

Die fragwürdige Verhältnismäßigkeit bei der Deutschen Bahn

Kalkas Kommentar Wie mit Krawall-Männern umgegangen wird – und wie mit einer Schwarzen Frau.

Zwei Fälle, zwei Kommunikationsansätze: Der ICE 941 steht am 13. Juni um kurz nach 14 Uhr im Duisburger Bahnhof. Und steht. Und steht. Die geschätzt 800 Fahrgäste erfahren per Lautsprecher, dass ein Polizeieinsatz die Weiterfahrt verhindern würde. Nach 30 Minuten bekommen einige Fahrgäste Panik. Was ist geschehen? Terrorismus? Vandalismus? Mord und Totschlag? Drei, vier Polizisten stürmen den Bahnsteig, weitere 20 Minuten lang wird diskutiert. Nach 50 Minuten fährt der Zug ein Stück weiter, gibt allerdings in Hamm seine Fahrt gen Berlin auf, da die Verspätung zu groß sei.

Nur in Wagen 24 kann verfolgt werden, was wirklich geschieht: Eine Schwarze Frau, die kein Deutsch kann, hat am Automaten nur ein 9-Euro-Ticket gelöst, das im ICE nicht gültig

ist, und im Zug keine Maske getragen. Nicht aus böser Absicht, sondern aus Unwissenheit. Die Dame ist absolut friedfertig, harmlos, schüchtern und einsichtig. Ein Mitarbeiter der Bahn aber ist, sagen wir mal: unentspannt. Er lässt den Zug in Duisburg nicht weiterfahren, ruft unaufhörlich 30 Minuten lang die Polizei, stoppt am Ende einen kompletten ICE mit 800 Menschen an Bord. Der Grund ist laut Nachfrage bei der Deutschen Bahn: „Es bestand kein Anspruch auf Beförderung.“

Gemeint war natürlich die Frau, betroffen waren weitere 799 Fahrgäste. Mit einer rassistisch beeinflussten Überreaktion hat das sicher nichts zu tun gehabt. Oder?

„Der Polizeieinsatz wurde schon während des Vorfalles von im Zug befindlichen Polizisten unterstützend begleitet, die aufgrund der Umstände die Hinzuziehung der Bundespolizei empfohlen“, kommuniziert die Bahn auf unsere konkrete Anfrage. Klingt nach Krawall und Drama. Die Wahrheit: Ein Polizist, der zufällig im Waggon war, wollte mit der Bagatelle nichts zu tun haben, da er gerade außer Dienst war und daher gar nicht eingreifen durfte. Sagte er in Waggon 24 sinngemäß.

DR. JOCHEN KALKA, Mitglied der Geschäftsleitung bei der Berliner Kommunikationsagentur schoessler's, davor 20 Jahre Chefredakteur beim W&V-Verlag, Buchautor von diversen Fachbüchern. Zuletzt erschien von ihm *Die Startup-Lüge* (Econ). Kalkas Kommentar erscheint regelmäßig exklusiv in *marke41*.





Als Gegenpart folgt nun ein zweites Beispiel zum Thema Verhältnismäßigkeit und Kommunikation:

Im Intercity 2216 sind auf der Fahrt von Stuttgart in Richtung Münster in Wagen 7 eine Männergruppe eines Fußballvereins, eine Männergruppe eines Kegelklubs und eine Männergruppe eines Junggesellenabschieds. Eine komplette Palette Dosenbier hat fast jeder Einzelne der Männer dabei. Die Männer werden lauter und lauter, singen, stehen auf, nehmen ihre Masken ab, da sie stets trinken. Einige Familien verlassen ihre reservierten Sitze des überfüllten Zuges mit ihren verängstigten, weinenden Kindern und harren auf dem lauten Blech des alten Zuges zwischen den Waggons.

Wie das die Bahn kommentiert: „Bei einer wie von Ihnen geschilderten Situation im Intercity 2216 am 4. Juni versuchen die Mitarbeitenden im Zug deeskalierend einzugreifen.“ Hätte man diesen kommunikativen Ansatz nicht auch im oben genannten Beispiel der Schwarzen Frau anwenden können? Die Bahn: „Allerdings haben alle Personen, die eine gültige Fahrkarte haben, zunächst einmal Anspruch auf Beförderung.“

Muss man sich hier nicht doch die Frage gefallen lassen, wie es um die Verhältnismäßigkeit steht: Fall 1 zeigt eine einzige harmlose, anständige Frau, die keine Deutsch kann und guten Willens war, eine Fahrkarte zu kaufen – aber am Fahrkartenselbstentwurf scheiterte. Bei ihr wird ein Polizeieinsatz ausgelöst, ein kompletter ICE zum endgültigen Stopp gezwungen und damit 800 Menschen an der Weiterfahrt gehindert. Bei Fall 2 wird bei kraxallierenden Männern, die Kinder und andere Fahrgäste einschüchtern, der Anspruch auf Beförderung in den Vordergrund der Argumentation gestellt.

Die Bahn gibt 103 Millionen Euro brutto für Werbung aus, davon 42 Millionen für TV-Spots (Nielsen Media Research 2021). Vielleicht sollte sie mehr in Kommunikationsschulung investieren. Wobei man zugeben muss, dass die meisten Bahnbeamten in den Zügen einen tollen Job machen.

Womöglich wird auch die Presseabteilung der Deutschen Bahn aufgrund dieser Fälle etwas bewegen. Sie nimmt die „Vorwürfe sehr ernst und wird den Fall genau prüfen“. Oder ist dieser Satz nur das Ergebnis einer billigen PR-Schulung? ■

Fotos: © Adobe Stock, Unternehmen