

Störungskommunikation der Deutschen Bahn

Hannes Krämer

Beitrag zur Ad-hoc-Gruppe »Transit-Zeiten«

Einsteigen bitte – Einleitung

Im Folgenden wird ein Ausschnitt aus dem professionellen „Transit-Life“ (Bissell 2018) in den Fokus gerückt, nämlich die Durchsage im Zug, genauer: im Fernverkehr. Diese Durchsagen sind maßgeblicher Bestandteil einer Reise. Im Fernverkehr sind sie keine rein mechanischen, wohl aber routinierte Formen der Kommunikation. Als solche beeinflussen sie das Reisegeschehen, dienen einerseits der Informationsweitergabe, andererseits auch der Verhaltenssteuerung. Mein Beitrag skizziert aus einer gleichmaßen kultur- wie kommunikationssoziologischen Perspektive die Bahndurchsage als kommunikative Form der synchronen, situativen Herstellung von Reisen als Praxis.¹ Dabei interessiert mich insbesondere der kommunikative Umgang mit der Zeitlichkeit der Reise. Die leitende Frage des vorliegenden Beitrags also lautet: Wie wird in Bahndurchsagen Zeit bearbeitet? Ich werde im Folgenden nur auf einen Punkt eingehen – die Bearbeitung von fahrtverzögernden Störungen. Dabei ist eine Vorwegbemerkung wichtig: Dieser Text ist *kein Bahn-Bashing*. Die Herausforderungen, denen die Bahn ausgesetzt ist und die wir tagtäglich in teilweise unzumutbarer Art und Weise zu spüren bekommen, sind den meisten aus eigenem Erleben oder Erzählungen anderer ohnehin bekannt. An dieser Stelle gilt es, Verzögerungen im Bahnverkehr zu soziologisieren und nach der sozialen Praxis der Bahn im Umgang mit Zeit zu fragen. Im besten Fall wird der Text damit zu einem soziologischen Vademecum, einer digitalen Reisebegleitung, mittels derer die eine oder der andere die wünschenswert unaufgeregte Reisezeit soziologisch reflektieren kann.

Auf Kunden wirken mit der Stimme – Kommunikative Merkmale der Zugdurchsage

Durchsagen im Zug als kommunikative Formen zu betrachten, ermöglicht verschiedene Zugänge. Bahndurchsagen wurden linguistisch beispielsweise als „Stimmen der Distanz“ (Zollna 2003) hinsichtlich ihrer prosodischen Merkmale bestimmt – mit dem verblüffenden Ergebnis, dass Intonation und Sprachmelodie bei Bahndurchsagen über verschiedene Sprachen hinweg ähnlich sind. In der bisherigen For-

¹ Dieser Text ist in einer umfangreicheren Fassung erstmalig beim sozialwissenschaftlichen Nachrichtenportal Soziopolis erschienen: <https://www.soziopoliis.de/alltaegliche-poesie-der-stoerung.html> Dort finden sich auch Informationen zum Entstehungskontext des Beitrags. Ausführlich wird dort auch unterstützenden Personen gedankt. Namentlich werden dort für ihre Unterstützung erwähnt und so sei es auch hier Dominik Gerst und Laura Schniesko.

schung zu Durchsagen im Bahnverkehr konnte gezeigt werden, dass sich diese, wie alle gesprochenen Darstellungen, an den sogenannten Konversationsmaximen ausrichten, die der Linguist Paul H. Grice aufstellte (Janich 2008). Prinzipiell orientieren sich die Beiträge an der der Sprechsituation angemessenen Länge, Informationsdichte, dem richtigen Zeitpunkt und der richtigen Ansprache. Zugleich können Bahndurchsagen als Ausdruck dahinterliegender Wissensordnungen bestimmt werden, als zeitgenössische Kommunikationsräume, in denen sich die Zumutungen mobilen Lebens offenbaren (Allert 2008).

Für den vorliegenden Fall werden die Durchsagen als konkretes lokales Geschehen untersucht – als Kommunikationsformat also, das in seinem Vollzug im ethnomethodologischen Sinn eine eigene Ordnung produziert (Garfinkel 1967). Eine entsprechende Kommunikationsanalyse rückt, wie auch Erving Goffman (1986) zeigte, die Sprechsituation und ihre kommunikative Gestaltung in den Vordergrund und nicht die Motive der Teilnehmenden. Dies ist auch für die vorliegende Betrachtung leitend.

Klar ist: Durchsagen sind Kommunikationen, die gehört werden sollen. Sie richten sich an ein konkretes Publikum, potenziell an alle Fahrenden. Sie sind Bestandteil professioneller Kommunikation – ein Paradebeispiel für das, was die Linguistik „institutionelle Kommunikation“ nennt und damit von Alltagskommunikation abgrenzt.² Durch diese Zuordnung sind auch gewisse kommunikative Merkmale vorprogrammiert: Es ist klar, wer spricht – nahezu immer die „Zugchefin“ oder der „Zugchef“, ab und an auch mal der oder die Lokführer:in. So gut wie nie treten Reisende oder andere Personengruppen (etwa die Polizei oder Lehrpersonen) vor das Mikrofon. Auch ist klar, wann gesprochen wird: in der Regel vor der Einfahrt in einen Bahnhof, zuweilen noch einmal während der Einfahrt, selbstverständlich nach dem Bahnhofshalt und immer wieder, auch immer öfter, bei außerplanmäßigen Halten. Die Durchsagen sind stark ritualisiert. Das bedeutet, dass die Intonationen, Pausen, die Reihenfolge der Informationen etc. einem ähnlichen Muster folgen. Auch fallen fachsprachliche Färbungen auf – von „Zugchef:innen“ ist die Rede, von der „Bereitstellung der Züge“ oder von „Bordbistros“. Ebenso liegt eine Asymmetrie der Informationen vor. Die Bahnmitarbeitenden wissen oft mehr, zeitweise auch weniger (darauf komme ich weiter unten nochmal zu sprechen) als die anderen. Zugleich sind diese Durchsagen Fälle mündlicher Kommunikation und damit hochgradig episodisch, elliptisch und flüchtig (Hausendorf 2007). Die Durchsagen können als ein gutes Beispiel für eine nicht-massenmediale One-to-Many-Kommunikation gelten, bei der eine Person zu vielen spricht.

Zusammengenommen sind das alles typische Merkmale professioneller Serviceinteraktionen, also davon, was unter dem Begriff „Interactive Service Work“ diskutiert wurde (Wharton 2016). Diese Forschung hat beispielsweise darauf hingewiesen, dass Konsumerlebnisse in Servicekonstellationen keineswegs neutrale Angelegenheiten sind. Vielmehr vermitteln verschiedene Darstellungen, dazu gehören auch die Durchsagen, eine bestimmte Atmosphäre. In einem aus dem Jahr 2001 stammenden Handbuch für Mitarbeitende im Regionalverkehr heißt es:

„Warum machen wir eigentlich eine Ansage in unseren Zügen? Neben der Sicherheit, der Pünktlichkeit und der Sauberkeit erwarten unsere Kunden auch Serviceleistungen an und in unseren Zügen. Zu unserem Serviceangebot zählt u.a. auch, dass wir unsere Kunden informieren. Keine oder nur unzureichende Informationen verunsichern und führen zu Unzufriedenheit bei unseren Kunden. [...] Mit Ihrer Stimme geben Sie nicht nur Informationen weiter, sondern Sie beeinflussen auch die Stimmung in Ihrem Zug. Ihre Fahrgäste finden Sie sympathisch, wenn Sie ein gepflegtes Äußeres haben und sie

² Die Soziologie kennt diese Bezeichnung in der Regel nicht. In der Linguistik bezieht sich institutionelle Kommunikation heute vor allem auf Kommunikation in Organisationen (Iedema und Wodak 2008), während es früher auch einen stärker gesellschaftstheoretischen Anspruch dieses Begriffs gab, der sich an einer deutlich soziologischeren Definition von „Institutionen“ orientierte (Ehlich und Rehbein 1994).

nett und in höflicher Form ansprechen. Wirken Sie auf unsere Kunden durch Ihre Person!“ (DB Regio 2001)

In dem Ausschnitt wird ein kommunikatives Engagement für Atmosphären und deren Wirkungen konstatiert, das trotz seines Alters in der prinzipiellen Orientierung auch gegenwärtig noch Gültigkeit hat. Bahnmitarbeitende sind dazu angehalten, für verschiedene Aspekte zu sorgen, die die Reiseerfahrung rahmen. Wie genau sich diese Wirkung darstellt, soll nun Thema sein. Dabei wird im Folgenden aber auch deutlich werden, dass die Deutung von Bahndurchsagen als Serviceinstanz nicht aufgeht.

Die Empirie der Durchsagen

An den Durchsagen lassen sich allerhand Dinge zeigen. Im Folgenden soll nur auf einen Punkt eingegangen werden – den Umgang mit Störungen. Ich greife hierbei auf ein Datenkorpus an selbst aufgenommenen Zugdurchsagen von Fahrten im deutschsprachigen Fernverkehr zurück. Die Daten liegen sowohl im Audioformat als auch als Transkripte vor. Das Material umfasst Durchsagen aus über fünf- und zwanzig mehrstündigen Zugfahrten, die in Anlehnung an gesprächsanalytische Konventionen transkribiert (Selting et al. 2009) und interaktionsanalytisch ausgewertet wurden.³

Die Bearbeitung von Störungen

Ab ins Abteil und hin zu den Durchsagen: Ansagen des Zugpersonals orientieren sich am Normalfall der Pünktlichkeit. Das ist der Standard. Abweichungen vom Fahrplan werden als solche markiert. Pünktlichkeit und die Orientierung an Zeit als Strukturmerkmal haben einen besonderen Wert, da sich Bahnen in Taktungen bewegen. Auch wenn die Hoffnung auf den sogenannten „Deutschland-Takt“, also die Ausrichtung und Verzahnung des Fahrplans der Bahn nach Schweizer Vorbild, wohl Zukunftsmusik bleibt,⁴ ist die Taktförmigkeit der Organisation, also das zeitlich abgestimmte Verhältnis der Bahnfahrten, doch ein wichtiges Instrument der Fahrtenplanung. Das wird auch von der Politik flankiert, die die pünktliche Taktung zum zentralen Orientierungsrahmen erklärt. CDU-Verkehrsminister Patrick Schnieder gab während seiner Amtszeit mehr oder weniger zähneknirschend das Ziel aus, dass erst ab 2029 siebzig Prozent der Bahnen pünktlich fahren sollen und nicht – wie bereits avisiert – schon im Jahr 2026.⁵ Von solch großen politischen und ja auch organisationsinternen Verwerfungen erfährt man während der Fahrt eher wenig, auch wenn sie einen steten Referenzrahmen der Begleitkommentare in Gesprächen bilden. Aus der Kabine der Zugchefin aber erhält man nur dann einen Einblick in diese taktorientierte Hintergrundstruktur, wenn die fehlenden Anschlüsse thematisiert werden.

Um die kommunikative Präsenz der Abweichung geht es im Folgenden: Was passiert kommunikativ, wenn der Zug unpünktlich ist, wenn die Zeit aus den Fugen gerät? In diesen Fällen werden Zugdurchsagen zu Störungsmeldungen. Sie reagieren dabei auf zweierlei Anforderungen: Zum einen wird ein Infor-

³ Zusätzlich zu den Tonaufzeichnungen ergänzen viele ethnografische Beobachtungsprotokolle zu einzelnen Aussagen und deren Effekten im Abteil, Mitschriften von Aussagen sowie Einzelaufnahmen von Durchsagen das Datenmaterial. Auch wurden kursorisch feldinterne Publikationen zum Thema gesammelt. Im Zentrum aber stehen die Audioaufnahmen. Mit deren Aufzeichnung wurde 2022 begonnen, also inmitten der Corona-Pandemie; prinzipiell ist die Datensammlung noch nicht abgeschlossen. Es lässt sich nicht ganz leugnen, dass das Projekt ein wenig als selbsttherapeutische Maßnahme begonnen hat; inzwischen aber ist die Beschäftigung mit diesen kommunikativen Formaten längst einem inhaltlichen Interesse an Zugdurchsagen im Speziellen und alltäglicher interaktiver Servicekommunikation im Allgemeinen gewichen.

⁴ <https://www.spiegel.de/wirtschaft/deutschlandtakt-der-bahn-wird-erst-in-den-naechsten-50-jahren-umgesetzt-a-26bd0431-609b-45ff-baa9-136005f2dd52> [30.11.2025].

⁵ <https://www.br.de/nachrichten/deutschland-welt/verkehrsminister-schnieder-senkt-puenktlichkeitsziele-der-bahn-ab,UxVOrNR> [3.12.2025].

mationsdefizit (Was ist los? Wird meine Fahrt so verlaufen wie geplant?) durch Sonderwissen ausgeglichen – etwa um die Ursache der Störung, die zusätzliche Fahrtdauer, die voraussichtliche Ankunftszeit. Zum anderen werden ein Verantwortungszusammenhang eröffnet und Umstände angeführt, für die das Personal um Entschuldigung bittet.

Das ausgewertete Datenmaterial enthält verschiedene Formen der Störung. Mal ist die Reservierungsanzeige defekt, mal der Zug zu voll, um seine Reise fortzusetzen. Ein anderes Mal ist das Bordbistro geschlossen, sind Gleise durch vorausfahrende Züge belegt. Diese Störungsliste ließe sich fortsetzen, wie auch ein Blick in die einschlägigen Kommentierungen auf Social Media etwa unter #BahnAnsagen deutlich macht. Doch hier soll es um etwas anderes gehen. Nicht alle Störungen wirken sich auf die (Un-)Pünktlichkeit der Fahrt aus. Bei denjenigen aber, wo das der Fall ist, lässt sich ein ausgeprägter Hang zu Begründungen beobachten. Unpünktlichkeiten, auch diejenigen, die wieder aufgeholt, im Bahnsprech: „herausgefahren“, werden können, werden nahezu immer begründet – geschlossene WCs oder Bordbistros hingegen deutlich seltener. Das untersuchte Audiomaterial enthält folgende Gründe für Verspätungen: belegte Gleise, Warten auf einen zweiten Zugteil, Personen (speziell Kinder) im Gleisbereich, Streckensperrung, Unfall, Signalstörung, wegen schlechter Wetterbedingungen „auf Sicht fahren“, Reparaturen am Zug, unklare Gründe („Liebe Gäste, unser Zug ist nochmal zum Halten gekommen. Ich weiß leider aktuell noch nicht warum“).

All dies sind Störungen, die teilweise zusammengehören und sich gegenseitig bedingen. Bei nahezu allen handelt es sich um offizielle Störungsmeldungen. Sie entsprechen den offiziellen Sprachregelungen für „normale Störungen“ (Perrow 1984), also Störungen, mit denen routinemäßig zu rechnen ist. Kommunikativ aber lassen sich, allen Erwartbarkeiten zum Trotz, verschiedene professionelle, kommunikative Strategien im Umgang mit diesen Störungen feststellen. Das Material offenbart verschiedene Methoden, wie mit Störungen umgegangen wird, von denen ich vier vorstelle: formale Entschuldigung, Nähekommunikation, Verweis auf äußere Zwänge, Beschwichtigung.

Kinder im Gleis – die formale Entschuldigung

Der Klassiker der kommunikativen Bearbeitung von Störungen besteht in der Markierung des Problems und der Äußerung einer formalen Entschuldigung. Diese zieht sich häufig über mehrere Sequenzen – und koppelt Informationen über das Ausmaß der Störung mit einer Begründung und einer Entschuldigung. Ein Beispiel klingt so:

(00:58:36) „[...] liebe gäste mit abfahrt in hamm westfalen sind wir aktuell leider sechs- undsechzig minuten später unterwegs als geplant °h der grund dafür war das warten auf den zweiten zugteil=wir hatten hier leider °h eine störung aufgrund von kindern im gleisbereich (.)“

[...]

(01:23:40) „°h liebe gäste wir erreichen jetzt bielefeld hauptbahnhof steigen sie hier bitte in fahrtrichtung (-) rechts aus °h wir verabschieden uns (.) bei den aussteigenden fahrgästen entschuldigen uns für die ihnen entstandenen unannehmlichkeiten °h wünschen ihnen noch einen guten abend kommen sie gut an ihr ziel=auf wiedersehen“

(Beispiel: Hamm)

Hier schließt an den Verweis auf die Verspätung unmittelbar eine Begründung an – ein für die Bahn typisches zweischrittiges Verfahren für den Umgang mit Verspätungen. Zunächst wird die Abweichung von der Regel, in diesem Fall die Verspätung, als solche benannt und in ihrem Ausmaß bestimmt und damit in die Störungstaxonomie der Bahn eingeordnet.

Der zweite Schritt besteht in der Kopplung von Störung und Ursache. Verspätungen entstehen bei der Bahn niemals grundlos. Selbst wenn die Störung nicht klar zugeordnet werden kann, muss sie von den Durchsagen dennoch aufgegriffen werden: „Wir sind außerplanmäßig zum Halten gekommen. Ein Grund liegt mir hierfür noch nicht vor.“ Dies führt auch zu begründeten Vermutungen: „der äh grund (-) weswegen wir eben gestanden haben war wohl wieder ein äh signal was nicht ganz funktioniert hat“.

Interessanterweise zeigt sich am vorstehenden Beispiel (Bsp. Hamm) eine besondere Form der Präzisierung von Verspätungsgründen. Die Verzögerung wird nicht nur durch das Warten auf einen zweiten Zugteil plausibilisiert, auch dessen Verspätung wird wiederum genauer begründet und zugleich implizit entschuldigt. Denn „Kinder im Gleis“ sind ein hohes, zu schützendes Gut, das selbstverständlich über der Pünktlichkeit der Bahnfahrt steht. Hier muss eine Verspätung moralisch nicht näher spezifiziert werden, denn sie ist moralisch längst klar verortet und damit ohne explizite Entschuldigung als solche ausreichend.

Die explizite Entschuldigung folgt fünfundzwanzig Minuten später in der Durchsage beim Ausstieg in Bielefeld. Auch bei den anderen Fällen im Datenmaterial wird deutlich, dass Entschuldigungen bei Verspätungen erst mit dem Ausstieg erfolgen.⁶ Es lässt sich mutmaßen, dass erst bei Ankunft im Bahnhof das tatsächliche Ausmaß der Verzögerung angegeben und daher auch erst in dieser Situation entsprechend entschuldigt werden kann. Mir scheinen an dieser Stelle allerdings auch noch professionelle Kommunikationszwänge nahezuliegen: Die Verabschiedungen sind wie die gesamten Durchsagen gekennzeichnet durch eine höfliche, respektvolle Form der Ansprache und des Ausdrucks, als eine Art „Benehmen“ im Sinne einer „zeremoniellen Verhaltensweise“ (Goffman 1986, S. 86). So gesehen weisen Abschlussequenzen auch evaluative Momente auf. Kommunikativ wird die Dienstleistung noch einmal zusammengefasst, die Fahrgäste aus der Dienstleistungssituation entlassen und die Gesamtsituation beendet. Die Normalform der Durchsage lautet: „wir verabschieden uns von allen fahrgästen und bedanken uns für die fahrt hier im intercity: (.) express der deutschen bahn (.) AUF wiedersehen“. Im Falle der durch die Abweichung vom gesetzten Dienstleistungsziel Pünktlichkeit nötigen Entschuldigung lässt sich die Äußerung als eine Art „Ausgleichshandlung“ (Goffman 1986, S. 86) deuten. In dieser wird die Integrität der professionellen Position angesprochen und bei den betroffenen Personen um eine Wiederherstellung gebeten. Bemerkenswert ist, dass gar nicht bei allen Halten und auch nicht in allen Fällen mit großer Geste um Entschuldigung geworben wird. Die Beispielsequenz zeigt vielmehr die Normalisierung (vielleicht auch die Trivialisierung)⁷ im Umgang mit der Verspätung, indem diese zwar benannt („Unannehmlichkeit“), aber ohne Weiteres in das positiv gefärbte Abschiedsritual eingereiht wird. Dass es sich tatsächlich um eine normale Störung handelt, legt auch der Umstand nahe, dass die Bahn auf entsprechende Situationen eingestellt ist und souverän „Verspätungsformulare“ und „Notfallwasser“ zur Verfügung stellt.

„m:ei:ne damen und herrn (-) bitte beachten sie noch folgende information wir werden den st?=bahnhof stendal (.) °h äh_dann voraussichtlich mit einer verspätung von einhundertfünfzig minuten erreichen (1.5) aufgrund (.) dessen legen wir in kürze [...] fahrgastrechteformulare aus (--) und (.) stelln (--) getränke bereit.“

(Beispiel: Stendal)

⁶ Die andere große Gruppe von Gründen für Entschuldigungen sind nicht angezeigte oder nicht vorhandene Sitzplatzreservierungen. In diesem Fall erfolgt die Entschuldigung häufig schon bei der Begrüßung der Fahrgäste.

⁷ Hier wird auch eine methodologische Binse der Ethnografie deutlich: Aus der Betroffenenpersicht im Abteil stellen starke Verspätungen eine deutliche Herausforderung dar, aus der Distanz des heimischen Schreibtischs wiederum weniger.

Die Türen sind freigegeben – Nähekommunikation

Neben dieser Normalisierung der Störung als quasi kommunikative Standardform finden sich noch weitere Methoden im Umgang mit Verspätungen. Wiederkehrend lässt sich Nähekommunikation beobachten. Gemeint sind damit Redeweisen, mittels derer sich die Durchsagenden vom Fahrgeschehen und den Umständen distanzieren und sich mit den Reisenden gemein machen. Punktuell unterlaufen wird dabei sowohl die Differenz von Kund:in und Dienstleister:in als auch die von Laien und Professionellen. Eine Variante besteht darin, das professionelle sprachliche Dienstleistungsregister *nicht* zu bedienen – etwa indem Formulierungen aus anderen Wirklichkeitsbereichen oder eine umgangssprachliche Rede verwendet werden:

„w:erte gäste wir erreichen dann in kürze: ber:lin hauptbahnhof °hh bitte vergewissern sich dass sie keine persönlichen gegenstände=koffer=sonstigen kladderadatsch an bord hinterl:aSSEN nehmen sie bitte all:es: m:it zu sich nach hause“

(Beispiel: Berlin Hauptbahnhof)

Ein solcher Bruch auf sprachlicher Ebene findet sich besonders häufig im Fall von Störungen sowie im Rahmen von Verabschiedungen. Dieser kommunikative ‚Seitenwechsel‘ kann als alltägliche Fraternisierung bezeichnet werden. In die gleiche Kerbe schlägt meines Erachtens auch die strategische Verwendung von Dialekt, die von den Zugbegleiter:innen eingesetzt wird. So findet sich immer wieder – und auffällig häufig in angespannten Situationen – die Überhöhung dialektaler Ausdrücke über eine an die Standardsprache angepasste Sprachfärbung hinaus.

Regelmäßig bedienen sich Zugbegleiter:innen auch Formen distanzierter Rede, indem sie beispielsweise offensichtliche Leistungen als besonders herausstellen. Ein Beispiel:

„mei:ne damen und herrn wir hams jetzt TAtsächlich (-) in den bahnhof uelzen geschafft der ausstieg ist dann- hier (.) °h auf der rechten seite ich wiederhole die türen sind für sie freigegeben in fahrtrichtung rechts“

(Beispiel: Uelzen)

Interessant ist diese Formulierung, weil sie gerade nicht propositional verstanden sein will. Die auch durch einen Blick aus dem Fenster überprüfbare Feststellung, dass der Bahnhof erreicht wurde, wird hier durch den Ausdruck „jetzt tatsächlich“ (verstärkt durch die Betonung auf der ersten Silbe) ironisiert. Der Registerwechsel zwischen der formalen Anrede und der Alltagssprachlichen Formulierung mit dialektalem Einschlag („hams geschafft“) unterstreicht das. Der Aufgabenkern der Bahn besteht gerade darin, den Zug von A nach B zu bringen. Das als Erfolg zu rahmen, ist eine kommunikative Strategie mit bewährten rhetorischen Stilmitteln (etwa der Antiphrase), auf die Absurdität des Sachverhalts hinzuweisen und damit auch eine positive Gestimmtheit der Fahrgäste zu erreichen.

Meiner Ansicht nach hat diese Nähekommunikation einen strategischen Effekt. Schließlich ist nicht zu unterschätzen, dass in entsprechenden Verspätungssituationen auch die Nerven der Reisenden blank liegen (können).⁸ Die Situation im Abteil durch entsprechende Formulierungen aufzulockern, lässt sich damit sowohl als Imagezugewinn für die Sprecher:innen als auch für das Unternehmen verbuchen.

⁸ Die EVG hat in einer Online-Umfrage unter ihren Mitgliedern aus dem Jahr 2023 darauf hingewiesen, dass eine große Zahl der Bahnmitarbeitenden im Kund:innenkontakt Übergriffe erlebt hat und sich daher das Sicherheitsempfinden des Personals stark verschlechtert hat (<https://www.evg-online.org/politik/news-2024/umfrage-zum-thema-sicherheit-liefert-erschuetternde-ergebnisse/> [30.11.2025]). Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch eine Umfrage der Deutschen Bahn (https://www.deutschebahn.com/de/presse/pressestart_zentrales_uebersicht/Mehr-Uebergriffe-gegen-Bahnmitarbeitende-im-Jahr-2022-DB-verstaerkt-Schutzmassnahmen-10420160 [30.11.2025]). Der DGB und auch die EVG haben entsprechende Kampagnen gestartet, um für mehr Achtung zu sensibilisieren, vgl. <https://mensch.dgb.de/> [30.11.2025].

Zugleich kann eine Situation auch entschärft werden, indem das Geschehen mittels ironischer Formulierung entdramatisiert und dafür geworben wird, es nicht zu ernst zu nehmen, sondern als eine besondere Schiefelage zu werten. Durchsagen sind in diesem Sinne auch eine Form von „Emotionsarbeit“ (Hochschild 1979), die auf die Steuerung der Reiseatmosphäre zielen.

Ebenso dient die ironische Formulierung auch dazu, sich selbst vom Geschehen zu distanzieren. Als Vertreter:in des Beförderungsunternehmens hat die Ansage eine selbstironische Dimension und zeugt genau darin von Selbstreflexion. Hier wird keine Fassade aufrechterhalten, sondern ein Problembewusstsein angedeutet. Dass diese kurze Formulierung – „wir hams jetzt Tatsächlich (-) in den bahnhoef uelzen geschafft“ so prägnant und ironisch wirkt, liegt nicht zuletzt an der Einbettung der Aussage in vorherige Sequenzen; der Zug hat bereits 150 Minuten Verspätung. Die Durchsage führt zu einer aberwitzigen Situation: Waren die vorangegangenen Mitteilungen noch einem formalen, institutionell typischen Sprechregister zuzuordnen, blitzt jetzt Ironie auf. Mittels der kategorialen Differenz verlassen die Sprechenden ihre formal auszuführende wie auszufüllende Rolle und präsentieren sich als nahbare Personen.

Die Zugfolge – Äußere Zwänge

Eine anders gelagerte Form der Distanzierung stellt der Verweis auf äußere Zwänge dar. Exemplarisch sei das folgende Beispiel herangezogen, welches unter anderem in der ausführlichen Schilderung wie auch der Organisation vom oben skizzierten Normalfall abweicht:

„unsern letzten halt_äh den bahnhoef essen ham wir mit einer verspätung von h° fümundfünfzig minuten verlassen °hhh gr:und hierfür wa:r h° die sogenannte zugfolge=da (.) mehrere züge verspätete züge noch vor uns °h im streckenabschnitt warn und hier in essen ja °hh wie man uns sagte nur (.) ein gleis h° für uns zur verfügung stand (.) °h unsern nächtn halt in bochum solln wir gegen neunzehn uhr n:eunundzwanzig erreichen °h auch hier werde ich sie kurz vor erreichen über eventuelle anschlusszüge in:formieren“

(Beispiel: Essen)

Die Aufzählung der verschiedenen Aspekte der zugfolgeinduzierten Verspätung lässt sich hier als eine spontane, narrative Ergänzung der funktionalen Beschreibung deuten. Während es häufig bei der reinen Nennung des Verspätungsgrundes bleibt, wird hier eine beinahe irritierende Protokolltreue an den Tag gelegt und damit ein Einblick in die informative Hinterbühne der Bahndurchsagen gewährt. Allein der Umstand einer Nacherzählung der Ereignisse wie auch der Hinweis auf den Bericht „wie man uns sagte“ lassen die Durchsage als eine Form der Metakommunikation erscheinen. Der darin geschilderten Situation stehen die informierenden Zugführer:innen ebenso passiv gegenüber wie die Fahrgäste. Beide Gruppen müssen auf die Richtigkeit der Informationen anderer vertrauen, die ja durchaus mit einem Verdacht belegt werden (noch einmal: „wie man uns sagte“). Bei der Vermittlung der Verspätung auf die Erklärung äußerer Zwänge zu setzen und auf die Komplexität des äußerlichen Problemgefüges zu verweisen, ist eine wiederkehrende kommunikative Ressource der Durchsagen. Die Durchsagenden distanzieren sich damit stark vom Geschehen. Sie stellen sich zum einen als reine Informationsinstanz dar, die nur weiterleitet, was bislang berichtet wurde. Zum anderen wird damit, wie bei der Nähekommunikation, eine professionelle Grenze eingeebnet; so werden auch die Mitarbeitenden zum Teil des Reisekollektivs: Alle Personen im Zug sind von den Veränderungen der Zugfolge gleichermaßen betroffen, sie sind zu einer Schicksalsgemeinschaft verdammt.

Anderes Zugmodell – Beschwichtigungen

Die vierte Form des Umgangs mit Störungen findet sich mehrfach im Datenmaterial. Diese Durchsagen zielen darauf ab, das Problem zu verkleinern. Bei diesen Beschwichtigungen wird entweder die Bedeutung des Ereignisses heruntergespielt oder es werden positive Aspekte hervorgehoben oder gar Mehrwerte in Aussicht gestellt. Das folgende Beispiel zeigt anschaulich, wie über den Umstand, dass es sich um einen anderen Zug als den geplanten handelt und daher keine Reservierungen angezeigt werden, hinweggegangen wird, indem die Vorzüge des neuen Zuges betont werden:

„°h liebe gäste ihnen ist bestimmt schon aufgefallen dass wir heute einen andern zug haben wie eigentlich geplant °h dieser zug ist aber viel länger und hat mehr wagen und mehr plätze (.) °h das heißt wir ham für j:eden einen sitzplatz mitgebracht (.) °hh (.) sollten sie noch keinen (---) sitzplatz gefunden haben der ihnen gefällt (.) °h am ende unsres zuges sind noch genügend (--) freie sitzplätze frei (.) °h für die reisenden die reserviert haben sie können sich ihre °h bezahlte reservierung natürlich erstatten lassen (1.5) °h sollten sie dazu fragen haben sprechen sie mich und mein team gerne an“

(Beispiel: Berlin-Ostbahnhof)

In dieser Aufzählung werden zahlreiche positive Aspekte hervorgehoben: die hyperbolische Beschreibung der Sitzplatzausstattung („ein Sitzplatz, der Ihnen gefällt“), der metaphorische Hinweis auf das Angebot („Sitzplätze mitgebracht“) oder auch die servile Dienstleistungsrolle („Sprechen Sie mich an“). Entsprechende Beschwichtigungen finden sich auch bei stärker zeitlich orientierten Durchsagen, wie etwa der Hinweis darauf, dass auch der Anschlusszug Verspätung habe und das wiederum ein einfacheres Umsteigen ermögliche.

Wir erreichen den Ziel- und Endbahnhof – Fazit

Zugdurchsagen sind eine typische Form des Servicekapitalismus. Sie sind Ergebnis von Kommunikationsarbeit und lassen sich auf ihre sprachliche, ästhetische und soziale Funktion hin befragen. Sie strukturieren gezielt die Konsumerfahrungen des Reisens als sicheres, erlebnisorientiertes, aber auch als ein mit Verantwortungszurechnungen durchdrungenes Ganzes.

Die vorherige Diskussion hat gezeigt, dass Bahndurchsagen keineswegs rein mechanisch ablaufen, sondern eher Interaktionsrituale darstellen. Als solche sind sie in Verlauf und Struktur zeremoniell geprägt, auch wenn sie gewisse Freiheitsgrade aufweisen. Kommunikationssoziologisch würde ich sagen, dass die Personen, die die Durchsagen tätigen, vor einem Adressat:innenproblem stehen, richten sie ihre Mitteilungen doch an eine amorphe Masse.⁹ Die einzelnen Subjekte dieser Masse haben unterschiedliche Ansprüche und Bedürfnisse, denen es zu begegnen gilt – Pünktlichkeit, Sicherheit, Sauberkeit, Informiertheit, Beschwichtigung etc. Die kommunikative Lösung dieses Handlungsproblems besteht zunächst in der Standardisierung der Durchsagen – frei nach dem Motto: Alle wissen genau, was sie erwarten können, das „recipient design“ steht. In diesem Sinne sind die Durchsagen ein mitlaufendes, besser wohl regelmäßig einsetzendes Hintergrundrauschen, das die Zuhörenden auch ausblenden können.¹⁰ Ein gänzlich Fehlen von Durchsagen auf Zugfernsreisen im deutschsprachigen Raum hingegen ist verdächtig, denn die erwartungssichere, oben skizzierte Durchsagenkultur während der Fahrt gilt als sicheres Indiz dafür, dass alles „normal“ läuft. So übermitteln die Ansagen auf Appell-, Aus-

⁹ Diesen Hinweis verdanke ich Herbert Kalthoff.

¹⁰ Ein Hinweis von Stefan Hirschauer.

drucks- wie auch auf Darstellungsebene (Bühler 1999) – oder soziologischer: in der Differenz von Mitteilung, Information und Verstehen – ein Normalitätssignal an alle Reisenden (Luhmann 1984).

Interessanterweise aber tritt in den Fällen, in denen Störungen (beispielsweise Verspätungen) einen normalen Ablauf verhindern, ein gewisser Gestaltungsspielraum in den Durchsagen zutage. Diese werden zwar zunächst wie gewohnt durchgegeben, dann jedoch um eine Entschuldigung und Erläuterungen ergänzt. Indem eine Störung mittels Kommunikation derart normalisiert wird, kann sie Gefühle von Argwohn oder gar Sorgen und Ängste bei den Reisenden reduzieren. Das kommunikative Herunterspielen von Verspätungen (oder umgekehrt die ausbleibende Aufregung darüber) dient auch einer vorbeugenden Deeskalation der Situation. Zugbegleiter:innen sind mittels ihrer Durchsagen Bändiger prinzipiell anomischer Situationen.

Darüber hinaus zeigt das Bahnpersonal mitunter ein Gespür für kommunikative Abweichungen, etwa in Formen der Ironisierung, in dem Einsatz eines gezielten Registerwechsels, der Verwendung narrativer Elemente usw. Die damit einhergehenden Beschwichtigungen und Distanzierungen nehmen eine Zurechnung von Verantwortung vor (Röhl 2022). So werden beispielsweise kommunikativ Entkoppelungen hergestellt, die die Zugchef:innen als Verantwortliche ausschließen. Denn auch die professionellen Bahnbegleiter:innen machen in ihren Aussagen klar, dass sie dem Geschehen genauso ausgesetzt sind wie die Fahrgäste, dieses selbst absurd finden und Ähnliches. Kommunikativ entsteht so ein „Zurechenbarkeitsdilemma“, denn die Verantwortlichkeit kann nicht an die professionellen Adressat:innen vor Ort weitergegeben werden; diese haben sich dagegen (häufig wohl auch zu recht) immunisiert. In komplexen Gefügen ist die präzise Adressierung von Kritik ohnehin ein Problem. Für den Fall der Deutschen Bahn gilt das genauso. Das Unternehmen scheint von einem aufgeklärten Kund:innentypus auszugehen, der sich entweder durch die Durchsagen besänftigen oder in der Misere unterhalten lässt. Gleichzeitig schafft die Praxis frühzeitiger Informationsweitergabe („wir sind außerplanmäßig zum Halten gekommen“) eine Transparenz, die Kund:innen zur informierten Instanz macht – eine Tendenz, die sich auch außerhalb des öffentlichen Fernverkehrs findet. Kund:innen in Problemsituationen einzubeziehen, über deren Ausgang man genauso wenig weiß wie sie, lässt alle – bis zu einem gewissen Maße – am großen Rätsel „Wie geht es weiter?“ teilhaben. Dass diese Transparenzfiktion seitens der Fahrgäste nicht immer zielführend, die Strategie also nicht immer erfolgreich ist, erleben wir auf nahezu jeder Zugreise. Unmut braucht schließlich Ventile.

Literatur

- Allert, Tilman. 2008. Das Flugzeug als Kommunikationsraum. Handlungsformen, Vergemeinschaftungstypen und Berufsprofile an Bord. *Sozialer Sinn* 9(1):57–72.
- Bissell, David. 2018. *Transit Life: How Commuting is Transforming our Cities*. Boston: MIT Press.
- Bühler, Karl. 1999. *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- DB Regio. 2001. *Handbuch. Lautsprecheransagen in den Zügen der DB Regio AG*. Frankfurt am Main: Selbstverlag.
- Ehlich, Konrad und Jochen Rehbein. 1994. Institutionsanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen. In *Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik*, Hrsg. Gisela Brünner und Gabriele Graefen, 287–327. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Garfinkel, Harold. 1967. *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Goffman, Erving. 1986. *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Hausendorf, Heiko. 2007. Die Prozessualität des Gesprächs als Dreh- und Angelpunkt der linguistischen Gesprächsforschung. In *Gespräch als Prozess. Linguistische Aspekte der Zeitlichkeit verbaler Interaktionen*, Hrsg. Ders., 11–32. Tübingen: Narr.

- Hochschild, Arlie Russel. 1979. Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology* 85(3):551–575.
- Iedema, Rick und Ruth Wodak. 2008. Communication in Institutions / Kommunikation in Institutionen. In *Handbooks of Linguistics and Communication Science / Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft*, Hrsg. Ulrich Ammon, Norbert Dittmar und Klaus J. Mattheier, 1602–1615. Berlin/New York: De Gruyter.
- Janich, Nina. 2008. „Wir warten auf die Lok. Bitte haben Sie etwas Geduld.“ – Konversationsmaximen bei Bahndurchsagen, einer Form der Unternehmen-Kunden-Kommunikation. In *Kooperation und Effizienz in der Unternehmenskommunikation*, Hrsg. Rogier Crijns und Janine Thalheim, 85–102. Wiesbaden: Springer VS.
- Luhmann, Niklas. 1984. *Soziale Systeme. Grundriß einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Perrow, Charles. 1984. *Normal Accidents. Living With High Risk Technologies*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Röhl, Tobias. 2022. *Verteilte Zurechenbarkeit. Die Bearbeitung von Störungen im Öffentlichen Verkehr*. Frankfurt am Main/New York: Campus.
- Selting, Margret et al. 2009. Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). *Gesprächsforschung. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10:353–402.
- Wharton, Amy. 2016. Interactive service work. In *Handbook of the Sociology of Work and Employment*, Hrsg. Steven Edgell, Heidi Gottfried und Edward Granter, 329–347. London: Sage.
- Zollna, Isabell. 2003. *Stimmen der Distanz. Zur Prosodie professioneller monologischer Sprechstile*. Tübingen: Stauffenburg.