

Fehlende Handlungssicherheit bei Zugbegleitern

Wenn Hilfeleistung zur Eigengefährdung wird

Der Vorgang sorgte Mitte Januar für Furore. Eine schwangere Frau wollte mit Kleinkind, Kinderwagen und Koffer vom Hauptbahnhof München nach Ingolstadt reisen und bat eine Zugbegleiterin um Hilfe beim Einstieg. Diese jedoch, unsicher über die Rechtslage im Fall einer Verletzung, kam der Bitte nicht nach, woraufhin sich die Kundin prompt per Twitter über das „pampige“ Verhalten der Bahnmitarbeiterin beklagte.

Grauzone Hilfeleistung: Wer kommt für den Schaden auf, wenn sich Zugbegleiter beim Heben von Gepäck Rückenschmerzen oder Bandscheibenschäden zuziehen?

In folgendem Verlauf zeigte sich wie in einem Brennglas die ganze Misere, in die der Arbeitgeber das grundsätzlich hilfsbereite Zugpersonal durch das Fehlen klarer Regeln stürzt. So unterstützte das Social-Media-Team der Bahn die Zugbegleiterin zunächst mit einem Retweet. Dort hieß es unter anderem: „... die Kollegen sind nicht versichert, wenn sie Ihnen den Kinderwagen in den

Zug tragen. Deshalb konnte sie auch nicht helfen. Denn passiert dabei etwas, muss sie es auf ihre eigene Kappe nehmen.“

Doch kurz darauf korrigierte der Konzern die Aussage. „Zugreisende mit Kinderwagen oder Rollstuhl dürfen beim Ein- und Aussteigen auf Hilfe des Personals der Deutschen Bahn hoffen“, so ein Sprecher. Die

Kundenbetreuer in Nah- und Fernverkehr seien entsprechend geschult und auch dazu angehalten, in solchen Fällen aktiv zu helfen.

Keine verbindliche Weisung

Wer glaubt, es handele sich hier um eine PR-Panne der Bahn, irrt. Tatsächlich sind die widersprüchlichen Aussagen

nämlich nicht auf schlechte Öffentlichkeitsarbeit zurückzuführen, sondern spiegeln genau das Dilemma wider, mit dem die Mitarbeiter des Zugpersonals tagtäglich konfrontiert sind. Viele fragen sich: Was gilt denn nun für mich? Bin ich als Zugbegleiter bei Hilfeleistungen wie dem Tragen schwerer Koffer oder dem Heben eines Kinderwagens versichert oder nicht? Wer kommt

für meine Behandlungskosten auf, wenn ich mir eine Zerrung oder einen Schaden an der Bandscheibe zuziehe?

Auch wenn die DB also öffentlich vorgibt, das Problem sei gelöst oder bestünde gar nicht, ist die betriebliche Realität eine andere. Nach wie vor haben die Beschäftigten keine Weisung, an der sie sich verbindlich orientieren können, sondern werden vom Arbeitgeber in einem ungunstigen und belastenden Schwebestadium gehalten.

Ablehnung wegen Vorerkrankung

Natürlich sind alle Beschäftigten zunächst einmal bei ihrem zuständigen Unfallversicherungsträger, der Unfallkasse oder der Berufsgenossenschaft gegen Arbeitsunfälle abgesichert. Tritt dieser Fall ein, ist es für die Anerkennung als Arbeitsunfall erforderlich, eine Unfallanzeige zu erstellen und diese durch einen Unfallarzt beglaubigen zu lassen. Arzt oder Arbeitgeber melden den Arbeitsunfall anschließend dem Unfallversicherungsträger, der nach entsprechender Prüfung über die Anerkennung als Arbeitsunfall entscheidet.

Doch genau hier liegt die Crux, denn stets droht die Gefahr, dass die Unfallversicherung die Anerkennung unter Hinweis auf eine persönliche Vorerkrankung ablehnt. Dann steht der Betroffene ungeschützt da und kann zusehen, wie er mit der Situation fertig wird. Der Arbeitgeber ist hier keine Hilfe. Zwar behauptet die DB, dass die Mitarbeiter geschützt sind und für das Heben und Tragen von Lasten eine Deckung über die Unfallversicherung erhalten. Doch problemlos vorlegen kann sie diese nicht.

Erwartungshaltung der Kunden

Im Übrigen ist Papier geduldig und Schutzbestimmungen im

Zweifelsfall auslegbar. Da helfen auch die Vorgaben von Arbeitsplatzbeschreibungen und Gefährdungsbeurteilungen oft nicht weiter. Selbst wenn sie zur Anwendung kämen, würden noch immer ältere, schwächere oder leistungsgeminderte Mitarbeiter nicht ordnungsgemäß berücksichtigt. So könnte etwa der Betriebsarzt einem Kollegen bescheinigen, nicht mehr schwer heben zu können, beispielsweise nur noch bis maximal fünf Kilogramm. Das aber ist nach außen schwer erkennbar, und so würde der Mitarbeiter trotzdem auch weiterhin unter dem Handlungsdruck der Kunden ausgeliefert sein.

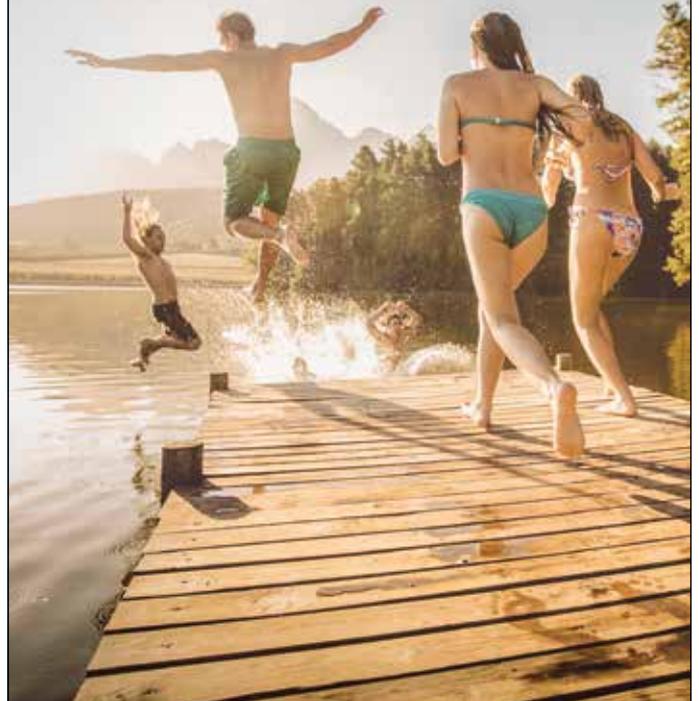
Grauzone endlich beseitigen

Was also bleibt? Grundsätzlich werden auf Bahnhöfen alle Kollegen in Unternehmenskleidung angesprochen und um Hilfe gebeten, ob es nun zu ihren Aufgaben gehört oder nicht. Und natürlich hilft jeder erstmal gerne, das ist nur menschlich. Doch wenn jemand hilft und dann einen Schaden davonträgt, bleibt er oft alleingelassen, so die Erfahrung vieler Kollegen.

Die GDL bemüht sich intensiv um die Beseitigung dieser Grauzone. Wer seiner Arbeit nachkommt und Fahrgästen dienstlich behilflich ist, soll nicht befürchten müssen, dadurch zum Teil gravierende Nachteile zu erleiden. Doch solange hier keine verbindliche Regelung getroffen wird, sollte sich im Zweifelsfall jeder selbst fragen: Kann ich helfen oder ist mir das unmöglich, weil zu schwer? Es handelt sich immer um eine freiwillige Leistung, die nicht erbracht werden muss, sondern kann. Die Entscheidung bleibt daher einstweilen jedem Kollegen selbst überlassen.

S. M.

»**WIR** sind lieber
Teil von etwas –
als teilnahmslos.«



Sparda-Bank:

Die Bank, die ihren Mitgliedern gehört.

Die Sparda-Bank ist anders als andere Banken: Sie gehört nicht anonymen Aktionären, sondern ihren Mitgliedern. Statt des Gewinns für die Bank stehen die Vorteile für die Mitglieder im Mittelpunkt. Deshalb richten wir unsere fairen Angebote und einfachen Produkte nach einem aus: Ihren Bedürfnissen.

Jetzt informieren: www.sparda.de



Ausführliche Informationen zur Studie finden Sie unter: <http://www.sparda.de/kundenzufriedenheit.php>

Sparda-Bank

... nutzen Sie die Vorteile der bewährten Partnerschaft

DEVK

Sparda-Bank