drechsel

Mit **großem
Herz** für
die Reisenden!



Bronzesiegerin:
Patricia Bergmann

Das Magazin zur Auszeichnung



GOLD & Publikumsliebbling

Ronald-Phillip Tolkiehn

Arverio Baden-Württemberg

Schneidig durchs Schneechaos

Gewaltige Schneemassen legen Ende Januar den Zugverkehr in Baden-Württemberg lahm. Verspätungen, Ausfälle, Stillstand – und mittendrin Zugbegleiter Ronald-Phillip Tolkiehn im Regionalzug zwischen Stuttgart und Geislingen. Als nichts mehr geht, ist Tolkiehn die Ruhe selbst: Er beruhigt Häftlinge, telefoniert mit ihrem Bewährungshelfer – und springt nach Feierabend noch als nächtlicher Fahrdienst für Reisende ein, nachdem Taxis vor den Schneemassen längst kapituliert haben. Ein echter Eisenbahner mit Herz, der gleich zwei Preise auf einmal gewinnt.

Herr Tolkiehn, als Sie am 25. Januar 2026 Ihren Dienst angetreten sind – war da schon klar, dass Ihnen das Wetter den Tag durcheinander wirbeln würde?

Nein, eigentlich nicht. Ich wusste zwar, dass es im Laufe des Tages mal schneien soll. Aber mit solchen Schneemassen hat keiner gerechnet. Und als der Zug gerade von Stuttgart in Richtung Geislingen abfahren wollte, hieß es schon, wir fahren mit einer halben Stunde Verspätung ab.

Da hat das Chaos also schonmal vorsichtig bei Ihnen angeklopft. Wobei eine halbe Stunde Verspätung auch fast noch gewöhnlich klingt...

Ja, das stimmt. Wir kamen dann allerdings erst mal nur zwei Stationen weit, bis nach Esslingen. Und dort haben wir drei-

einhalb Stunden gestanden. Dabei dauert die ganze Fahrt von Stuttgart nach Geislingen eigentlich nur eine Stunde.

Au weia. Da ist dann schnell klar, dass der eigene Feierabend in weite Ferne rückt. Und die Fahrgäste wurden sicher auch unruhig, oder?

Es war eine sehr aufreibende Fahrt, auch weil der Zug rappellvoll war. Viele Fahrgäste waren an dem Tag schon irgendwo gestrandet, weil viele Strecken gesperrt waren. Einige wollten eigentlich in Plochingen umsteigen, andere noch weiter bis Ulm. Ich habe dann versucht, so gut es ging zu vermitteln und für einige Fahrgäste eine Weiterfahrt nach Ulm organisiert.

Zwei Fahrgäste waren ja besonders nervös an dem Tag, weil für sie viel auf dem Spiel stand. Was war da genau los?

Das waren zwei junge Häftlinge, die über das Wochenende auf Freigang waren. Und die hätten eigentlich zu einer festen Zeit wieder in der Haftanstalt zurück sein müssen. Die beiden waren richtig nervös, weil sie Angst hatten, dass sich ihre Haftstrafe verlängert, wenn sie nicht pünktlich zurückkommen.

Verständlich. Wie konnten Sie den beiden jungen Männern helfen?

Ich habe mich spontan entschlossen, mit dem Bewährungshelfer und mit der Haftanstalt zu telefonieren, um die Situation zu erklären. Niemand konnte ahnen, dass der Zug so viel Verspätung haben würde, und dafür konnten die beiden ja auch nichts. Ich habe dann mehrmals erklärt, dass sie in jedem Fall zurückkommen würden, aber niemand sagen kann, um welche genaue Uhrzeit.



Das ist wirklich ein besonderer Service. Die beiden Häftlinge waren Ihnen sicher total dankbar?

Ja, sehr. Sie haben mich sogar umarmt, weil sie so erleichtert waren. Denn der Bewährungshelfer hatte mir am Telefon versichert, dass sie keine höhere Strafe bekommen, weil sie sich darum bemüht haben, dass jemand ihre Verspätung bestätigt.

Super, damit war ein Problem gelöst. Wie ging die Fahrt dann weiter?

Ich habe während des langen Stillstands in Esslingen ein Ehepaar kennengelernt, die an dem Tag schon ewig unterwegs waren, weil sie in Sylt gestartet sind und wegen Baustellen und Schienenersatzverkehr bis Stuttgart schon 5-mal umsteigen mussten. Sie wollten eigentlich bis nach Geislingen, um dann von dort aus mit dem Bus nach Hause zu fahren. Aber wegen der ganzen Verspätung und dem Wetter war klar, dass daraus nichts wird.

Aber wenn nichts mehr fährt – wie konnten Sie dann helfen? Sie konnten den Schnee ja auch nicht wegzaubern.

Nein, wegzaubern nicht. Aber als wir dann weit nach Mitternacht an unserer Endstation Geislingen angekommen sind, musste ich ja auch irgendwie nach Hause kommen. Und mein Auto stand eingeschneit am Bahnhof. Die beiden Fahrgäste hatten schon alle erdenklichen Taxiunternehmen abtelefoniert, aber keine Chance. Also habe ich angeboten, sie mit meinem Auto nach Hause zu fahren.

Nach Feierabend, nach so einem anstrengenden Tag und bei so einem Wetter? Das ist echt heldenhaft. Lag das Zuhause der beiden denn einigermaßen auf dem Weg für Sie?

Nein, im Gegenteil. Die beiden wohnen in die entgegengesetzte Richtung. Aber eigentlich waren es nur 30 Kilometer. Normalerweise ist das ein Weg, den man in zehn Minuten mit dem Auto schafft. Doch natürlich war es schwer, durch den ganzen Schnee durchzukommen, und die beiden wohnen in einem Tal – da musste ich sehr vorsichtig bergab fahren. Nach einer Dreiviertelstunde, das war dann gegen drei Uhr morgens, habe ich sie heil zuhause abgesetzt.

Um drei Uhr morgens? Sie sind tapfer. Und dann mussten Sie den ganzen Weg auch noch zurückfahren und selbst nach Hause kommen...

Insgesamt war ich so ungefähr drei Stunden mit dem Auto unterwegs und dann selbst gegen vier Uhr morgens zuhause. Aber auch wenn das vielleicht komisch klingt, das war für mich selbstverständlich zu helfen. Und das Ehepaar hat sich natürlich sehr gefreut.

Das glaube ich sofort. Kein Wunder, dass die beiden Sie bei uns als Eisenbahner mit Herz nominiert haben. Sie bekommen ja nicht nur den GOLD-Preis der Jury. Auch das Publikums-Voting haben Sie gewonnen. Was bedeutet Ihnen diese doppelte Auszeichnung?

Ich konnte es überhaupt nicht glauben, als ich von der Nominierung erfahren habe. Ich musste mich erst mal festhalten. Aber ich freu mich natürlich sehr! Der doppelte Preis zeigt auf jeden Fall, dass ich gut bei den Fahrgästen ankomme, und er unterstreicht die Hilfsbereitschaft und die Freundlichkeit von unserem Personal. Und daher habe ich den Eisenbahner mit Herz nicht nur für mich gewonnen, sondern auch für meine Kolleginnen und Kollegen und für Arverio.

Vielen lieben Dank dafür, dass Sie so einen tollen Job machen. Herzlichen Glückwunsch zu Ihrer Auszeichnung!





SILBER

Manuel Drechsel, Steffen Richter & Sven Schimmel
Die Länderbahn

Prüfung für Fortgeschrittene

Der 11. April 2025 ist ein ganz besonderer Arbeitstag für Sven Schimmel. Dem früheren Fernsehredakteur steht seine letzte und entscheidende Prüfung zum Lokführer bevor. Als wäre das nicht schon aufregend genug, wirbeln gleich mehrere Ereignisse in Dresden alles durcheinander. Doch Sven Schimmel denkt gar nicht daran, seine Prüfung abzubrechen. Zusammen mit seinen beiden Prüfern Manuel Drechsel und Steffen Richter bringt er Ordnung ins Chaos – und besteht am Ende, allen Hürden zum Trotz.

Herr Schimmel, Sie haben an Ihrem Prüfungstag ja richtig was erlebt. Was war da los in Ihrem Zug?

Sven Schimmel: Erst mal fing der Tag ganz harmlos an. Zusammen mit meinen beiden Prüfern bin ich von Dresden nach Bischofswerda gefahren. Dort sollte ich einen anderen Zug wieder zurück nach Dresden fahren. Als dieser Zug einfuhr, wurde uns aber klar, dass es nicht so schnell weitergehen würde. Denn es war ein randalierender Fahrgast ohne Fahrschein an Bord, und der hatte auch den Kundenbetreuer bedroht. Die Polizei hatten unsere Kollegen schon alarmiert. Ich bin also direkt in den Führerstand gegangen und habe mich mit dem Fahrdienstleiter ausgetauscht, wie es jetzt weitergeht.

Einen randalierenden Fahrgast und einen Polizeieinsatz kann man an einem Prüfungstag ja wirklich nicht gebrauchen. Wie ging es dann weiter?

Sven Schimmel: Der Fahrgast ohne Fahrschein hat sich gewehrt, auch als dann die Polizei kam, um ihn aus dem Zug zu holen. Das war schon eine ziemliche Aktion, ihn nach draußen zu befördern. Im gleichen Abteil, praktisch direkt gegenüber von ihm, saß eine junge Frau, die währenddessen plötzlich einen Krampfanfall bekam. Sie rutschte von ihrem Sitz herunter und lag völlig verkrümpelt auf dem Boden. Wir dachten, sie hätte einen epileptischen Anfall, und die Polizei hat gleich den Notarzt gerufen.

Au weia. Wie gut, dass Sie Ihre Prüfer dabei hatten und mit der Situation nicht allein umgehen mussten. Herr Richter, Herr Drechsel, wie haben Sie Ihren Prüfling unterstützt?

Manuel Drechsel: Das Gute ist, dass wir alle geschulte Ersthelfer sind, nicht nur für Notfälle, sondern auch für

psychologische Erstbetreuung. Das hat uns natürlich geholfen, die Situation zu händeln.

Steffen Richter: Ich habe mich zu der Frau auf den Boden gesetzt und habe versucht, sie zu beruhigen und mit ihr zu sprechen. Der Krampfanfall hörte minutenlang nicht auf und wurde erst besser, als die Polizei mit dem Randalierer draußen war. Später wurde uns klar, dass die Frau auf die Einsatzkräfte so reagiert hat – eine posttraumatische Belastungsstörung wegen früherer Erlebnisse, wie wir dann von ihr erfahren haben. Und dann steckte sie auch noch im Abi-Prüfungsstress, da kam viel zusammen.

Das konnten Sie ja wirklich nicht ahnen. Das heißt aber, der Frau ging es wieder besser, als der Polizeieinsatz beendet war?



Steffen Richter: Ja, es schien ihr erst mal besser zu gehen. Als aber Rettungskräfte und die Notärztin eintrafen, verkrampfte sie wieder total. Wir haben dann auf eigenes Risiko entschieden, die Rettungskräfte wegzuschicken und die Frau selbst weiter zu betreuen. Das war keine leichte Entscheidung, aber wir haben gespürt, dass wir sie abschirmen müssen. Die Rettungskräfte sind natürlich erst mal in der Nähe geblieben, nur eben außer Sichtweite der Reisenden.

Manuel Drechsel: Steffen Richter war da wirklich so etwas wie der Fels in der Brandung für die Reisende. Und wir wollten auch unseren Prüfling im Führerstand nicht allein lassen. Also haben wir uns aufgeteilt: Steffen Richter blieb bei der Frau, und ich bin zu Sven Schimmel gegangen, um ihn bei der Kommunikation mit der Leitstelle und dem Fahrdienstleiter zu unterstützen. Ich hab natürlich mit ihm mitgeföhlt. Und eigentlich ist klar, dass man unter diesen Umständen keine Prüfung abnehmen kann, weil es schlichtweg eine Ausnahmesituation war. Ich habe Sven Schimmel dann vorgeschlagen, dass wir die Prüfung abbrechen und für nichtig erklären, damit er sie an einem anderen, nicht ganz so turbulenten Tag nachholen kann.

Klingt nach einem vernünftigen Vorschlag. Herr Schimmel – war das für Sie eine Option, die Prüfung abzubrechen?

Sven Schimmel: Nein, ich wollte auf keinen Fall die Prüfung abbrechen. Das klingt vielleicht verrückt, aber ab einem gewissen Punkt war ich einfach nicht mehr nervös. Dass all das ausgerechnet während meiner Abschlussprüfung passiert, war für mich schon fast absurd. Im Praxistraining wird man zum Glück auf Ausnahmesituationen vorbereitet, und deshalb fühlte ich mich sicher. Also habe ich weitergemacht und die Prüfung durchgezogen.

Klingt nach guten Nerven. Wie ging es dann weiter?

Steffen Richter: Wir konnten es nicht verantworten, die Frau mitten im Berufsverkehr einfach in ein volles Abteil zu setzen und sich selbst zu überlassen. Also haben wir entschieden, sie mit in den Führerstand zu nehmen.

Oh, das ist ungewöhnlich. Erstens, weil ja eigentlich nicht erlaubt – und zweitens während einer Lokführer-Prüfung...

Manuel Drechsel: Ja, das stimmt, das ist sehr ungewöhnlich. Aber natürlich haben wir Sven Schimmel vorher gefragt, ob er sich das zutraut...

Sven Schimmel: ...und für mich war das wirklich kein Problem.

Steffen Richter: Uns war es wichtig, eine vernünftige Entscheidung zu treffen. Und wir dachten in dem Moment: Der Zweck



heiligt die Mittel. Normalerweise darf man ja keine Fahrgäste mit in den Führerstand nehmen. Aber der Zweck bzw. das Ziel war, die Frau gesund nach Hause zu bringen. Und wir hatten ja die Verantwortung für die Reisende übernommen.

Herr Schimmel, Sie haben trotz aller Widrigkeiten am Ende Ihre Prüfung bestanden. Dazu natürlich herzlichen Glückwunsch! Haben Sie die Reisende denn dann nochmal gesprochen oder getroffen?

Sven Schimmel: Ja, tatsächlich zwei Tage nach dem Vorfall. Da ist sie wieder mitgefahren im Zug und kam in Dresden zu mir ans Fenster. Sie hat sich bedankt und wollte wissen, ob mit meiner Prüfung alles gut gegangen ist. Und dann hat sie sich sehr gefreut, dass ich bestanden habe. Sie hat ihre Abiprüfung übrigens auch bestanden.

Hach, Ende gut, alles gut. Wie schön. Nun werden Sie zusammen mit Ihren beiden Prüfern als Eisenbahner mit Herz ausgezeichnet. Was bedeutet Ihnen das?

Sven Schimmel: Ich kenne die Aktion Eisenbahner mit Herz schon etwas länger. Jetzt selbst als Team so einen renommierten Branchenpreis zu erhalten, ist toll.

Steffen Richter: Ich hab mich vor allem darüber gefreut, dass die Reisende mit unserer Nominierung ihre Dankbarkeit zeigen wollte. Diese Dankbarkeit ist bei den Fahrgästen nicht alltäglich, das ist schon fast Preis genug.

Manuel Drechsel: Ich kann es noch immer nicht ganz fassen, dass wir drei jetzt Eisenbahner mit Herz sind. Das muss erst mal sacken. Aber dann werde ich mich total drüber freuen!

Danke an Sie alle drei. Bitte machen Sie genauso toll weiter.

Mobilitätsservice, der menschtelt

Ob verlorene Gepäckstücke, widerspenstige Schließfächer oder Menschen, die auf ihre Unterstützung angewiesen sind: Patricia Bergmann kümmert sich als Service-Mitarbeiterin am Bahnhof Landshut darum, dass für die Reisenden alles möglichst reibungslos läuft. Regelmäßig hilft sie auch Menschen mit Handicap. Einfach Dienst nach Vorschrift? Nicht bei Patricia Bergmann. Die frühere Zahnarzthelferin unterstützt ihre Fahrgäste mit so viel Elan und Hingabe, dass sie inzwischen ein paar eingefleischte Fans hat, die sich eine Bahnreise ohne Patricia Bergmann gar nicht mehr vorstellen wollen.

Frau Bergmann, wenn sich ein Fahrgast mit Handicap bei Ihnen meldet, dann ist das für Sie nicht irgendein Auftrag, den Sie ausführen und dann einen Haken dran machen, oder?

Das stimmt, ich liebe es nämlich, Menschen zu helfen – egal ob bei der Arbeit oder privat. Da ist zum Beispiel Anna, eine ganz nette Rollstuhlfahrerin aus Rosenheim. Außerdem helfe ich immer einer Dame, die sonntags aus Eugenbach kommt, um in Landshut in die Kirche zu gehen. Und dann ist da noch Carla, die mit ihrem Rollstuhl Hilfe braucht, wenn sie ihre Tante in Passau besuchen fährt.



BRONZE

Patricia Bergmann
DB InfraGO

Carla und ihre Mama haben Sie ja besonders verzaubert, als Sie die beiden zum ersten Mal getroffen haben. Was genau ist da passiert?

Die Carla ist 14 Jahre alt und eine ganz Liebe. Sie braucht einen Rollstuhl, und deshalb war ihre Mama sehr nervös, als die Carla in den Osterferien zum ersten Mal allein zu ihrer Tante nach Passau fahren wollte. Einen Tag vor Carlas Reise mit mir habe ich bei ihr zuhause angerufen und mich vorgestellt, wer ich bin und was ich hier am Bahnhof so mache. Wir haben uns ein bisschen kennengelernt und dann auch einen genauen Treffpunkt vereinbart. Mir ging's darum, auch Carlas Mama ein bisschen die Angst zu nehmen und ihr zu versichern, dass man Kinder in einem gewissen Alter auch ruhig mal loslassen kann. Und das war ganz cool, weil die Mama und die Carla, die haben sich da anscheinend sehr drüber gefreut.

Das klingt nicht so, als würden Sie einfach Dienst nach Vorschrift machen...

Nein, das wäre ja auch langweilig. Vorher bei den Menschen anzurufen, gehört eigentlich nicht zum Job. Aber mir ist das wichtig, und es gibt dann einfach beiden Seiten ein gutes Gefühl. Für mich ist das ganz normal, so bin ich halt.

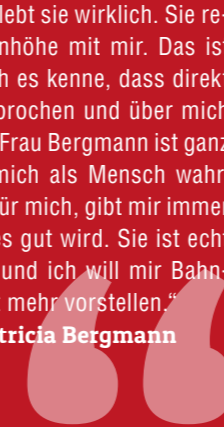
Wie war das dann, als Carla und ihre Mama zum vereinbarten Treffpunkt kamen und es nach Passau gehen sollte. Lief da alles nach Plan?

Leider nicht. Carlas Zug fährt hier in Landshut eigentlich von Gleis 4 ab. Das Blöde ist allerdings, dass es keinen Aufzug zum Gleis 4 gibt. Deshalb hatte ich vor, einen Gleiswechsel des Zuges zu veranlassen, damit der Zug auf Gleis 5 hält – dort gibt es nämlich einen Fahrstuhl. Nun hat



„Es gibt Menschen, die reden von Inklusion, aber Frau Bergmann lebt sie wirklich. Sie redet immer auf Augenhöhe mit mir. Das ist für mich neu, weil ich es kenne, dass direkt meine Mutter angesprochen und über mich hinweggeredet wird. Frau Bergmann ist ganz anders. Sie nimmt mich als Mensch wahr, sie interessiert sich für mich, gibt mir immer das Gefühl, dass alles gut wird. Sie ist echt ein Sonnenschein – und ich will mir Bahnfahren ohne sie nicht mehr vorstellen.“

– Carla (14) über Patricia Bergmann



aber ausgerechnet an dem Nachmittag ein defekter Zug Gleis 5 blockiert, deshalb konnte ich Carlas Zug nicht dahin umleiten. Wir hatten nicht viel Zeit zu überlegen, also bin ich ganz pragmatisch an die Sache rangegangen.

Jetzt sind wir gespannt!

Die Carla ist wirklich richtig gut drauf, also habe ich sie gefragt, wie das ist, ob sie mit meiner Hilfe auch ohne den Rollstuhl ein paar Treppen steigen könnte. Der Stiefpapa war damals auch dabei und hat dann den Rollstuhl hinterhergetragen. Das musste alles ganz schnell gehen. Und so



hat Carla ihren Zug doch noch bekommen. Die Eltern und Carla waren darüber total glücklich, weil sie schon dachten, die Fahrt müsste ausfallen. Aber das war für mich keine Option. Wir haben die Hürden, die da waren, einfach zusammen überwunden. Seitdem ist die Carla schon dreimal mit mir gereist, und wir freuen uns immer beide drauf.

Carla hat uns auch verraten, dass sie sich Bahnfahren ohne Sie gar nicht mehr vorstellen kann. Kein Wunder, wo Sie Ihren Job machen, als wären Sie genau dafür geboren. Dabei waren Sie gar nicht immer Eisenbahnerin, oder?

Ich komme schon so ein bisschen aus einer Eisenbahnerfamilie. Mein Schwiegerpapa, der war früher beim Gleisbau. Später war er Zugbegleiter im Fernverkehr. Mein Sohn ist auch bei der Bahn, der ist Lokführer, und der liebt seinen Job. Ich war erst mal Zahnarzthelferin, auch diesen Beruf habe ich sehr geliebt, aber da waren die Verdienstmöglichkeiten nicht so toll. Mein Sohn hat mich dann überredet, bei der Deutschen Bahn anzufangen. Und ich hab es nie bereut, im Gegenteil: Ich genieße jeden einzelnen Tag! Ich habe immer das Gefühl, diese Arbeit ist für mich eine Berufung.

Das merkt man wirklich! Und jetzt werden Sie auch noch als Eisenbahnerin mit Herz ausgezeichnet. Was bedeutet Ihnen das?

Das ist für mich wie ein Traum. Ich bin niemand, der immer nach oben greift. Auch deshalb ist diese Auszeichnung für mich phänomenal. Ich genieße jede Minute!

Die Landessiegerinnen & Landessieger 2026



Beatrix Bauer
ODEG
Berlin

Top Kundenservice, auch nach Feierabend

Unsere Einsenderin ist gerade auf der Heimfahrt von Potsdam nach Berlin, als sie plötzlich bemerkt: Ihre Tasche ist verschwunden. Sie muss sie am Potsdamer Hbf vergessen haben, als sie etwas gegessen hat. Zum Glück trifft sie in der Regionalbahn auf Zugbegleiterin Beatrix Bauer. **Ohne zu zögern, bietet Beatrix Bauer an, die Tasche am nächsten Tag persönlich abzuholen und unserer Einsenderin nach Berlin zu bringen.** Die Suche gestaltet sich jedoch schwieriger als gedacht. Der Imbiss hat die Tasche nach Feierabend einfach vor die Tür gestellt. Frau Bauer bleibt dran und findet heraus, dass die Tasche es ins Fundbüro geschafft hat. Sie holt die Tasche dort ab und bringt sie unserer dankbaren Einsenderin schließlich nach Berlin.



Amir Fifa
DB InfraGO
Saarland

Weichen auf Koffer gestellt

Eine Zugfahrt nach Saarbrücken endet für unseren Einsender zunächst mit einem klassischen Reise-Schreckmoment: Beim Aussteigen hat er seinen Koffer im Zug vergessen. Im Reisezentrum trifft er glücklicherweise jedoch genau den richtigen Ansprechpartner: Amir Fifa. Sofort nimmt er sich der Sache an und organisiert, gemeinsam mit einem Kollegen, die Koffersuche und den Rücktransport nach Saarbrücken. Doch als alles gut zu werden scheint, bringt eine Weichenstörung die Pläne für den Rücktransport durcheinander. Herr Fifa klemmt sich erneut hinter das Telefon und klärt die Situation. Am nächsten Morgen kann unser Einsender seinen Koffer in Trier abholen. **Er ist beeindruckt, wie viel Geduld und Engagement Herr Fifa zeigt – ganz selbstverständlich und mit einem Lächeln.**



Mesut Burus & Armin Dörr
eurobahn
Nordrhein-Westfalen

Stranden ist keine Option

Im Hochsommer befindet sich eine größere Seniorengruppe auf dem Heimweg von Berlin nach Westfalen. Mehr als viereinhalb Stunden Verspätung türmen sich auf. Die Gruppe fragt sich, ob sie wohl heute noch zuhause ankommt. Inzwischen sind alle müde, und ihre Unruhe wächst. Im Zug von Hamm nach Münster beginnt dann das große Zittern, als der Zug außerplanmäßig zum Halten kommt. Die Gruppe wird wohl nachts in Münster stranden. **Für Zugbegleiter Mesut Burus ist das aber keine Option. Er organisiert einen Gleiswechsel für einen kurzen Umsteigeweg.** Mesut Burus bittet den Fahrdienstleiter, den Lokführer des Anschlusszugs zu kontaktieren, damit er auf die Seniorengruppe wartet. Für Lokführer Armin Dörr ist die Sache genauso klar wie für Zugbegleiter Mesut Burus: Niemand soll in Münster stranden. Der Plan der beiden geht auf. Alle kommen gut heim.



Jihan Hamo
vlexx
Rheinland-Pfalz

Die gute Seele der vlexx

Unsere Einsenderin steigt versehentlich in den falschen Zug ein und erkennt erst unterwegs, dass sie damit ihren letzten Anschlussbus verpassen wird. Verzweifelt wendet sie sich an Zugbegleiterin Jihan Hamo. **Trotz Feierabend bleibt die Zugbegleiterin eine Stunde am Umsteigebahnhof Saarbrücken bei ihr, bringt sie in den richtigen Zug und begleitet sie während der restlichen Fahrt.** Als unsere Einsenderin 50 Minuten nach Hause laufen muss, bleibt Jihan Hamo die ganze Zeit am Telefon, bis die Reisende sicher zuhause ankommt. Auch eine zweite Einsenderin erlebt Jihan Hamo als rettende Stütze. In einem vollen Zug erleidet sie eine akute Panikattacke, doch dank **Jihan Hamos einfühlsamem Eingreifen** fühlt sie sich schnell besser.



Simone Hübert
Mitteldeutsche Regiobahn
Sachsen

Mutig gegen rechtsradikale Provokateure

Zwei aggressive Männer belasten die Mitreisenden im Zug stark: Sie grölen rassistische und rechtsradikale Parolen. Zugbegleiterin Simone Hübert bleibt in dieser schwierigen Lage souverän und geht nicht auf die Provokationen ein. Stattdessen nutzt sie die Tatsache für sich, dass die beiden keine Fahrkarte für ihren Hund gekauft haben. **Mit klaren Worten stellt sie die Männer vor die Wahl: Entweder steigen sie freiwillig aus oder die Polizei wird eingreifen.** So gelingt es ihr, die Lage zu entschärfen, und die Provokateure verlassen den Zug. Die Einsenderin ist tief beeindruckt von Frau Hübert: „Man merkte, dass es ihr darum ging, die Passagiere zu schützen.“



Jacqueline Stawicki
DB Fernverkehr
Hessen

Kleine Geste, große Wirkung

Kurzfristig muss unsere Einsenderin von Berlin ins mittelhessische Kirchhain reisen. Der traurige Anlass: Ihre Mutter liegt im Sterben. Im ICE dann der Schock: eine Weichenstörung, Verspätung – sie fürchtet, den Anschlusszug in Kassel zu verpassen und sich nicht mehr von ihrer Mutter verabschieden zu können. Weinend wendet sie sich an Zugbegleiterin Jacqueline Stawicki. **Diese nimmt sich viel Zeit, tröstet sie und bringt unserer Einsenderin erst einmal einen großen Kaffee aufs Haus.** „Den brauchen Sie jetzt“, sagt sie. Außerdem gibt sie ihr wertvolle Tipps, wie sie am weitläufigen Bahnhof Kassel-Wilhelmshöhe am schnellsten umsteigen kann. Dadurch kann sie schließlich ihren Anschluss in letzter Minute erreichen und ihre Mutter noch einmal sehen.



Wasam Sulaiman
DB Services
Niedersachsen

Delmenhorst blitzt und blinkt

Unser Einsender kommt täglich als Pendler am Bahnhof Delmenhorst vorbei. Ein Ort, an dem man normalerweise nicht verweilt, nicht genauer hinschaut. Und genau deshalb fällt ihm dort etwas Besonderes auf: **Ein Mann, der seine Arbeit mit außergewöhnlicher Sorgfalt erledigt; mit einer Genauigkeit, die berührt.** Er reinigt geradezu detailverliebt, säubert Fugen der Wandfliesen, hält Mülleimer makellos sauber. Konzentriert und zuverlässig sorgt er Tag für Tag dafür, dass sich hunderte Reisende an diesem Ort wohler fühlen – **ohne Aufmerksamkeit zu suchen, ohne große Worte.** Für unseren Einsender ist dieser Mann ein stiller Held des Alltags; einer, der zeigt, wie viel ein einzelner Mensch bewirken kann.



Bilal Impram
Arverio Bayern
Bayern

Der Stimmungsdreher

Am Bahnhof Ansbach kommt der RE80 zum Stillstand. Nichts geht mehr. Die Fahrgäste sind verunsichert. Doch statt sie sich selbst zu überlassen, übernimmt Bilal Impram die Regie und organisiert die Weiterfahrt mit der S-Bahn. Aber nicht nur das: Er fährt selbst mit, um sicherzustellen, dass alle gut ankommen. **Mit Warmherzigkeit beruhigt er verunsicherte Fahrgäste und dreht die Stimmung.** Als die Gruppe ankommt, danken es ihm die Reisenden mit Applaus. Auch eine zweite Einsenderin berichtet uns, wie Bilal Impram ihr nicht nur beim Einladen eines Kinderwagens hilft, sondern zudem **ihre weinenden Töchter zum Lachen bringt und dadurch dem ganzen Wagen ein Lächeln ins Gesicht zaubert.**



Rebekka Schumer
Abellio Mitteldeutschland
Sachsen-Anhalt

Die Glücksbringerin

Am Abend ist unsere Einsenderin auf dem Weg nach Erfurt, um von dort nach Coburg weiterzufahren. Dann die Nachricht des DB-Navigators: Ihr ICE fällt aus. Sie droht, nachts in Erfurt zu stranden. Rebecca Schumer bemerkt die Verzweiflung ihres Fahrgasts und versucht sie zu beruhigen. Doch sie tut noch mehr: Ihr fällt auf, dass die Angaben des DB-Navigators fehlerhaft sein könnten und tut alles, um zu erfahren, ob der Zug vielleicht doch fährt. Am Umsteigebahnhof schenkt sie unserer Einsenderin schließlich zwei vierblättrige Kleeblätter. Und tatsächlich: Der angeblich ausgefallene ICE fährt doch. **„Ohne sie hätte ich wohl einen Nervenzusammenbruch erlitten“,** schreibt uns die Reisende voller Dankbarkeit.

Rekordhalter mit Herz

Alexander Rezek ist der Rekordhalter beim Eisenbahner mit Herz: Niemand wurde in der Geschichte des Wettbewerbs so oft nominiert wie er, nämlich sagenhafte zehn Mal. 2019 wurde er von unserer Jury mit dem Silberpreis ausgezeichnet. 2017, 2018 und 2024 war er Landessieger für Nordrhein-Westfalen. Weil er die Herzen der Fahrgäste Jahr für Jahr im Sturm erobert, bekommt er dieses Jahr den Sonderpreis Eisenbahner mit Herz.

Herr Rezek, Sie haben 20 Jahre lang im DB Fernverkehr gearbeitet, nun sind sie seit drei Jahren im Vertrieb, also im Reisezentrum, tätig und helfen Reisenden bei allen Fragen und Problemen rund um ihre Zugreise weiter. Wie machen Sie das, dass Sie die Menschen so für sich begeistern?

Diese Frage stelle ich mir tatsächlich auch immer wieder, warum ich so oft nominiert werde. Ich denke, es liegt einfach daran, dass ich selber mit sehr viel Liebe und Herzlichkeit auf die Gäste zugehe, sodass sie sich wohlfühlen und mir vertrauen. Als ich Zugbegleiter im Fernverkehr war, habe ich die Reisenden immer so empfangen, als wären sie bei mir zuhause im Wohnzimmer. Und jetzt im Reisecenter am Kölner Hauptbahnhof gehe ich mit genauso viel Herz an die Sache ran. Mein Lächeln ist nie aufgesetzt, und ich denke, das spüren die Gäste, wenn sie ein Problem haben oder eine Fahrkarte brauchen. Ich versuche jedem Reisenden zu helfen – und es macht mich glücklich, wenn ich meinen Beitrag dazu leisten kann.



Das merkt man Ihnen wirklich an, dass der Job für Sie eine Berufung ist. Was bedeutet es Ihnen, dass Sie bereits zum 5. Mal als Eisenbahner mit Herz ausgezeichnet werden?

Ich habe so viele wunderschöne Erinnerungen an meine Auszeichnungen als Eisenbahner mit Herz. Und es hat mich auch stolz gemacht, dass ich diesen Preis nicht nur für mich selbst, sondern auch im Namen des DB-Konzerns tragen durfte, weil wir wirklich auch gemeinsam eine tolle Arbeit leisten. Dass ich jetzt schon zehnmals nominiert bin und nun den Sonderpreis des Wettbewerbs erhalte, das rührt mich, und es macht mich stolz. Es zeigt mir, dass ich meine Arbeit richtig mache und immer alles aus vollem Herzen kommt.

Vielen Dank, lieber Herr Rezek. Wir sind uns sicher, dass Sie genauso weitermachen werden.



Die Unterstützer:



Stephan Wißmann
Hauptgeschäftsführer
AGV MOVE

„Unsere Eisenbahnerinnen und Eisenbahner leisten Tag für Tag Großes – oft im Verborgenen, immer mit Herz, Können und Verantwortungsbewusstsein. Sie sind es, die tagtäglich gestalten, was Deutschland bewegt. Mit Stolz unterstützen wir die Initiative ‚Eisenbahner mit Herz‘, die diesem außergewöhnlichen Einsatz ein Gesicht verleiht und die Menschen würdigt, die hinter jeder erfolgreichen Fahrt stehen.“



Peter Panitz
Präsident
Bundesverband SchienenNahverkehr

„Im SPNV sind täglich mehrere Millionen Fahrgäste unterwegs. Es sind die Eisenbahnerinnen und Eisenbahner, ohne die nichts geht und die den Fahrgästen im Bahnalltag zur Seite stehen, auf Fragen Antworten haben, den richtigen Umstieg finden und die Fahrgäste ans Ziel bringen. Umso wichtiger ist es, ihr Engagement sichtbar zu machen. Aus diesem Grund unterstützen die SPNV-Aufgabenträger gerne die Initiative ‚Eisenbahner mit Herz!‘“



Michael Knaup
Vorstandsvorsitzender
DEVK Versicherungen

„Die Wurzeln unserer DEVK liegen in der Verkehrsbranche – wir wurden vor 140 Jahren von Eisenbahnern für Eisenbahner gegründet. Diesen Wurzeln bleiben wir treu: Wir sichern Beschäftigte des Verkehrsmarkts bei der Ausübung ihrer Arbeit ab und stehen fest an ihrer Seite, wenn sie unsere Unterstützung benötigen. Denn sie leisten täglich vollen Einsatz für unsere Gemeinschaft und verdienen damit den größten Respekt.“



Daniel Behrens
Geschäftsführer
Econex verkehrsconsult gmbh

„Viele Bahnfahrten verlaufen für die Reisenden momentan anders als vorab geplant. Auch die Eisenbahnerinnen und Eisenbahner sind mit ihren Schichten davon betroffen und zugleich oftmals der Prellbock für den Frust der Reisenden. Mit Geschick, Umsicht und viel Empathie gelingt es ihnen jedoch täglich, selbst in ärgerlichen Situationen zumindest ein kurzes Schmunzeln und regelmäßig auch Lösungen für die Reisenden zu ermöglichen. Dies verdient unsere Anerkennung und unseren herzlichen Dank.“



Stephan Sust
Generalbevollmächtigter, Kooperationsbeauftragter DB
Verband der Sparda-Banken e. V.

„Seit 130 Jahren begleiten die Sparda-Banken die Eisenbahnerinnen und Eisenbahner – gegründet von und für Menschen, die die Bahn bewegen. Diese lange, gemeinsame Geschichte verbindet uns eng mit der Deutschen Bahn und erfüllt uns auch im Jahr 2026 mit Stolz. Auf dieser starken Partnerschaft bauen wir weiterhin auf und freuen uns, den Wettbewerb ‚Eisenbahner mit Herz‘ bereits zum 16. Mal unterstützen zu dürfen. Mit diesem Wettbewerb würdigen wir den außergewöhnlichen Einsatz, das Engagement und die Hilfsbereitschaft, die Eisenbahnerinnen und Eisenbahner Tag für Tag zeigen – gerade auch in einer Zeit, in der sie zunehmend mit schwierigen und herausfordernden Situationen, wie Gewalt und Anfeindungen, konfrontiert werden. Umso mehr verdienen sie unseren Respekt und unsere Anerkennung. Dafür möchten wir von Herzen danken!“

Eisenbahnerin mit Herz



Die Gewinnerinnen und
Gewinner **im Porträt**
auf YouTube!



Die Jury

Martin Burkert
Vorsitzender
Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft EVG

Karl-Peter Naumann
Ehrevorsitzender
Fahrgastverband Pro Bahn e. V.

Kerstin Stenzel
Bundesgeschäftsführerin
Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer

Dirk Flege
Geschäftsführer
Allianz pro Schiene e. V.

Dr. Christiane Rohleder
Bundesvorsitzende
Verkehrsclub Deutschland VCD e. V.

Marie Godemann
Head of Public Relations & Communication
Bundesverband SchienenNahverkehr e. V.

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

IMPRESSUM
April 2026

Redaktion
Sabrina Wendling
Dennis Junghans
Julian Bolz
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.