



**Eisenbahner
mit Herz**

Das Magazin zur Siegerkür 2020

Eisenbahner mit Herz wird Lebensretter

© Andreas Leder / Martin Start / Allianz pro Schiene e. V.



Wettbewerb feiert zehnten Geburtstag / Verdiente Anerkennung auch in Krisenzeiten

Berlin, April 2020. Eine Szene wie in einem Thriller wird an einem Abend im Dezember am Bahnhof Rosenheim Wirklichkeit: Eine Frau stolpert unglücklich, fällt auf ein Gleis. Selbst kann sie sich nicht befreien, da fährt bereits ein Zug auf dem Gleis ein. Eisenbahner **Christoph Angstl** von der Bayerischen Oberlandbahn GmbH sieht im Dunkeln schon die Lichter der Regionalbahn, als er zusammen mit einem weiteren Retter auf die Schienen springt. In buchstäblich letzter Sekunde gelingt es den beiden, die 51-Jährige auf das Nachbargleis zu ziehen und ihr das Leben zu retten.

Für diesen selbstlosen Einsatz hat die Jury im Wettbewerb „Eisenbahner mit Herz“ (EimiH) die Goldmedaille vergeben. „Christoph Angstl rettet auf beeindruckende Weise mit seinem beherzten Eingreifen das Leben einer Reisenden und verhindert ein schlimmes Unglück“, urteilt die EimiH-Jury über den Bundessieger 2020. „Als echter Eisenbahner mit Herz sorgt Christoph Angstl für ein Happy-End.“

Es ist diesmal ein besonderer Wettbewerb. Zum einen feiert der Eisenbahner mit Herz zehnjähriges Jubiläum und zum runden Geburtstag hat das Bundesverkehrsministerium die Schirmherrschaft übernommen. Ungewöhnlich sind aber vor allem die Umstände. Natürlich trifft die Corona-Krise auch den Eisenbahner mit Herz. Die für den 16. April geplante

feierliche Preisverleihung im Bundesverkehrsministerium musste die Allianz pro Schiene als Veranstalterin absagen. Dennoch haben die Eisenbahner und Eisenbahnerinnen mit Herz gerade jetzt unsere Anerkennung verdient. Einer dieser Alltagshelden ist ein Zugbegleiter der Deutschen Bahn, der an Spieltagen der Fußball-Bundesliga zum perfekten Fanbetreuer wird. **Mirko Mai** sorgt in den Sonderzügen zum Stadion dafür, dass die Anhänger von Eintracht Frankfurt nicht nur in Torlaune, sondern auch friedlich und entspannt anreisen. Bei dieser Gelegenheit sammeln sie zudem auf Initiative von Mirko Mai ihr Leergut ein. Und Mirko Mai leitet die Einnahmen aus dem Pfand als Spende an die Kinderkrebshilfe Mainz weiter. Dafür vergab die Jury die Silbermedaille.

„Mirko Mai begeistert die Eintracht-Fans mit seinem beherzten Wirken als Eisen- bahner so wie sonst nur die Bundesliga-Mannschaft mit ihren Toren“

sagt Dirk Flege.

Der Geschäftsführer der Allianz pro Schiene betont: „Die Aktion mit den Pfandspenden für die Kinderkrebshilfe ist so vorbildlich, dass

sie zum Modell für die ganze Bundesliga und die Fans von allen Clubs werden sollte.“

„Sie war ein Engel in der Not.“ Mit diesen Worten bedankt sich ein 87-jähriger Kunde bei **Tamara Lang**, der Gewinnerin der Bronze-medaille. Als Mitarbeiterin der Bayerischen Oberlandbahn GmbH leistet sie erste Hilfe und kümmert sich vorbildlich, als Fahrgast Roman Mayr im Zug Probleme mit dem Kreislauf bekommt. Auch diese Rettung aus einer Notlage hat die Jury beeindruckt.

Wenn es einen Preis für den leidenschaftlichsten Nachwuchseisenbahner gäbe, ginge er an den fünfjährigen **Bennett** aus Hungen bei Gießen. Jeden Morgen klettert der Junge auf eine Mauer nahe seines Wohnorts, um den vorbeifahrenden Zug zu bestaunen und dem Lokführer zu winken. Abends geht er freiwillig ins Bett, um im Schlafzimmer der Eisenbahn draußen lauschen zu können. Als Stefan Leib und seine Kollegen von der Hessischen Landesbahn dies erfahren, lädt die HLB den Jungen zu ihrem Standort in Butzbach ein. Nach einer Werksbesichtigung inklusive Mitfahrt im Führerhaus hat Bennett keine Zweifel mehr an seinem Traumberuf: Lokführer. Für diese tolle Betreuung durch die HLB-Kollegen vergibt die Jury den Sonderpreis beim Eisenbahner mit Herz 2020. Erneut kürte sie auch elf Landessieger.

Geschichten für den Wettbewerb
2021 können Bahnkunden hier
einschicken:

www.eisenbahner-mit-herz.de



„Ich wollte nur helfen“

Goldsieger Christoph Angstl riskiert sein Leben, um Kundin zu retten

Als Elektroniker wartet und repariert Christoph Angstl im Alltag Züge für die Bayerische Oberlandbahn GmbH. Mit Fahrgästen kommen Techniker wie der 32-jährige Vater zweier kleiner Kinder kaum in Kontakt. Ganz selten nur haben sie daher die Chance, beim Eisenbahner mit Herz zu gewinnen. Denn hier geht es um die KollegInnen, die sich über das normale Maß hinaus um ihre Kunden verdient gemacht haben. Das aber trifft auf den diesjährigen Bundessieger ganz besonders zu.

Lieber Herr Angstl, den 12. Dezember 2019 werden Sie sicher nie vergessen. Es ist der Tag, an dem Sie zum Lebensretter und Helden wurden.

Was ist passiert?

In der Tat kann ich mich an den Tag noch erinnern, als sei es gestern gewesen. Wir hatten Betriebsversammlung in Rosenheim. Als die fertig war, bin ich zum Bahnhof gelaufen. Als ich ankam, hatte ich bis zur Abfahrt des Zuges noch eine halbe Stunde Zeit. Also bin ich auf dem Bahnhof ein bisschen hin und her gelaufen, um mir die Zeit zu vertreiben. Dann stand ich auf Gleis 1. Auf einmal habe ich im Augenwinkel eine Person gesehen, die ins Gleis gestürzt ist.

Was haben Sie gedacht?

Was kann ich jetzt machen? Das kann nicht sein. Ein Schockmoment. Da ging der Puls richtig hoch. Es war dunkel. Ich konnte die Person kaum sehen, die auf Gleis 2 lag.

Aber Sie mussten schnell handeln – schließlich konnte jeden Moment ein Zug einfahren.

Richtig. Am Bahnsteig habe ich schnell nach einer Notrufsäule gesucht, in der Hektik aber keine gefunden. Dann rief ich laut: „Achtung!

Person im Gleis!“. Zum Glück meldete sich auf dem gegenüberliegenden Bahnsteig ein Mann, der Florian. Für uns war klar, dass wir schnell handeln mussten. Also sind wir beide auf die Gleise gesprungen, haben die Frau gepackt und auf Gleis 1 herübergezogen. Dann kam auch schon der Zug aus Richtung Salzburg. Die Lichter konnten wir schon sehen. Der Lokführer des Zuges setzte schon ein Signalhorn ab.

Wie konnten Sie sich in Sicherheit bringen?

Erst einmal möchte ich mich bei Florian bedanken. Allein und ohne ihn hätte ich es nicht geschafft. Wir konnten uns in letzter Minute noch aufs andere Gleis retten, auf das wir ja auch die Frau gezogen hatten.

Hatten sie keine Angst?

Viel nachgedacht habe ich nicht. In der Situation wollte ich einfach nur helfen. Es war mir ja klar, dass es hier um Leben oder Tod geht. Ich wollte wenigstens versuchen, die Frau zu retten.

Wie hat der Lokführer reagiert?

Der Lokführer hat uns gesehen und sofort eine Notbremsung eingeleitet. Aber bis ein so langer Zug stehen bleibt, dauert es eben.

Jetzt sind Sie nicht nur ein Held, sondern auch Eisenbahner mit Herz. Was bedeutet die Ehrung für Sie?

Für mich zählt, dass es der Frau wieder gut geht. Das ist das Wichtigste.

Aber über die Auszeichnung freuen Sie sich schon?

Selbstverständlich. Zunächst war ich überrascht, dass ich überhaupt nominiert wurde. Nie hätte ich damit gerechnet, dass mich die Jury zum Bundessieger wählen würde. Das ist eine tolle Sache. Vor allem finde ich es schön, dass auch wir Techniker einen solchen Preis gewinnen können. Das Werkstattpersonal hat es verdient, auch einmal im Mittelpunkt zu stehen.

PRESSEMITTEILUNG DER POLIZEI:

vom 13. Dezember 2019 (Auszug)

„Bundespolizeidirektion München: Frau stürzt ins Gleis – Retter setzen ihr eigenes Leben aufs Spiel“

Am Bahnhof in Rosenheim haben zwei Männer unter Inkaufnahme einer erheblichen Selbstgefährdung einer 51-Jährigen das Leben gerettet. (...) Der herannahende Fernzug hatte schon einen Achtungspfeiff abgegeben. Unter Gefährdung ihres eigenen Lebens sprangen die 32 und 41 Jahre alten Männer ins Gleis und zogen die verletzte Frau unvermittelt aufs Nachbargleis. Aus Sicherheitsgründen stoppte die Bahn sofort den Zugverkehr für diese Gleise. Die verständigten Beamten der Landes- und Bundespolizei leisteten Erste Hilfe und versorgten die Verletzte gemeinsam mit den Rettungskräften. Die Münchnerin hatte vom Sturz eine stark blutende Wunde davongetragen und musste in eine Klinik eingeliefert werden.“

DIE EIMIH-JURY:

„Wir freuen uns sehr, dass wir dieses Jahr mit Christoph Angstl einen Eisenbahner auszeichnen können, der gewöhnlich nicht in direktem Kundenkontakt steht. Auch diese Eisenbahner und Eisenbahnerinnen gehören zur Eisenbahner-Familie. Die Goldmedaille hat sich Christoph Angstl wahrlich verdient – mit einer echten Heldentat.“



Der Eisenbahner mit Herz wird 10



Für immer der erste Sieger: Jonni Käsehage

2011



Eisenbahner mit Herz mit Fernsehköchin Sarah Wiener

2013



Anwalt aller Eisenbahner: Harald Schmidt

2012



Strahlende Gesichter bei der Gala

2014



Wenn ein Bahnchef tanzen geht ...

2015



Goldstiegerin Lena-Sophia Nobbe

2016



Recherche für das EimiH-Magazin

2018



So schön kann das Eisenbahner-Leben sein

2017



Peter Holmann mit Oma, mit 95 Jahren älteste Teilnehmerin

2019



Und weiter geht die Suche nach den schönsten Geschichten

2020

Hier bekommen Alltagshelden ihre Auszeichnung / Wettbewerb zeigt positive Seite der Schienenbranche

Die Geschichte des Eisenbahners mit Herz, kurz EimiH, beginnt mit einem Laptop. Der bleibt am 23. Dezember des Jahres 2010, also kurz vor den Feiertagen, im Regionalexpress Osnabrück-Bremerhaven liegen. Dort findet ihn Jonni Käsehage, Zugbegleiter aus dem norddeutschen Bramstedt. Sofort macht sich der damals 53-Jährige an die Arbeit, um mit Hilfe kleiner Indizien wie ein Detektiv die Besitzerin ausfindig zu machen. An Heiligabend führt die Fahndung zum Erfolg: Jonni Käsehage erreicht die Mutter der jungen Frau und kann ihr die Rückgabe des schmerzlich vermissten Gerätes ankündigen. Als die Tochter davon erfährt, spricht sie voller Erleichterung von ihrem „schönsten Weihnachtsgeschenk“.

Einige Monate später ist Jonni Käsehage der erste Bundessieger beim Eisenbahner mit Herz. Bei der Premierenfeier am 12. April 2011 in Diekmanns Austerbar im Berliner Hauptbahnhof erhält der langjährige DB-Regio-Mann die goldene Anstecknadel.

Glückliche, dankbare Kunden und freundliche, hilfsbereite, engagierte – kurz beherzte – Eisenbahner und Eisenbahnerinnen: Das war von Anfang an die Mischung, die den Wettbewerb ausmacht. „Ich bin stolz, dass ich diesen Titel tragen darf“, sagte Käsehage wie später viele Gewinner nach ihm. „Wir unten, wir an der Front, die wir der Prellbock sind für die ganzen Leute und die jeden Tag ein dickes Fell haben müssen, für die ist die Ehrung sehr schön.“

Besser als der Vollbluteisenbahner Käsehage kann niemand die EimiH-Philosophie beschreiben. Hier stehen nicht die Vorstände oder andere „wichtige“ Führungskräfte im Mittelpunkt und im Rampenlicht. Es geht um die ganz

normalen Beschäftigten, die jeden Tag aufs Neue im Kundenkontakt ihre Leistung bringen. In den zehn Jahren seit dem Start hat sich der Eisenbahner mit Herz als die Institution etabliert, die wie keine zweite in der Schienenbranche die Beschäftigten und ihre herausragenden Leistungen und damit das Positive herausstellt.

Die Idee entstand in der Zeit, in der dies wieder einmal unterzugehen drohte. Für Schlagzeilen sorgten Geschichten über Zugbegleiter, die Kinder aus dem Zug warfen. Bundesweite Empörung zog eine Kundenbetreuerin auf sich, die einen 16-Jährigen in einer eiskalten Januarnacht wegen 1,80 Euro fünf Kilometer zu Fuß nach Hause gehen ließ. Als Dirk Flege, Geschäftsführer der Allianz pro Schiene, im Gespräch mit dem Schweizer Bahnchef Andreas Meyer von dem vielen Kundenlob in den Geschäftsstellen der SBB erfuhr, dachte er sich: Solch schöne Geschichten passieren jeden Tag auch zwischen Freiburg und Hamburg, Dresden und Aachen.

Und so rief die Allianz pro Schiene gemeinsam mit Eisenbahnverkehrsunternehmen und vielen Unterstützern den Wettbewerb ins Leben, der seitdem jedes Jahr tolle Geschichten zu Tage fördert. Ein Triebfahrzeugführer räumt während eines Unwetters die Strecke eigenhändig von Ästen frei. Eine Zugbegleiterin weist einen rassistischen Kunden in die Schranken und stellt sich schützend vor eine verängstigte syrische Familie. Eine Zugchefin ermöglicht einer jungen Frau mit einem Sonderhalt die Teilnahme am Gottesdienst zum Gedenken an die Opfer des Unglücks in Eschede. Die Reisende hat 1998 den Zugunfall von Eschede überlebt, dabei jedoch als kleines Mädchen ihre Mutter verloren. Den Sonderhalt 20 Jahre später für sie in Eschede empfindet sie als „große Geste von enormer Menschlichkeit“.

Zu einer festen Einrichtung entwickelt haben sich die Galas, auf der sich die Sieger und Siegerinnen im April oder Mai feiern lassen. Als „Familienfest“ beschreiben die Teilnehmer die

Veranstaltungen, die zu einem Branchentreffen geworden sind. Wenn DB-Chef Rüdiger Grube mit einer Mitarbeiterin tanzt, klettert der Vorsitzende des Wettbewerbers auf seinen Stuhl, um die Konkurrenten zu bejubeln. Der EVG-Vorsitzende plaudert entspannt mit dem GDL-Chef, weil an diesem Tag der gemeinsame Einsatz für die Eisenbahner mehr zählt als die Konkurrenz der Organisationen. Immer wieder stoßen auch Promis dazu, wie die Fernsehköchin Sarah Wiener oder der SPD-Politiker Heiko Maas, heute Außen- und damals Verbraucherminister. Zum wortgewaltigsten Verteidiger der Zugbranche wird TV-Entertainer Harald Schmidt 2012. In seiner Laudatio auf die Eisenbahner und Eisenbahnerinnen mit Herz ergreift er Partei: „Die Deutschen sind zu dämlich zum Bahnfahren. Liebe Zugbegleiter, wen auch immer Sie aus dem Zug schmeißen, ich stehe auf Ihrer Seite.“ Die Stars aber sind die Zugführer oder Schaffner – egal ob sie wie Peter Gitzen oder Alexander Pojonomie unvergessliche Auftritte als Sänger hinlegen oder einfach nur

ihre Geschichte erzählen. „Unsere Eisenbahner und Eisenbahnerinnen mit Herz stehen stellvertretend für die unzähligen Kollegen und Kolleginnen, die jeden Tag herausragende Arbeit vollbringen“, sagt Dirk Flege vom Veranstalter Allianz pro Schiene. „Auch in den nächsten zehn Jahren wollen wir dafür sorgen, dass diese Alltagshelden der Schiene mit dem EimiH die verdiente Anerkennung finden.“



Kundenlieblinge 2020 auf einen Blick

Gespannt auf die Geschichte hinter dem Gesicht?
www.eisenbahner-mit-herz.de



Christoph Angstl
BAYERN
BOB



Heike Bayer
RHEINLAND-PFALZ
vlexx (Netinera)



Florian Binarzer
BERLIN
DESAG



Jutta Bittner
NORDRHEIN-WESTFALEN
Keolis



Ines Bleidorn
SACHSEN-ANHALT
Abellio



Birgitta Bub
HESSEN
Hessische Landesbahn (HLB)



Michael Dobbertin
BERLIN
DB Station & Service



Peter Ducek
NORDRHEIN-WESTFALEN
National Express



Artur Eresmann
HAMBURG
DB Fernverkehr



Andreas Flor-Denner
BAYERN
DB Regio



Karsten Fricke
NIEDERSACHSEN
DB Regio



Sebastian Fröschke
BRANDENBURG
ODEG



Tim Geisler
HESSEN
Hessische Landesbahn (HLB)



Siegbert Giese
HESSEN
Hessische Landesbahn (HLB)



Peter Gitzen
Nordrhein-Westfalen
DB Fernverkehr



Shawn Glaeser
NORDRHEIN-WESTFALEN
DB Fernverkehr



Torsten Grünebaum
HESSEN
Hessische Landesbahn (HLB)



Claudia Harms
NIEDERSACHSEN
DB Vertrieb



Mario Hasenberg
NORDRHEIN-WESTFALEN
Transdev



Annett Heiderich
NORDRHEIN-WESTFALEN
DB Station & Service



Udo Hötzendorfer
NORDRHEIN-WESTFALEN
Abellio



Klaus Hübner
NORDRHEIN-WESTFALEN
Keolis



Wytze De Jong
HESSEN
VIAS



Klaus Dieter Kabus
BERLIN
DB Fernverkehr



Heinz Korte
NIEDERSACHSEN
DB Station & Service



Martin Kowalski
NORDRHEIN-WESTFALEN
DB Regio



Kathrin Kügler
BAYERN
DB Fernverkehr



Tamara Lang
BAYERN
BOB



Peter Langner
Rheinland-Pfalz
vlexx (Netinera)



Stefan Leib
Hessen
Hessische Landesbahn (HLB)



Mirko Mai
HESSEN
DB Regio



Ketan Makar
HAMBURG
DB Fernverkehr



Martin Mietschke
SACHSEN-ANHALT
Abellio



Florian Saß (Möller)
HAMBURG
DB Station & Service



Bianca Mühren
NORDRHEIN-WESTFALEN
Keolis



Lena-Sophia Nobbe
NORDRHEIN-WESTFALEN
Abellio



Aycin Özgür
Niedersachsen
DB Fernverkehr



André Pobloth
HESSEN
DB Fernverkehr



Alexander Pojonie
NORDRHEIN-WESTFALEN
DB Fernverkehr



Uwe Prahm
BRANDENBURG
DB Zeitarbeit



Antje Puchert
MECKLENBURG-VORPOMMERN
ODEG



Doreen Punkt
BERLIN
DB Fernverkehr



Juliane Rösche
BERLIN
ODEG



Manuela Sanka
HAMBURG
DB Fernverkehr



Gian Pier Santacroce
HESSEN
DB Fernverkehr



Diana Schischke
HESSEN
DB Fernverkehr



Doreen Skorupski-Luthra
MECKLENBURG-VORPOMMERN
DB Fernverkehr



Eduard Skura
BREMEN
NordWestBahn



Giuseppe Soraci
BAYERN
DB Services



Patrick Späth
BADEN-WÜRTTEMBERG
DB ZugBus RAB



Mario Terneddé
SACHSEN-ANHALT
Abellio



Heike Weiß
HAMBURG
DB Fernverkehr



Mario Wohlgemuth
BREMEN
DB Regio



Heidemarie Wurm
NORDRHEIN-WESTFALEN
Keolis



„Den Wert des Menschen anerkennen“

Mit Fußballfans auf dem Weg ins Stadion kann es unangenehm werden. Könnte man meinen. Nicht aber, wenn DB-Zugbegleiter Mirko Mai mit den Anhängern von Eintracht Frankfurt unterwegs ist. Dann herrscht nicht nur beste Laune. Zusammen stellen Mirko Mai und die Fans auch noch eine tolle Aktion für krebserkrankte Kinder auf die Beine. Für die Jury ist Mirko Mai ein echter Eisenbahner mit Herz.

Herr Mai, herzlichen Glückwunsch zu Ihrem tollen Erfolg beim Eisenbahner mit Herz!

Danke. Das hätte ich nie erwartet. Ich bin ja eher der ruhigere Typ. Ich mache meine Arbeit. Ich versuche, die Fußballfans und die andere Kundschaft bei Laune zu halten. Die Kunden wollen etwas für ihr Geld bekommen. Die Fans wollen unterhalten sein. Und sie wünschen sich jemanden, der für sie ansprechbar ist.

Verraten Sie uns Ihr Geheimrezept! Wie schaffen Sie es, Fußballanhänger so friedlich zu stimmen wie einen Kirchenchor auf Wochenendausflug?

Das ist ganz einfach. Schon als junger Eisenbahner habe ich ein Konzept gelernt, um mit allen Reisenden so wenig wie möglich auf Konfrontation zu gehen. Das ist das Shake-Hand-, das Kumpel-Prinzip. Wichtig ist, immer das Gespräch zu suchen, wenn jemand einmal ein Problem hat. Und ich bin flexibel. Unser Regelwerk halte ich selbstverständlich ein, lege es aber so kundenfreundlich aus wie möglich.

Die Eintracht-Fans sind als leidenschaftlich bekannt, können aber auch mal ruppig werden. Haben Sie auch negative Sachen erlebt?

Natürlich. Ich kann mich gut erinnern, wie sich einmal ein Fußballfan richtig danebenbenahm, obwohl Kinder im Zug waren. Erst einmal habe ich ihm die Tür gezeigt und ihn gebeten, den Zug freiwillig zu verlassen. Später bin ich deutlicher geworden und habe ihm den Einsatz von Ordnungsdienst und Polizei angekündigt. Er ist ausgestiegen. Vorher aber richtete er noch beträchtlichen Schaden auf der Toilette an.

Das sind ja schon schwere Herausforderungen auch für den Zugbegleiter...

Es sind Straftaten, die natürlich entsprechend geahndet werden. Ich habe über die Lautsprecheranlage allen Fans klar gesagt: Wenn wir miteinander fahren, müssen wir miteinander auskommen. Ihr könnt feiern und Spaß haben. Aber lasst mir die Züge ganz. Wer ein Problem hat, soll sich an mich wenden. Dann klären wir das im persönlichen Gespräch. Ich glaube, die Botschaft ist gut angekommen. Seitdem hatten wir Ruhe im Zug.

Selbst sind Sie bestimmt auch Eintracht-Fan, oder?

Eigentlich bin ich neutral. Selbst habe ich nie Fußball gespielt und bin auch nicht fußballbesessen. Die Leidenschaft hat sich aus dem Beruf entwickelt. Einen Vereins-Schal und einen Aufkleber auf dem Auto habe ich heute aber schon.

Wenn Fußballfans unterwegs sind, fallen viele leere Pfandflaschen an. Sie haben die Erlöse daraus der Kinderkrebshilfe Mainz gespendet. Wie kam es dazu?

Selber habe ich keine Kinder. Ich habe mir aber gedacht, dass es genügend bedürftige Kinder gibt. Also habe ich den Fans und den Fanbeauftragten gesagt: Ihr bringt die Flaschen ja eh nicht zurück in die Supermärkte. Lasst uns doch die Flaschen sammeln und etwas Gutes damit bewirken.



Was ist daraus entstanden?

Mirko Mai: Die Fans fanden das super und haben freiwillig ihr Leergut gesammelt und mir übergeben. Den Pfanderlös daraus habe ich der Kinderkrebshilfe Mainz übergeben – das waren immerhin 1011 Euro.

Tolle Sache. Die Fußballfans sind also besser als ihr Ruf.

Viele denken, die seien alles nur Säufer und wilde Kerle ohne Benehmen. Aber ich habe es ganz anders erlebt. Wichtig ist, den Wert des Menschen anzuerkennen.

SO LOBEN KUNDEN MIRKO MAI:

„Dieser Eisenbahner hat den Titel Eisenbahner mit Herz redlich verdient. Wer seinen Job so liebt, dass man unglaublich viel private Zeit zusätzlich investiert, der ist ein wahrer Vollbluteisenbahner!“

„Selten so einen Vollbluteisenbahner gesehen. Kenne ihn jetzt seit zwei Jahren. Immer engagiert und mit viel Verständnis und Einfühlungsvermögen im Sonderzug.“

„Kundenorientiert, immer ein offenes Ohr und sozial!“

„Er ist immer sachlich und sehr freundlich. Mirko, Du bist und bleibst der Beste!“

(Auszüge aus Online-Kommentaren)



„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 Zwetshgendatschi¹. 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 ich 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

„Nein. Lokführer.“

Jeden Tag winkt der fünfjährige Bennett den HLB-Eisenbahnern zu – die bereiten ihm ein „Weihnachtsmärchen“

Der Traum vom großen Glück des Lokomotivführers lebt nirgends in Deutschland wie im kleinen hessischen Ort Hungen bei Gießen. Dort wächst der heute fünfjährige Bennett auf. Für Bennett ist es ein besonderes Geschenk, dass direkt hinter dem Wohnhaus mehrmals am Tag Züge auf den nah gelegenen Gleisen vorbeifahren. Täglich stellt er sich auf die Mauer am Garten, um den Triebwagenführern der Hessischen Landesbahn (HLB) zuzuwinken. Wenn Bennett morgens aufwacht, fragt er seine Eltern, wann die nächste Bahn kommt. Abends geht er freiwillig ins Bett, um seinem „Gute-Nacht-Zug“ lauschen zu können.

So viel Enthusiasmus lässt keinen Profi kalt – und schon gar nicht die Eisenbahner mit Herz von der Hessischen Landesbahn. Als Tim Geisler, Torsten Grünebaum und Stefan Leib von dem Nachwuchseisenbahner erfahren, lädt die HLB Bennett zu einer Besichtigungstour nach Butzbach ein. Kurz vor Heiligabend ist es so weit. „Für uns unser diesjähriges Weihnachtsmärchen“, schreibt die glückliche Mutter Desiree C. „Für Bennett ging ein absoluter Herzenswunsch in Erfüllung.“ Einen ganz Vormittag führen ihn die Eisenbahner mit Herz durch die Werkstatt, statten ihn mit einer echten Warnweste der HLB aus, überreichen ihm Arbeitsschuhe und ein Set zum Basteln eines Zuges. Mit Triebwagenführer Tim Geisler am Steuer darf Bennett die Hupe auslösen und das Schaltrrad anfassen. Durch die Waggons rennt der Junge und klettert auf das Dach eines Zuges. Für Bennett war das ein „ganz besonderer Tag“, sagt Mutter Desiree und schlägt die HLB-Kollegen für den Eisenbahner mit Herz vor. Die haben streng genommen nicht einen Kunden begeistert und passen aus formalen Gründen nicht ins Raster des Wettbewerbs. Doch der Jury gefällt die Leistung so gut, dass sie das Trio mit einem Sonderpreis würdigt. „Tim Geisler, Torsten Grünebaum und Stefan Leib haben mit ihrem herzlichen Empfang für einen kleinen Jungen dafür gesorgt, dass der seinen Lokführertraum weiter träumen kann“, stellt die Jury fest. „Das System Schiene

lebt trotz aller Technik von den Menschen, ohne die kein Zug fahren könnte“, so die Jury weiter. „Für die Freude an der Zugbranche und deren vielen schönen Seiten haben die HLB-Kollegen mit ihrem warmen Empfang für einen jungen Fan auf vorbildliche Art und Weise ein Zeichen gesetzt.“

Die Warnweste trug Bennett selbstverständlich beim Fasching in Hungen. Auf seine Kappe klebte ihm die Mutter die Buchstaben HLB. Zugtickets hatte Bennett ebenfalls dabei, den offensichtlich alle Eisenbahn-Berufe faszinieren. Die Mutter drückt das so aus: „Bennett träumt davon, später einmal Teil der HLB-Familie zu werden.“ Woher die Begeisterung ihres Sohnes stammt, fragt sich die Mutter immer wieder einmal. Fußball hat er gespielt, im Kinderchor mitgesungen. Doch tief im Inneren gepackt haben ihn nur Schienen, Signale und Züge. Am Stammbaum der Familie kann es kaum liegen. Ein Uropa von Bennett hat in einem Stellwerk gearbeitet. Doch das wusste der Nachfahre nicht, als es ihn im zarten Alter von einhalb Jahren erstmals zu den Gleisen zog. Mit der Holzleisenbahn ging es weiter. Inzwischen kutschieren Märklin-Eisenbahnen – jedenfalls nach Empfinden der Mutter – „in allen Variationen“ durch das Kinder- oder auch das Wohnzimmer. Bennett können es nicht genug (Modell-)Züge sein. Als ein freundlicher Mann in Uniform Bennett fragt, ob er denn später auch einmal Polizist werden wolle, bekommt er eine klare, unmissverständliche Antwort: „Nein. Lokführer.“

Die Unterstützer



Margarete Zavoral, Vorsitzende des Geschäftsführenden Vorstands der Stiftungsfamilie BSW & EWH • „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.“



Gottfried Rüßmann, Vorstandsvorsitzender der DEVK Versicherungen „Tag für Tag setzen sich Eisenbahner in ganz Deutschland für ihre Fahrgäste ein. Ihre Zivilcourage und ihr Engagement verdienen Respekt. Mit der Aktion Eisenbahner mit Herz danken wir – als Versicherung der Eisenbahner – unseren Kolleginnen und Kollegen für ihren beherzten Einsatz.“



Stephan Sust, Generalbevollmächtigter Verband der Sparda-Banken e.V. „Für das Engagement der Eisenbahner hegen die Sparda-Banken große Sympathie. Schließlich sind wir vor über hundert Jahren durch dieses Engagement überhaupt erst entstanden! Dass wir uns durch den „Eisenbahner mit Herz“ dafür ein klein wenig revanchieren dürfen, ist für uns immer wieder eine große Freude.“



Sebastian Belz, Geschäftsführer econex verkehrsconsult gmbh • „Eisenbahnerinnen und Eisenbahner leisten Tag für Tag zuverlässig ihren Dienst. Dass alles nach Fahrplan funktioniert, ist beileibe keine Selbstverständlichkeit im komplexen Schienensystem. Während aber kleine Mängel häufig öffentlich aufgebauscht werden, bleiben die zahllosen positiven Geschichten viel zu oft im Stillen. Dies wollen wir mit dem „Eisenbahner mit Herz“ ändern. Wir sind stolz darauf, Teil dieser tollen Eisenbahnerfamilie sein zu dürfen.“



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.“



Die Meisterelf 2020: Die Landessieger



Baden-Württemberg

Patrick Späth

DB ZugBus RAB
Einsenderin: Natalie Nijmet

Ein Azubi mit perfektem Service

Noch ist Patrick Späth Azubi. Doch als er sieht, dass Fahrgäste auf dem Bahnhof Altshausen lange auf die Regionalbahn nach Altshausen warten müssen, liefert er den perfekten Service. Natalie Nijmet und drei andere Wartende nimmt er im eigenen PKW nach Altshausen und mit heiterer Seite mit Bonbons und guter Laune auf. Schon in jungen Jahren ist Patrick Späth ein Eisenbahner mit Herz.



Berlin

Doreen Punkt

Zugbegleiterin DB Fernverkehr
Einsenderin: Annkatrin Rahf

Zwischenstopp mit Herz

Eine ältere, gehbehinderte Dame will im ICE in Spandau aussteigen, übersieht jedoch das „Defekt“-Schild an der Tür. Der Zug rollt los – nächster Stopp: Hamburg! Wenig später hält der ICE außerplanmäßig an einem Regionalbahnhof. Gegenüber steht eine Regionalbahn, mit der die Dame zurückfahren kann. Dank Zugbegleiterin Doreen Punkt. Sie ist für Kundin Annkatrin Rahf eindeutig eine „Eisenbahnerin mit Herz“.



Brandenburg

Sebastian Fröschke

ODEG-Zugbegleiter
Einsenderin: Sigrid Hugo (Geb.-kind)

Geburtsfeier im Zug

An ihrem Geburtstag reist Sigrid Hugo mit Gästen im ODEG-Zug von Görlitz nach Hoyerswerda. Vorher bittet sie die ODEG um einen Geburtstagssekt. Mit Erfolg. Zugbegleiter Sebastian Fröschke serviert zum perfekt gekühlten Sekt aus „fast echten“ pinkfarbenen Gläsern, ein Geburtstagsständchen, zudem Süßigkeiten, kleine Präsente und Anekdoten. „Für uns alle ein unvergessliches Erlebnis“, schreibt die Einsenderin.



Bremen

Eduard Skura

Zugbegleiter NordWestBahn
Einsenderin: Friedlinde Runge

Tasche auf Reisen

Für das Wohl der Kundin gibt Eduard Skura alles. Das zeigt er, als Friedlinde Runge in der NordWestBahn auf der Fahrt von Bremen nach Lunestedt ihre Handtasche vergisst. Zugbegleiter Skura ruft auf dem Handy der Kundin die letzte gewählte Nummer und erreicht ihre Schwester. Da er am selben Abend noch einmal in Lunestedt Halt macht, kann er die Tasche ihrer überglücklichen Besitzerin übergeben.



Hamburg

Florian Saß

DB Station & Service
Einsenderin: Hanna Jöst

Stechmücken für Forschung gerettet

Eine Box voller toter Stechmücken hat DB-Mitarbeiter Florian Saß rechtzeitig ans Bernhard-Nocht-Institut für Tropenmedizin in Hamburg gebracht. Für die Forschung an Medikamenten gegen Malaria eine wertvolle Fracht. Wissenschaftlerin Hanna Jöst hatte sie im ICE liegen gelassen. Doch Florian Saß legte Überstunden ein und eilte vom Hauptbahnhof zum Institut. „Vielen Dank für den tollen Einsatz“, schreibt Jöst.



Hessen

Wytze De Jong

Vias-Triebfahrzeugführer
Einsender: Lukas Jakobi und viele andere

Der freundliche Holländer

Vom Vias-Triebfahrzeugführer Wytze De Jong mit seinem wohlklingenden holländischen Akzent schwärmt nicht nur ein Pendler auf der Strecke Wiesbaden – Frankfurt am Main. Stellvertretend für viele schreibt Lukas Jakobi, wie De Jong „die Reisenden mit humorvollen Ansagen bei Laune hält. „Weiter so, Herr de Jong“, schreibt Dauerpendlerin Kerstin S. über den Eisenbahner mit Herz.



Mecklenburg-Vorpommern

Antje Puchert

ODEG
Einsenderin: Anna Groschwitz

Teddy wieder da

Als die Tochter von Anna Groschwitz das geliebte Stofftier am Bahnsteig in Ludwigslust verliert, hat sie Glück im Unglück. ODEG-Mitarbeiterin Antje Puchert wird sofort aktiv, als Fahrgäste ihr den Rucksack übergeben. Sie schnürt ein Paket mit dem Fundstück, in das sie auch artverwandte Gummibärchen packt. Familie Groschwitz hat ihre Eisenbahnerin mit Herz gefunden!



Niedersachsen

Heinz Korte

Bahnmitarbeiter DB Station & Service
Einsender: Jörg Rohrbach

Der Stammgast beim EimiH

„Er ist die hilfreiche Seele auf allen Bahnsteigen“, schreibt Fahrgast Jörg Rohrbach über Heinz Korte. Der Niedersachse ist Stammgast beim Eisenbahner mit Herz – aus gutem Grund oder besser: aus vielen guten Gründen. Korte zeige sich „gegenüber uns Eiligen und Drängenden beruhigend, fröhlich und freundlich, also stressabbauend“, lobt Rohrbach.



Nordrhein-Westfalen

Jutta Bittner / Heidemarie Wurm

Keolis-Zugbegleiterinnen
Einsender: Guido Hornert

Erste Hilfe mit Herz

Guido Hornert beobachtet in der Regionalbahn von Hamm nach Münster, wie eine Mitreisende einen Kreislaufzusammenbruch erleidet. Und er erlebt, wie die beiden Keolis-Zugbegleiterinnen Heidemarie Wurm und Jutta Bittner sich umgehend und behertzt um die junge Frau kümmern, Erstversorgung leisten und Trost spenden. „Alles funktionierte Hand in Hand und die Versorgung der Patientin war top“, schreibt Hornert. Ein vorbildlicher Einsatz, mit dem die beiden Eisenbahnerinnen mit Herz zum glimpflichen Ausgang des Vorfalls beitragen.



Rheinland-Pfalz

Heike Bayer / Peter Langner

Vlexx-Triebfahrzeugführerin / Vlexx-Zugbegleiter
Einsenderin: Ulrike Becker

Eine Tasche in St. Wendel

Ulrike Becker steigt in St. Wendel in den vlexx nach Mainz. Der Zug rollt schon, als ihr auffällt, dass sie ihre rote Reisetasche am Gleis hat stehen lassen. Ein Schockmoment. Gemeinsam sorgen Triebfahrzeugführerin Heike Bayer und Zugbegleiter Peter Langner dafür, dass die Tasche zurück zur Besitzerin kommt. Zugbegleiter Langner leiht der Reisenden sein privates Mobiltelefon, so dass sie ihre Familie in St. Wendel anrufen kann. Die freut sich über den „guten Service“ der Eisenbahner mit Herz.



Sachsen-Anhalt

Martin Mietschke

Abellio-Zugbegleiter
Einsenderin: Dorit Rauch

Mit Ruhe und Gelassenheit

Dorit Rauch ist auf dem Weg von Weimar nach Dresden – zur Beisetzung ihres Onkels. Zwischen Naumburg und Leising hört sie eine Besorgnis erregende Durchsage: Ein Güterzug ist in Brand geraten und es geht erst einmal nicht mehr weiter. Doch Zugbegleiter Martin Mietschke sorgt dafür, dass der Zug nach Naumburg zurückfährt, kümmert sich um ein Taxi für Dorit Rauch und weitere Fahrgäste. Das alles, so schreibt Rauch, „in einer Ruhe und Gelassenheit, die schon allein einer Würdigung bedarf“. Sie kommt pünktlich zur Kapelle, um sich von ihrem Onkel zu verabschieden.

Die Jury

In der Jury sitzen

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

Kerstin Haarmann, Bundesvorsitzende vom Verkehrsclub Deutschland VCD,

Torsten Westphal, Vorsitzender der Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft,

Christopher Schöne von der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer,

Karl-Peter Naumann, Ehrenvorsitzender des Fahrgastverbands Pro Bahn,

Christian Schultz vom Bundesvorstand Deutscher Bahnkunden-Verband,

Frank Zerban, Hauptgeschäftsführer der Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger des SPNV e.V. sowie

Dirk Flege, Geschäftsführer der Allianz pro Schiene.

IMPRESSUM

Redaktion

Markus Sievers
Allianz pro Schiene e.V.

Gestaltung

Annika Hübner Design
www.annikahuebner.de

V.i.S.d.P.

Dirk Flege
Allianz pro Schiene e.V.

www.allianz-pro-schiene.de