



Andenken an das Opfer: In dieser Tankstelle in Idar-Oberstein wurde der Student Alexander W. erschossen, weil der Täter keine Maske tragen wollte.

Foto dpa

Plötzlich bist du Hassfigur

Idar-Oberstein trauert, Kassiererinnen und Verkäufer im Land sind verunsichert. Seit Corona erleben sie immer aggressivere Kunden. Für viele kam der Mord nicht überraschend.

Von Isabel Fisch und Lukas Kissel

Ein Kind zu verlieren ist das Schlimmste, was einer Mutter passieren kann. „Wenn der Sohn aus der Tür geht und dann nicht mehr wiederkommt ...“ Bärbel L. schüttelt den Kopf. Sie sagt das nicht, weil es eine Floskel ist, sondern weil sie es selbst erlebt hat. Auch sie hat ihren Sohn verloren, mehr will sie nicht sagen. Deshalb macht sie das, was am Samstag vor einer Woche in ihrer Heimat Idar-Oberstein passiert ist, umso betreffender.

Der 20 Jahre alte Alexander W. starb, weil er einen Mann, der keine Mund-Nasen-Bedeckung trug, auf die Maskenpflicht hinwies. Seit ein paar Monaten jobbte der Student W. in der Tankstelle in Idar-Oberstein. Als Aushilfe wollte er sich etwas Geld verdienen, für den Führerschein. In dieser Tanke wollte der Täter am Samstagabend Bier kaufen – doch er trug keine Maske. Alexander W. ermahnte ihn. Der Täter ging und kam zurück. Dieses Mal mit Maske – und Waffe. Er zog die Maske ab. Als Alexander W. ihn abermals auf die Regeln hinwies, zog der Täter die Waffe und drückte ab.

Was Alexander W. passierte, ist der traurige Höhepunkt von dem, was Verkäuferinnen und Zugbegleiter, Tankstellenmitarbeiter und Kassiererinnen seit Beginn der Pandemie erleben. Es wird viel über den Täter gesprochen, über die Radikalisierung der „Querdenker“-Szene, über einen Corona-Leugner, der zum Mörder wurde. Doch vergessen wird zu oft die andere Seite der Ladentheke. Diejenigen, die täglich mit Kunden diskutieren und Angst haben vor Leuten, die pöbeln, rebellieren, gewalttätig werden.

September 2020: In einem Hamburger Regionalzug schlägt ein Mann eine Zugbegleiterin blutig. Er trug keinen Mund-Nasen-Schutz, eine Fahrkarte hatte er auch nicht dabei.

Januar 2021: In einem Supermarkt in Köln attackiert ein Mann zwei Angestellte. Es hatte Streit über die Corona-Regeln gegeben. Ein Mitarbeiter kommt mit einer Stichverletzung in eine Klinik.

Mai 2021: In Berlin-Mitte schlagen zwei junge Männer den Sicherheitsmitarbeiter eines Supermarktes zusammen, lassen auch nicht von ihm ab, als er am Boden liegt. Er hatte sie darauf hingewiesen, dass sie einen Einkaufswagen mit hineinnehmen müssten.

Viele ähnliche Episoden haben sich schon vor dem Mord in Idar-Oberstein ereignet. Die Tankstelle, in der so eine Situation nun tödlich endete, ist nur wenige Minuten von dem Drogeriemarkt entfernt, in dem Bärbel L. arbeitet. Sie berichtet das, was viele Mitarbeiter in Geschäften beobachten: Der Großteil der Kunden ist verständnisvoll. Doch es gibt eben auch die anderen. Täglich müsse sie Menschen wegen der Maske ermahnen, sagt sie. Oft sei es nur ein Versehen. Vergessen, wem ist das nicht schon passiert?

Aber manchmal sind es eben auch Maskenverweigerer, Corona-Leugner, „Querdenker“. „Aggressive Leute“, sagt sie. Spreche man sie auf die Maskenpflicht an, würden sie wütend, schrien, pöbeln. Manche würden Ware auf den Boden werfen. „Ich versuche dann, ruhig zu bleiben, und sage, dass es mir auch lieber wäre, keine Maske zu tragen“, sagt Bärbel L. „Aber diese Menschen sind so wütend, sie haben überhaupt kein Verständnis dafür, dass ich die Regeln nicht mache.“ Ihren Unmut über die Politik lassen sie am Personal aus.

Bei manchen Personen habe sie sich früher schon nicht getraut, etwas zu sagen, sagt Bärbel L. – aber seit Samstag, seit der Tat, traute sie sich gar nicht mehr. „Man hat einfach ein mulmiges Gefühl, das geht allen Kollegen so. Die Hemmschwelle in der Gesellschaft sinkt immer mehr.“

Ist das so, gibt es tatsächlich eine solche Entwicklung, eine Aggressionsspirale? Zumindest gegenüber Zugbegleitern scheint das der Fall zu sein: 2070 Gewaltdelikte gab es gegen sie und andere Bahnmitarbeiter im Jahr 2020. Das waren 421 Fälle mehr als 2019 und 726 mehr als 2018 – obwohl es weniger Fahrgäste gab. So steht es in einer Regierungsantwort auf eine Linken-Anfrage mit Bezug auf Daten der Bundespolizei. Etwa ein Zehntel der Angriffe habe mit der Durchsetzung von Abstands- und Hygieneregeln zu tun, sagt ein Bahnsprecher. Sicherheit bringen sollen regelmäßige Deeskalationstrainings für die Mitarbeiter, aber auch Kameras in den Bahnhöfen und im Nahverkehr.

Was Angriffe im Einzelhandel angeht, ist die Sache weniger klar. Schließlich wollen viele Unternehmen keine Statistik zur

Verfügung stellen, sagt Martin Wuttke, der bei der Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW) in Berlin für Prävention und Arbeitsschutz zuständig ist. Gewalt in den eigenen Märkten, das will niemand so recht zugeben. Bei Aldi Süd heißt es, dass keine Angriffe auf Mitarbeiter bekannt seien. Die Kunden würden die Maßnahmen „überwiegend bereitwillig mittragen“. Edeka verweist auf seine Struktur mit unabhängigen Märkten und nennt ebenfalls keine Zahlen.

Die BGHW weiß nur von Fällen, in denen Beschäftigte mehr als drei Tage ausfallen, denn nur diese werden gemeldet. „Die ganzen Situationen, wo Mitarbeiter nach einer Konfrontation auch psychisch kämpfen, die werden nicht offiziell dokumentiert“, sagt Wuttke. „Das bleibt im Ungefähren.“

Es sind die Erfahrungen der Mitarbeiter, die einen Eindruck von der Realität vermitteln. Sepanta R. arbeitet in Hamburg in einem Secondhand-Bekleidungs-geschäft. Er sagt: „Seit wir die Kunden auf die Corona-Regeln ansprechen müssen, merkt man, dass viele nur darauf warten, ihren Frust rauszulassen.“ Er berichtet von Leuten, die meinen, keine Maske mehr tragen zu müssen, weil sie geimpft sind. Von Leuten, die die Kontaktnachverfolgung mit der Stasi vergleichen und die Maske mit dem Judenstern im Holocaust. Von Leuten, die ihn – dessen Eltern aus dem Irak kommen – als „Dreckskanaken“ beschimpfen. Seine Stimme am Telefon bricht.

„Es ist kein schönes Gefühl“, sagt R., „wenn man weiß, man geht zur Arbeit und wird sich heute auf jeden Fall streiten.“ Dabei seien er und seine Kollegen doch genauso von den Maßnahmen betroffen wie alle anderen. Sie dürften im Lockdown nicht arbeiten, bekamen nur 60 Prozent ihres Gehalts. „Wäre ich im Lockdown nicht über dem Existenzminimum gewesen, hätte ich mich nach etwas anderem umgesehen. Nach einem ruhigen Bürojob mit weniger Menschenkontakt.“

Was R. immer wieder sagt: dass die Einlassregulierungen, die Maskenkontrollen, die Kontaktnachverfolgungen doch gar nicht zu seinen Aufgaben gehören. Hier liegt das Problem: „Es ist nicht der ursprüngliche Aufgabenbereich eines Verkäufers, sich um so was zu kümmern“, sagt Wuttke von der Berufsgenossen-

schaft. „Der normale Mitarbeiter ist für solche Konflikte gar nicht geschult.“

Und auch nicht zuständig. Eigentlich sollten Sicherheitsmitarbeiter die Corona-Regeln kontrollieren. Die wurden auch verstärkt eingesetzt, sagt Wuttke. Seit der Pandemie sah man Männer in Warnwesten an Supermarkteingängen tatsächlich öfter. Doch viele Unternehmen wollen sich das Geld sparen, wollen nicht dauerhaft Sicherheitspersonal einsetzen. Und so sind es heute zunehmend die Mitarbeiter, die Konflikte bewältigen müssen, im Zweifel auch mit „Querdenkern“. Bei Wuttke kann man das mittlerweile sogar in einem Seminar lernen. Thema: „Konfliktbereite Kunden“.

Wenn man ihn fragt, wie er sich diese Aggression erklärt, dann bleibt er nicht beim Corona-Frust stehen. Dann kommt Wuttke auf Digitalisierung und Amazon, auf einen „Kulturwandel“. „Die Onlinehändler haben die Kunden in gewisser Weise umgezogen.“ Den Anspruch von Schnelligkeit und langen Öffnungszeiten hätten die Kunden sie nun auch an den Einzelhandel: „Wenn dann manch einer länger als eine Minute an der Kasse steht, wird er schon laut.“ Um manche Kunden auf die Palme zu bringen, braucht es also nicht mal eine Maskenpflicht. Ein leeres Regal oder eine Schlange an der Kasse reicht.

Sepanta R. will vor solchen Pöbeleien nicht kapitulieren. Die Bedrohung habe er nicht ernst genommen. „Aber wozu das führen kann, hat man ja jetzt gesehen.“ Trotzdem hat ihn das Schicksal von Alexander W. nicht überrascht: „weil ich die Hetze schon vorher gesehen habe“.

Zurück in Idar-Oberstein. Der Tatort ist ein Meer aus Blumen, Kerzen, Briefen, Kuscheltieren. Fotos, Karten, Andenken an Alexander W. Eine junge Frau, Melissa B., ist zusammen mit zwei Kolleginnen hergekommen. Sie wollen eine Kerze anzuzünden und Geld für die Mutter des Opfers spenden. Die drei Frauen arbeiten zusammen in einer anderen Tankstellen-Filiale, ein paar Kilometer weiter.

Als Melissa B. direkt am Tag nach der Tat wieder an der Kasse ihrer Tankstelle stand, sei das ein mulmiges Gefühl gewesen. „Und ist es immer noch“, sagt sie. Doch sie liebt ihre Arbeit. Deshalb war es keine Option, nicht arbeiten zu gehen,

nicht für sie und auch nicht für ihre Kolleginnen. Doch es frustriert sie, dass Menschen ihre Wut am Personal vor Ort auslassen – und wie schrecklich das nun endete. „Wir können doch nichts dafür“, sagt Melissa B. „Aber wir bekommen alles ab.“ Es macht ihr Angst, wie viele „Querdenker“ die Tat sogar richtiggehend feiern.

Die Kerze, die Melissa B. und ihre Kolleginnen angezündet haben, steht direkt dort, wo die 19 Jahre alte C. ihren Abschiedsbrief abgelegt hat. Auf einem karierten Blatt aus einem Ringbuchblock hat sie aufgeschrieben, in welcher Erinnerung sie Alexander W. behält.

Alex ging mit ihr zur Schule, er sei ein guter Freund gewesen, so C. Selbstlos, hilfsbereit. Er habe anderen ein Lächeln ins Gesicht gezaubert und sie die schlechten Dinge vergessen lassen, schreibt C. Seine lustige, glückliche und herzliche Art sei ansteckend gewesen.

Alexander W. muss ein fröhlicher Mensch gewesen sein, beliebt. Das zeigen die vielen Fotos, die am Tatort liegen. Und die persönlichen Nachrichten, die Bekannte hinterlassen haben. Er sei der höfliche Nachbarsjunge und ein gern gesehener Gast gewesen, steht da auf einem DIN-A4-Blatt, darauf ein Foto, Alexander W.s Finger als Victory-Zeichen. Andere Fotos zeigen ihn mit Freunden, auf Instagram, mit herausgestreckter Zunge. Stets gut gelaunt, sogar im Krankenhausbett.

Seit Sonntag ist C. jeden Tag hier gewesen. Unter ihrem Pony umrandet verlaufene Wimperntusche ihre geröteten Augen. Was passiert ist, hat sie noch immer nicht begriffen. Vielen hier geht das so. Wer an den Tatort kommt, der kann nicht anders, als vor den Blumen innezuhalten. Auch fast eine Woche nach seinem Tod kommen ununterbrochen Menschen her, um Alexander W.s zu gedenken. Sie schütteln den Kopf, murmeln: „So ein junger Mensch“ oder „Er konnte doch gar nichts dafür“.

Es ist das, was so sprachlos macht: dass ein 20-Jähriger sterben musste, weil ein anderer keinen Mund-Nasen-Schutz tragen wollte. Alexander W. hatte – wie viele Kassierer in den letzten eineinhalb Jahren – den Mut aufgebracht, die Corona-Maßnahmen durchzusetzen, die andere schützen sollen. Und er wurde dafür bestraft.

AM RANDE DER GESELLSCHAFT

VON HAUCK & BAUER

