

24.06.2020

Sicherheit im Zug: „Das Fahrpersonal darf nicht auf sich allein gestellt sein!“

Einen beschaulichen Job hat Sandra Klingbeil, würde man denken: Zugfahrten durchs Bayrische Land und das schöne Allgäu. Täglich ist sie zwischen Ulm, Augsburg, Lindau, München und Memmingen unterwegs. Nach einem Quereinstieg aus der Gastronomie vor vier Jahren betreut sie jetzt als Zugbegleiterin Fahrgäste der DB Regio.



Die 38-Jährige will Menschen helfen, Ansprechpartnerin sein. Doch die Beschaulichkeit hat ihre Grenzen. „Hier im Allgäu ist leider nicht alles eitel Sonnenschein“, so Klingbeil. „Zwar ist es zum Glück noch nicht so weit wie in manch anderer Region, wo die Kundenbetreuer nur mit Unterstützung der DB Sicherheit oder stichsicherer Weste durch den Zug gehen können. Doch so weit darf es gar nicht erst kommen!“ Darum setzt sich Sandra Klingbeil im Betriebsrat der DB Regio für mehr Sicherheit der Zugbegleiter ein.

Aggressionen und Übergriffe sind das tägliche Brot für die Kundenbetreuer und Kundenbetreuerinnen bei der Bahn. Der Alkohol- und Drogenmissbrauch hätte zugenommen, das merke die zweifache Mutter deutlich bei ihrer Arbeit im Zug. Die Menschen seien aggressiver geworden, wollen immer weniger zahlen, erwarten aber immer mehr Leistung. Sie suchen einen Blitzableiter. Den fänden sie häufig beim Zugbegleiter. „Das geht damit los, wo sie ihre fünf großen Koffer unterbringen sollen, dann weint das Kind nebenan, oder es ist kein Sitzplatz in der 1. Klasse vorhanden. Die Liste ist endlos – und für all das werde ich als Kundenbetreuer verantwortlich gemacht.“

Eigensicherung als letzter Ausweg



Sandra Klingbeil hat sich schon oft in den Führerstand zurückziehen müssen – zur Eigensicherung vor aggressiven Fahrgästen. „Ich musste mir vieles anhören: Ich solle vergast werden, man will mir den Kopf abschlagen, ich solle doch verrecken.“ Wenn Klingbeil im

Falle eines ungültigen Fahrscheins die Personalien aufnehmen und das Ticket einbehalten muss, sei dies sehr oft ein Auslöser für Aggressionen. „Die Leute verstehen nicht, dass wir nur unseren Job machen.“ Wenn sich dann ein Fahrgast vor ihr aufbaut, fühlt sich allein das in den engen Abteilen schon bedrohlich an. Mit Deeskalationstechniken versucht sie zu beruhigen, körperlichen Abstand zu halten oder die Aufmerksamkeit der anderen Fahrgäste auf die Situation zu lenken. „Doch manchmal ist der letzte Ausweg, sich im Führerstand einzuschließen und in Sicherheit zu bringen.“

Kaum Konsequenzen

Strafanzeigen gegen solche Angreifer haben oft keine Konsequenzen. Wenn kein offensichtlicher körperlicher Schaden entstanden ist, werten die Behörden den Übergriff als Bagatelle, das Verfahren wird eingestellt. „Ich muss beweisen, dass nicht ich diejenige war, die gewalttätig gegen den Fahrgast wurde“, beschreibt Klingbeil den Aufwand. Doch das geht nur mit

Zeugen. Die zu finden ist fast unmöglich, weiß die Allgäuerin. Viele Fahrgäste verlassen sogar das Abteil, wenn die Situation für den Zugbegleiter brenzlich zu werden droht. „Wir sind auf uns allein gestellt!“



Ein weiterer Umstand erschwert die Strafverfolgung: Viele kleinere Bahnhöfe würden von der Polizei nicht angefahren, dafür reicht das Personal nicht. Insbesondere die Strecke zwischen Memmingen und Ulm berge große Probleme. Die Fahrgäste wissen, dass hier kaum mit einer Strafe zu rechnen ist. Wer ohne Ticket erwischt wird, stellt auf stur, gibt seine Personalien nicht preis und steigt nicht aus. „Als Zugbegleiter musst du abwägen: Nimmst du in Kauf, dass hundert Leute zu spät kommen wegen einem Betrüger? Oder belässt du es, damit der Zug pünktlich weiterfährt? Doch dann weiß der Schwarzfahrer genau, dass er bei dir immer davonkommt.“ Jede Situation verlange Fingerspitzengefühl von den Zugbegleitern – und immer auch die Abwägung, ob sie sich selbst in die Schusslinie bringen.

„Wir müssen vorbeugen, um unser Personal zu schützen!“

Sandra Klingbeil, Kundenbetreuerin

„Beschimpfungen dürfen nicht normal sein!“

Im Gegensatz zu anderen Kollegen und Kolleginnen, die Stichwunden, blaue Flecken oder Langzeitschäden davongetragen haben, habe sie bislang eigentlich Glück gehabt, resümiert die gebürtige Thüringerin. „Aber wo ist die Grenze? Muss immer erst ein Schaden entstehen?“ Klingbeil und ihre Kollegen im Betriebsrat wollen das so nicht hinnehmen und untersuchen Übergriffe auf den Zügen systematisch. Das Problem: Viele Zugbegleiter melden kleinere Vorfälle nicht, zum Teil weil dies mit extra Aufwand verbunden ist. „Wir mussten die Kollegen sensibilisieren: Es ist nicht normal, dass dich jemand beschimpft, schubst, Morddrohungen ausspricht oder seine Fahrkarte nicht zeigt. Dagegen müssen wir ankämpfen. Auch wenn wir manchmal 40 Berichte schreiben und nichts passiert. Dann müssen wir eben 50 schreiben!“

Die Aktion trägt Früchte: Mehr und mehr Kollegen melden Vorfälle. „Damit konnten wir die nötige Faktenbasis schaffen, um nachzuweisen, hier läuft etwas schief!“ Der Arbeitgeber reagiert, bestellt für verstärkte Kontrollen in den Zügen die DB Sicherheit. Und: Auf der anspruchsvollen Strecke zwischen Memmingen und Ulm wurden zwei Zugbegleiter eingesetzt. „Normalerweise sind wir mit dem Lokführer allein auf dem Zug. Auf dieser Strecke jedoch sind

die Betrugsrate und die Zahl der Übergriffe am höchsten. Lange haben wir dafür gekämpft, dass diese Züge doppelt besetzt werden.“ Das gelte auch für spezielle Fahrten wie etwa nach dem Oktoberfest, zum Fasching oder nach Fußballspielen. An derartigen Terminen müsse stärker auf die Sicherheit des Personals geachtet werden.

Ein Kampf gegen Windmühlen

Doch davon sind die Kollegen im Allgäu noch weit entfernt. Obwohl nach drei Monaten Doppelbesetzung auf der Strecke Ulm-Memmingen jetzt schon nachweisbar ist, dass Angriffe und Angriffslust zurückgegangen sind, wird der Testlauf erst einmal nicht fortgesetzt. Eine permanente Doppelbesetzung kann die DB Regio nicht allein finanzieren – und verhandelt daher aktuell mit der Bayerischen Eisenbahngesellschaft BEG. Diese legt als Auftraggeber fest, auf welchen Strecken, in welchem Takt und mit wie viel Personal die Züge fahren. Klingbeil hofft auf einen Konsens und eine Kostenbeteiligung der BEG, damit bald wieder mehr Personal eingesetzt werden kann. „Sonst stellen wir die Kollegen erneut in die Schusslinie, bis wir nach 20 oder 30 Übergriffen genug Fakten haben, damit die Besetzung wieder hochgefahren wird.“ Kein Wunder, dass viele ihrer Kollegen das Gefühl hätten, sie seien auf sich selbst gestellt und werden nicht geschützt.

Zumal es kaum Trainings für brenzlige Situationen im Job gibt. Ein Deeskalationstraining ist nur Bestandteil der Quereinsteiger-Ausbildung, für alteingesessene Bahn-Kollegen gibt es kein Angebot. Auch Selbstverteidigungskurse existieren nicht. Und Pfefferspray darf ein Kundenbetreuer nur mit sich führen, wenn er eine entsprechende Schulung unterlaufen hat. Diese wurde bislang nur einmal angeboten – bei etwa 500 Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in Klingbeils Gebiet. „Wir setzen uns als Betriebsrat dafür ein, dass solche Schulungen regelmäßig und für alle angeboten werden, denn die Sicherheit des Fahrpersonals darf keine Geldfrage sein.“ Die Bemühungen zeige Wirkung: Der Arbeitgeber hat versprochen, den Bedarf an einer weiteren Pfefferspray-Schulung unter den Zugbegleitern erneut abzufragen.

Neben der Doppelbesetzung in speziellen Zügen und mehr Sicherheitstrainings wünscht Sandra Klingbeil sich vor allem eines: dass endlich das Wort zählt und nicht die Statistik. „Unser System muss vereinfacht werden. Wir betreiben einen Riesenaufwand, uns zu rechtfertigen, Beweise zu finden, seitenweise alles nieder zu schreiben. Das müssen wir ändern, damit die Kollegen Übergriffe überhaupt erst melden und der Arbeitgeber auf diese Fakten reagieren kann.“ Das alles könne vorbeugend dazu beitragen, die Risiken zu minimieren. „Wir müssen präventiv handeln, nicht erst wenn etwas passiert ist“, fordert die Zugbegleiterin. „Wir alle mögen unseren Job aber wir

setzen uns dabei täglich Gefahren aus. Wenn wir aber präsent sind, für den Notfall gut vorbereitet, einen Kollegen an der Seite... dann können wir wieder mit Freude an der Arbeit durch den Zug gehen und zeigen: Mit uns nicht!“