

Menschen

Efstathios Rafailidis
vom Verkehrsunternehmen
Go-Ahead erzählt, was er auf
Zugfahrten erlebt.

VON WOLF-DIETER RETZBACH

Morgens im Zug: (Von links) Efstathios Rafailidis, Yusuf Ayvaz (beide von Go-Ahead), Nenad Abazovski und Iliadis Lazaros (beide vom Sicherheitsdienst SRS Security). Foto: wd



An diesem Morgen, dem ersten nach dem Weihnachtsfest, wird Nenad Abazovski eine Frage gestellt, die er in seinem Berufsalltag derzeit öfter hört. Der 43-Jährige kontrolliert in einem Go-Ahead-Zug die 3G-Nachweise der Fahrgäste, das Triebfahrzeug ist von Heilbronn Richtung Landkreis Ludwigsburg und Stuttgarter Hauptbahnhof unterwegs. Es ist 6.40 Uhr, Abazovski tritt an einen Mann heran und sagt höflich: „Guten Morgen, der Herr, einmal den 3G-Nachweis und den Ausweis, bitte.“ Der Herr, mittleres Alter, gehobener Kleidungsstil, zückt 3G-Nachweis und Ausweis und stellt Abazovski die Frage, die der Kontrolleur öfter hört: „Sind Sie auch 3G?“

Vielleicht hat der Fahrgast nur kurz nicht nachgedacht, aber wahrscheinlicher ist, dass er die Frage in provozierender Absicht gestellt hat, wofür auch sein leicht schneidender Unterton spricht. Der Kontrolleur bleibt freundlich und antwortet: „Natürlich, sonst dürften wir das nicht machen.“ Damit ist der kurze Wortwechsel beendet.

„Auf Diskussionen lassen wir uns nicht ein“, sagt Abazovski, seit elf Jahren in der Sicherheitsbranche tätig. „Man muss cool und sachlich bleiben“ – auch wenn er, wie auf mehreren Fahrten schon geschehen, bei einer Kontrolle zu hören bekommen habe: „Ich bin Anwalt, Sie dürfen das gar nicht.“ Doch, darf er, deshalb führen Abazovski und sein Kollege Iliadis Lazaros auch an diesem Morgen im Zug einen Go-Ahead-Ausweis mit sich, um ihn Skeptikern bei Bedarf vorzeigen zu können.

Die beiden arbeiten für den Sicherheitsdienst SRS Security, zu dessen Aufgaben jetzt nicht mehr nur der Schutz öffentlicher Großveranstaltungen (als es sie noch gab) oder bestimmter Objekte zählt. Seit Dezember gehört das Überprüfen der 3G-Nachweise in Bahnen dazu, und „im Großen und Ganzen“, betont Abazovski, „gibt es keine Probleme“. Einige Fahrgäste bedanken sich bei ihnen sogar für die Kontrollen. Aber es gibt auch die anderen, doch die seien die Minderheit: Laut Efstathios Rafailidis, Betrieblicher Leiter der Kundenbetreuung von Go-Ahead, hatten in drei Dezember-Wochen von etwa 5000 kontrollierten Fahrgästen weniger als drei Prozent keinen 3G-Nachweis. Statistisch erfasst ist nun auch eine junge Frau, die am Morgen nach Weihnachten in Lauffen in den Zug gestiegen war – und ihn sogleich wieder verlassen musste. Sie war nur einmal geimpft und nicht getestet, als sie sich auf einen der Plätze setzte. Ohne Umstände und Murren verließ sie den Zug. „Bis jetzt“, erzählt Abazovski, „haben wir noch nie die Polizei zur Unterstützung holen müssen. Aber man weiß nie, Menschen können unberechenbar sein. Insgesamt aber machen die Leute mit“, sagt der 43-Jährige über die 3G-Kontrollen im Zug.

„Wir leben in einer verrückten Zeit“, sagt Rafailidis. „3G am Arbeitsplatz, 3G im Zug,

Von Nachweisen und Ministern

Seit einigen Wochen werden in Bahnen nicht nur Tickets, sondern auch 3G-Nachweise kontrolliert: In einem Zug reisen darf nur, wer gegen das Coronavirus geimpft ist, wer genesen oder getestet ist. Wie funktioniert das, was erleben Mitarbeiter auf ihren Fahrten, auch unabhängig von Corona? Unterwegs mit einem Team des Eisenbahnverkehrsunternehmens Go-Ahead auf einer Fahrt, die auch durch den Landkreis Ludwigsburg führt.

Fahrgäste nach ihrem Impfstatus fragen zu müssen – wer hätte das vor zwei Jahren gedacht?“ Die ersten 3G-Kontrollen im Dezember begleitete der Chef der Kundenbetreuung selbst, dabei wurde eine junge Frau im Zug kontrolliert, die mit Koffern und einem Säugling Richtung Frankfurt fuhr, aber keinen digitalen Impfnachweis mit sich führte. Der analoge Pass, den sie vorzeigte, reichte nicht mehr aus. Laut den Vorgaben hätte die junge Mutter also mitsamt Gepäck und Nachwuchs den Zug verlassen müssen, es war früher Morgen, draußen hatte es Minusgrade, „was macht man in solch einer Situation? Da braucht es auch Fingerspitzengefühl“, sagt Rafailidis. Er ließ die Frau weiterfahren, nicht ohne ihr vorher ins Gewissen geredet zu haben: „Wenn Sie in den nächsten Tagen ohne digitalen Nachweis unterwegs sind, haben Sie ein Problem.“

Im Zug sei ein „Querschnitt der Gesellschaft“ unterwegs, sagen die Kundenbetreuer rund um Rafailidis, „von der Hausfrau bis zur Professorin, vom Wissenschaftler bis zum Punk.“ Und von Unterstützern bis zu Gegnern der Coronamaßnahmen. Es gebe auch einige wenige Fahrgäste, die die Existenz des Virus leugnen. Darüber diskutiert werde nicht, betont Rafailidis, „das bringt nichts. Wir setzen die gesetzlichen Bestimmungen um und müssen sachlich und professionell bleiben. Wir dürfen ein Gespräch nicht entgleisen lassen.“ Meist sind die Begegnungen im Zug ohnehin entspannter Art. Eine Frau zeigt an diesem Morgen nach Weihnachten auf der Fahrt zwischen Stuttgart und Heilbronn ihren Impfpass, versteht aber kein Deutsch. Rafailidis gibt auf seinem Handy den Satz „Sie brauchen das in digitaler Form“ in ein portugiesisches Übersetzungsprogramm ein, zeigt ihn der Reisenden – die nun versteht und ihren digitalen Nachweis hervorholt.

Manche Fahrgäste lernen die Kontrolleure besser kennen, weil sie sich mehr oder weniger häufig im Zug sehen. Rafailidis erzählt von einer älteren Dame, die wochenlang eine Tafel Schokolade nur für ihn in ihrer Handtasche führte, bis sie den Kundenbetreuer wieder traf und sie ihm übergeben konnte. Er erinnert sich an die Großmutter, die ihrem geistig be-

einträchtigten Enkelkind auf der Fahrt von München nach Lindau eine Freude machen wollte – und tatsächlich, der Junge durfte in den inaktiven Führerstand des Zuges, und die Oma machte ein Foto von ihm, wie er da so auf dem Sitz saß.

Nachdem 2010 der Vulkan Eyjafjallajökull auf Island ausgebrochen war, strandete eine Delegation ghanaischer Minister am Stuttgarter Hauptbahnhof. Nichts ging mehr für sie, kein Flug, kein Hotel, keine Idee, wo die Nacht verbracht werden konnte. Rafailidis bekam das mit und vermittelte die Minister an einen Bekannten von ihm, der eine Pension in Waiblingen führte. So fuhr ein Trupp hochrangiger Politiker aus Ghana im Frühjahr 2010 per Taxi von Stuttgart zu einer Unterkunft in den Reims-Murr-Kreis.

Rafailidis erzählt auch von einer Frau, die an einem Heiligen Abend ihre Tasche im Zug vergessen hatte. Die Ärztin brauchte sie aber, weil sie am nächsten Tag Dienst hatte. Ein Taxi fährt aber nicht nur eine Tasche durch die Gegend, deshalb hätte Rafailidis sie der Frau persönlich nach Nagold gebracht, aber er hatte einen Getriebeschaden an seinem Auto. Also rief er einen Freund an, der nach Nagold fuhr und der Frau die Tasche brachte. Die sei „ganz schön baff“ gewesen und habe sich sehr ge-

freut über diesen außergewöhnlichen Service. Sich in einen Kunden hineinversetzen können, Menschenkenntnis haben, empathisch sein, nicht nur Tickets kontrollieren, sondern auch Fahrgäste informieren und ihnen helfen, zum Beispiel Rollstuhlfahrern beim Einsteigen – „all das gehört zum Jobprofil unserer Kundenbetreuer“. Diese sähen bei jedem Halt auf den Bahnsteig, „ob dort jemand Hilfe benötigt“, sagt Rafailidis. „Verspätungen und verpasste Anschlüsse kann man mit Freundlichkeit wettmachen, die Kunden sollen sich bei uns wohlfühlen.“ Sein Team erhalte mehr Lob als Kritik; auf der Instagram-Seite von Go-Ahead Baden-Württemberg werde regelmäßig Kundenlob veröffentlicht. Aber natürlich seien Kundenbetreuer auch „Blitzableiter für den Ärger, den die Leute täglich in Job oder Privatleben haben“. Emotionen würden dann bei Bahn-Mitarbeitern „abgeladen“, aber, so Rafailidis, „ob ich meinen schlechten Tag für mich behalte oder gegenüber anderen auslebe, ist eben auch eine Charakterfrage“.

Für den 37-Jährigen und seine Mitarbeiter beginnt dieser erste Arbeitstag nach Weihnachten um 4.48 Uhr, als der Go-Ahead-Zug RE 8 im Stuttgarter Hauptbahnhof Richtung Würzburg startet. Um 5.10 Uhr die Durchsage im Zug: Hauptbahnhof Heilbronn gesperrt, „polizeiliche Ermittlungen“, der Grund ist ein herrenloses Gepäckstück. „Das ist nichts Außergewöhnliches“, sagt Rafailidis, die Sperrung eines Bahnhofs erlebe er häufiger. Doch nun müssen er, seine Kollegen und die Fahrgäste warten, der Zug steht mindestens 30 Minuten in Lauffen, Zeit für ein Gespräch mit dem dortigen Fahrdienstleiter. Der Mann aus dem Kreis Ludwigsburg, der seinen Namen nicht in der Zeitung sehen will, tritt im T-Shirt in die morgendliche Kälte. Er stellt die Weichen und Signale, regelt die Zugfolge. „Fahrdienstleiter sind das, was im Flugbetrieb die Lotsen sind“, sagt der Mann, ehe er wieder an sein Drucktastenstellwerk muss: „Es geht weiter“, schreit der Lokführer um 5.42 Uhr über den Bahnsteig.

Zurück in Stuttgart verabschieden sich der Chef der Kundenbetreuung und die Sicherheitsmänner voneinander: „Bis zum nächsten Mal.“ Rafailidis und Lazaros kennen sich schon lange, sie spielten als Jugendliche in Waiblingen zusammen in einem Fußballteam, danach verloren sie sich aus den Augen, Rafailidis begann eine Ausbildung bei der Bahn, Lazaros ging in die Sicherheitsbranche. Dann, vor Monaten, erhielt der Chef der Go-Ahead-Kundenbetreuung einen Anruf. Am Apparat: Lazaros, der ihm mitteilte, als Mitarbeiter der Sicherheitsfirma bald im Zug die 3G-Nachweise zu kontrollieren. „Die Stimme habe ich auch nach so langer Zeit sofort erkannt“, erzählt Rafailidis. Die Coronakrise hat ihn und Lazaros wieder zusammengeführt. Jetzt sind sie wieder Seite an Seite unterwegs – nicht mehr auf dem Fußballplatz, sondern in Zugabteilen.

„3G am Arbeitsplatz, 3G im Zug, Fahrgäste nach ihrem Impfstatus fragen zu müssen – wer hätte das vor zwei Jahren gedacht?“

Efstathios Rafailidis
Betrieblicher Leiter der
Go-Ahead-Kunden-
betreuer

„Auf Diskussionen lassen wir uns nicht ein. Man muss cool und sachlich bleiben.“

Nenad Abazovski
Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes SRS Security, der 3G-Nachweise in Zügen kontrolliert

GO-AHEAD

Rund 400 Mitarbeiter im Land

Das Verkehrsunternehmen Go-Ahead Baden-Württemberg betreibt regionalen Zugverkehr im Auftrag des Landesverkehrsministeriums sowie der Bayerischen Eisenbahngesellschaft. Der Go-Ahead-Mutterkonzern mit Sitz im britischen Newcastle beschäftigt weltweit rund 27 000 Mitarbeiter, in Deutschland mehr als 700, im Südwesten rund 400 Menschen. Go-Ahead Baden-Württemberg betreibt seit Juni 2019 den Schienenverkehr auf Teilen des Stuttgarter Netzes, unter anderem mit Frankenbahn (jährlich 4,4 Millionen Zugkilometer) und Murrbahn (1,4 Zugkilometer pro Jahr). (wd)