

VERKEHR

Schaffnerin Gnadenlos

Die Bahn lässt eine Kundin von der Polizei aus dem Zug werfen, weil sie keinen deutschen Ausweis hat. Der Konzern beruft sich dabei auf seine Richtlinien.

Als Asya in den ICE 1508 von München nach Berlin steigt, ist sie entspannt. Ruhige Weihnachtstage liegen hinter ihr. In zwei Tagen soll die Psychologiestudentin eine Präsentation an der Uni halten. Auf der Fahrt an diesem 12. Januar will sie sich vorbereiten.

Wie so oft hat Asya ihr Ticket im Internet erworben und sich dabei mit ihrem russischen Ausweis identifiziert. Das hätte sie besser nicht gemacht. Die Fahrt nach Berlin wird für sie zum Horrortrip, die Fahrscheinkontrolle endet in einem ruppigen Polizeieinsatz – und einem erzwungenen Stopp auf dem Bahnhof von Halle. Mehrere Zeugen und der Autor dieses Textes haben das Geschehen als Fahrgäste miterlebt.

Geschichten von gnadenlosen Zugbegleitern sorgen häufiger für Aufsehen. In Brandenburg musste eine 16-jährige Schülerin 2010 nachts bei minus 18 Grad den Zug verlassen, weil ihr zwei Euro für das Ticket fehlten. In Hamburg durfte ein dunkelhäutiger Mann kurz vor dem Endbahnhof nicht durch die erste Klasse laufen, weil er nur ein Zweite-Klasse-Ticket besaß. Er warf dem Schaffner Rassismus vor.

Wenn solches Verhalten von Mitarbeitern der Deutschen Bahn (DB) im Nachhinein auffliegt, bedauert der Konzern meistens zerknirscht die Vorfälle. Vorstandschef Rüdiger Grube will sein Unternehmen, wie er sagt, „sympathischer“ machen – ein Vorsatz, der wohl nicht bei allen Angestellten angekommen ist.

Im ICE 1508, kurz hinter München, läuft durch Asyas Waggon die Zugbegleiterin, eine energische Frau mit rotgefärbten Haaren. Sie blickt auf Asyas Ticket, dann auf deren russischen Pass, schließlich sagt sie: „Der ist nicht deutsch; das muss ein deutscher Ausweis sein.“

Asya glaubt an ein Missverständnis. Seit sie vor sechs Jahren nach Deutschland kam, hat sie sich im Zug schon oft mit ihrem russischen Pass identifiziert.

Zu Hause liegen noch alte Online-Tickets mit Zangenabdruck. „Es hat sich noch nie jemand beschwert“, sagt sie. „Mag sein“, antwortet die Schaffnerin, „es ist aber trotzdem falsch.“

Wo liegt das Problem? Asya hat ihr Ticket auf der Website des Reiseveranstalters ltur.com gekauft. Die Kunden können sich dort mit einer Kredit- oder EC-Karte identifizieren. Oder mit einem Personalausweis aus Deutschland. Die Bahn fürchtet Betrüger, die das Online-Ticket mehrfach ausdrucken und nutzen. Im Zug verlangen Schaffner deswegen zum Online-Ticket eine Identifikationskarte.



Fahrgast Asya, Polizisten: Hausrecht durchgesetzt

Asya entschied sich für den Personalausweis. In dieser Rubrik wird auf der Website ltur.com automatisch „Deutschland“ eingetragen. Kunden sollen die letzten vier Ziffern ihres Ausweises einsetzen, dann bekommen sie, sobald sie bezahlt haben, ihr Online-Ticket. Genauso hat es Asya auch gemacht; allerdings gab sie die Ziffern ihres russischen Passes an. Dass damit das Ticket ungültig ist, wird auf der Website nicht klar.

Im ICE wird die Stimmung an diesem 12. Januar kühl. Die Zugbegleiterin verlangt einen deutschen Personalausweis und kommt mehrfach zu Asyas Platz. Andere Fahrgäste schütteln den Kopf, ein Mann wird später einen Brief an den Bahnchef schreiben: „Der Ton der Schaffnerin gegenüber der Reisenden erschien mir in hohem Maße unangemessen, da er überheblich und herablassend wirkte.“

Als die Zugbegleiterin merkt, dass die Studentin hart bleibt, holt sie ihren Kollegen. Nun bearbeiten sie Asya zu zweit. Die Russin weint jetzt. Viele Fragen schießen ihr durch den Kopf: Soll sie ein neues Ticket kaufen? Oder aussteigen? Dann wäre Ruhe. Andererseits: Sie hat ihren Fahrschein doch bezahlt. Asya telefoniert mit ihrem Freund, der Anwalt ist. Er sagt, dass sie sitzen bleiben sollte.

Dann beruhigt sich die Lage. Als der Zug durch den Osten rauscht und Berlin näherrückt, hofft Asya, dass sich die Sache erledigt hat.

Hat sie aber nicht. In Halle betreten fünf Bundespolizisten den Zug. Sie umringen Asya. Andere Fahrgäste stehen auf und vermitteln. Das könne doch nicht ihr Ernst sein, sagen sie zu den Polizisten. Doch die Beamten erklären, sie würden das Hausrecht der Bahn durchsetzen.

Aus den Lautsprechern hört man noch: „Die Weiterfahrt des Zuges verzögert sich wegen eines Polizeieinsatzes.“ Dann packen die Polizisten zu, greifen die Arme der Bahnkundin und zerren Asya aus dem ICE. Asya schreit um Hilfe. Draußen dreht ein Beamter ihren Arm noch mal kräftig um. Die Zugbegleiterin steht dabei und sieht zufrieden aus.

Auf Anfrage bedauert die Bahn die Eskalation. Ihre Mitarbeiter hätten aber „gemäß der geltenden Richtlinien“ gehandelt und mit der klaren Maßgabe, eine „eilvernehmliche Lösung mit der Kundin zu finden“.

Asya sieht das anders. Sie wertet das Verhalten der Zugbegleiterin als Willkür. Warum konnte man das Problem nicht in Berlin lösen? Das habe sie auch im Zug vorgeschlagen. Stattdessen warf man sie raus wie eine Schwerverbrecherin.

Der Fahrgastverband Pro Bahn erfährt regelmäßig von Schwierigkeiten mit Online-Tickets. „Die Bahn kann solche Probleme nach der Ankunft klären“, sagt der Ehrenvorsitzende Karl-Peter Naumann.

Vor wenigen Wochen erhielt Asya eine Vorladung von der Bundespolizei. Gegen sie läuft nun ein Ermittlungsverfahren, unter anderem wegen Hausfriedensbruchs. Asya antwortete mit einer Anzeige gegen die Zugbegleiterin und die Polizisten.

SVEN BECKER