



Goldsiegerin & Publikumsliebling:
Anja Szeglat

Die besten Geschichten erlebt man auf Reisen!



Silbersieger:
Gerd Müller & Thomas Böhm

Das Magazin zur Auszeichnung



Gold- und Publikumspreis
Anja Szeglat
DB Fernverkehr

Eisenbahnerin mit Doppelherz

Anja Szeglat ist seit fast 14 Jahren Zugchefin bei der Deutschen Bahn – und damit, wie sie lachend sagt, quasi Mädchen für alles. Ihren Job macht sie mit Herz und auch mit sehr viel Köpfchen. Ihrem Einfallsreichtum ist es zu verdanken, dass Hunderte Fahrgäste nicht in Kassel-Wilhelmshöhe strandeten, sondern doch noch ans Ziel kamen.

Anja Szeglat ist die Frau, die einen Zug schrumpfen kann. Damit hat sie die Reisenden und die Jury des Wettbewerbs gleichermaßen beeindruckt. Die 40-Jährige ist die erste Preisträgerin, die Gold gewinnt und zugleich zum Publikumsliebbling gewählt wurde.

Frau Szeglat, bevor wir über Ihre Zugschrumpfung reden, lassen Sie uns darüber sprechen, wie Ihr Tag im Juni 2023 begonnen hat.

Anja Szeglat: Uff, das war ziemlich schrecklich. Das war der Morgen, an dem mein Kater Archie tot auf der Straße gefunden wurde. Ich war unendlich traurig, hatte aber gar keine Zeit zu trauern, weil ich ja zur Arbeit musste. Also habe ich Archie schnell im Garten begraben und habe mich mit dem Regionalzug auf den Weg nach Hamburg gemacht. Ich war so durch den Wind, dass ich leider zu spät bemerkt habe, dass ich quasi in einer Bierlache saß. Ich habe kurz geflucht, mich trockengeföhnt, und los ging mein Dienst im ICE.

Das klingt nach unglaublich schlechten Voraussetzungen. Andere hätten ihren Frust sicher an den Fahrgästen ausgelassen...

Anja Szeglat: Ja, aber ich habe die Zähne zusammengebissen. Dann ging es allerdings noch weiter mit den Hiobsbotschaften. Auf halbem Weg stellte sich heraus, dass es krankheitsbedingt nach einem Schichtwechsel gar nicht genügend Personal für meinen sehr langen Zug gab. Ich stand plötzlich als einzige Zugbegleiterin für 13 Wagen da und dachte: Mist.

Oh weia. Was können Sie denn in so einem Fall überhaupt tun?

Anja Szeglat: Tja, also eigentlich müsste ich in diesem Fall den Fahrgästen sagen: Sorry Leute, unser Zug endet heute leider



in Kassel-Wilhelmshöhe. Denn als Zugchefin trage ich auch die Verantwortung für die Sicherheit im Zug. Und ich kann alleine unmöglich die Fahrgäste in 13 Wagen im Blick haben. Alle Fahrgäste aussteigen zu lassen und sie auf den nächsten Zug zu verweisen, war aber auch keine gute Option. Denn ich wusste, dass der nächste Zug kleiner war und all die Fahrgäste niemals Platz darin gefunden hätten. Also habe ich gegrübelt. Ich war nicht bereit, einfach aufzugeben. Und dann kam mir die Idee: Was, wenn ich einfach den Zug schrumpfe?

Das klingt ein bisschen nach „Liebling, ich habe die Kinder geschrumpft“. Ich dachte immer, schrumpfen funktioniert nur im Film?

Anja Szeglat: (lacht) Also mein Zug war zum Glück nicht voll ausgelastet. Ich habe also überlegt, die Menschen aus 13 Wagen einfach auf sechs Wagen zu verteilen – den Zug also gewissermaßen kürzer zu machen und dann die leeren Bereiche abzuschließen. Damit hatte ich dann einen sehr viel übersichtlicheren, geschrumpften Zug.

Moment - das klingt jetzt aber sehr viel leichter, als es tatsächlich war, oder? Wie haben Sie denn die Fahrgäste dazu bewegt, sich in die sechs Waggons zu verteilen?

Anja Szeglat: Ich habe die ganze Zeit Durchsagen gemacht und die Fahrgäste auf dem Laufenden gehalten. Sie kannten also unser Personalproblem bereits. Dann habe ich ihnen gesagt: Passt auf, ich habe eine Lösung. Wir können fahren, wenn ihr euch einfach in folgenden Wagen trifft. Zum Glück hatte ich noch Mitarbeiter aus dem Bordbistro im Zug. Die haben den Fahrgästen dabei geholfen, ihr Gepäck in die anderen Waggons zu transportieren. Die Lokführerin hat dabei geholfen, die Fahrräder umzustellen – ja, und dann haben wir uns gewissermaßen alle in der Mitte des Zuges getroffen.

Wahnsinn. Und es gab kein Gemecker bei den Fahrgästen?

Anja Szeglat: Nein, die fühlten sich glaube ich ganz gut mitgenommen. Ich musste dann ja einmal durch den ganzen Zug laufen, auch um die leeren Wagen abzuschließen. Und als ich dabei durch die inzwischen gut gefüllten mittleren Wagen kam, haben mir die Fahrgäste sogar applaudiert. Mich hat das so berührt an diesem Tag, der so unangenehm begonnen hatte. Ich habe dann vor Rührung sogar geweint.

Das ist doch total verständlich. Wie ging es dann für Sie und die Fahrgäste weiter?

Anja Szeglat: Also wir haben mit ungefähr 40 Minuten Verspätung Kassel-Wilhelmshöhe verlassen, und der Rest der Fahrt verlief dann problemlos. Die Verspätung hat niemanden so richtig gestört. Denn in Kassel-Wilhelmshöhe zu stranden, wäre ja noch unangenehmer gewesen. Alle haben sich gefreut, dass wir weiterfahren konnten. Es hat sich tatsächlich niemand bei mir beschwert.

Kein Wunder, dass ein Fahrgast Sie als Eisenbahnerin mit Herz vorgeschlagen hat. Sie haben sowohl die Jury von sich überzeugt als auch den Publikumspreis abgestaubt – das gab es noch nie in der Geschichte des Wettbewerbs Eisenbahner/in mit Herz. Wie geht es Ihnen damit?



Steckbrief Anja Szeglat

Unternehmen: DB Fernverkehr
Bundesland: Hamburg
Einsatzgebiet: Bundesweit

Anja Szeglat: Ich freue mich wirklich sehr darüber. Es bedeutet mir eine Menge! Für mich ist diese Auszeichnung quasi der Oscar der Eisenbahner! (lacht) Ich mache meinen Job wirklich mit Herz. Ich glaube, anders geht es auch nicht. Ich fahre zum Beispiel regelmäßig die Strecke nach Dänemark, und dabei überqueren wir mit unserem Zug die Rendsburger Hochbrücke über dem Nord-Ostsee-Kanal. Jedes Mal schaue ich aus dem Fenster und staune über Sonnenaufgänge und Sonnenuntergänge, ich freue mich über die Erlebnisse mit den Reisenden – man muss das einfach mit Herzblut machen und all die vielen Eindrücke zu schätzen wissen, sonst ist man einfach nicht im richtigen Job.

Liebe Frau Szeglat, danke für das Gespräch – und machen Sie bitte mit genauso viel Herz weiter.

Tag und Nacht für die Eisenbahn

Thomas Böhm hat erst spät im Berufsleben seinen Weg zur Eisenbahn gefunden. 2020, während der Corona-Pandemie, entschied sich der gebürtige Nürnberger, seine Selbstständigkeit im Eventbereich aufzugeben und Kundenbetreuer bei der Bayerischen Regiobahn zu werden. Eine Entscheidung, die er noch keinen Tag bereut hat. Und die dem 56-Jährigen jetzt einen wohlverdienten Preis beschert.



Herr Böhm, im Moment redet alle Welt über geregelte Arbeitszeiten und über die Möglichkeit, Arbeitszeit zu reduzieren. Sie haben im vergangenen Jahr am Ende einer Spätschicht freiwillig noch drei Stunden drangehängt. Wie kam es dazu?

Thomas Böhm: Ich war an diesem Abend mit dem letzten Zug von Rosenheim nach Kufstein unterwegs. Als ich in Kufstein



Silber
Thomas Böhm
Bayerische Regiobahn

ausgestiegen bin und kurz vor meinem Feierabend stand, habe ich auf dem Bahnsteig einen Vater und seinen zwölfjährigen Sohn getroffen. Die beiden haben mich angesprochen, weil sie ihren Zug nach München verpasst hatten – wegen eines Gleiswechsels, ärgerlich. Und nun standen sie da, es war schon nach Mitternacht, und es fuhr kein Zug mehr nach München.

Das ist ja eine wirklich blöde Situation. Und nicht die beste Uhrzeit, um noch ein Hotel zu finden...

Thomas Böhm: Ganz genau, das hatte der Vater schon ohne Erfolg versucht. Und mit dem Sohn am Bahnsteig zu übernachten, war natürlich auch keine sehr prickelnde Option. Ich hab dann gar nicht lange drüber nachgedacht und den beiden angeboten, sie mit meinem privaten Auto nach München zu fahren.

Wie, einfach so? Weil Sie ohnehin nach München mussten?

Thomas Böhm: Naja, nicht so ganz. Eigentlich hing da ein ganz schöner Umweg dran. Mein Auto stand in Rosenheim, also gut 40 Kilometer vom Bahnhof Kufstein entfernt. Ich habe Vater und Sohn dann angeboten, dass ich wie geplant mit dem Taxi zum Bahnhof Rosenheim fahre, dort schnell mein Auto auftanke und sie wieder in Kufstein abholen komme – um sie dann zum Münchner Hauptbahnhof zu bringen, von wo aus sie wie geplant weiter nach Hannover fahren könnten.

Herr Böhm, das klingt nach einem Riesen-Umweg. Wie lange waren Sie denn da unterwegs?

Thomas Böhm: Ja, schon. Unterm Strich hat es für mich so ungefähr 300 Extra-Kilometer bedeutet, also drei Stunden nach Feierabend. Ich wollte den beiden einfach helfen, Dienstende hin oder her.

Wann haben Sie die beiden ungefähr am Münchner Hauptbahnhof abgesetzt? Und wann waren Sie selbst dann wohlverdient in Ihrem Bett?

In Kufstein habe ich die beiden ungefähr um 2.30 Uhr abgeholt, und in München waren wir gegen 3.45 Uhr am Hauptbahnhof. Dort konnten Vater und Sohn kurz darauf in den ersten Zug nach Hannover steigen. Ich selbst war dann so zwischen 5.00 und 5.30 Uhr zuhause.



Das ist wirklich ein außergewöhnliches Engagement. Vater und Sohn waren Ihnen sicher total dankbar?

Thomas Böhm: Ja, auf jeden Fall haben sie sich gefreut. Leider haben wir keine Telefonnummern ausgetauscht. Wir haben uns am Münchner Hauptbahnhof verabschiedet. Und ich war froh, dass ich den beiden helfen konnte. Das hat mich dann sehr glücklich und zufrieden gemacht am Ende dieser langen Nacht.

Da konnten Sie aber auch wirklich mehr als zufrieden mit sich sein. Nun passiert sowas ja nicht an jedem Arbeitstag, das wäre dann vielleicht auch etwas zu viel des Guten. Woraus ziehen Sie bei der Arbeit Ihr ganz alltägliches Glück?

Thomas Böhm: Die Strecken, auf denen ich unterwegs bin – zwischen Rosenheim, München, Kufstein, Salzburg und Holzkirchen – sind einfach landschaftlich wunderschön. Außerdem habe ich den ganzen Tag Kontakt mit den Fahrgästen. Auf deren individuelle Wünsche und Bedürfnisse lasse ich mich gerne ein. Das macht mir in meinem Job als Zugbegleiter großen Spaß.

Nun sind Sie ganz offiziell einer unserer Eisenbahner mit Herz – dazu herzlichen Glückwunsch. Was bedeutet Ihnen diese Auszeichnung?

Thomas Böhm: Das ist für mich wirklich wie Ostern und Weihnachten zusammen! Ich mache die Erfahrung, dass so viele Eisenbahner und Eisenbahnerinnen täglich mehr als das

Steckbrief Thomas Böhm

Unternehmen: Bayerische Regiobahn
Bundesland: Bayern
Einsatzgebiet: Bayern und Österreich

Nötigste machen. Natürlich gehört dann auch Glück dazu, nominiert und ausgezeichnet zu werden. Dafür möchte ich mich bei dem Vater und dem Sohn und auch bei der Jury ganz herzlich bedanken. Den Preis teile ich mit meinen Kolleginnen und Kollegen der Bayerischen Regiobahn, die genauso einen klasse Job machen. Wir hören immer von unseren Fahrgästen, dass wir hier besonders nett sind (lacht) – es ist wirklich eine schöne Arbeit, und sie macht wirklich großen Spaß.

Ich habe den Job als Zugbegleiter leider erst sehr spät entdeckt und bin froh, jetzt bei der Eisenbahn arbeiten zu dürfen. Ich kann den jungen Leuten nur empfehlen: Kommt zur Eisenbahn, das ist ein attraktiver Job. Wir brauchen euch!

Dem wollen wir gar nichts mehr hinzufügen, lieber Herr Böhm. Danke für das Interview und Ihre Zeit.





Silber
Gerd Müller
DB Regio Mitte

Mit Gleiswechsel zum Happy End

Etwa sein halbes Leben arbeitet Gerd Müller schon für die DB Regio, seit geschlagenen 27 Jahren. Einfach Dienst nach Vorschrift zu machen, kommt für ihn nicht infrage. Er liebt die Begegnungen mit den Fahrgästen, für sie legt er sich jeden Tag ins Zeug. Im vergangenen Sommer hat er Reisende im Rollstuhl mit seinem Engagement derart beeindruckt, dass er nun Eisenbahner mit Herz ist.

Herr Müller, erst mal ganz herzlichen Glückwunsch zu Ihrer Auszeichnung.

Gerd Müller: Vielen Dank, ich freue mich sehr.

Sie haben im Juni 2023 dafür gesorgt, dass ein kaputter Fahrstuhl am Bahnhof in Bensheim für einige Menschen im Rollstuhl nicht zu einem Drama wurde. Erzählen Sie doch mal, was vorgefallen ist.

Gerd Müller: Ich erinnere mich noch gut, denn es war eine lange Schicht an einem heißen Tag. Ich war gerade im letzten Zug vor Feierabend und eigentlich schon etwas platt. In Bensheim kam dann ziemlich aufgeregt eine Dame auf mich zu, die erzählte, dass ein Aufzug kaputt sei und eine Gruppe, zu der auch Rollstuhlfahrer gehörten, nicht zu ihrem Zug nach Frankfurt kommen könne.

Oh nein, das war sicher total frustrierend für die Gruppe. Aber was konnten Sie dann tun, wenn der Fahrstuhl kaputt ist? Sie konnten ihn ja nicht reparieren?

Gerd Müller: Es war so, dass die eine Hälfte der Gruppe, die mobil war, in meinem Zug mitgefahren ist. Die andere Hälfte der Gruppe ist mit einem Betreuer in Bensheim geblieben, weil sie einfach keine andere Wahl hatte: Es war Wochenende, das Reisezentrum hatte schon geschlossen. Und

kurzfristig konnte der Betreuer keinen Fahrdienst organisieren, der auf Menschen in Elektrorollstühlen eingestellt war. Ich konnte mir gut vorstellen, wie hilflos sich die Menschen fühlen mussten, die nun keine Chance hatten, in ihren Zug nach Frankfurt zu kommen. Also habe ich aus meinem fahrenden Zug heraus einen Schlachtplan entwickelt.

Wie sah der aus?

Gerd Müller: Erst mal habe ich bei der Transportleitung angerufen. Das ist die Stelle, die dafür sorgen kann, dass ein Zug auf ein anderes Gleis umgeleitet wird – in dem Fall also auf das Gleis, an dem die Rollstuhlfahrer warteten. Die Kollegin in der Transportleitung war zum Glück top drauf und wollte auch unbedingt helfen. Ich habe ständig Kontakt gehalten zur einen Hälfte der Gruppe im Zug und auch zu der anderen Hälfte, die am Bahnsteig in Bensheim immer noch gewartet hat. Ich konnte den Leiter der Gruppe am Telefon beruhigen und habe ihm versprochen, dass wir eine Lösung finden werden.

Da hatten Sie ja eine Menge zu organisieren und vor allem zu kommunizieren...

Gerd Müller: Ja, das stimmt. Ich habe auch meine Kollegen im Zug nach mir informiert, den die Gleisänderung dann ja betraf. Die Weichen werden zwar ohnehin gestellt, aber mir war wichtig, dass sie auch Bescheid wissen, warum wir die Gleisänderung haben. Zwischendurch habe ich für die Gruppe in meinem Zug immer wieder Durchsagen gemacht, weil ich gewissermaßen an meinem Platz festklebte, auf Rückrufe warten musste und ständig telefoniert habe.

Nun konnten Sie ja nicht selbst miterleben, ob der Gleiswechsel und der Umstieg für die Gruppe in Bensheim geklappt hat. Wie haben Sie am Ende davon erfahren, dass alles gut gegangen ist?

Gerd Müller: Ich habe später nochmal meine Kollegen aus dem Zug angerufen, in dem die Rollstuhlfahrer mitfahren sollten, und nachgefragt. Sie haben mir bestätigt, dass alles ohne Probleme geklappt hat. Da ist mir dann ein Stein vom Herzen gefallen. Auf meinem Nachhauseweg später habe ich auch nochmal den Leiter der Gruppe angerufen und gefragt, wie es ihm geht. Und der war – obwohl das für mich wirklich ganz selbstverständlich war, zu helfen – total

erleichtert und so beeindruckt, dass er mich bei der Allianz pro Schiene als Eisenbahner mit Herz vorgeschlagen hat.

Wie schön – und völlig verdient übrigens. Sicher wäre nicht jeder bereit, nach einem anstrengenden Tag und auch nach so vielen Jahren im Job noch die Extrameile zu gehen.

Gerd Müller: Da ist schon was dran. Ich merke immer wieder, dass ich mir als Zugbegleiter wirklich jeden Tag Mühe geben muss, weil die Fahrgäste aufgrund der vielen Verspätungen und Zugausfälle ja durchaus oft frustriert sind. Ich versuche ihnen dann immer zu zeigen, dass ich ihnen etwas Gutes tun will und dazu da bin, ihnen zu helfen – und dass ich nicht nur der Typ bin, der ihre Fahrkarte kontrolliert.

Wie oft kommt es denn vor, dass Sie auch Lob von den Fahrgästen bekommen?

Gerd Müller: Das passiert eigentlich erfreulich oft, wenn man sich ins Zeug legt für die Leute und wenn man einfach ein Herz für die Fahrgäste hat. Aber natürlich geht dann nicht jeder Fahrgast gleich den Weg, einen für den Eisenbahner mit Herz zu nominieren. Und ich bin ja schon wirklich lange dabei. Für mich ist das was ganz Besonderes. Es zeigt, dass meine Leistung hoch bemessen und anerkannt wird. Trotz aller Mühen, die man manchmal auf sich nimmt, ist das der richtige Weg. Als Eisenbahner sind wir ja Dienstleister für die Fahrgäste. Für mich ist die Auszeichnung eine Bestätigung, dass es sich lohnt, für die Fahrgäste am Ball zu bleiben.

Das freut uns, lieber Herr Böhm. Danke für Ihr Engagement.

Steckbrief Gerd Müller

Unternehmen: DB Regio Mitte
Bundesland: Hessen
Einsatzgebiet: Hessen und Baden-Württemberg



Gottfried Rüßmann
Vorstandsvorsitzender
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.

„Als von Eisenbahnern für Eisenbahner gegründete Selbsthilfeeinrichtungen wurden die Fundamente der heutigen Sparda-Banken vor über 125 Jahren gelegt. Auf unsere Wurzeln und die Verbundenheit zur Bahn sind wir stolz und freuen uns umso mehr, den zum 14. Mal durchgeführten Wettbewerb „Eisenbahner mit Herz“ unterstützen zu dürfen. Das besondere, couragierte Engagement der Eisenbahnerinnen und Eisenbahner mit Herz ist einfach großartig und beeindruckend – vielen Dank dafür!“



Sebastian Belz
Geschäftsführer
econex verkehrsconsult gmbh

„Eisenbahnerinnen und Eisenbahner müssen aktuell viele Prügel einstecken. Reisende wenden sich bei allen Problemen als Erstes immer an die Bediensteten vor Ort. Nicht immer freundlich. Dass sie trotzdem zuverlässig ihre Arbeit mit Geschick, Umsicht und Kraft tun, kann nicht hoch genug angerechnet werden. Ein großer Respekt vor der Leistung unserer Leute, die täglich im Wind stehen. Von ganzem Herzen Dankeschön!“



Florian Weh
Hauptgeschäftsführer
Arbeitgeber- und Wirtschaftsverband 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 Unterstützer



Die Landessieger und Landessiegerinnen 2024



Mariama Jauernig
GoAhead Baden-Württemberg
Baden-Württemberg

Einmal die Kinder-Fahrscheine, bitte!

Nicht alle erinnern sich noch an ihre erste Zugfahrt als Kind, wohl aber an ihre Begeisterung für die mächtigen Loks und die blitzschnell vorbeiziehende Landschaft. Was kann diese Faszination noch toppen? Richtig, eine Kinderfahrkarte. Mariama Jauernig ist so etwas wie Rekordhalterin im Verschlecken von Kinderfahrkarten. In ihrer Rolle als Zugbegleiterin bei der GoAhead Baden-Württemberg sorgt sie so regelmäßig für gute Laune bei den Jüngsten und ihren Eltern. Unsere Einsenderin freut sich auch sehr über Mariama Jauernigs Engagement – vor allem, weil es bei ihrem Sohn weit über die Kinderfahrkarte hinausging. Mariama Jauernig schenkt dem Kleinen ein unvergessliches Zugerlebnis: Spontan darf der stolze Kinderfahrkarten-Besitzer die Zugbegleiterin bei der Fahrkartenkontrolle begleiten. Sie machen zusammen einen langen Gang durch den Regionalzug. Unsere Einsenderin zeigt sich sehr dankbar – schließlich ist so ein Einsatz alles andere als selbstverständlich.



Birgitta Bub
Hessische Landesbahn
Hessen

Die Ruhe im Sturm

Unwetter können vielleicht Züge aus dem Takt bringen, aber nicht die couragierte Zugbegleiterin Birgitta Bub von der Hessischen Landesbahn. Sie ist an Bord, als unsere Einsenderin Hannah Jestädt mit ihren beiden Freundinnen von Gießen nach Fulda fahren möchte. Trotz Unwetterwarnungen mit Hagel und Starkregen fährt der Zug pünktlich los. Doch nach drei Stationen ist Schluss: Wegen des Sturmes dürfen sie nicht weiterfahren. Nun ist Warten angesagt. Birgitta Bub verkürzt den Fahrgästen die Zeit, indem sie mit ihnen scherzt und die Abläufe für alle verständlich erklärt. Sie eilt sogar zu einer nahegelegenen Spielhalle, um dort Wasserflaschen für alle zu besorgen. Immer wieder setzt sie sich persönlich zu den Reisenden – so wie auch zu unserer Einsenderin – und organisiert Taxis, die ihre Fahrgäste von den Bahnhöfen abholen können. Hannah Jestädt zieht zu der Reise mit Birgitta Bub ein rührendes Fazit: „Auch wenn wir über drei Stunden später als geplant zuhause waren, war es die schönste Zugfahrt meines Lebens. Wir haben viel gelacht und uns so gut aufgehoben gefühlt.“



Gabriele Mischler
vlexx
Rheinland-Pfalz

Ein Engel für mehr Menschlichkeit

Die Tochter unserer Einsenderin ist unterwegs im vlexx-Zug Richtung Mainz. Auf der Suche nach einem Sitzplatz spricht die Teenagerin mehrere Fahrgäste an und fragt, ob sie sich zu ihnen setzen dürfe. Teilweise sitzen da nämlich nur die Rucksäcke und Taschen der Leute. Doch in allen Fällen stößt sie auf Ablehnung. Die Zurückweisung der anderen Fahrgäste verletzt das eher schüchterne Mädchen. Sie stellt sich allein in den hinteren Teil des Zuges, und ihr kommen die Tränen. Glücklicherweise findet Zugbegleiterin Gabriele Mischler sie dort und reagiert sofort einfühlsam. Zunächst vermutet die vlexx-Mitarbeiterin, dass das Mädchen Liebeskummer habe, aber als sie dann den wahren Grund erfährt, fehlen ihr die Worte. Gabriele Mischler zögert nicht lange und bietet der Tochter unserer Einsenderin prompt einen Platz in der 1. Klasse an. Dort darf sie dann den Rest dieser nervenaufreibenden Zugfahrt verbringen. Die Mutter schreibt uns sichtlich dankbar: „Es braucht einen Engel wie Gabriele Mischler in diesen Zeiten! Und an die Menschen, die lieber allein sitzen wollen – ich wünsche euch viel Liebe, ihr könnt sie wahrlich gebrauchen.“



Julien Schneider
Bayerische Regiobahn
Bayern

Lösungsorientiert in brenzlicher Situation

Besondere Situationen erfordern besondere Maßnahmen: Unsere Einsenderin ist unterwegs im Regional-Zug Richtung Ingolstadt. Der Zug ist voll, die Luft stickig und die Stimmung angespannt. Hinzu kommt, dass die einzig vorhandene Toilette kaputt und dementsprechend gesperrt ist. Besonders eine schwangere Frau hat damit zu kämpfen – sie möchte dringend das WC benutzen. Der Lokführer Julien Schneider bekommt über die Zugbegleiter mit, was los ist und beschließt kurzerhand, selbst die Toilette zu reparieren. Das schafft er auch – und alle Fahrgäste samt der schwangeren Frau staunen nicht schlecht. „Ich bin sehr dankbar, dass es so hilfsbereites Zugpersonal bei der BRB gibt. Meinen größten Respekt an den Lokführer!“, schreibt unsere Einsenderin. Julien Schneider beweist auf dieser Fahrt, wie ernst er die Bedürfnisse seiner Fahrgäste nimmt – er handelt so engagiert wie es nur ein wahrer Eisenbahner mit Herz macht.



Mathias Plös
DB Fernverkehr
Hamburg

Zugstopp im Galopp

Bahnhöfe können verwirren: Hektik, Menschenmassen und Gleisänderungen lassen einen schnell die Orientierung verlieren. So erging es auch einer jungen Mutter am Hamburger Hauptbahnhof, die in all dem Gewusel in den falschen Zug einsteigt. Nun sitzt sie gemeinsam mit ihrem kleinen Sohn im ICE nach Berlin. Dabei wollten sie doch eigentlich in die andere Richtung, nämlich zurück in ihre schleswig-holsteinische Heimat Malente. Da der ICE regulär erst wieder in Berlin hält, bedeutet die Verwechslung für sie einen Umweg von über drei Stunden. Unsere Einsenderin – die Bundestagsabgeordnete Julia Verlinden – beobachtet das Geschehen und erlebt auch die entscheidende Wendung mit, als die Frau den Zugchef Mathias Plös um Hilfe bittet. Er verspricht ihr mitfühlend, sofort eine Verbindung von Berlin zurück nach Malente herauszusuchen. Wenige Minuten später ist er wieder zurück, sogar mit einer viel besseren Nachricht: Der ICE darf ausnahmsweise in Hamburg-Bergedorf halten und die Mutter mit ihrem Sohn aussteigen lassen. Damit erspart Mathias Plös ihr nicht nur große Umwege, sondern auch jede Menge Kummer. Zu Julia Verlinden sagt er ganz bescheiden: „Für mich ist es selbstverständlich, dass ich mich für meine Fahrgäste einsetze!“



Alexander Rezek
DB Fernverkehr
Nordrhein-Westfalen

Ein Tag, eine Reise, ein Lichtblick

So gut wie jedes Jahr erreichen uns zahlreiche Einsendungen zu einem Zugbegleiter: Alexander Rezek. Seine Fahrgäste geizen nicht mit Superlativen: Er sei der freundlichste, unkomplizierteste und weltoffenste Zugbegleiter. Auch dieses Jahr nominierten ihn mehrere Fahrgäste, eine Einsendung möchten wir aber besonders hervorheben: Peter-Michael Thiemer ist zur Beerdigung seines Pflegevaters von Berlin nach Köln unterwegs und will noch am selben Tag wieder zurück reisen. Auf der Hinfahrt gibt es jedoch eine Signalstörung, der Zug endet abrupt in Hamm. Gerade noch rechtzeitig erreichen seine Familie und er Köln und können an der Beerdigung teilnehmen. Die Frau unseres Einsenders nimmt sich vor, nie wieder Bahnreisen zu machen – bis sie auf der Rückfahrt Zugbegleiter Alexander Rezek kennenlernt. Als er das Ticket abknipst, sagt er zugewandt: „Heute hin nach Köln und heute wieder zurück von Köln – wunderbar!“ Unser Einsender schreibt: „Alexander Rezek hat es geschafft, unsere auf dem Tiefpunkt liegende Stimmung so zu erhöhen, dass wir uns toll unterhalten und austauschen konnten. Mit seiner netten Art hat er auch die Meinung meiner Frau gewandelt.“ Ein größeres Kompliment gibt es wohl kaum.



Kathleen Jurack
ODEG
Berlin

Telefonische Rettung

Als Mitarbeiterin bei der ODEG-Kundenservice-Hotline erlebt Kathleen Jurack so einiges: Üble Beschimpfungen von frustrierten Kundinnen und Kunden sowie Scherzanrufe sind an der Tagesordnung. Letzten Sommer ereilt sie jedoch ein ungewöhnlicher Anruf, bei dem sie außergewöhnlich handelt. Doch dafür müssen wir erstmal ein Stück zurück in der Zeit reisen. Ein Vater möchte seine elfjährige Tochter zu einer Ferienfreizeit nach Hirschluch begleiten – doch auf der Strecke von Berlin nach Fürstenwalde vergessen sie den Koffer des Mädchens im ODEG-Regionalzug. Für die beiden ein großer Schreck, weil sich wichtige Medikamente für die Tochter im Koffer befinden. Ein erster Anruf bei der ODEG-Kundenservice-Hotline ist niederschmetternd: Weil Sonntag ist, sei da nichts zu machen. Aber die beiden lassen nicht locker. Bei einem zweiten Telefonat mit der ODEG haben sie Kathleen Jurack an der Strippe – ein absoluter Glücksfall. Sie telefoniert sich durch bis in den Zug, in dem sich der Koffer befindet. Kathleen Jurack vereinbart mit ihren Kollegen, dass sie den Koffer an sich nehmen und ihn noch am selben Abend Vater und Tochter in Fürstenwalde übergeben. Die Erleichterung ist groß: Dank dem Einsatz von Kathleen Jurack kann das Mädchen unbeschwert ihre Ferienfreizeit genießen.



Jörg Birkenbusch
Die Länderbahn
Sachsen

Einblick mit Ausblick

Am 2. Weihnachtsfeiertag ist es ruhig im Dreiländereck bei Zittau. Lokführer Jörg Birkenbusch macht sich bereit für eine winterliche Zugfahrt durch die Oberlausitz. Gerade, als er in seinem Führerstand Platz nehmen will, bemerkt er, wie ein kleiner Gast erwartungsfroh in Richtung der Fahrerkabine guckt: der anderthalbjährige Anton. Gemeinsam mit seinem Papa versucht er neugierig, hineinzulugen. Da ahnen die beiden Zug-Fans noch nicht, dass Jörg Birkenbusch ihnen gleich ein ganz besonderes Weihnachtsgeschenk bereiten wird: Sie dürfen in der Tür stehen bleiben, wenn der Trilex-Zug Richtung Dresden losfährt – in der absoluten Pole-Position! Begeistert schaut Anton von Papas Armen aus und über Jörg Birkenbuschs Schulter auf die vielen verschiedenen Knöpfe und Tasten, die der Triebfahrzeugführer den beiden Zug-Fans erklärt. Durch die hügelige Landschaft bahnen sie sich den Weg nach Dresden, da zeigt ihnen der Lokführer noch eine Pferdekoppel am Wegesrand. Die Freude bei Anton und seinem Papa ist riesig. Für den einen mag es Alltag sein, für den anderen Abenteuer: Jörg Birkenbusch sorgt mit seiner Kinderfreundlichkeit und Offenheit für dieses einmalige Vater-Sohn-Erlebnis.

Die Nominierten 2024



Tobias Dölling
DB Fernverkehr



Rasmus Geyer
DB Fernverkehr



Sascha Graf
National Express



Alexander Rezek
DB Fernverkehr



Dominic Rosengart
Eurobahn



Natale Russo
Eurobahn



Orkun Ülker
Rhein-Ruhr-Bahn



Rita Rother
DB Regio



Jasmin Schimmel
DB Fernverkehr



Birgitta Bub
Hessische Landesbahn



Michelle Koch
DB Fernverkehr



Gerd Müller
DB Regio



Andreas Tacke
Cantus



Ramona Jungels
vlexx



Gabriele Mischler
vlexx



Werner Fränkle
DB InfraGO



Mariama Jauernig
Go-Ahead Baden-Württemberg



Sven Schmidt
Go-Ahead Baden-Württemberg



Frank Wintermantel
Go-Ahead Baden-Württemberg



Andreas Rzeppa
DB Fernverkehr



Anja Szeglat
DB Fernverkehr



Mathias Plös
DB Fernverkehr



Rebekka Bleeck
ODEG



Kathleen Jurack
ODEG



Jörg Birkenbusch
Die Länderbahn



Alice Kessel und Robert Zwahr
DB Fernverkehr



Nancy Richter
DB Fernverkehr



Verena Aigner
Bayerische Regiobahn



Susanne Barthel
GoAhead Bayern



Thomas Böhm
Bayerische Regiobahn



Sidney Jerome Farrell
DB Sicherheit



Stefan Götz
DB Fernverkehr



Melanie Nieborowski
Go-Ahead Bayern



Ramona Otto
Go-Ahead Bayern



Sebastian Otto
Bayerische Regiobahn



Julien Schneider
Bayerische Regiobahn



Katharina Stippkugel
DB Fernverkehr



Rico Weser
DB Fernverkehr

Eisenbahner in 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.

Frank Zerban
Hauptgeschäftsführer
Bundesverband SchienenNahverkehr e.V.

Dirk Flege
Geschäftsführer
Allianz pro Schiene e.V.

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

Kerstin Haarmann
Bundesvorsitzende
Verkehrsclub Deutschland VCD

Thomas Schütze
Bundesgeschäftsführer
Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer

IMPRESSUM
Mai 2024

Redaktion
Sabrina Wendling
Dennis Junghans
Charlotte von Elsner
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.