

Zugbegleiter über den Bahnstreik: Herr Goldmann hat Lust auf Zugfahren

Eine Reportage von Dr. Maria Mast

München

Die Schicht beginnt für Jakob Goldmann* wie immer im Raucherbereich, heute an Gleis 16.

Der ICE fährt pünktlich ab an diesem Morgen. An Bord sind neben dem Zugbegleiter Goldmann der Zugchef, ein Azubi, der Bordbistro-Chef und der Lokführer. Es ist eine der letzten Fahrten der fünf, bevor der von der Gewerkschaft [GDL](#) organisierte Streik beginnen soll. Von Mittwochnacht bis Freitag soll er dauern – der bislang längste Streik im aktuellen Tarifkonflikt zwischen der GDL und der [Deutschen Bahn](#). Nicht nur die Lokführer streiken, sondern auch etliche Zugbegleiter wie Goldmann.

Ihre Forderung: die Arbeitszeit des Zugpersonals von 38 auf 35 Stunden abzusenken. Und zwar bei vollem Lohn.

Denn der Job ist hart. Goldmann ist Problemlöser, Kummerkasten und Reisebüro in einem. Während Corona hatte er es mit aggressiven Maskenverweigerern zu tun, im Hitzesommer mit ausgefallenen Klimaanlageanlagen. Manchmal muss er Fahrgäste beschützen, ab und zu muss er sie rauswerfen. Oft sind Züge verspätet, im vergangenen Jahr war der [Anteil pünktlicher Fernzüge besonders niedrig](#). Das ärgert nicht nur die Fahrgäste, sondern auch das Personal. Für diese Menschen bedeutet das: Verspätungen, und zwar nicht nur an einem, sondern an fast jedem Tag.

Es ist ein Job, bei dem man viel Geduld braucht. Es ist aber auch ein Job, den Goldmann liebt. "Ich wollte nie im Büro sitzen, sondern immer raus", sagt er. Er habe mit den unterschiedlichsten Menschen zu tun, vielen könne er helfen: "Langweilig wird es jedenfalls nie."

Kaum raus aus dem Münchner Hauptbahnhof, wendet sich der erste [Fahrgast](#) an Goldmann: Eine Frau mit Maske ist mit Ehemann, Tochter und Koffern auf dem Rückweg von einer Fernreise und berichtet, gerade einem Diebstahl entgangen zu sein. Nun fehle zum Glück nichts, der vermeintliche Dieb sei auch schon weg, aber den Zugbegleiter wolle man dennoch informieren. Familie Müller hat ohnehin eine anstrengende Reise hinter sich: Auf dem Heimweg von Hawaii sollten sie in eine Boeing steigen, und zwar in genau den Flugzeugtyp, der vergangene Woche beim Start einen Teil seines Rumpfs verloren hat. Nun, drei Tage später als geplant, sind sie in München gelandet – und gerade noch dem [Bahnstreik](#) zuvorgekommen. Andererseits: Nach drei Tagen Verspätung würden wohl auch ein paar weitere Stunden nicht mehr viel ausmachen. Goldmann fragt nach, beruhigt. Vor allem aber hört er zu.

Dass im ICE Sachen verschwinden, komme leider oft vor, sagt er: "Die Fahrgäste lassen Handy oder Portemonnaie liegen und gehen zur Toilette oder ins Bordbistro." Weg sind die Dinge. Und Goldmann muss trösten.

Augsburg

Durchsage vom Zugchef: "Meine Damen und Herren, unser Zug erreicht nun Augsburg. Der Bahnsteig für

Sie in Fahrtrichtung rechts. Ich wünsche Ihnen einen wunderschönen, guten Morgen!"

"Ich freue mich immer, wenn jemand einen wunderschönen, guten Morgen zurückwünscht, aber leider kommt das immer seltener vor", sagt Goldmann. Dabei gibt er sich viel Mühe: "Ich bin nicht nur Fahrkartenkontrolleur. Ich möchte, dass die Leute mit einem Lächeln aussteigen." Goldmann beginnt seine Tour durch den Zug. Er schaut, ob die Reservierungen richtig angezeigt werden, die Feuerlöscher in Ordnung sind. Wirft einen kurzen Blick in jede Toilette. Alles sauber? Papiertücher da? Reagiert der Sensor am Waschbecken? "Es gibt nichts Schlimmeres, als auf Toilette gewesen zu sein und dann ist kein Wasser zum Händewaschen da."



Wenn die Kaffeemaschine ausfällt, ärgert das nicht nur die Fahrgäste, sondern auch das Personal. © Maria Mast für ZEIT ONLINE

Kurze Absprache mit dem Zugchef zur Fahrkartenkontrolle. "Schätzelein, nimmst du hinten, ich vorn?", fragt Goldmann. Die beiden haben auch schon mal Hunderte Passagiere zusammen evakuiert, als ein ICE auf der Strecke liegen geblieben war. Danach nennt man sich schon mal Schätzelein. "Wir sind ein Herz und eine Seele, gute Freunde und machen unsere Schichten am liebsten gemeinsam", sagt Goldmann über seinen Kollegen, der auch gleichzeitig sein Vorgesetzter ist.

Schwarzfahrer erwartet Goldmann heute keine

In der ersten Klasse frühstückt ein älteres Pärchen Blaubeeren und Käse, Goldmann wünscht guten Appetit und stört die beiden Eingecheckten nicht weiter. In der ersten Klasse sind gerade nur 4 der 41 Plätze belegt, in der zweiten Klasse 78 von 209. Der Tag beginnt gemächlich.

Schwarzfahrer erwartet Goldmann heute keine. Die führen eher am Abend, und nicht auf dieser Strecke, sagt er. Denn die Streckenabschnitte zwischen den Bahnhöfen seien zu lang. Häufiger säßen im ICE dagegen Leute mit dem falschen Ticket, etwa dem 9-Euro-Ticket oder dem Deutschlandticket. Oder einem mit Bahncard-50-Rabatt, aber nur mit einer Bahncard 25. Was Goldmann dann macht? "Nun, es kommt schon

darauf an, wie plausibel die Erklärung ist. Wenn der Fahrgast am nächsten Halt aussteigt, drücke ich auch mal ein Auge zu." Falls jemand aber gar kein Ticket hat, sei er streng – und zwar bei allen. "Alle reden immer von Gleichberechtigung. Und nach welchen Kriterien sollte ich entscheiden, wen ich mitnehme und wen nicht?"

Goldmann trägt Sakko, Weste und die rote Krawatte des Zugbegleiters. Die silberne ist dem Zugchef vorbehalten, ebenso wie eine rote Klett-Armbinde.

In einem Wagen sitzen gleich drei Männer mit Bahncard 100 – der erste vom Typ Geschäftsmann, der zweite Typ Fußballfan, der dritte hat die Mütze tief ins Gesicht gezogen. "Nicht ungewöhnlich", findet Goldmann die Anzahl. Es sei schwer vorherzusehen, wer eine dieser besonders teuren Karten habe, mit denen man alle Züge in Deutschland fahren darf. "Ein älterer Herr ist mir in Erinnerung geblieben. Er war obdachlos, und seine Familie hat ihm eine Bahncard 100 finanziert. Für eine Bleibe hat es nicht gereicht, aber so kann er hier im Warmen sitzen", sagt Goldmann.

Der Mützenträger ist der Autohändler Uwe Kiefer. Er ist auf dem Weg nach Berlin, um einen Dacia abzuholen, den er dann zurück nach Augsburg fährt, um ihn dort für 1.500 Euro mehr zu verkaufen. "Eigentlich hätte ich den Donnerstag geholt, aber wegen des Streiks habe ich umgeplant", sagt der 61-Jährige. Genervt ist er nicht. Er findet das Anliegen der Eisenbahner berechtigt.

Eine junge Frau erkundigt sich bei Goldmann: Sie sei auf dem Weg zum Bewerbungsgespräch, habe ein weiteres am Donnerstag, aber anderswo. "Könnte ich mir da notfalls die Taxikosten erstatten lassen?" Goldmann verneint. "Die DB übernimmt die leider nur bis zu einer bestimmten Höhe", sagt er. "Besser Sie holen sich erst einen Taxigutschein, wenn sie irgendwo stranden, da sind Sie auf der sicheren Seite." Auch sie hat Verständnis für den Streik. "Und der Zugbegleiter kann ja am wenigsten dafür."



Michelle Veith, 29 Jahre, wird während des Streiks auf dem Weg zum Vorstellungsgespräch sein. © Maria Mast

Nürnberg

In Nürnberg wird ein zweiter ICE angekoppelt, mehr als 300 Plätze kommen dazu. Der Zug hat Verspätung und ein Bordbistro ohne Strom. Goldman plant deshalb Kaffee aus dem eigenen Bordbistro rüberzuschicken.

Dort ist der Gastro-Chef gerade dabei, die Küche für neue Fahrgäste vorzubereiten. Er platziert ein Glas auf einen Stapel DB-Servietten, dreht es sanft und formt so eine elegante kleine Treppe. Auch hier sollen sich die Fahrgäste wohlfühlen. "Bei vielen ist es aber so: Kein Bitte, kein Danke, kein Guten Tag", sagt er.

Auch er ist GDL-Mitglied, will streiken und ist sauer auf seinen Arbeitgeber. "Wie kann es sein, dass ein staatliches Unternehmen wie die Deutsche Bahn ihren Vorständen [fünf Millionen Euro auszahlen](#) kann? Und wir währenddessen für ein bisschen mehr Gehalt kämpfen müssen?" Neben der reduzierten Arbeitszeit fordern die GDL-er 555 Euro mehr auf die Tarifgehälter und einen vollen Inflationsausgleich. Dass die Bahn die Unternehmensziele zur Pünktlichkeit und Kundenzufriedenheit vergangenes Jahr nicht erreichte, der Aufsichtsrat aber entschied, dem Vorstand Boni auszuzahlen, nervt ihn.

Der Bistrotchef berichtet, dass er aktuell 39 Stunden pro Woche arbeite, "zumindest theoretisch". Und dafür etwa 2.300 Euro netto im Monat bekomme – je nachdem, wie viele Nacht-, Wochenend- und Feiertagsschichten er mache. Oft seien es aber sehr viel mehr Stunden, wenn der Zug verspätet sei. "Da kommt man schon auch mal auf 60 oder 70 Stunden in der Woche."

Der Zugbegleiter Goldman pflichtet ihm bei: "Ich zähle die Tage, an denen ich keine Verspätung habe." Auf seiner Stammstrecke gebe es ständig Störungen aller Art: Signalstörungen, Kuppelstörungen, Reparaturen einer Weiche, Oberleitungsschäden oder auch mal Problemen bei der Zugteilung. "In Hamm habe ich schon oft die eine oder andere Zigarette mehr rauchen dürfen."



Zugteilung – Zugkopplung: Alles Gelegenheiten für mehr Verspätung. © Maria Mast für ZEIT ONLINE

Zielvorgabe fürs Bistro heute: 170 Euro Umsatz

Der Bistrotchef soll nach eigenen Angaben heute mindestens 170 Euro Umsatz machen. Für jede Strecke gebe

es Zielvorgaben, sagt er. Er bekomme fünf Prozent Provision. Am Ende wird er heute bei nur 100 Euro landen. Er war allein und hatte nicht genug Zeit, um öfter mit einem Tablett voll Kaffee durch den Zug zu gehen.

Coburg

In Coburg übergibt der Zugbegleiter Goldmann zwei Thermoskannen Kaffee an den hinteren ICE mit dem Bordbistro ohne Strom. Der Zug hat, Stand jetzt, rund zehn Minuten Verspätung, weil der angekoppelte Zug zu spät war. Zehn Minuten, die Goldmann wurmen. "Wir bemühen uns, das wieder einzuholen. Manchmal klappt das sogar", sagt er. Es helfe zum Beispiel, wenn die Leute nicht alle an einer Tür einsteigen würden. Bei einem 400 Meter langen ICE sei das ja eigentlich auch problemlos möglich.

Kaum ist der Kaffee übergeben, hat Goldmann die nächste Aufgabe. Eine ältere Dame mit Hund steigt ein. Leider kann sie die Tasche kaum tragen. Goldmann mag Hunde, aber am liebsten die eigenen. Sein Zugchef weiß das, hilft aus und trägt der Frau die Tasche an ihren Platz. "Danke", ruft er ihm nach. "Eigentlich haben wir an Bord Maulkorbpflicht. Aber viele Hundebesitzer finden es nicht gut, wenn man sie darauf hinweist."

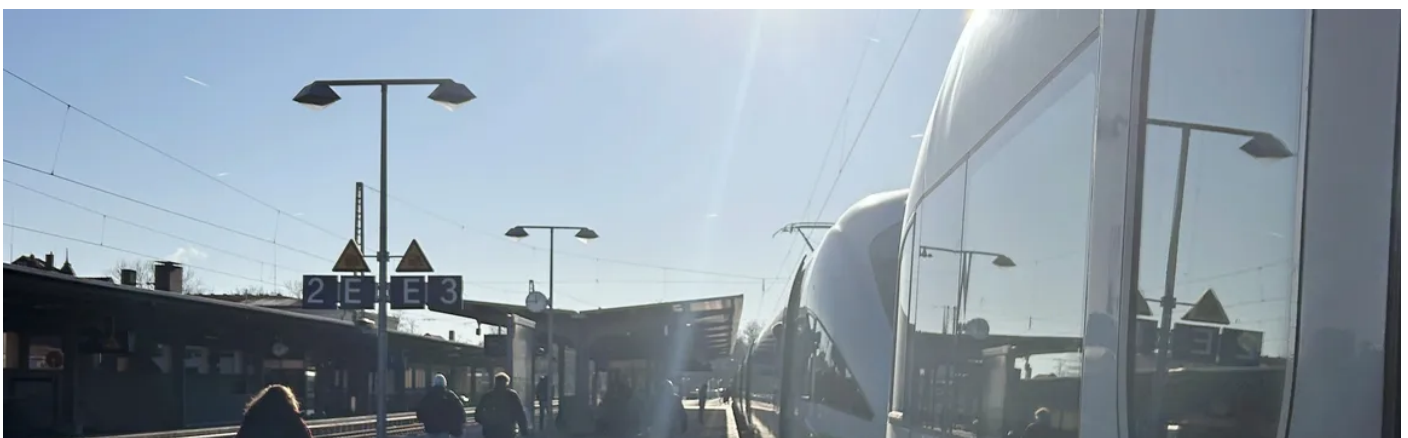
Goldmann ist Deeskalationsexperte. Man kann sich vorstellen, dass er auch in den wildesten Momenten ruhig bleibt. Seine Strategie: den Leuten Fragen stellen. "Dann haben sie das Gefühl, dass sie mitreden dürfen", sagt er. Bei Schwarzfahrern etwa frage er, was sich der Fahrgast denn nun vorstelle und wie es weitergehen könnte. Nicht immer aber klappt das. "Ich wurde schon beleidigt, bespuckt und mit heißem Kaffee beworfen. Manche Fahrgäste werden handgreiflich. Einer hat sich mal ins Großraumabteil gestellt, die Hose herunterzogen und angefangen, zu masturbieren."

Goldmann handelte direkt und rief die Bundespolizei. Und die wartete am nächsten Halt.

Auch einen Suizid hat er schon erlebt. "Ich habe mich direkt um den Lokführer gekümmert. Der, der den Menschen überfährt, hat ja auch sein eigenes Leben, das davon beeinflusst wird", sagt Goldmann. Dazu kommen Unfälle, oft durch leichtsinnige Menschen. Auf Instagram gibt es etliche Bilder von Menschen, die sich auf Schienen fotografieren. "Im Winter aber, wenn Schnee auf den Gleisen liegt, hört man den ankommenden Zug weniger – und das führt zu mehr Unfällen."

Erfurt

In Erfurt nutzen ein paar Fahrgäste den Halt, um in der Bahnsteigkälte eine Zigarette zu rauchen. "Ich versteh das. Ich bin ja selbst Raucher", sagt Goldmann. Allerdings mag er es nicht, wenn sich die Leute in die Tür stellen und rauchen. "Das ist gegenüber den anderen Fahrgästen und den Nichtrauchern respektlos." Genau dafür seien doch die Raucherbereiche draußen da. Die nutze er bei längeren Stopps ja auch.





Wenn Raucherpause am Bahnsteig, dann bitte im richtigen Bereich. © Maria Mast für ZEIT ONLINE

Auf halber Strecke nach Berlin meldet sich die Infostelle: Ein Mann habe den Zug verpasst, weil er noch im Raucherbereich stand. Sein Gepäck sei nun ohne ihn auf dem Weg nach Berlin. "Das geht jetzt in Berlin zur Fundstelle", sagt Goldmann.

Berlin

Kurz vor Berlin beginnt der Bistrochef aufzuräumen. Das Zugpersonal packt seine Sachen im kleinen Serviceabteil zusammen. "Ich freu mich auf den Feierabend", sagt Goldmann. Weil die Fahrt unter sechs Stunden war, hat er heute keine Pause gemacht. Und auch in seiner Schicht gestern ist sie ausgefallen, weil er stattdessen Probleme mit einem Anschlusszug lösen musste.

Goldmann und der Bistrochef unterhalten sich darüber, an welchem Ort sie sich an den Streiktagen beteiligen werden. Beide sind GDL-Mitglieder, aber bei der Bahn gibt es nicht nur diese Gewerkschaft, sondern auch die EVG – und beide konkurrieren um Mitglieder. Die EVG hat sich im vergangenen Jahr mit der Bahn schon auf eine stufenweise Erhöhung der Löhne geeinigt. "Allerdings auf eine Geringere als die, die wir fordern", sagt Goldmann.

Die Mitarbeitenden können selbst entscheiden, ob sie in einer Gewerkschaft sein wollen und wenn ja, in welcher. "Manchmal sind wir in einem Zug einer von der GDL, einer von der EVG und einer, der bei gar keiner Gewerkschaft ist. Was meinen Sie, was hier streckenweise für eine Bombenstimmung ist?"

Es könne schon mal vorkommen, dass man sich streite, weil man das Vorgehen der anderen Gewerkschaft nicht richtig findet. Die beiden kritisieren etwa, dass die EVG den Streik im vergangenen Jahr beim Arbeitgeber schon eine Woche vorher angekündigt hat. "Ein Streik muss dem Arbeitgeber wehtun", sagt der Bistrochef. "Mal sehen, was nun rauskommt."

Berlin, Hauptbahnhof. Einen Teil der Verspätung hat Goldmann und das Team aufgeholt. Jetzt muss noch das vergessene Gepäck abgeliefert werden: zwei schwere Rucksäcke, eine Reisetasche und eine Jacke. "Wir finden immer wieder was. Das Schärfste, was wir schon gefunden haben, war eine Beinprothese", sagt Goldmann.

Dann eine letzte Zigarette und ein Tipp: "Passen Sie gut auf, wenn der Zugbegleiter pfeift und Sie noch im Raucherbereich stehen."

**Jakob Goldmann heißt eigentlich anders. Sein echter Name ist der Redaktion bekannt.*

[Startseite](#)