

Im Hauptbahnhof

Er gehört zu den fünf großen Hauptbahnhöfen in Deutschland und ist ein wichtiger Knotenpunkt in Europa: der Kölner Hauptbahnhof. Mit seinem umfassenden Angebot ähnelt er einem kleinen Dorf.

„Einsteigen, Türen schließen selbsttätig. Vorsicht bei der Abfahrt!“

Mitten in der Stadt, direkt neben dem berühmten Dom, befindet sich der Kölner Hauptbahnhof. Er gilt mit täglich etwa 280.000 Reisenden nach den Hauptbahnhöfen in Hamburg, München, Frankfurt am Main und Berlin als fünftgrößter zentraler Bahnhof in Deutschland. Bei der Vielzahl der Menschen und der Größe des Bahnhofs können sich Reisende, die fremd in der Stadt sind, schon mal hilflos fühlen. Aber sie bekommen Hilfe, so ein Bahnmitarbeiter:

„Wenn man reinkommt, hat man den **Service-Point**. Das ist der Empfang des Kunden; das heißt, jeder Kunde, der sich nicht auskennt, kann rangehen, kann kurz fragen, ihm wird geholfen. Er kann Geld hinterlegen oder Briefe für Angehörige. Wir **rufen** auch **aus**.“

Wer den Hauptbahnhof durch den Haupteingang unterhalb des Kölner Doms betritt, läuft beinahe direkt auf den **Service-Point** zu. Das ist ein Informationsschalter, an dem Bahnmitarbeiter Reisenden helfen und ihre Fragen beantworten. Im Notfall werden dort auch Personen übers Mikrofon **ausgerufen**, gesucht und informiert. Außerdem findet man im Kölner Hauptbahnhof das sogenannte **Reisezentrum**, ein Ort, an dem Reisende unterschiedliche Angebote vorfinden, erklärt ein Mitarbeiter:

„Wir haben einmal den **Express-Verkauf**, wo der Kunde ohne Reservierung, ohne große Fahrplanauskunft ein **Ticket** bekommt. Als zweites haben wir diese **Universalschalter**, wo der Kunde intensive Beratung in einem Verkaufsgespräch bekommt. Als drittes haben wir im **Reisezentrum** noch diese zwei **Counter DB-Reisebüro**, wo der Kunde alle touristischen Leistungen, **im Endeffekt** Flüge, Hotelbuchungen, Unterkünfte in jegliche Destinationen, die wir mit unseren Partnern anbieten, **buchen** kann.“

Im Reisezentrum gibt es drei unterschiedliche Bereiche: den Bereich für diejenigen, die im **Express-Verkauf**, also sofort, ihren Zugfahrchein, ihr **Ticket**, am Schalter kaufen können. Dann den Bereich für Reisende, die eine allumfassende, **universale**, Beratung wünschen, die beispielsweise wissen wollen, welche die beste und günstigste Zugverbindung zu ihrem Reiseziel ist. Im dritten Bereich können Reisende eine Urlaubsreise **buchen**. Wer eine Reise bucht, reserviert unter anderem eine Unterkunft für eine bestimmte Zeit sowie einen Platz im Zug oder Flugzeug. Letztendlich, **im Endeffekt**, muss man dafür nicht in ein

größeres Reisebüro in der Stadt. Die Beratung übernehmen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Deutsche Bahn-Reisebüros, kurz: des **DB**-Reisebüros, an zwei **Schaltern**, auf Englisch „**Counter**“. Das sind Theken, an denen Kundinnen und Kunden bedient werden. Einen Hauptbahnhof verbindet man in Deutschland aber nicht nur mit Reisen, sondern auch mit Geschäften, die schon sehr früh und auch an Sonn- und Feiertagen geöffnet sind. Denn Bahnhöfe sind – wie auch Flughäfen – nicht an die gesetzlichen Ladenschlusszeiten gebunden. Im Kölner Hauptbahnhof befindet sich der Geschäfts- und Gastronomie-Bereich in der sogenannten Markthalle. Die Mitarbeiterin einer Bahnhofsapotheke ist begeistert von dem vielfältigen Angebot:

„Ich find’ toll, dass eben gerade die **Pendler** hier viel erledigen können, Sachen eben wie Apotheke, wie **Reinigung**, Supermarkt. Alles das, was man eben sonst **im Zweifel** im Heimatdorf gar nicht mehr erledigen kann, weil morgens noch die Geschäfte geschlossen sind und abends schon wieder bereits alles zu ist.“

Vor allem für **Pendler**, Personen, die täglich mit dem Zug zwischen ihrem Wohnort und ihrer Arbeitsstelle hin- und herfahren, ist die Möglichkeit des Einkaufens vor oder nach der Arbeit wichtig. Denn je nachdem, wo sie wohnen und wie lange die Fahrtstrecke ist, haben die Geschäfte am Heimatort vor der Abfahrt und nach der Ankunft vielleicht, **im Zweifel**, geschlossen. Sogar eine **Reinigung** findet man im Hauptbahnhof, ein Geschäft, in dem schmutzige Kleider chemisch gesäubert und anschließend gebügelt werden. Auch nicht wegzudenken aus einem Hauptbahnhof sind trotz der digitalen Entwicklung die Buch- und Presseläden. Denn nichts ist langweiliger als eine lange Zugfahrt, bei der man nichts zu lesen hat. Das Angebot für die Reisenden ist dementsprechend groß, wie die Mitarbeiterin eines Geschäfts berichtet:

„Es gibt sehr viel **Presse**, deutsche und internationale Presse. Es gibt Bücher, **Unterhaltung**, Krimis. Und dann haben wir natürlich ein paar Sachen, die man so braucht als Reise**bedarf**, zum Beispiel **Kulis** und ‘n paar Briefumschläge, aber auch Brillen, die man zusammenklappen kann, wenn man seine Brille vergessen hat.“

Die Buch- und Presseläden haben nicht nur Zeitungen, **Presse**, und **Unterhaltungsromane**, also Geschichten ohne besonders hohen literarischen Anspruch, im Angebot, sondern auch Reise**bedarf**, alles, was man während einer Zugfahrt sonst noch braucht. Wer beispielsweise einen Brief schreiben will und seinen Kugelschreiber, **Kuli**, vergessen hat, erhält ihn hier. Und wie in allen großen deutschen Bahnhöfen finden Hilfesuchende auch im Kölner Hauptbahnhof einen Ort, wo man sich ihrer annimmt: die **Bahnhofsmission**. Monika Braun-Gerhards arbeitet dort seit Anfang der 1980er Jahre. Sie erklärt:

„Die **Bahnhofsmission** ist im Prinzip eine **Anlaufstelle** für alle Menschen. Also für

jeden, der irgendeine Art von Problem hat. Der kann zu uns kommen. Wir stellen also keine Bedingungen. Wir sind also ‘ne sogenannte **niedrigschwellige** Einrichtung. Das heißt, hier kann jeder reinkommen, er muss seinen Namen nicht sagen.“

Die Kölner Bahnhofsmission, 1899 gegründet, ist eine **Anlaufstelle**, ein Ort, zu dem Menschen kommen können, die Hilfe suchen. Und diese Hilfe ist unbürokratisch, **niedrigschwellig**. Bahnhofsmissionen existieren seit Ende des 19. Jahrhunderts. Die erste wurde 1894 in Berlin gegründet: damals mit dem Ziel, jungen Mädchen, die vom Land in die große Stadt kamen, zu helfen, eine Arbeit oder Wohnung zu finden. Mittlerweile hat sich die Zielgruppe verändert, sagt Monika Braun-Gerhards:

„Es ist einfach ‘n **Anziehungspunkt** für Leute jeglicher Art. Also, nicht nur für Reisende, sondern diese ganzen **Randgruppen**. Man sagt immer so, der Bahnhof ist so ‘**ne Welt für sich**, und da zeigt sich eigentlich auch immer, was so in der Gesellschaft **sich abspielt**.“

Die Kölner Bahnhofsmission ist ein **Anziehungspunkt**, ein Ort, zu dem bestimmte Personengruppen kommen. Dazu gehören Reisende, die etwa wegen einer Behinderung Hilfe beim Einsteigen benötigen, aber auch solche, die am Rand der Gesellschaft stehen, sogenannte **Randgruppen** wie etwa Wohnungslose, alte Menschen, aber auch psychisch Kranke. Für Monika Braun-Gerhards ist das, was in einer Bahnhofsmission geschieht, **eine Welt für sich**, etwas, das es in dieser Form nur hier gibt. Gleichzeitig spiegelt es wider, was in der gesamten Gesellschaft passiert, was **sich dort abspielt**. Auf manche trifft dann, so Monika Braun-Gerhards, eine bekannte Redewendung zu:

„Also, ich denke, das ist beim Großteil unserer Klienten so, dass **der Zug schon abgefahren ist**. Also der Zug in deren Leben: Wo geht’s hin? Was kann ich machen? Was hab ich für Möglichkeiten? Da ist für viele wirklich Endstation oder ist schon alles gelaufen, der Zug ist weg.“

Wer am Kölner Hauptbahnhof seinen Zug verpasst hat, muss auf den nächsten warten, in den er dann einsteigen kann. Bei mehr als 1200 Zügen, die täglich hier ankommen und wieder abfahren, ist der richtige bestimmt dabei.

„Einsteigen, Türen schließen selbsttätig. Vorsicht bei der Abfahrt!“

*Autorinnen: Cornelia Stenull, Beatrice Warken
Redaktion: Suzanne Cords*

Arbeitsauftrag

Der Kölner Hauptbahnhof geriet an Silvester 2015 weltweit in die Schlagzeilen. Bildet kleine Arbeitsgruppen und recherchiert die Hintergründe. Verfasst eine schriftliche Darstellung der Ereignisse. Tragt eure Berichte in eurer Lerngruppe vor.