

„Zugestiegen, bitte!“ – Berufsbild Schaffner von Christoph Tautscher

Musik (Kraftwerk –Trans Europa Express) unterlegt

O-Ton (Raab)

Flexibel muss man schon sein. Es ist sicher nicht leicht, wenn man am Abend, am Feiertag, am Wochenende, Weihnachten, Silvester – wenn man eine Familie hat – man braucht die richtige Frau dazu.

O-Ton (Lumesberger)

Das andere was man als Zugbegleiter braucht ist eine sehr gut Menschenkenntnis, das man je nach Situation auf die Anliegen des Reisenden reagieren kann.

Athmo – „Zugestiegen bitte“

<EINMOD>

Den regelmäßigen Bahnbenutzern ist diese Frage sicher geläufig. Den Schwarzfahrern treibt sie den Angstschweiß auf die Stirn. Seit den Umstrukturierungen der letzten Jahre im Bahnwesen, wurde der gute alte fahrkartenzwickende Schaffner durch den Zugbegleiter ersetzt. Trotz immer mehr weiblicher Kollegen, ist das immer noch eine Männerdomäne. 2206 Männern stehen gerade einmal 61 Frauen gegenüber, das ist ein Anteil von nicht einmal 3%. Diese Damen und Herren sind rund um die Zugfahrt für Kundendienste und die sogenannten innerbetriebliche Aufgaben, wie Zugabfertigung, Business- Service oder Kinderbegleitung zuständig. Aber natürlich wird auch immer noch die Fahrkarte kontrolliert.

Athmo – „fahrender Zug“ (unterlegt)

Wir haben uns auf den Weg gemacht und 3 Schaffner, oder wie es heute heißt Zugbegleiter, auf ihrem Weg von Wien nach Salzburg und auf einer Nebenbahn begleitet.

<EINMOD – Ende>

Athmo – „fahrender Zug“ (ausfaden)

Rudolf Schabasa ist Zugbegleiter auf den Strecken Wien- Innsbruck und Wien- Passau. Hat er Dienst in der 1. Klasse, ist er auch als Kellner und Zeitungskolporteur tätig. Das gehört hier zum Service. Auf dem letzten Kontrollgang vor Abfahrt des Zuges, erklärt uns der hochgewachsene, stämmige Mann den Unterschied zwischen Zugbegleiter und Zugchef.

O- Ton (Schabasa)

Der Zugbegleiter ist rein für das Service und für die Fahrkartenkontrolle zuständig. Der Zugchef ist der Ansprechpartner für die Zugbegleiter. Der Verbindungsmann zu den Leitstellen. Das heißt, er ist der Mann der entscheidet, wenn ein Ereignis ist, was wirklich gemacht wird.

Der Zugbegleiter geht kurz vor der Abfahrt noch einmal durch die, von ihm betreuten, Waggons und überprüft die Sauberkeit, Klima- und Lichtenanlagen, ehe er am Bahnsteig, den bereits eintreffenden Fahrgästen zur Verfügung steht. Es wird

informiert, beim Gepäck verladen geholfen oder der passende Sitzplatz gesucht, was oft schwerer ist, als so manchen Koffer zu heben.

O- Ton (Schabasa)

Und jeder will ja immer nur alleine sitzen in einem Abteil in Fahrtrichtung, Nichtraucher und gleich neben dem Speisewagen, wenn´s möglich ist.

Nachdem dann, wie immer, alle Fahrgäste einen Platz gefunden haben und der ICE „Prinz Eugen“ den Wiener Westbahnhof planmäßig verlassen hat, macht sich auch der Zugbegleiter auf den Weg. Auf den Weg zur Fahrkartenkontrolle durch den Zug. Mit dem Kursbuch im Arm und dem Gerät zur Fahrkartenausgabe in der Tasche, steht er den Reisenden mit Rat und Tat zu Seite und muss bei allen möglichen und unmöglichen Situationen sein Allroundtalent unter Beweis stellen.

O- Ton (Schabasa)

Während der Fahrt ist das Augenmerk auf die Sicherheit und die Zufriedenheit der Reisenden – wo kann man helfen, wo kann man was schlichten. Weil es gibt ja unter den Reisenden Diskussionen. Es kommen immer Fragen auf uns zu ob des technische Fragen sind oder auch ein kleiner Reiseführer – Was ist das für ein Stift, Was ist das für ein Schloss und da ist es natürlich optimal wenn man sich schon ein bisschen auskennt.

Als Schaffner sollte man aber nicht nur als Fremdenführer sattelfest sein, auch diplomatische Fähigkeiten sind gefragt, meint Zugbegleiter Schabasa. So muss man auch als Blitzableiter für unzufriedene Passagiere herhalten. Etwa, wenn ein Zug Verspätung hat, die Klimaanlage streikt oder eine Toilette nicht funktioniert. Da die Geschäftsführung der ÖBB, laut Betriebsrat, in den letzten Jahren verstärkt auf den Güterverkehr setzt, kam es im Personenverkehr zu Einsparungen. Das Personal wurde im Zugbegleiterbereich um ein Viertel gesenkt. Wie es unter der neuen Geschäftsleitung weitergehen wird, können auch die Personalvertreter noch nicht sagen. Es ist aber sicher nicht zu befürchten das die Fahrgäste im Zug alleingelassen werden, denn das angebotene Service wird von den Reisenden dankend angenommen. Und wenn einem Fahrgast, der zum Beispiel einen Anschlusszug erreichen wollte, geholfen werden kann, freuen sich die Zugbegleiter über nette Briefe und Dankesworte an ihre Adresse. Das ist die Würze, die das Arbeiten schmackhaft macht, erzählt Herr Schabasa mit einem stolzen Lächeln. Kommt es doch zu kleinen oder größeren Zwischenfällen, sind die Zugbegleiter geschult auf die Leute und deren Bedürfnisse einzugehen und gemeinsam mit ihnen eine Lösung zu finden.

O-Ton (Lumesberger)

Die erste Handhabe bei aggressiven Passagieren ist die, das man einmal Versucht die Person zu beruhigen.

weiß der Zugchef Christian Lumesberger aus eigener Erfahrung. Ist in Ausnahmefällen das Problem nicht mit Reden zu lösen, müssen über Funk Polizei oder Rettung angefordert werden, um etwa bei Personen die Identität festzustellen oder wenn ein Fahrgast ärztliche Betreuung benötigt. Erlebt hat Hr. Lumesberger, auf „seinen“ Strecken, wie er sagt, von Wien nach Hegyshalom und nach Innsbruck schon genug.

Athmo – „fahrender Zug“ (unterlegt)

O-Ton (Lumesberger)

Da komm ich in einen Wagen rein, der Wagen war 1. Klasse und es sind nur 2 Fahrgäste drinnen gesessen. Ein älterer Herr, so um die 70, 75 und eine junge Dame so um die 23 bis 25 Jahre. Fahrkarte ist in Ordnung, passt alles.

Wie ich nach der nächsten Station wieder in den Wagen komme sitzt der ältere Herr auf der anderen Seite und die Dame immer noch auf ihrem Platz. Nur in einem anderen Zustand. Sie war splitternackt. Jetzt ist natürlich Handlungsbedarf bestanden, ich hab was machen müssen. Erstens war die Dame war eher weggetreten, entweder sie hat Alkohol oder Drogen genommen und hat sich dann eben vor diesem alten Mann splitternackt ausgezogen und genau gegenüber von ihm hingesezt. Er war auch etwas verstört hat nicht gewusst wie er reagieren soll, was er machen soll. Wir haben dann die Dame mit der Polizei bzw. auch mit Sanitätern vom Zug entfernen müssen.

Athmo – „Zugestiegen bitte“

Mittlerweile sind wir über 3 Stunden unterwegs und in Salzburg angekommen. Im unterirdischen Lokalbahnstation finden wir uns in einer anderen Zugbegleiterwelt wieder. Hauptsächlich Schüler und Pendler nutzen diese Bahnverbindung für ihre täglichen Wege. In der Lokalbahn herrscht ein fast familiäres Klima, das selbst Außenstehenden nicht verborgen bleibt. Es wird über das Wetter geschimpft oder die Fußballergebnisse des Wochenendes diskutiert.

Walter Raab, seines Zeichens Zugbegleiter, kennt die meisten seiner Fahrgäste persönlich, und mit so manchem Pendler entwickelte sich eine lange Freundschaft.

O-Ton (Raab)

Die sitzen jahrelang schon am gleichen Platz und die kennt man. Da weis man der hat eine Jahreskarte und das ist dann schon ein wenig familiär, das man sagt: Gracias Di und nicht Grüß Gott. Dann ist man gleich per Du, wenn man schon länger dabei ist.

Ich habe so eine Gruppe. Wir gehen zum Beispiel Weihnachtsfeier machen, weil wir uns auch privat öfters sehen. Die sitzen immer zusammen, 8 Leute in einer oder 2 Reihen und das ist ganz nett.

Auch bei der Lokalbahn hat der Fortschritt den Schaffner, zugunsten des Zugbegleiters, verschwinden lassen. Die Ausbildung und Karriere ist eine ähnliche wie bei den Kollegen von der ÖBB. Man beginnt im Werkstätten oder Verschub-Bereich und bildet sich über ein internes Schulungs- und Prüfungssystem zum Zugbegleiter. Zur Ausbildung gehören neben Seminaren für Stressbewältigung, Kommunikationstraining und Erste Hilfe Kursen, auch Streckenkunde und eine kommerzielle Prüfung über das Tarifwesen.

Fahrgäste die diese Tarife nicht zahlen wollen, die Schwarzfahrer, gibt es kaum noch. Wenn einer erwischt wird, steht dieser vor der Entscheidung, Bußgeld oder erhöhten Fahrpreis im Zug zu bezahlen. Die meisten wählen den erhöhten Fahrpreis. Außerdem kennt man die Tricks der „schwarzen Schafe“ schon alle. Verraten wollte man uns keine – man könnte ja jemanden auf falsche Gedanken bringen. Eines hat uns Herr Raab aber doch erzählt. Jugendliche versuchen es manchmal mit mathematischer Argumentation.

O-Ton (Raab)

Da wären sie mit der Jahreskarte von den Eltern gekommen, weil sie übertragbar ist und gleichzeitig mit dem Schülerausweis, weil der am Samstag auch gilt. Sie sagen: „Wir haben 2 Ausweise, wir brauchen nicht zahlen“. Man muss das aber dann mit Humor nehmen und sagen „geht nicht“. Einen Fahrpreis muss man zahlen. Das ist klar.

Der Dienst bei der Lokalbahn ist ein beschaulicher. Man ist unter sich, und auch hier schaut der Zugbegleiter auf Sicherheit, Ordnung, Sauberkeit und dass es dem

Fahrgast gut geht. Kleine Probleme gibt es immer wieder – doch die löst man mit Fingerspitzengefühl und gesundem Menschenverstand, wie Herr Raab zu erzählen weiß.

Athmo – „fahrender Zug“ (unterlegt)

O-Ton (Raab)

War der letzte Zug von Lambrechtshausen nach Salzburg. Es sind 4 Jugendliche drinnen gegessen und eine junge Frau ist eingestiegen. Die haben sie belästigt, Sie wollte bis Salzburg fahren, die Jugendlichen auch. In Salzburg in Itzling müssen wir aussteigen und die Straße drücken, das heißt das alle Straßen auf Rot gehen. Ich habe das mitbekommen und hab die Frau hintenrum bei mir hinausgelotst. Die haben das nicht mitgekriegt. Sie ist gegangen, weil sie Angst hatte das die ihr nachgehen und in Salzburg haben sie blöd geschaut, weil sie nicht mehr drinnen sitzt und waren ein bisschen beleidigt. Sie war aber froh das sie alleine heimgehen hat können, nicht das da wer mitgeht.

Musik (Kraftwerk –Trans Europa Express) unterlegt

Vermutlich werden in Zukunft weniger Züge, auf weniger Strecken, immer schneller durch die Landschaft ziehen. Aber nach wie vor, wird uns das hoffentlich freundliche Zugpersonal begleiten. Egal ob Schaffner oder Zugbegleiter, ob Rationalisierung oder Erweiterung des Berufsfeldes. Der Schaffner war und ist eine wichtige Person im reibungslosen Ablauf des Reiseverkehrs, und kein Fahrgast möchte auf die persönliche Betreuung und Ansprache verzichten.