

■ Berlin

Einsam, weil unbezahlbar

aus SIGNAL 09-10/2000 (Januar/Februar 2001), Seite 10 (Artikel-Nr: 10001964)
Jan Gympel

Eine Erinnerung an eine (fast) vergessene Dienstleistung

Man steigt einfach ein. Dann kommt jemand, man sagt ihm, wohin man will, er verkauft einem das günstigste Billet, steht auch noch für Auskünfte bereit, hilft einem vielleicht wieder aus dem Wagen, und am Ende der Tour guckt er, ob alles im Fahrzeug in Ordnung ist und beseitigt gegebenenfalls den größten Dreck.

So müßte es in der vielbeschworenen Dienstleistungsgesellschaft zugehen. Doch noch bevor deren Zeitalter so richtig anbrach, verschwand der Beruf, der all dies umschloß: Am 1. Oktober 1960 begann bei der BVG (West) mit der Umstellung der ersten beiden Buslinien auf Einmannbetrieb der langsame Abschied vom Schaffner, der sich bis zum 1. Mai 1981 hinziehen sollte, als es freilich lange schon nur noch »Sitzschaffner" gab, an denen die Fahrgäste vorbeizudefilieren hatten (im Osten ging es etwas später los, dafür war man viel schneller mit der Umstellung fertig).

Dabei war am Personal zu sparen nichts Neues, vielmehr handelt es sich um einen Trend, der sich durch das gesamte zwanzigste Jahrhundert zieht: Wer beispielsweise vor neunzig Jahren einen U-Bahnhof betrat, traf dort auf - mindestens! - einen Mann, der Fahrkarten verkaufte, einen, der sie entwertete oder kontrollierte, einen, der den Bahnsteig beaufsichtigte und die Züge abfertigte, die wiederum neben dem Fahrer noch einen Zugbegleiter besaßen.

Schon in den zwanziger Jahren begann man, erst einmal den Fahrkartenverkauf zu rationalisieren, indem man die »Passimeter" aufstellte, jene bis vor einigen Jahren auf jedem U-Bahnhof vertretenen Häuschen, an denen ursprünglich Billetts gleichzeitig verkauft und kontrolliert wurden. Inzwischen sind die Passimeter praktisch vollständig verschwunden, und mit ihnen die meisten Leute für den Verkauf von Fahrkarten oder Infomaterial, ebenso wie die Zugbegleiter und das Aufsichtspersonal auf den Bahnsteigen. Übriggeblieben ist, neben einigen Kontrolleuren (zu welchen die Deutsche Bahn ihre Schaffner am liebsten auch degradieren möchte, indem sie den Fahrkartenverkauf in den Zügen abschafft), bloß der Fahrer, dessen Arbeitsplatz ein einsamer geworden ist, ähnlich dem des Busfahrers, dem man nach Fortfall des Schaffners weitere Aufgaben aufgebürdet hat.

Doch während sich die Leute am Lenkrad wohl leider, leider nicht wegrationalisieren lassen, möchte man jene in den Führerständen der U-Bahnen so bald wie möglich einsparen.

Noch heißt es: Dann gibt es wieder Zugbegleiter oder Schaffner oder womöglich »Train Assistants" oder welcher schwachsinnigen Schwafelausdruck man für jemanden finden wird, der im Zug präsent ist, aufpaßt, helfen und Informationen geben kann. Aber, so ist inoffiziell bereits zu hören, in jedem Zug müßten die ja nun auch nicht unbedingt mitfahren.

Wobei uns einfällt: Haben Sie eigentlich schon viel davon bemerkt, daß seit einigen



Die Zugestiegenen bitte... Im Unterdeck eines Doppeldeck-Autobus der BVG (West) um 1963. (Foto: BVG-Archiv, Repro aus: 150 Jahre Berliner Omnibus)

Wochen wieder auf jedem U-Bahnsteig Personal stationiert sein soll? Endlich nicht mehr im Kabäuschen, sondern dauerpräsent und stets ansprechbar? Eben. Und so steht denn zumal der gelegentliche Kunde, der doch gerade zur häufigen Benutzung des öffentlichen Nahverkehrs animiert werden soll, einsam und ratlos vor einem komplizierten Automaten, der die Fahrscheine eines noch komplizierteren Verbundtarifs verkauft (so er denn funktioniert und man das passende Geld hat). Hilfe gibt's, wenn nicht gerade Kontrolleure in der Nähe sind (wohl die einzigen krisensicheren Arbeitsplätze), bestenfalls noch per Gegensprechverkehr von einer quäkenden »Notruf- und Infosäule" aus, die freilich auf dem Bahnsteig steht - auf dem man ohne gültigen Fahrausweis gar nicht herumlaufen dürfte.

Und wieder einmal wird man mit dem Grundwiderspruch der Dienstleistungs- und Wohlstandsgesellschaft konfrontiert: Zwar kann nur der individuelle Service, die persönliche Ansprache, durch keine Maschine ersetzt werden. Doch da die menschliche Arbeitskraft immer teurer wird, ist die einzige Dienstleistung, die man sich am Ende noch leisten kann, jene, die man selbst erbringt.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10001964>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten