

## **Caroline Beglinger**

**Administration municipale, Transports publics biennois, Biel**

**Die Mobilitätszentrale im Spannungsfeld zwischen Beratung und Verkauf  
Erfahrungen und Weiterentwicklung des Infocenters für Mobilität in Biel  
während der Expo**



### **Inhaltsübersicht**

- die Mobilitätszentrale Biel während der Expo.02
- Wünsche der Kundschaft
- eine Mobilitätszentrale in der Zukunft
- nächste Schritte und offene Fragen

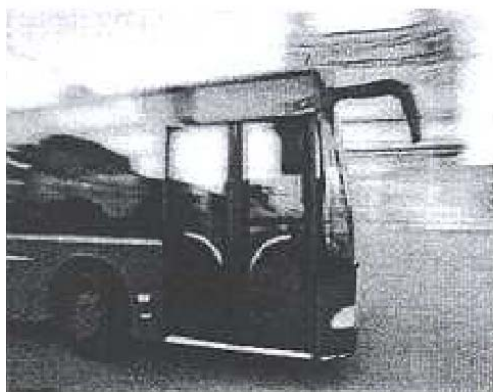




die Mobilitätszentrale  
CIM.02  
während der Expo.02



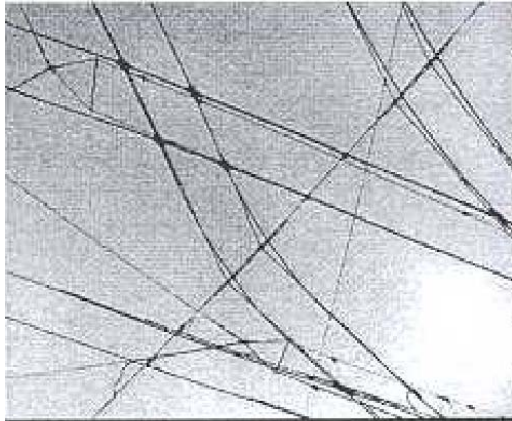
### Ziele der Mobilitätszentrale im 2002



- Sich als Infocenter für Mobilität etablieren für die Bevölkerung von Biel und Region und für die BesucherInnen der Expo.02.
- Die Bevölkerung davon überzeugen, dass Mobilität problemlos ohne Auto möglich ist.
- Mindestens 10% mehr setzen auf den öffentlichen Verkehr und die kombinierte Mobilität.



## Was wurde im CIM.02 geboten ?



- One-stop-Service im Terminal B (auf dem Weg zur Expo.02)
- Information von 9 bis 9, jeden Tag
- Auskunft und Produkteberatung vor Ort am Telefon, im Internet
- Reservationen für die Nouvelles mobilit
- Verkauf Tickets und Abonnemente
- Kompetenz, Sicherheit, Freundlichkeit



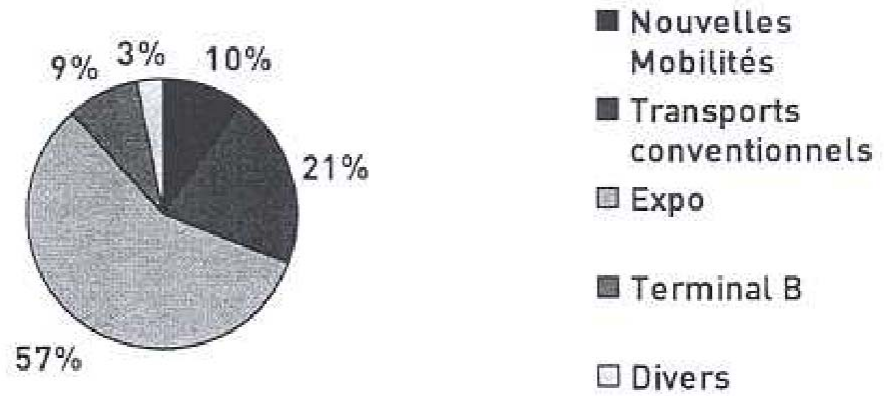
## Positionierung des CIM.02



- Mobilität anders leben
- Mobilität spielerisch kombinieren
- Konventioneller öffentlicher Verkehr in Biel und Agglomeration
- Zusammenarbeit
- Sachkenntnis und Sprachkenntnisse
- Speziell ausgebildetes Personal
- Freundlichkeit
- Verlässlichkeit



## Was wurde am CIM.02 gefragt?

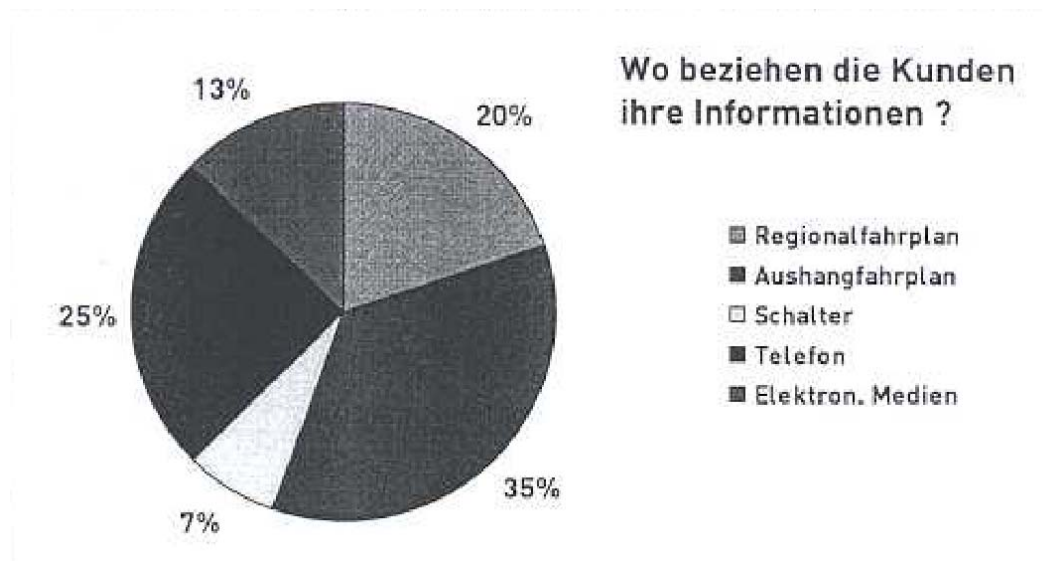


Total 57'000 Anfragen im CIM.02 gemäss Q-Studie

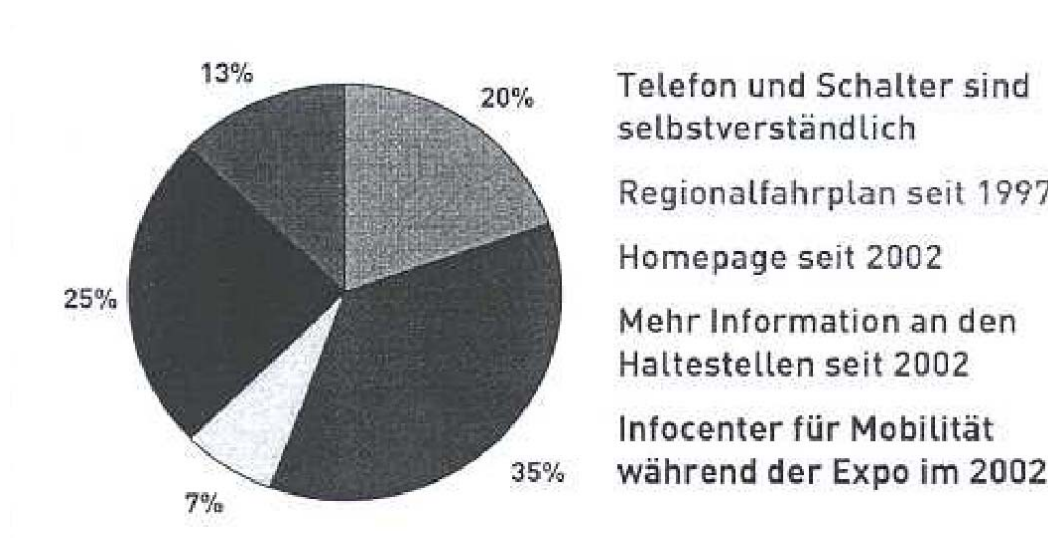


## Wünsche der Kundschaft





Befragung der RVK 1 im Jahr 2000



Befragung der RVK 1 im Jahr 2000

## Bestehende Verkaufsstellen der VB

- Infocenter auf dem Bahnhofplatz = POS der VB
- Mit 60% des Verkaufs ist dieser POS der wichtigste
- Nicht einmal 30% des Verkaufsumsatzes alles ABOzigzag werden an den POS der VB realisiert.
- 36 % der Befragten kennen den Schalter von TBS nicht
- Weniger als die Hälfte der Befragten kennen die Angebote der VB im Infocenter auf dem Bahnhofplatz
- 64% der Befragten sind der Meinung, dass ein zentraler Informationspunkt im Zentrum ausgebaut werden soll.

### Qualitative Umfrage der VB im 2003



## Was sich unsere Kunden wünschen?

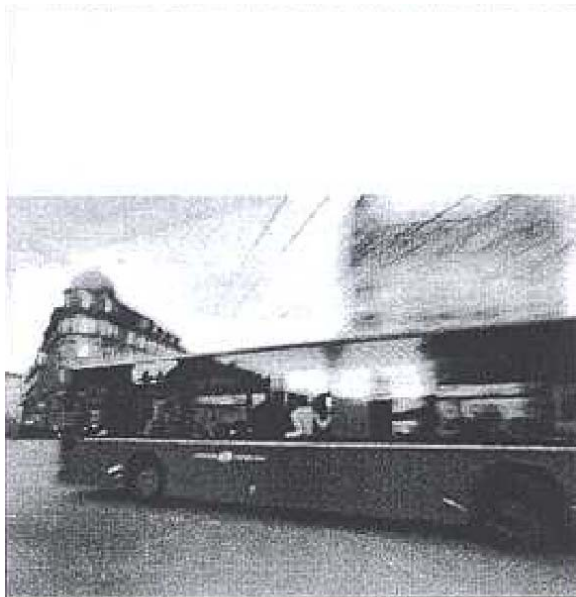
Wo möchten Sie sich informieren können und Ihre Abonnements kaufen oder erneuern?

Variables	Pourcentage de « Oui »
Place de la gare	90,3 %
Place centrale	58,3 %
Par Internet	49,5 %
Rue de la gare	23,3 %
Dépôt des TPB	6,8 %

90,3 % möchten Ihre Informationen oder Abonnements auf dem Bahnhofplatz erhalten.

### Qualitative Umfrage der VB im 2003





eine  
Mobilitätszentrale  
in der Zukunft



**Rudolf Baumann-Hauser**

**Partners GmbH, Projektmanagement Bau Energie Umwelt, Luzern**

**Entwicklung von Mobilitätszentralen im Kanton Luzern**

---

**B Beispiele**

---

# Entwicklung von Mobilitätszentralen im Kanton Luzern

Input von Rudolf Baumann-Hauser, Baumann Partners GmbH, Luzern

---

Der Input basiert auf der Studie vom 15. Mai 2003

Strategisches Dienstleistungsmarketing und –management für

## MobilitätsZentralen

am Beispiel von

Luzern Hochdorf Schüpfheim



**Rudolf Baumann-Hauser (1949)**  
Mitinhaber und Geschäftsführer

Baumann Partners GmbH  
Projektmanagement Bau Energie Umwelt  
Grendelstrasse 5, 6004 Luzern  
041 410 57 87 041 410 74 22 (Fax)  
rudolf.baumann@bpspm.ch  
www.bpspm.ch



**Hans Peter Stutz (1961)**  
Inhaber und Geschäftsführer

Stutz Netzwerkmarketing  
Marketing Kommunikation Projektmanagemen  
Postfach 364, 6280 Hochdorf  
041 914 24 44 041 914 24 25 (Fax)  
stutz@netzwerkmarketing.ch  
www.netzwerkmarketing.ch



## B Beispiele Entwicklung Mobilitätszentralen im Kanton Luzern

---

=

### Umfeld

Die Mobilitätszentralen sollen einen Nutzen stiften.

Zwei aktuelle Zitate geben Hinweise, wo die Mobilitätszentralen einen Beitrag leisten sollen:

Luzern (NLZ vom 18.10.03): Der Stadtrat will die **Mobilität sicherstellen**, damit sich Luzern als Wohn- und Wirtschaftsraum weiter entwickeln kann und gut erreichbar bleibt.

Zürich (NZZ vom 18.10.03): Baudirektorin Fierz über Grossprojekte und Spardruck: Forderung nach einer besseren **Nutzung des „grossen Umsteigepotenzials“** hin zum öffentlichen Verkehr.

Neben den verschiedenen raum- und verkehrsplanerischen Grundlagen in allen Bereichen der Mobilität im Kanton Luzern wurden einzelne Anstrengungen unternommen, um dem Thema Mobilitätszentralen näher zu kommen. Stellvertretend für bisherige Aktivitäten seien hier genannt:

3 Arbeiten:

MobilCenter (2002). Projektskizze als Vorbereitung für die Durchführung des Pilotprojektes MobilCenter (=Mobilitätszentrale) Luzern. Luzern: Institut für Tourismuswirtschaft, Hochschule für Wirtschaft Luzern.

Nachhaltiger Freizeitverkehr (2002/2003): Schlussbericht der Phase III mit Machbarkeitsabklärungen. Luzern / Bern: Raumplanungsamt Kanton Luzern / Dr. Ruedi Meier

Strategisches Dienstleistungsmarketing und -management für Mobilitätszentralen am Beispiel von Luzern, Hochdorf, Schüpfheim (2003). Studie\*. Luzern / Hochdorf: Baumann Partners GmbH / Stutz Netzwerkmarketing

### Studie

Die Studie befasst sich mit drei Standorten im Kanton Luzern, die - mit einer gewissen Abstraktion - durchaus auf andere Regionen im Sinne eines Modells übertragbar sind. Die Stadt Luzern stellt dabei ein überregionales u.a. touristisches Zentrum, Schüpfheim eine ländliche Region mit einem speziellen touristischen Fokus (UNESCO Biosphäre Entlebuch) und Hochdorf ein regionaler Lebensraum mit der Positionierung „Wohntal“ dar.

Aus der Studie Mobilitätszentralen werden nachfolgend auszugsweise 5 Erkenntnisse und 4 Konsequenzen dargestellt:

Erkenntnis 1:

Ausgehend von einer konsequenten **Kundenfokussierung** steht das Bedürfnis einer optimierten „**Tür zu Tür – Mobilität**“ im Vordergrund. Der Kunde ist bereit, seine Mobilitätsbedürfnisse mit verschiedenen, sich ideal ergänzenden Verkehrsmitteln abzudecken. Als Voraussetzung für diese Bereitschaft müssen aber **komfortable Nahtstellen** geschaffen werden.

---

\* Die Studie entspricht der gemeinsamen Diplomarbeit von Rudolf Baumann-Hauser und Hans Peter Stutz vom 28.2.03 an der Fachhochschule Zentralschweiz FHZ, Hochschule für Wirtschaft HSW, Luzern Institut für Betriebs- und Regionalökonomie IBR anlässlich des Nachdiplomstudiums Oktober 2001 bis April 2003 Dienstleistungsmarketing und -management NDS-DLM 1.

## **B Beispiele    Entwicklung Mobilitätszentralen im Kanton Luzern**

---

=

Erkenntnis 2:

Die bereits im Markt agierenden Transportunternehmungen müssen sich innerhalb einer MobilitätsZentrale zusammen mit lokalen und regionalen Partnern in eine **Netzwerk-Unternehmung namens „MobilitätsZentrale“** einbinden lassen wollen. Diese Bereitschaft ist zwingende Voraussetzung für das Gelingen jeder zu projektierenden MobilitätsZentrale.

Erkenntnis 3:

Der notwendige Support zum Aufbau von Mobilitätszentralen soll durch die lokalen, regionalen, kantonalen und eidgenössischen **Bestellerebenen** erfolgen. Der Fokus der Bestellerseite soll sich somit in Zukunft auf **effiziente Nahtstellen** zu Gunsten einer optimierten Tür zu Tür Mobilität erweitern.

Erkenntnis 4:

Die Netzwerk-Unternehmung MobilitätsZentrale bedarf einer **eigenständigen**, rechtlichen **Struktur**, damit lokal/regional ein **gemeinsamer Marktauftritt** realisiert und ein gemeinsames Budget marktorientiert umgesetzt werden kann.

Erkenntnis 5:

Der **politische Wille** der Region ist für die Pilotierung, Realisierung und den Betrieb einer MobilitätsZentrale der **entscheidende Motor**, die massgebende Triebfeder.

Um Mobilitätszentralen etablieren zu können, wurden in der Studie folgende **Konsequenzen** ermittelt:

Konsequenz 1:

Auf **nationaler Ebene** soll die Vision MobilitätsZentrale parallel zu den ersten Pilotprojekten verfeinert und soweit adaptiert werden, dass die entsprechenden **Muster-Instrumente und -Rahmenverträge erarbeitet** werden können.

Konsequenz 2:

Um die Implementierung von regionalen MobilitätsZentralen zu erleichtern, sollen auf nationaler Stufe **Rahmenvereinbarungen (z.B. „Letter of Understanding“)** zwischen den verschiedenen Transportanbietern und Mobilitätsdienstleistern abgeschlossen werden. (z.B. SBB, lokale Verkehrsbetriebe, CarSharing Organisationen etc.).

Konsequenz 3:

Der Mittelbedarf für die Umsetzung von MobilitätsZentralen konzentriert sich auf folgende Bereiche:

**Marketing** für das Label **MobilitätsZentrale**,

**Projektmanagement** für die Pilotierung, Planung und Implementierung von MobilitätsZentralen,

**Schulung und Coaching** von regionalen **Exponenten künftiger MobilitätsZentralen** und die **Schaffung** von gemeinsamen **Informationsplattformen**.

Konsequenz 4:

Die stark marktwirtschaftlich ausgerichtete Grundkonzeption geht davon aus, dass **Infrastrukturen** nach dem Prinzip von Angebot und Nachfrage den **Kundenbedürfnissen laufend angepasst** werden. Leistungen, die explizit von der Bestellerebene gefordert werden, sollen mit öffentlichen Mitteln unterstützt werden.

**B Beispiele**    **Entwicklung Mobilitätszentralen im Kanton Luzern**

---

=

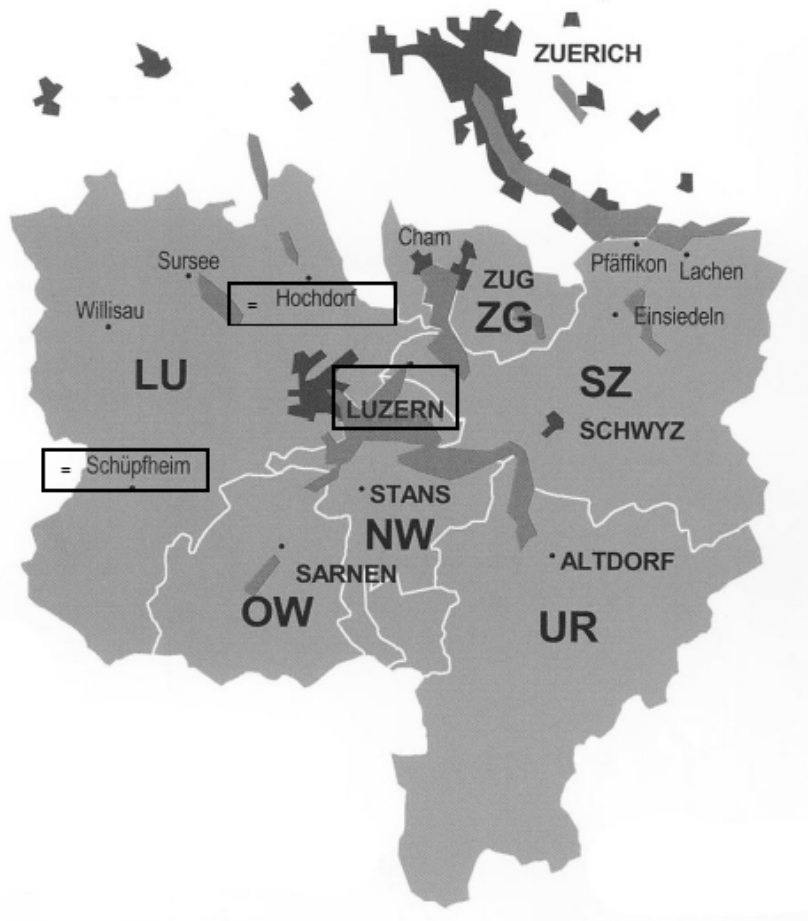


Abbildung 1: Die Lage von Luzern, Hochdorf und Schüpfheim.

**B Beispiele    Entwicklung Mobilitätszentralen im Kanton Luzern**

---

=

**Nächster Schritt**

Die Stadt Luzern und die Gemeinden Schüpfheim und Hochdorf haben gegenüber dem Bundesamt für Raumentwicklung ihr Interesse für eine Pilotierung „Mobilitätszentrale“ Ende 2002 / Anfangs 2003 schriftlich bekundet.

Der Kanton Luzern (öffentlicher Verkehr) unterstützt die Interessenbekundungen der Kommunen u.a. auch im Zusammenhang mit der S-Bahn Luzern / Zentralschweiz.

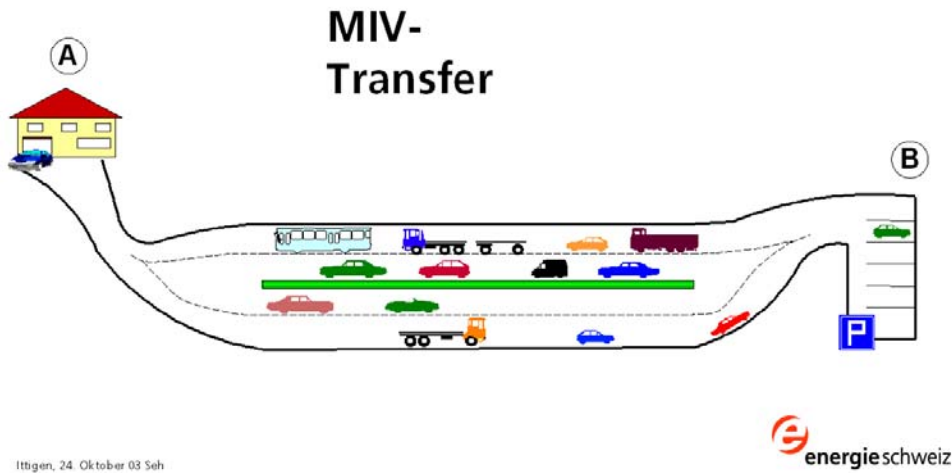
Sobald die Randbedingungen für die Pilotierungen „Mobilitätszentrale“ seitens der zuständigen Bundesstellen vorliegen, können die Kommunen ihre Partizipationsmöglichkeit konkret prüfen.

**Hermann Scherrer**

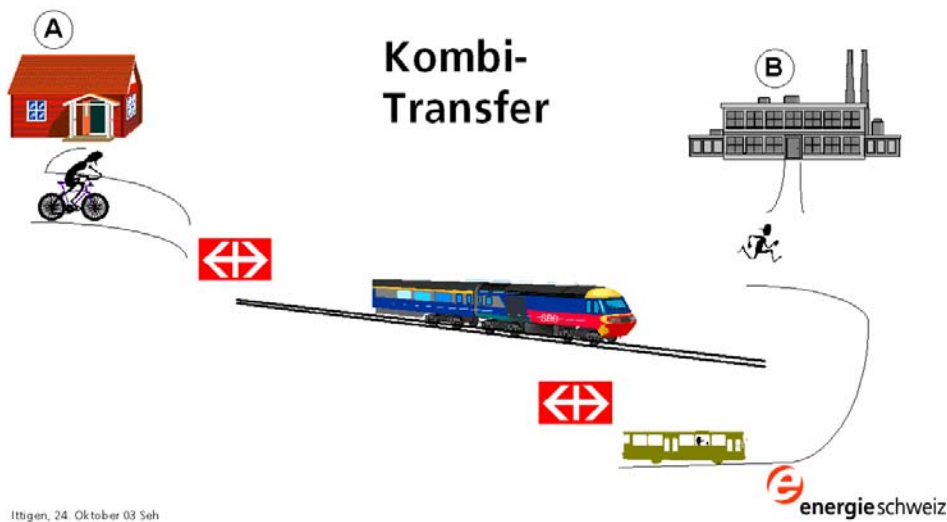
**Leiter Marktbereich EnergieSchweiz, Mobilität  
Bundesamt für Energie, Bern**

**Anforderungen an Pilotprojekte**

**Warum das Engagement von EnergieSchweiz?  
Transfervariante „motorisierter Individualverkehr“**



**Warum das Engagement von EnergieSchweiz?  
Transfervariante „kombinierte Mobilität“**



---

## Zukunft ÖV-Schnittstelle/Bahnhöfe

---

### Entwicklung an mittleren/kleineren Bahnhöfen

- **Abbau Bahnpersonal (zuerst Güterabfertigung, dann Stellwerk und nun Verkauf und persönlich Beratung)**
- **Schliessung Poststelle**
- **Schliessung Restaurant**
- **Schliessung Kiosk**

### Überlebensstrategie kundenfreundliche ÖV-Schnittstelle:

- **Rettung: Gemeinden? Müssen diese selber aktiv wird?**
- **Szenario z.B. wie in Österreich: Gemeindeverwaltung, Fremdenverkehrsverein und ÖV-Dienstleistung in Einem**
- **Kundenfreundlichkeit bedingt aber national einheitliche Lösungen (wie z.B. MobilNet) und Anbieter (z.B. Valora?).**

Ittigen, 24. Oktober 03 Seh



---

## Finanzielle Möglichkeiten des Bundes

---

- **Finanzielle Beiträge gemäss rechtlichen und finanziellen Möglichkeiten der einzelnen Bundesämter**
- **Beiträge an übergeordnete nationale Aufgaben vom ARE, ASTRA (Bereich LV) und BFE; Beiträge an lokale MZ in erster Linie von BFE (EnergieSchweiz)**
- **Finanzieller Rahmen noch unklar (BFE: v.a. die Budgetmittel 05 noch unsicher; Detailbudgets 04 ausstehend)**
- **Grössenordnung der voraussichtlich verfügbaren gesamten Mittel, rund Fr. 0.5 – 0.7 Mio./Jahr**
- **Rund 10 Pilotprojekte - umfassend lokale MZ sowie u.U. auch Projekt für nationale Querschnittsaufgaben**

Ittigen, 24. Oktober 03 Seh



## Definition Mobilitätszentralen

(4.1.1 Positionspapier und Graphik aus Vortrag Erich Willi).

**Eine MZ ist eine bediente Anlaufstelle für Benutzer der kombinierten Mobilität an Schnittstellen des öffentlichen und privaten Verkehrs. Sie ist öffentlich zugänglich und umfasst eine:**

- bedarfsgerechte Infrastrukturausstattung
- Benutzerführung (benutzerfreundlich & standardisiert)
- Information und kostenlose persönliche Beratung
- Verkauf von Verkehrs- und weiterer Dienstleistungen.

**Die Pilotprojekte liefern dazu weitere Erkenntnisse**

Ittigen, 24. Oktober 03 Seh



## Fördervoraussetzung für Pilotprojekte

- **Andere Finanzierungsmöglichkeiten geprüft und wenig wahrscheinlich (ausgeschöpft)**
- **Gemeinde (ev. auch Kanton) eingebunden, unterstützt Anliegen aktiv und beteiligt sich finanziell**
- **TU's eingebunden, arbeiten aktiv mit und beteiligen sich finanziell**
- **Zusammenarbeit mit Koordinationsgremien**
- **Keine Infrastrukturbeiträge**
- **Nationale und raumtypische Verteilung der Projekte**

Ittigen, 24. Oktober 03 Seh



## Zeitplan für Projekteingaben

---

---

- bis 15. Nov. 03: Eingabefrist für Anträge und Nachbesserungen für 1. Entscheidrunde
- Ende Nov. 03: 1. Entscheidrunde aufgrund Sitzung der Bundeskoordination MZ
- bis 15. 2.04: Eingabefrist für Anträge und Nachbesserungen für 1. Entscheidrunde
- März 04: Entscheide aufgrund Sitzung Bundeskoordination MZ (unter Einbezug der Bedürfnisse der nation. Koordination)
- Bis Herbst 04 Zusätzliche Entscheide bei Bedarf (z.B. regionale Verteilung) noch möglich.

Ittigen, 24. Oktober 03 Seh





## **Ulrich Seewer**

**Verkehrspolitik - Freizeitverkehr**  
**Bundesamt für Raumentwicklung, Bern**

### **Nationales Koordinationsnetzwerk Mobilitätszentralen**

---

#### a) Netzwerk warum?

Im Bereich der Mobilitätszentralen sind zahlreiche Akteure tätig. Es treffen verschiedene Planungsebenen aufeinander: Interessen von Gemeinden, Kantonen und des Bundes, Interessen der Verkehrsanbieter, Interessen der Verkehrsnachfrager sowie die Interessen von Anbietern von Gütern und weiteren Dienstleistungen. Im konkreten Fall organisieren sich die Akteure meist selber, es gibt zahlreiche gute Beispiele erfolgreicher Bahnhofplanungen (z. B. Masterplänen).

Über diese Schiene wird auch in Zukunft die der Grossteil Koordinationsarbeit laufen. Im Rahmen des Projekts Mobilitätszentralen geht es aber darum, auf nationaler Ebene einen Qualitätssteigerungsprozess anzustossen. Hierzu möchte auch der Bund einen Beitrag leisten und Pilotprojekte unterstützen.

Die Erfahrungen aus den Projekten sollen auf die nationale Ebene ausstrahlen. Dies ist nur möglich, wenn sich die wichtigen Akteure gegenseitig austauschen und an den Pilotprojekten partizipieren.

#### b) Netzwerk auf freiwilliger Basis - Ausgestaltung

Aus diesem Grund soll auf Anregung und in Koordination des Bundes ein auf einem Netzwerk basierendes, nationales Koordinationsorgan gebildet werden. Das Netzwerk hat idealerweise folgende Strukturen und Aufgaben:

- **Zusammensetzung**

Neben einer angemessenen Vertretung der involvierten Bundesstellen (ARE (Federführung und Koordination), ASTRA, BAV, BFE, BASPO, ev. weitere) setzt sich das nationale Koordinationsorgan vorzugsweise wie folgt zusammen:

- Öffentliche Transportunternehmungen (SBB, Postauto und weitere)
- Verkehrsverbände
- Tourismusorganisationen
- Kantone, Regionen, Gemeinden von MZ-Standorten
- Wichtige Dienstleister in den Mobilitätszentralen

Sinnvoll dürfte die Bildung eines operativ tätigen Ausschusses sein.

- Aufgaben

Das nationale Koordinationsorgan

- ist an der Evaluation der Pilotphase 'Mobilitätszentralen' beteiligt
- entwickelt und verabschiedet Qualitätsstandards und Richtlinien für MZ und deren Angebote
- analysiert die Kundenbedürfnisse und regt entsprechende Angebotsanpassungen an
- initiiert den Aufbau der nationalen Informationsplattform und sichert deren Unterhalt und Finanzierung
- ist für die Qualitätssicherung des Gesamtsystems MZ mit Pilotprojekten und nationaler Informationsplattform besorgt
- bereitet die landesweite Expansion vor

- Zeitrahmen für die Bildung

Vorgespräche, Sondierung: bis Mitte 2004

Aufbau: ab Mitte 2004

Vollbetrieb: ab 2005

In der Übergangszeit übernimmt das bundesinterne Koordinationsorgan als Kern des Netzwerkes dessen Funktionen. Die übrigen Partner stossen laufend dazu.

- Finanzierung

Die Finanzierung der Tätigkeiten des nationalen Koordinationsorgans wird durch die beteiligten Organisationen sowie allenfalls durch die einzelnen Pilotprojekte getragen.

## **Pierre-Alain Rumley**

**Direktor  
Bundesamt für Raumentwicklung**

**Ausblick: Strategische Weiterentwicklung  
im Politikbereich der kombinierten Mobilität**

---

### a) Kombinierte Mobilität ist wichtig

Sogar der Verkehrsteilnehmer, der die ganze Strecke mit dem Auto zurücklegt, wird in der Regel den Weg zu und vom Parkplatz zu Fuss zurücklegen: Er kombiniert Verkehrsmittel. Benutzer des öffentlichen Verkehrs sind auf optimale Bedingungen zur Kombination von Verkehrsmitteln geradezu angewiesen. Attraktive Umsteigebeziehungen zwischen Bahn und Bus, zentrale Veloabstellmöglichkeiten oder sichere Fussgängerverbindungen zu Bahnhöfen und bedürfnisgerechte Informationen sind unabdingbare Voraussetzungen für eine optimale Nutzung des öffentlichen Verkehrs.

Gemäss Mikrozensus 2000, der die Wegetappen unter 50 Meter Länge nicht erfasst, werden etwa bei einem Fünftel aller Wege mehrere Verkehrsmittel kombiniert.

An Schnittstellen der kombinierten Mobilität kommen nicht nur zahlreiche Verkehrsteilnehmer zusammen sondern auch verschiedene Planungsebenen und die Interessen der beteiligten Akteure: Verkehrsbetriebe (national, regional, lokal), Städte und Gemeinden sowie Investoren und Dienstleistungsanbieter. Sollen diese Schnittstellen attraktiv ausgestaltet werden, so braucht es die Zusammenarbeit aller Betroffenen und v. a. den Einbezug der Nutzer.

Konkret verstehen wir unter Mobilitätszentralen:

*„Mobilitätszentralen“ (MZ) erleichtern die kombinierte Mobilität und bieten attraktive Dienstleistungen örtlich möglichst konzentriert an. Sie befinden sich an Schnittstellen zwischen öffentlichem und privatem Verkehr. Die konkrete Ausgestaltung und das Angebot einer Mobilitätszentrale sind an die ortsspezifischen Bedürfnisse und Gegebenheiten angepasst, unterliegen aber bestimmten Mindeststandards.*

Es ist nicht wünschenswert, die Ausgestaltung von Mobilitätszentralen gesetzlich vorzugeben oder staatlich zu regeln. Das ARE will zusammen mit ASTRA, BAV, BFE und BASPO Anreize setzen, damit ein national möglichst dichtes und benutzerfreundliches Netz von Mobilitätsschnittstellen entsteht, bzw. bestehen bleibt. Das geht nicht ohne eine enge Zusammenarbeit mit allen beteiligten Akteuren.

### b) Politische Handlungsschwerpunkte im Bereich der kombinierten Mobilität

- Im Rahmen der *Agglomerationspolitik* ist der Bund bestrebt, Beiträge an Verkehrsinfrastrukturen zu leisten, um die Verkehrsprobleme in den Agglomerationen zu bewältigen und die Koordination der Siedlungs- und Infrastrukturpolitik sicherzustellen. In den Agglomerationsprogrammen, die die Grundlage für allfällige fi-

nanzielle Beiträge sein werden, muss sichergestellt werden, dass alle Verkehrsträger und –mittel mitberücksichtigt sind. Dabei sollten auch Betrachtungen bezüglich Intermodalität vorgenommen werden. Die entsprechenden Kriterien werden im Augenblick noch verfeinert.

- Für den *Freizeitverkehr*, der die Hälfte des gesamten Verkehrsaufkommens ausmacht, erarbeitet das ARE im Augenblick eine Strategie. Dabei soll gezeigt werden, wie eine wirkungsvolle Verlagerung auf öffentlichen Verkehr und Langsamverkehr erreicht werden kann. Die Strategie wird Mitte 2004 präsentiert, kombinierte Mobilität allgemein und Mobilitätszentralen speziell werden im Massnahmenprogramm eine wichtige Rolle spielen.
- Im letzten Dezember (2002) präsentierten Leitbild *Langsamverkehr* des ASTRA ist Leitsatz 6 der kombinierten Mobilität gewidmet: „*Die optimale Verknüpfung der Infrastrukturanlagen des Langsamverkehrs mit jenen der öffentlichen und privaten Verkehrsmittel ermöglicht allen einen direkten, attraktiven und sicheren Umstieg von einem zum anderen Verkehrsmittel (multimodaler Verkehr)*“. Damit trägt auch dieser Politikbereich der Thematik der Mobilitätszentralen Rechnung.
- Der Personenverkehr kann dabei von den Erfahrungen aus dem Güterverkehrsbereich profitieren. Die gesetzlich verankerte Verlagerungspolitik setzt ganz stark auf die Kombination von Strasse und Schiene. Dabei kommt auch hier gut funktionierenden Schnittstellen eine wichtige Bedeutung zu. U. a. Dank einer verbesserten Infrastruktur und besserer Information konnte der Kombiverkehr Marktanteile gewinnen.

### c) Mobilitätszentralen

Im Bereich der Mobilitätszentralen werden folgende Schwerpunkte verfolgt:

- Das Projekt „SchweizMobil“ will ein Angebot nachhaltiger Mobilität für Tourismus, Freizeit und Alltag schaffen und Angebote in den Bereichen Velofahren, Wandern, Inlineskaten und Paddeln mit dem öffentlichen und privaten Verkehr verknüpfen. Im Rahmen dieses Projekts arbeitet der Bereich MobilCenter mit „**MobilNet**“ die dazu notwendigen Informationen für das Internet auf. Dazu gehören Informationen zum öffentlichen Verkehr, zum Langsamverkehr, zum motorisierten Individualverkehr zum Tourismus sowie zu Dienstleistungen im und um den Bahnhof. Sie dienen der Information zu Hause und am Arbeitsplatz, der persönlichen Beratung in den Mobilitätszentralen oder durch Call Centers und Informationen sollen bei Bedarf auch über so genannte Info-Konsolen abgefragt werden können. Nach Abschluss der Konzeptphase, die unter der Leitung des VÖV stand, geht es nun darum, in der vom BFE finanzierten Vorplanungsphase bis Ende 2003 gemeinsam mit den Schlüsselpartnern Schweiz Tourismus (ST) und SBB die Rolle möglicher Partner bei der Umsetzung von „MobilNet“ zu klären. Die

daran anschliessende Planungs- und Umsetzungsphase soll von der öffentlichen Hand mitfinanziert werden.

- Das „Gesamtprojekt Mobilitätszentralen“ basiert auf einem gemeinsamen, bundesinternen Positionspapier vom Juni 2003 und spielt sich an den Schnittstellen der Aufgabengebiete folgender Bundesstellen ab: BFE, ASTRA, BAV, BASPO, ARE (Koordination). Im Rahmen der Umsetzung des Positionspapiers sollen etwa zehn Pilotprojekte für lokale Mobilitätszentralen realisiert werden. Aufgrund der Erfahrungen aus der Pilotphase werden Erkenntnisse für eine nationale Umsetzung eines flächendeckenden Netzes von Mobilitätszentralen gewonnen. Gleichzeitig entsteht unter Beteiligung der relevanten Akteure eine nationale Koordination, die verantwortlich ist für die Abstimmung der über die lokalen Projekte hinausgehenden Aspekte. Wichtiges Element des Angebots der einzelnen Mobilitätszentralen sind die Daten der Informationsplattform, wie sie im Projekt „Mobil-Net“ erarbeitet werden sollen.
- Schliesslich arbeitet ein **SVI-Forschungsprojekt** aufgrund der vorhandenen Literatur und internationaler Erfahrungen Vorschläge für Standards für intermodale Schnittstellen aus. Dazu werden ausgewählte Pilotprojekte für Mobilitätszentralen als Fallstudien in die Forschungsarbeit miteinbezogen.

Diese Vorschläge und insbesondere die Erfahrungen aus den Pilotprojekten werden dazu beitragen, bei der Förderung der kombinierten Mobilität einen Schritt weiter zu kommen. Dabei wird es wichtig sein, das Thema auch in die Planungs- und Finanzierungsmechanismen des öffentlichen und des privaten Verkehrs einzubauen (z. B. Sach- und Richtplanungen).

#### d) Vision: Reell und virtuell vernetztes Verkehrsangebot in der Schweiz

Als Fernziel liegt den Bestrebungen im Bereich der Mobilitätszentrale die Vision zu Grunde, dass das bereits heute sehr gute Verkehrsangebot im öffentlichen und privaten Verkehr besser vernetzt wird. Dank ausgezeichneter Informationen, guter, benutzerfreundlichen Schnittstellen, die einen einfachen und effizienten Verkehrsmittelwechsel erlauben und einem breiten Angebot, kommen die Verkehrsmittel dort zum Einsatz, wo sie dafür am besten geeignet sind:

- Der Langsamverkehr im Nahumfeld, in urbanen Räumen und in der Freizeit
- Der öffentliche Verkehr in und zwischen den Agglomerationen und zu weiteren Zielen, die eine hohe Verkehrsnachfrage erzeugen (z. B. im Freizeitverkehr) als wirkliche Alternative zum motorisierten Individualverkehr
- Der motorisierte Individualverkehr in Gebieten und zu Zeiten mit geringer Nachfrage sowie für Spezialtransporte

Herausforderung ist es dabei, die Zusammenarbeit zwischen den wichtigen Akteuren sicherzustellen und den Kunden - den Verkehrsteilnehmern - ein möglichst einheitliches und einfach verständliches Angebot anzubieten.

## Teilnehmende

### Anmeldungen

Albrecht	Christian	Leiter Sektion Verkehrspolitik, Bundesamt für Raumentwicklung	Bern
Albrecht	Delphine	Alpenbüro Netz GmbH	Schiers
Amstutz	Marc	Institut für Tourismuswirtschaft HSW Luzern	Luzern
Anrig	Peter	Stiftung Veloland Schweiz, Projektleitung Schweiz Mobil	Bern
Cosandier	Pierre	Verkehrsbetriebe STI	Thun
Dietrich	Willi	Tiefbauamt der Stadt Zürich, Fachbereich Verkehrsplanung	Zürich
Diez	Christoph	Fachstelle Umwelt Thun	Thun
Egli	Adrian	AöV	Münsingen
Emmenegger	J.	Mobility - CarSharing	Luzern 7
Felber	Hans-Ulrich	Bundesamt für Verkehr, Sektion Grundlagen	Bern
Fenyödi	Christina	RTB Rheintal Bus AG	Altstätten
Frischknecht	Ruedi	Raumentwicklung Kanton Luzern	Luzern
Gannard	Julien	Maison du Temps et de la Mobilité	Belfort
Gasser	Franziska	Parlamentsdienste Kantonsrat Zürich	Zürich
Gorko	Wladimir	Stadt Baden, Entwicklungsplanung	Baden
Guariento	Stefano	Progress Parking AG	Baar
Gubler	Corinne	Regionale Verkehrsbetriebe Baden-Wettingen (RVBW) AG	Wettingen
Güntert	Pierre	Oekozentrum Langenbruck	Langenbruck
Günther	Stephanie	Car-Sharing Südbaden-Freiburg	Freiburg
Heiz	Hans-Peter	SBB, Regionalverkehr, Mittelland-Arcjurassien	Biel
Hubacher	Gabriela	Bundesamt für Raumentwicklung	Bern
Seeholzer	Ivan	Planungsbüro Jud AG	Zürich
Jenzer	Alain	Die Schweizerische Post, Postauto, Bern-Freiburg-Solothurn	Bern 17
Jordi	Philipp	Rapp Trans AG	Basel
Kübli	Bruno	Regionalverkehr Mittelland AG, Burgdorf	Hasle-Rüegsau
Küng	Christian	Bundesamt für Raumentwicklung	Bern
Lier	Thomas	Transports public genevois	Grd-Lancy 1
Magnollay	Karin	beco, Berner Wirtschaft	Bern
Martin	Eva	BASPO/SWI	Maggingen
Matti	Daniel	Interface Politikstudien	Luzern
Muzzarelli	Andrea	Stadthaus Chur AG	Chur
Niederhauser	Sonja	Autobus AG Liestal	Liestal
Niklaus	Walter	Verkehrs- und Tiefbauamt Kanton Luzern, Verkehr+Infrastruktur	Kriens
Perrin	Roger	Transports publics de la région lausannoise	Renens
Raffaele	Domeniconi	VEL2 (AssoVEL2)	Mendrisio
Rapp	Peter	Carte Blanche Conseil	Paris
Rust		Progress Parking AG	Baar
Schranz	Niklaus	Bundesamt für Strassen	Bern
Schreiber	Kurt	Verein zur Förderung des öV im Kanton Zürich	Au
Schüpbach	Franziska	Post Auto Schweiz	Bern
Schuster	Gerhard	Rundum, Büro für Mobilität	Thun
Schütz	Martin	Tribecraft AG	Zürich
Schweizer	Thomas	Fussverkehr Schweiz	Zürich
Spoerri	Annette	Tiefbauamt der Stadt Zürich, Fachbereich Verkehrsplanung	Zürich
Stauffer	Anita	AöV	Münsingen
Tschannen	Monika	Energiestadt/Mobilservice	Gerzensee
Tschopp	Jürg	VCS	Bern
Urwyler	Martin	Stadt Luzern, Tiefbauamt	Luzern
Wagner	Conrad	Mobility Systems	Stans
Waldvogel	Samuel	Metron Verkehrsplanung AG	Brugg
Walker	Daniel	Zweckverband ÖVL	Luzern
Ziegler	Sabine	Präsidentin Kommission für Energie, Verkehr, Umwelt Kt. ZH	Zürich
Zingg	Urs	Kanton Thurgau, öffentlicher Verkehr / Tourismus	Frauenfeld

## ReferentInnen

Rudolf	Baumann-Hauser	Baumann Partners GmbH, Projektmanagement Bau Energie Umwelt	Luzern
Caroline	Beglinger	Administration municipale, Transports publics bernois	Biel
Daniel	Leupi	Velobüro	Olten
Guido	Müller	Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung und Bauwesen des Landes Nordrhein-Westfalen; Fachbe- reich Mobilität und Siedlungsentwicklung	Dortmund
Guido	Nydegger	SBB P-RV-FL	Bern 65
Pierre-Alain	Rumley	Bundesamt für Raumentwicklung	Bern
Hermann	Scherrer	Bundesamt für Energie, Marktbereich Mobilität	Bern
Hans-Luzius	Schmid	Bundesamt für Energie	Bern
Ulrich	Seewer	Bundesamt für Raumentwicklung	Bern
Ludger	Strathmann	Agentur BahnStadt	Berlin
Erich	Willi	Metron Verkehrsplanung	Brugg

## Organisation

Metron Verkehrsplanung AG, Brugg:

- Erich Willi Projektleiter, Berater EnergieSchweiz Mobilität
- Samuel Waldvogel Sachbearbeiter
- Maria Andreou, Jacqueline Roth Sekretariat

EnergieSchweiz, Bern:

- Hermann Scherrer Leiter Marktbereich Mobilität von EnergieSchweiz

Bundesamt für Raumentwicklung, Bern:

- Ulrich Seewer Verkehrspolitik - Freizeitverkehr
- Gabriela Hubacher Tagungssekretariat

## NZZ-Artikel

NZZ am Sonntag, 12.10.2003, Nr. 41, S. 45

Wirtschaft

dah

### **Nächster Halt: Geisterbahnhof**

#### **Die SBB wollen die Zahl der bedienten Bahnhöfe weiter abbauen. Gegenwärtig wird geprüft, ob es sich an 168 kleineren Bahnhöfen noch lohnt, Personal zu beschäftigen**

Private Stationshalter können wegen höherer Kosten kaum überleben. Auf vielen Bahnhöfen wird nur noch ein Fahrscheinautomat übrig bleiben. Kioskbetreiberin Valora spricht mit den SBB und der Post darüber, unrentable Bahnhöfe gemeinsam zu nutzen, quasi als "Postbillettiosk".

Peter Knechtli

Die Schweizer Stationshalter schlagen Alarm: Wenn die SBB ihre Politik weiter verschärften und ihre Strategie der Automatisierung fortsetzten, "dann ist es aus". Den privaten Betreibern von SBB-Bahnhöfen in der Schweiz pfeift ein eisiger Wind um die Ohren. Soeben musste der Stationshalter von Eschenbach (LU) das Handtuch werfen; Ende Oktober macht Melide (TI) und Mitte Dezember Le Bouveret (VS) am Genfersee den Schalder dicht.

Die Probleme dieser Bahnhöfe sind charakteristisch für viele der kleineren Geschäftsstellen. Das sogenannte Stationshaltermodell stammt von Anfang der neunziger Jahre und galt als Erfolg versprechende, bürgernahe Alternative zur Schliessung unrentabler Kleinbahnhöfe durch die SBB. Noch dieses Jahr kam es zu zwei Neueröffnungen in Elgg (ZH) und Sachseln (OW), doch die drei aktuellen Betriebsschliessungen verursachen einen rückläufigen Trend.

Teure SBB-Geräte

Grund der Schwierigkeiten: Auf Druck der SBB mussten die privaten Bahnhofsvorstände dieses Jahr das neue Ticket-Verkaufsgerät "Prisma"2" in Betrieb nehmen, was die jährlichen Mietkosten auf einen Schlag von 8000 auf 24'000 Franken ansteigen liess. Bei einer Provision von 10% hatten die Betreiber von Kleinbahnhöfen mit Umsätzen von weniger als 300'000 Franken keine Chance, einen halbwegs akzeptablen Ertrag zu erwirtschaften.

Zudem fürchten die in der Interessengemeinschaft "Pro Gare" zusammengeschlossenen Kleinunternehmer, dass die SBB die Sparschraube auch bei den Provisionen - insbesondere auf die Generalabonnemente - weiter anziehen werden.

Die Warnsignale leuchteten bei "Pro Gare"-Sekretär Kurt Erni auf, als er im Internet auf eine zu Jahresbeginn an der Hochschule für Wirtschaft und Verwaltung (HSW) in Bern gehaltene und mit SBB-Logos versehene Präsentation eines SBB-Mitarbeiters stiess, die drastische Veränderungen der SBB-Distributionskanäle erahnen lässt. Darin ist von einem "Rückzug" der Verkäufe durch Stationshalter und Poststellen ebenso die Rede wie von einer Reduktion auf 160 bis 200 Verkaufsstellen. Die Präsentation weist auch aus, dass der Billettautomat mit Kosten von gut 7% des Umsatzes deutlich unter dem angestrebten Ziel von 10% liegt. "Dritte" jedoch, zu denen die Stationshalter gehören, arbeiten mit einem Kostensatz von 31%.

Laut SBB-Sprecher Christian Ginsig sind in der Schweiz derzeit noch knapp 350 bediente Bahnhöfe in Betrieb - Stationshalter und "avec"-Läden inbegriffen. Träfe das im Internet veröffentlichte Szenario zu, so würde in absehbarer Zeit jeder zweite noch bediente Bahnhof verschwinden.

Markanter Abbau geplant

Ginsig betonte, dass der Hochschul-Vortrag zwar korrekte SBB-interne Zahlen verwendet habe, aber "nicht der offiziellen SBB-Politik" entspreche. Es handle sich um die "private Studienarbeit" eines Mitarbeiters, für die "kein Auftrag der SBB" bestand. Ginsig wollte darum einen geplanten Rückbau der Verkaufsstellen um die Hälfte nicht bestätigen.

Klar aber ist: Der Trend geht in diese Richtung. Nicht nur wollen die Bundesbahnen den digitalen Fahrkartenverkauf via Internet vorantreiben. Die SBB nehmen derzeit auch 168 noch nicht automatisierte Klein- und Mittelbahnhöfe betriebswirtschaftlich ins Visier, an denen sowohl Signale gestellt wie Billette verkauft werden. Wie viele der besetzten Stationen zu Geisterbahnhöfen verweisen, konnte Ginsig nicht sagen, doch betonte er: "Wir sehen schon eine Entwicklung in Richtung Automatisierung."

Damit ist nicht nur die Fernbedienung der Signale gemeint, sondern auch ein Abbau an Verkaufs- und Beratungspersonal: Wo die Analyse keine Rentabilität und auch keine andere Distributionsmöglichkeit wie beispielsweise eine Kooperation mit Drittanbietern (siehe Kasten vorherige Seite) ergibt, wird künftig ein Billettautomat mit Touch- Screen stehen.



Schon heute sind entlang der Schienen 650 dieser Geräte in Betrieb, mit denen 95% aller Fahrkarten - Rundreisen, Mehrfahrtenkarten und Freizeitangebote inbegriffen - abgerufen werden können. Laut Ginsig sind 400 weitere Geräte bestellt, so dass bis 2005 an jedem der 743 Haltepunkte "ein moderner Automat steht". Gleichzeitig soll das "avec"-Shop-Modell von heute 19 auf 50 Stationen ausgebaut werden. Unter den heutigen Bedingungen schätzt "Pro Gare"-Sekretär Kurt Erni die Umsatz-Schmerzgrenze auf 800'000 Franken. Aber nur rund ein Drittel der Stationshalter erreicht dieses Ziel. Überleben können viele nur dank zusätzlichem Nebenerwerb. Wo die Rentabilitätsgrenze nicht erreicht wird, bleibt eine letzte Möglichkeit: In Islikon (TG) finanzieren Kanton und Gemeinde das teure Verkaufsgerät mit, in Nottwil (LU) eine kommunale Interessengemeinschaft. Angenehm jedenfalls war den SBB die Strategie-Publikation ihres Mitarbeiters auf dem Internet nicht: Kaum hatte die "NZZ am Sonntag" ihre Recherche begonnen, wurde die Studie im Netz gelöscht.

NZZ am Sonntag, 12.10.2003, Nr. 41, S. 45

Wirtschaft

AA Auswärtige Autoren

**Neues Modell: Der Kiosk, der auch ein Post- und SBB-Schalter ist**

Die SBB und die Post stehen vor einem ähnlichen Problem: Beide Konzerne kosten den Bund viel Geld - und beide wollen ihr dichtes, aber kaum rentables Netz von Verkaufsstellen reduzieren.

Aus Kostengründen ersetzen die SBB immer mehr bediente Bahnhöfe durch anonyme Automaten (siehe obenstehenden Artikel). Auf dem Land haben mancherorts Poststellen den Verkauf von SBB-Billetten übernommen. Doch auch ihre Zahl werde bis Ende Jahr von 38 auf 16 sinken, sagt Post-Sprecher Richard Pfister. Die Post selbst hat in den letzten drei Jahren 500 ihrer ehemals 3300 Postlokale geschlossen. Bis Ende 2005 sollen nochmals 100 bis 300 Lokale ihre Türen schliessen, schätzt Pfister.

Doch was tun, wenn der Billettautomat streikt, das Münz fehlt oder die Bedienung unverständlich ist? Droht die Service-public-Wüste? Nicht zwingend, es gibt Alternativen - sogar ohne Bundessubventionen. Der Berner Detailhandelskonzern Valora, der in der Schweiz 1300 Kioske besitzt, hat einen innovativen Vorschlag unterbreitet: In den leeren Bahnhöfen könnten ausgebauter Kioske auch die Dienste und Produkte der SBB und der Post verkaufen. "Das ist eine Idee, welche die Valora an die Post und die SBB herangetragen hat", bestätigt Valora-Sprecherin Monica Lanz. Ein konkretes Projekt sei aber noch nicht ausgearbeitet. "Die Idee ist jetzt bei den drei Unternehmen in Diskussion", so Lanz weiter.

"Dieser Vorschlag ist von Valora im Rahmen von regelmässigen Treffen zwischen den Partnern eingebracht worden", bestätigt SBB-Pressechef Danni Härry. "Wo sich sinnvolle Nutzungen anbieten, sind wir offen für innovative Lösungen", so Härry weiter. Er verweist darauf, dass es an 14 Standorten bereits sogenannte "avec"-Shops gebe: Das sind zu Ladengeschäften ausgebauter Kioske, in denen man auch SBB-Dienste kaufen kann. Auch die Post signalisiert Interesse an der Kooperation mit SBB und Valora: "Die Idee ist eigentlich interessant, wir sind offen für die Zusammenarbeit. Es gibt aber noch kein konkret formuliertes Projekt", sagt Post-Sprecher Pfister.

Falls die neuen Ladengeschäfte von der Kiosk AG betrieben würden, wären die Verkaufskosten - aber auch die Löhne - tiefer: Eine Kioskangestellte verdient 3400 Fr. pro Monat, während ein Schalterangestellter der Post mit einem Lohn zwischen 4400 und 5000 Fr. pro Monat (fünf Jahre Berufserfahrung) rechnen kann. Viel weiter ist man diesbezüglich in Deutschland. Vor zehn Jahren wurde die erste Postagentur in einem Lebensmittelladen eröffnet - inzwischen zählt man 7500 Postfilialen in Kiosken und Läden. Wie in einer "normalen" Post kann man dort Briefmarken kaufen, Pakete aufgeben oder sogar Postbankgeschäfte erledigen. "Eine Postlizenz erhöht die Besucherfrequenz des Ladengeschäftes", sagt Jürgen Blohm, Sprecher der privatisierten Deutschen Post: "Das ist für beide Seiten ein lohnendes Geschäft." Gerade in ländlichen Gebieten gäbe es sonst kaum mehr Poststellen. Denn seit der Wiedervereinigung sind rund 13'000 der 26'000 bisherigen Postlokale geschlossen worden.

Daniel Hug, Mitarbeit: Sebastian Matthes

**... denn sie wissen nicht, was sie tun"**

**Wie die SBB Bahnhöfe schliessen und Leistungen abbauen**

Der rasche Rückzug der SBB aus der Fläche und der Abbau von Leistungen verunsichern die Kundschaft und demotivieren das Personal. Die Auswirkungen werden ungerechtfertigt bagatellisiert. Längerfristig überzeugende Konzepte könnten alternativ viel Geld sparen. Ständig dem Beispiel Deutsche Bahn nachzuhinken besteht längst kein Anlass mehr.

bd. Mit der Schliessung weiterer 100 Bahnhöfe, der Konzentration des Gepäckverkehrs auf 150 Bahnhöfe bei gleichzeitiger massiver Verteuerung und Verlagerung auf die Strasse sowie demnächst mit der Abschaffung der Speisewagen auf der West-Ost-Transversale von Genf via Bern-Zürich nach St. Gallen hat der Abbau von Leistungen bei den SBB ein galoppierendes Tempo und Ausmass angenommen. Gewachsene, nicht in jedem Fall überholte und falsche Strukturen werden von Pseudo-Managern mit einer Rücksichtslosigkeit zerschlagen, die an das neutestamentliche, durch den legendären Film mit James Dean popularisierte Zitat "...denn sie wissen nicht, was sie tun" (1955) erinnert.

**Demotivierung des Personals**

Offiziell wird erklärt, dass die SBB für möglichst zahlreiche Bahnhöfe eine Lösung mit personeller Bedienung suchten. Das Beispiel Zollikon zeigt, dass bei der Schalterschliessung keineswegs gemäss diesen Beteuerungen vorgegangen wurde. Obgleich sich ein mittelfristig wohl ebenfalls bedrohtes Postbüro wenige Schritte entfernt befindet, haben die SBB mit dem (einstigen?) Schwesterbetrieb kein Wort über eine allfällige Zusammenarbeit gesprochen, wie die Post bestätigt und die SBB zugeben mussten. Auf den Gedanken, dass die gegenwärtig sehr beengte Poststelle im benachbarten Bahnhofgebäude zweckmässige Lokalitäten finden könnte und dass es im Interesse des Service public läge, der Post ein vernünftiges Angebot zu unterbreiten, kam bei den SBB niemand. Ein "Geisterbahnhof" musste es sein, der neuen Sprachregelung entsprechend schönfärberisch "Selbstbedienungs-Bahnhof" genannt. Auf den 28. April wechselte der Billetverkauf ins Reisebüro Kuoni an der Bergstrasse, wurde der Öffentlichkeit mitgeteilt und mit der kleinstmöglichen Schrift die Lieferfrist von 48 Stunden (!) erwähnt. Erst auf Grund von Reaktionen Dritter erfuhr die Einwohnerschaft mit einem Schreiben der Post, dass in ihrem Büro vom 2. Mai an die Fahrausweise des Zürcher Verkehrsverbundes erhältlich seien; von anderen Billetten und Abonnementen ist auch jetzt noch nicht die Rede.

Ein früher Hinweis zuhanden des stellvertretenden Vorsitzenden der Geschäftsleitung der SBB AG auf das hervorragend funktionierende Team eines Bahnhofs der weiteren Region hat dessen Personal nicht davor bewahrt, im Rahmen der Divisionalisierung gesamthaft die Kündigung zu erhalten und sich um neue Posten bewerben zu müssen. Der lokal verankerte Chef, ein hervorragender Motivator, ist inzwischen in der Verwaltung verschwunden. Einem geschätzten knapp Vierziger wurde beschieden, dass im Verkauf Leute bis 35 gefragt seien (als ob bei den zahllosen Ausnahmen und Sonderregelungen vor allem des internationalen Verkehrs Kenntnisse und Erfahrungen nicht besonders wertvoll wären). Zur Leitung des Bahnhofs war auch keine der dort bisher tätigen Damen genehm. Ungeachtet eines Einzugsgebiets von gegen 25'000 Einwohnern wird die Schliessung der Schalter am Sonntag erwogen.

Die "Bemannung" der Züge im Fernverkehr soll ab dem Fahrplanwechsel von drei auf zwei und von zwei auf eine Person reduziert werden. Seit dem letzten Mai sind die Stichkontrollen in den kondukteurlosen (allen) Zügen des Regionalverkehrs stark eingeschränkt, was Schwarzfahrenden gewiss nicht entgangen ist. Der dauernde Abbau drückt auf die Arbeitsfreude des Zugpersonals. Seit einigen Wochen haben dessen Kontrollgänge eindeutig abgenommen. Selbst auf längeren Abschnitten sieht man oft niemanden mehr.

**Bagatellisierung der Nachteile**

Die Nachteile des forcierten Personalabbaus für die Reisenden werden, zum Teil sogar mit unwahren Angaben, bagatellisiert. Ein übles Beispiel dieser Art hat in einer Sendung von Radio 24 ein zuvor nicht bekannter "Kordinator Präsenz in der Fläche" geboten. Wie andere Hörer bestätigten, "erläuterte" dieser seine Aufgabe extrem propagandistisch interpretierende Mitarbeiter der SBB dabei sinngemäss, dass Passagiere, die den gewünschten Fahrausweis in einem unbedienten Bahnhof nicht hätten erwerben können, von Stichkontrolleuren in unbedienten Zügen kulant behandelt würden. Selbstverständlich ist dies dem Personal keinesfalls erlaubt, weil die Begründung Schwarzfahren allzu dienlich wäre. Aber auch die "Information", dass beim Rail Service (Fr. 1.19 in der Minute) für Bestellungen ein Rückruf erfolge, trifft nicht generell zu. Vor einiger Zeit hat eine Mitarbeiterin dieses Dienstes einen klar deklarierten Auftrag nicht nur laufen lassen, sondern angesichts der Diskrepanz zwischen Versprechungen und Wirklichkeit auch ungerührt betont, dass sie dies immer so halte. Ins Bild gehört, dass eine erste Auskunft der SBB betreffend den Umsatz des Bahnhofs Zollikon (rund 700'000 Franken)

beträchtlich zu tief und nur dank der Veröffentlichung einer Liste durch den VCS als falsch zu erkennen war. Der Nachbarbahnhof Tiefenbrunnen, versichert die Bahn, bleibe "definitiv" offen. Noch vor kurzem allerdings hat man vertrauensvoll geglaubt, dass die Umsatzlimite für bediente Bahnhöfe tatsächlich bei 400'000 Franken liege.

Viel Geld könnte, ausser mit Leistungsabbau in den erwähnten Bereichen, auch gespart werden, wenn die "Manager" bei ihren Konzeptstrategien etwas weiter dächten. Das "Fly-Gepäck" soll intensiv gefördert werden; doch im Gepäckabteil der neuen Intercity-Doppelstockzüge findet kaum mehr als die Minibar Platz, wie der frühere Chef des Flughafenbahnhofes zu sagen pflegte. Um die Ausrangierung von Gepäckwagen zu ermöglichen, sollen Einheitswagen"IV mit Gepäckabteilen ausgerüstet werden, als ob dieser Bedarf nicht spesenfrei mit den eben erst beschafften EW-IV- Steuerwagen hätte gedeckt werden können. Im übrigen, so lautet eine noch taurische These, dürften die Werkstätten keine Umbauten mehr vornehmen".".

Das ewige "Vorbild" DB

Fast alle Übungen und Windungen mit der Divisionalisierung und der selbst ihre Erfinder verwirrenden Neubenennung der Funktionen und Dienste hat die Deutsche Bundesbahn (Deutsche Bahn AG, Die Bahn DB) vorweggenommen. Deren erstes Ergebnis nach der Sanierung begeisterte Politiker und Öffentlichkeit. Inzwischen ist man leider beinahe gleich weit wie zuvor.

Neue Zürcher Zeitung, 08.04.2000, S. 14

Inland

bd Bosshard H.

### ***Von den "Geisterzügen" zu "Geisterbahnhöfen" Differenzierter Rückzug der SBB aus der Fläche***

Die Automatisierung des Betriebs der Bahnen ermöglicht die Reduktion der Personalpräsenz auf kommerzielle Bedürfnisse. Nach zahlreichen Umstellungen und Einschränkungen schon in den vergangenen Jahren realisieren die SBB einen weiteren massiven Rückzug aus der Fläche. Auf einer Medienfahrt haben sie über ihre Pläne orientiert.

bd. Biel, 7."April

Nach der "Ouverture" der medienwirksamen "Enthüllung eines brisanten SBB-Papiers" durch den Verkehrsclub der Schweiz (VCS) als Protest gegen die Schliessung der Schalter von 98 weiteren Bahnhöfen haben die SBB ihre Absichten erläutert. Auf einer Medienfahrt mit einem nach bald 70 Jahren immer noch bequemen Sitzkomfort bietenden historischen "Roten Pfeil" hob der stellvertretende Vorsitzende der Geschäftsleitung und Leiter Infrastruktur, Pierre-Alain Urech, die Notwendigkeit eines Quantensprungs in der Betriebsführung hervor. Die intensivere Nutzung des Eisenbahnnetzes stelle hohe Anforderungen an die Qualität, Sicherheit und Pünktlichkeit. Bis zum Jahr 2003 soll sich die Betriebsführung auf rund 30 Fernsteuerzentren konzentrieren, die bis zum Jahr 2008 in einer noch nicht festgelegten Anzahl mit den drei Betriebsleitzentralen zusammengelegt werden.

Unterschiedliche Modelle

Allein dieses Jahr werden etwa 90 der 447 noch personell besetzten Bahnhöfe automatisiert. Von den 756 Haltepunkten der SBB sind 309 bereits unbedient. Der traditionelle Multifunktions-Einsatz der Eisenbahner vom Billetverkauf über die Stellwerkbedienung, den Gepäck- und Güterverkehr bis zur Toilettenreinigung endet rasch. Ohne die lokale Regelung des Zugverkehrs ist das Personal zum Teil nicht mehr genügend ausgelastet. Der Grossteil des Personenverkehrs-Umsatzes konzentriert sich auf 70 Bahnhöfe. Eine integrale Betrachtung unter Einschluss des Güterverkehrs ist bei der Divisionalisierung nicht mehr erwünscht, und Synergien sind nicht mehr gefragt.

Den neuen Anforderungen sucht die Division Personenverkehr mit unterschiedlichen Modellen gerecht zu werden. "Filialen" werden normal bediente Bahnhöfe im Umsatzbereich von deutlich über einer Million Franken im Jahr genannt. Unter "Selbstbedienungs-Bahnhöfen" sind blosse Haltestellen mit Umsätzen bis 700'000 Franken zu verstehen. Im Zwischenbereich kommen Alternativen in Frage. Nach erfolgreichen Versuchen in Brugg, Schüpfen und Mettmenstetten gilt das "avec"-Modell als besonders zukunftsträchtig. In solchen Bahnhof-Läden mit einer Cafébar werden Bahnfahrausweise und ein beachtliches Verkaufssortiment samt Osterhasen und NZZ angeboten. Mit der Kiosk AG und der Migros haben die SBB die Tochtergesellschaft Cevanova AG gegründet, die als Franchise- Geberin für die "avec"-Läden auftritt. In von den SBB gemieteten Räumen werden die nächsten Läden in Eschlikon, Reiden, Seuzach, Bern Bümpliz Süd, Oberrieden Dorf, Gisikon-Root und La Neuveville eröffnet.

Das an drei Orten funktionierende Stationshalter-Modell mit einer kombinierten Nutzung (Kiosk, Velogeschäft, Reisebüro) scheint sich kaum auszudehnen. "Public stations" sind Bahnhöfe als Gemeinschaftsunternehmen

mit Gemeinden oder einem Kanton. Teilzeitfilialen, Reisebüro- und Postagenturen bilden Möglichkeiten. Im weiteren verweisen die SBB auf ihren telefonischen 24-Stunden-Rail-Service (selbst bei Bestellungen für Fr. 1.19 in der Minute), das Kundenecho (Reklamationen für Fr. 0.36 in der Minute), eine Telefonnummer betreffend die aktuelle Zugverkehrsfrage, das Internet sowie die GA-, die Halbtax- und die Gleis-7-Service-Centers.

#### Zulasten der Schwächeren

Die in der Grössenordnung als richtig bezeichnete Zahl von 100 zu schliessenden Bahnhöfen suchen die SBB mit dem Hinweis zu relativieren, dass sie in jedem Fall bereit seien, über unternehmerische Modelle zu verhandeln. In den meisten Fällen dürften sich die Gemeinden und Reisenden aber keinen Illusionen hingeben können. Immerhin sind die finanziellen Grenzen fließend und hängt einiges von den politischen Reaktionen ab. Wenn, wie soeben im Kanton Zürich geschehen, ein Vorortsbahnhof mit einem Umsatz von gegen 700'000 Franken geschlossen wird und eine Kooperation mit der benachbarten, wohl ebenfalls bedrohten Postfiliale nicht zustande kommt, hat sich offensichtlich der Gemeinderat für die Bahnpassagiere nicht eingesetzt. Von den Schalterschliessungen betroffen sind in erster Linie die sozial schwächeren und die älteren Kundinnen und Kunden der Bahn, was weder den sozialdemokratischen Verkehrsminister noch den ebenfalls nichtbürgerlichen CEO der SBB besonders stört. Den "Geisterzügen" (sämtliche Regionalzüge der SBB verkehren ohne Zugpersonal) folgen "Geisterbahnhöfe". Die Bahn verabschiedet sich weithin aus der Fläche, wo ihre Beamten nicht nur Kosten verursacht, sondern auch Präsenz markiert und in Vereinen, Schulen und am Schalter durch gute Dienstleistungen Kunden geworben haben.