

Licht und Schatten im Orkan

- *PRO BAHN hatte die Informationsqualität, die die Deutsche Bahn vor, während und nach dem Orkan „Kyrill“ ihren Fahrgästen bot, in Interviews und einer Presseerklärung vom 21. Januar 2007 (siehe Seite 40 in dieser Ausgabe) scharf gerügt. Selten löste diese Kritik so heftige Reaktionen bei Fahrgästen aus, die vom Orkan betroffen waren. Die Stellungnahmen reichten von scharfer Kritik bis zu vollständiger Bestätigung. Wie immer liegt die Wahrheit in der Mitte: Es hat zahllose Eisenbahner gegeben, die vor Ort umsichtig gehandelt haben, und es hat zahllose, zumeist ehrenamtliche Helfer gegeben, die vor Ort Hilfestellung geleistet haben. Genauso hat es aber auch Versagen von Personen gegeben, die der ungewohnten Aufgabe nicht gewachsen waren. Vor allem aber hat sich das „System Deutsche Bahn“ Kritik eingehandelt, weil durch zentralistische Führung und Technikgläubigkeit lokale Probleme nicht gelöst werden konnten und die technischen Ressourcen im Krisenfall kläglich versagt haben. Wir geben hier Berichte wieder, die uns zumeist über die Internetseite www.pro-bahn.de/meinung erreichten.*
Die Redaktion

Thema:

Informationsdefizit

__ Vielen Dank für Ihre Pressemitteilung von heute. Ich habe alles selbst erlebt oder über Freunde erfahren, die Sachbearbeiterin der Hotline war völlig überfordert, nachdem ich es natürlich zigmal versucht hatte, sie zu erreichen.

Am Dortmunder Hbf waren am Freitag die Durchsagen, wenn es sie gab, unpräzise und chaotisch. Ob ein Zug ausfällt, wurde meist erst wenige Minuten vor Abfahrt angezeigt.

So viel Lob die Bahn erfahren hat – immerhin hat man kostenlos Getränke in der Wartehalle ausgegeben –, wenn es um Information für Reisende geht, ist die Bahn ratlos. Anstatt ausführliche Durchsagen zu machen, müssen sich die Leute anstellen oder fragend zur Tafel starren. Darum erneut: Vielen Dank für ihre Stellungnahme von heute. *Julian M.*



__ Am Freitag wollte ich von Köln Messe/Deutz nach Soest (via Hamm) mit dem RE fahren. Die Bahn hatte ja ein Nottelefon eingerichtet, welches de facto nicht erreichbar war. Bei ca. 60 Anrufversuchen erreichte ich entweder ein Besetzzeichen oder eine automatische Ansage, wonach man später wieder anrufen solle.

Meiner Bekannten aus Soest gelang es jedoch, dieses Telefon zu erreichen und man gab ihr die Auskunft, der Zugverkehr Richtung Hamm sei intakt und der Zug um 17.24 Uhr würde planmäßig fahren. Also fuhr ich zum Bahnhof, kaufte ein Ticket und wartete ... Erst einige Minuten nach der Abfahrtszeit wurde man informiert, dass der Zug ausfallen würde. Der nächste Zug in die Richtung fuhr um 17.54 Uhr, wurde bald darauf mit zehn Minuten und dann zweimal mit 20 Minuten Verspätung gemeldet, bis man um ca. 18.10 Uhr erfuhr, dass auch dieser Zug ausfällt. Also wartete ich auf den Zug 18.24 Uhr. Auch hier erfuhr man bis 18.30 Uhr nichts über den Zug, bis auch hier bekannt wurde, dass dieser nicht fahren würde. Auf Informationen wartete man in der gesamten Zeit vergeblich. Also fuhr ich mit der verspäteten S-Bahn Richtung Hauptbahnhof, um

erst dort zu erfahren, dass in Richtung Osten nur bis Wuppertal wieder Züge fahren würden und bis auf Weiteres kein Zugverkehr ins Ruhrgebiet bzw. nach Hagen/Hamm gegeben sei. *Jens K.*



__ Ich kann es nachvollziehen, wenn die Bahn aus Gründen der Sicherheit und Sorgfaltspflicht den Betrieb einstellt. Wenig Verständnis habe ich jedoch für die spärliche Fahrgastinformation, wie ich sie an beiden Tagen erlebt habe. Auch dadurch sind mir größere Unannehmlichkeiten und meinem Arbeitgeber erhebliche Unkosten entstanden.

Im Einzelnen:

Am Donnerstag ab etwa 17.30 Uhr konnte man in Duisburg Hbf zwar die immer wiederkehrende Durchsage hören, dass der Bahnbetrieb eingestellt sei. Dass dies noch die ganze Nacht andauern würde und man sich so lange keine Hoffnung auf eine Weiterfahrt machen konnte, musste man sich aus Gerüchten unter den Mitreisenden sowie aus Informationen per Handy zusammenreimen (soweit das Handy funktionierte). Wäre man darüber früher offiziell informiert worden, hätte man sich gleich ein Hotelzimmer suchen können und das stundenlange Warten am Bahnhof wäre einem erspart geblieben.

Zwischenzeitlich wurde durchgesagt, dass einzelne S-Bahnen nach Essen und Düsseldorf fahren würden. Düsseldorf lag in meiner Richtung, also quetschte ich mich mit in den überfüllten Zug. Dass dieser dann doch nicht abfahren würde, wurde nicht durchgegeben; stattdessen kam vielfach wiederholt die Aufforderung, die Bahnsteige zu räumen. Irgendwann gaben die Fahrgäste das Warten im Zug dann halt von sich aus auf ...

Nachdem ich glücklicherweise noch in einem Hotel übernachten konnte, traf ich am Freitag etwa um 8 Uhr am Düsseldorfer Hbf ein. Mit einem gewissen Durcheinander hatte ich ja gerechnet, aber dass mir um 9 Uhr immer noch niemand sagen konnte, ob im Lauf

des Tages eine Verbindung Richtung Stuttgart zustande kommen würde, machte mich ziemlich sprachlos. Aufgrund des Informationsdefizits entschloss ich mich, die nächste und nicht gerade billige Flugmöglichkeit zu nutzen – was blieb mir anderes übrig? *Roland D.*

Anm. d. Red.: Von Köln nach Stuttgart fahren die Züge bereits seit dem frühen Morgen wieder planmäßig. Das erklärte ein Sprecher der DB bereits vor 8 Uhr gegenüber dem Westdeutschen Rundfunk. Ein Taxi dorthin wäre billiger gewesen.

Thema: **Abkassiert**

__ Der Bahnverkehr war zwischen Krefeld, Neuss, Köln, Düsseldorf und Duisburg vollkommen eingestellt. Bahnreisende mit einem Fahrschein der DB AG wurden Freitagmittag mit der U-Bahn von Krefeld nach Düsseldorf umgeleitet. Doch VRR-Bedienstete haben Fahrkarten im VRR-Verkehr nicht anerkannt und somit wurde eine Nachgebühr von 40 Euro erhoben, da der VRR die Bahnfahrkarten nicht anerkannt hat. *Julia B.*

Thema: **Gestrandet in Eisenach**

__ Ich war auf dem Rückweg von Frankfurt nach Berlin über Leipzig. ICE 1655 Frankfurt ab 17.20 Uhr. Wir kamen – das letzte lange Stück im Schrittempo – bis Eisenach, Ankunft dort: ca. 21.10 Uhr. Es hatte mehr als Stunden vorher festgestanden, dass dort zwei ICE über Nacht stehen würden und die Bahn dann die Fahrgäste aus den Zügen bitten würde. Wir sollten uns auf eigene Faust und Kosten Übernachtungsmöglichkeiten suchen – an einem fremden Ort, im

Dunkeln und Unwetter. Vor Ort war niemand vorab informiert worden, weder Hilfsorganisationen für Ältere und Kranke noch die Hotels. Viele Fahrgäste, ich schätze 100 bis 200, sind gleich in dem kleinen, zugigen Bahnhof ohne Sitzmöglichkeit geblieben und wurden irgendwann in der Nacht offenbar in die Züge gelassen. Ich gehörte zu jenen, die durch den Ort irrten auf der Suche nach einem Zimmer, was es nicht gab. Großes Glück hatte ich zusammen mit noch sieben weiteren Personen, denn ein Hotelier hat kurzerhand Notbetten angeboten, im Bankettsaal seines Hotels. Wir hatten Schlafmöglichkeit und saubere WC und Waschmöglichkeit, Handtücher wurden auch gestellt – das alles kostenlos.

Am nächsten Morgen (19.1.) um 6.30 Uhr fand ich mich wieder am Bahnhof ein und konnte in dem Zug, der mich sehr viel später nach Berlin brachte, Platz nehmen. Von dem letzten Wasser im Bistro bekamen wir jeder ein Heißgetränk. Mehr konnte das Bahnpersonal vor Ort nicht tun.

Als Skandal empfinde ich es, dass bei der Rückreise dann in Leipzig ein gut 30-minütiger Aufenthalt nicht genutzt wurde, um die Toiletten zu reinigen oder wenigstens mit Toilettenpapier zu bestücken. Viele Wassertanks waren leer, zum Händewaschen musste man sich im Zug eine Toilette suchen. Zudem gab es keine Getränke mehr (weil kein Wasser), keine Lebensmittel. Auch dafür hätte man ohne Probleme in Leipzig spätestens sorgen können. Selbstredend waren die, die im Zug (oder wieder dort) übernachtet hatten, nicht mit Decken oder Ähnlichem versorgt worden. Auch wäre es möglich gewesen, wenigstens den Servicepoint der Bahn und das Reisezentrum mit Bahnpersonal (von zu Hause zurückgerufen) schon am Abend des 18.1. zu besetzen. Nichts von alledem. Heute nun bekam ich 13,75 Euro als Gutschein von der DB, halt 20 % des einfachen Fahrpreises. *Susanne T.*



Der Kommentar:

Eisenbahner mit Füßen getreten?

Die meisten Eisenbahner haben während und nach dem Orkan Vorbildliches geleistet – daran ist kein Zweifel. Wenn aber der Vorsitzende des DB-Konzernbetriebsrats Günter Kirchheim schreibt: „Dass sich dennoch in den Medien einzelne unverbeserliche Stimmen zu Wort gemeldet haben, um am Krisenmanagement der Bahn herumzumäkeln, ist schlicht unerhört und arrogant. Hier wird das selbstlose Engagement tausender Mitarbeiter mit Füßen getreten ...“ – dann zeugt das genau von der Überheblichkeit, die Kritik an der DB immer wieder provoziert und Fahrgäste auf die Palme bringt. Die Mitarbeiter der DB haben improvisiert, mit großem Einsatz und großer Aufopferung.

„Krisenmanagement“ ist das aber nicht.

Dass einzelne Mitarbeiter hier und dort versagt haben, ist allzu menschlich. Oft genug ist es aber darauf zurückzuführen, dass die Mitarbeiter innerhalb der DB darauf getrimmt werden, Weisungen zu befolgen, statt selbst zu entscheiden. Das gilt vor

allem im Umgang mit den Fahrgästen und spiegelt sich in sinnlosen Ansagetexten im Zug genauso wider wie in der Weisung, dass Zugbegleiter keine Fahrkarten mehr verkaufen dürfen. Es ist ein Problem des Führungsstils und des Unternehmensmanagements an sich. Und diese Unternehmensspitze ist für das Krisenmanagement verantwortlich und vor allem für das, was dabei nicht funktioniert hat.

Die Mitarbeiter müssen unter dieser Situation oft genug leiden, wenn sie sehenden Auges nicht tun dürfen, was sie im Sinne der Fahrgäste tun möchten. „Ich mache das möglich, aber sagen Sie es bitte nicht weiter – dann bekomme ich Ärger!“ – warum sagen engagierte DB-Mitarbeiter das immer wieder?

Wer das Krisenmanagement der DB kritisiert, tritt noch längst keine engagierten Eisenbahner mit Füßen.

Rainer Engel



Foto: muite

Kurz vor der Ankunft in Minden wurde wiederholt, dass in einer nahe gelegenen Turnhalle eine Notunterkunft vorbereitet und im Empfangsgebäude warme Getränke verteilt würden.

Gegen 21 Uhr wurden die Fahrgäste darüber informiert, dass der Zug bis zum Morgen in Minden bleiben müsse, weil wegen der Sturmschäden in NRW alle Strecken gesperrt seien.

Um etwa 22 Uhr wurde angekündigt, dass nun im Empfangsgebäude durch das DRK ein Eintopfen ausgegeben und später an Fahrgäste, die im Zug bleiben wollten, vom DRK Decken verteilt würden.

Ich persönlich hatte mich dafür entschieden, im Zug zu bleiben. Einige Fahrgäste hatten Angst vor dem Sturm, der am Zug rüttelte. Mehrere Fahrgäste hatten am nächsten Morgen Termine wahrzunehmen und mussten sich nun daran gewöhnen, dass ihnen dies nun nicht möglich sein würde. Alle waren jedoch mit dem Ausmaß der gegebenen Informationen zufrieden und viele erlebten das Ereignis in gewissem Sinn positiv als Abenteuer. In derartigen Situationen bildet sich unter den Menschen eine Gemeinschaft, die unabwendbare Einschränkungen überbrücken hilft.

Der Speisewagen blieb zwar geöffnet, konnte aber keine Speisen mehr ausgeben. Bis etwa 23 Uhr erhielten die Fahrgäste allerdings dort noch Getränke. Deren Rest wurde kostenfrei ausgegeben. An dieser Stelle muss ich meine Hochachtung vor dem Service-Personal im Speisewagen und den Zugbegleitern aussprechen, die sich bis zur Ankunft in Hamm am Nachmittag des folgenden Tages trotz Übermüdung freundlich und für

Thema: Gut versorgt in Minden

___ Infolge einer Unterschätzung der bevorstehenden und von den Wetterämtern eindringlich angekündigten Wetterlage habe ich am 18.1.2007 mit dem ICE 556 um 14.51 Uhr meine Rückfahrt von Berlin Hbf nach Aachen angetreten.

Bereits bei der Abfahrt am Bahnhof Spandau wurde durchgesagt, dass wegen der Wetterlage der Zug bis Hannover nur mit einer Höchstgeschwindigkeit von 200 km/h verkehren würde und dabei eine Verspätung in Hannover um fünf Minuten erhalten würde. Alle Anschlusszüge würden erreicht. Ich halte dieses für sachgemäß.

Kurz nach der Durchfahrt in Kirchhorsten schlug bei einer ersten Bö des einsetzenden Sturmes ein gewaltiger Blitz ein. Darauf bremste der Zug auf Halt. Bald wurde gemeldet, dass der Zug wegen einer Signalstörung nicht weiterfahren könne. Später wurde angekündigt, dass der Zug nach Kirchhorsten zurückgesetzt würde und dort wegen der kurzen Bahnsteige allerdings nur bei einigen Wagen die Möglichkeit zum Verlassen des Zuges bestehen werde.

Nach etwa einer halben Stunde wurde die geänderte Entscheidung der Betriebszentrale verkündet, dass der Zug mit extrem niedriger Geschwindigkeit auf Sicht (bei Nacht und Orkan!) bis zum Bahnhof Minden weiterfahren solle, wo durch das Rote Kreuz und das THW eine Notversorgung vorbereitet würde. Diese Entscheidung halte ich für sehr richtig, da in Kirchhorsten eine solche nahezu unmöglich gewesen wäre.

alle Fragen offen gezeigt haben. Mehr als die Informationen der Betriebszentrale konnten sie natürlich nicht geben.

Etwa um 0.30 Uhr wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass nun ein Bus bereitstünde, der die daran interessierten Fahrgäste zu der Turnhalle bringen würde. Dort würden auch warme Getränke und eine warme Mahlzeit ausgegeben werden. Von 1.00 bis 5.00 Uhr war im Zug das Licht abgedunkelt. Die Klimaanlage sorgte für angenehme Wärme.

Im Empfangsgebäude befindet sich ein Laden für Backwaren. Ich war sehr erstaunt, dass dort ab sechs Uhr mit sieben Kräften große Mengen an Brötchen belegt und mit Kaffee verkauft wurden. Die große Nachfrage war wohl vom Bäcker frühzeitig erkannt oder ihm gemeldet worden. Er musste dann alle Kräfte mobilisiert und in einer „Sonderschicht“ gebacken haben.

Morgens um etwa 5.15 Uhr wurde am Bahnhofs-lautsprecher durchgesagt, dass die Strecke bis Bielefeld freigegeben werde und um 5.26 Uhr ein Regionalzug nach Bielefeld bereit stünde. Gegen 6 Uhr wurde mitgeteilt, dass die weitere Strecke von Bielefeld nach Hamm noch gesperrt sei.

Um 8 Uhr kam die Mitteilung, dass die Strecke Bielefeld – Hamm weiterhin nicht freigegeben werden könne und der Zug deshalb über Osnabrück und Münster nach Hamm umgeleitet werde. Voraussichtliche Ankunft in Hamm 10.30 Uhr. Über Anschlüsse dort könne noch nichts gesagt werden.

In Osnabrück wurde die Weiterfahrt wieder unterbrochen. Es wurde um Verständnis dafür gebeten, dass im vor uns liegenden Abschnitt

eine Fahrleitungsstörung die Weiterfahrt verhindere. Im Nachbargleis im Bf. Osnabrück Hbf hatte ein umherfliegendes Dach die Fahrleitung heruntergerissen. Später wurde bedauert, dass die technische Ursache dieser Fahrleitungsstörung im Abschnitt südlich von Osnabrück weiterhin nicht gefunden werden könne.

Der etwa zwei Stunden dauernde Aufenthalt in Osnabrück wurde von vielen Fahrgästen dazu benutzt, um sich mit Lebensmitteln und Getränken zu versorgen. Da die Dauer dieses Aufenthalts erst allmählich bekannt wurde, war das Verlassen des Zuges nicht problemlos.

Nach 12 Uhr wurde die Fahrt – weitgehend auf dem falschen Gleis – und mehrfach mit stark eingeschränkter Geschwindigkeit bis Münster und etwas später bis Hamm fortgesetzt. Bei einigen Zwischenstopps wurden als Grund betrieblich-technische Zusammenhänge wie „Wegen nur eingleisig befahrbarer Abschnitte“ angegeben. Kurz vor Hamm wurde mehrfach angekündigt, dass der Zug dort enden würde und auf die örtlichen Ansagen zu achten sei.

Gegen 14.20 Uhr erreichte der ICE 556 nach knapp 24 Stunden Reisezeit Hamm. Dort wurde über den Bahnhofslautsprecher auf einen abfahrtsbereiten RE in Richtung Dortmund hingewiesen. Dieser Zug verkehrte dann bis Düsseldorf planmäßig. An den Zugzielanzeigen in Hamm waren die anderen Zugabfahrten als Ausfall angegeben. Vor der Ankunft des RE in Düsseldorf wurde noch angekündigt, dass über Anschlussverbindungen die örtliche Lautsprecheransage Auskunft geben werde.

Über Lautsprecher wurde dann mehrfach durchgesagt, dass für Reisende in Richtung Süden ein IC nach Stuttgart mit Anschlüssen nach München und Basel abfahrtsbereit stünde und ein Regionalzug nach Paderborn verkehren würde.

Die Information der Öffentlichkeit, dass der Zugbetrieb weitestgehend ruhen würde, muss wohl umfassend gewesen sein, da am Vormittag des 19.01. in Osnabrück und Münster fast keine und später erheblich weit weniger Bahnkunden als normal warteten. Dadurch konnten dieser IC und der vorherige RE bei mäßiger Überfüllung die Fahrgäste aufnehmen. Im IC nach Stuttgart wurde dann gemeldet, dass die Strecke nach Köln noch gesperrt sei und der Zug deshalb die linksrheinischen Strecken benutzen müsste. Kurz vor der Ankunft in Köln um 16.35 Uhr kam der Hinweis, dass ab Köln über die bereits wieder befahrbare Neubaustrecke Anschlusszüge zur Verfügung stünden und man deren Abfahrtszeiten und die anderer Anschlusszüge den Lautsprecheransagen entnehmen solle. Die Züge würden dann abfahren, wenn ausreichend viele Reisende und das erforderliche Personal da wären. Ab Köln konnte ich einen planmäßigen RE nach Aachen benutzen.

Die Betriebsdisposition der DB-Netz AG hatte also dafür gesorgt, dass trotz der unkalkulierbaren Fahrzeiten im Effekt eine Transportkette für die restlichen Reisenden des Fernverkehrs verfügbar war und die Kapazitäten ausreichten!

Hinsichtlich der Planbarkeit eines solchen Notbetriebs ist zu bedenken, dass Streckenabschnitte und Gleise jeweils erst dann als frei und befahrbar gemeldet werden können, wenn u. a. der Augenschein bei Befahrungen und Begehungen bei Tageslicht den Nachweis dafür liefern. In erheblichem Umfang konnte ich Personen bei der Störungsbeseitigung und bei der Begehung beobachten. Offenkundig war das erforderliche Personal bereitgestellt gewesen.

Ich war am 18. und 19. insgesamt 27 Stunden im Zug unterwegs und habe dabei nur gute Erfahrungen gesammelt.

Prof. Dr.-Ing. Wulf Schwanhäuber

Thema: **Wenn ein Zug liegen bleibt ...**

__ Da will man mit der Regionalbahn 26 Koblenz – Bonn – Köln fahren. In Roisdorf eingestiegen und kurz danach Funkenflug vom zu hoch eingestellten Stromabnehmer. Kurz nach Hürth der erste Knall und die Notbeleuchtung geht an. Der Zug rollt aus zwischen Hürth und Köln-Süd mit mehreren Knallen und sehr starkem Funkenflug (fast wie Feuerwerk). Es hat sich später herausgestellt, dass der defekte Stromabnehmer die Oberleitung abgerissen hatte. Nach einigen Minuten eine Durchsage wegen eines Defekts am Zug. Nach weiteren Minuten heißt es, wir würden von einem anderen Zug abgeschleppt, was aber wegen der defekten Oberleitung nicht möglich war.

Nach eineinhalb Stunden gab es einen medizinischen Notfall in der Bahn, einen Herzpatienten ohne Medikamente. Dies wurde dem Triebwagenführer weitergeleitet, aber von ihm ignoriert mit den Worten: „Was habe ich damit zu tun?“. Nach mehrfachen Aufforderungen durften wir die Fenster entriegeln und mal durchlüften. Außerdem hieß es jetzt: Eine Diesellok komme, um uns abzuschleppen. Diese kam auch nicht. Zwischenzeitlich hatte ein Fahrgast die Polizei Köln angerufen mit Weiterleitung zur Bundespolizei, wobei beide Stellen von diesem Vorfall seitens der Bahn nichts wussten. Nach zwei Stunden heißt es, die Feuerwehr sei unterwegs, was auch nicht der Fall war. Nach weiteren Telefonaten seitens der Fahrgäste und Druck auf den Triebwagenführer traf die Feuerwehr noch vor dem Krisenmanagement der DB ein. Dem Herzpatienten ging es weiterhin nicht gut und nach Absicherung des Nebengleises konnte er nach über 2,5 Stunden richtig medizinisch versorgt werden.

Weiter hatten wir zwei Rollstuhlfahrer an Bord (davon einer mit Elektrorollstuhl mit 150 kg) und drei Blinde. Außerdem musste eine weitere Person, die nicht mehr gehen konnte, behandelt werden. Der Herzpatient wurde mit dem Notarzt ins Krankenhaus gebracht. Nach drei Stunden kam ein Ersatzzug auf dem Nebengleis, in den wir und die Rollstuhlfahrer etc. mittels Notbrücke umsteigen konnten. Kommentar von einer Polizistin im Ersatzzug „Die haben ja noch gute Laune“. Die gute Laune hatten ich und meine Rot-Kreuz-Kollegen verbreitet, um Panik und Angst zu verhindern.

Nach über 3,5 Stunden kamen wir endlich in Köln Hbf an. Dort wurde ersteinmal der Info-Point gestürmt, dessen Personal dann völlig überlastet war und von dem Ganzen nichts wusste.

Dieser Vorfall hatte nichts mit dem Orkan Kyrill zu tun, sondern mit dem totalen Versagen des Triebwagenführers. Ein Lob geht an den Einsatzleiter der Feuerwehr Köln für sein schnelles Handeln, an die Feuerwehr Rodenkirchen, an den Notarzt und das DRK Köln.

Thomas S.

