

Schwerwiegende Mängel im internationalen Bahnverkehr

Seit Jahren ist die Verlagerung von Kurzstrecken-Flügen auf die Bahn eine wichtige Forderung zur ökologischeren Abwicklung von Reisen innerhalb Europas. Sie wird von zahlreichen Gruppierungen und Parteien befürwortet. Der internationale Bahnverkehr weist aber immer noch zu viele Mängel auf, um Reisende zum Umsteigen zu bewegen, wie ein NZZ-Artikel aufzeigt. Das Angebot sei nicht marktgerecht, die Kunden würden unfreundlich und mit einem veraltetem Reservationssystem bedient. Der Autor kommt zum Schluss, dass im Fernverkehr bei den SBB ein Managementproblem bestehe.

11. Januar 2002

Unattraktiver internationaler Bahnverkehr

Schlechte Voraussetzung für «Umlagerungen» aus der Luft

Bosshard H.

Seit Jahren wird eine Verlagerung des Kurzstrecken-Luftverkehrs auf die Schiene propagiert. In der Realität geschieht bei jedem Fahrplanwechsel das Gegenteil. Das Angebot ist nicht marktgerecht, der Verkauf wenig kundenfreundlich und das Reservationssystem veraltet. Im Fernverkehr besteht bei den SBB ein Managementproblem.

bd. Mit keinem anderen Satz hat Regierungsrat Ruedi Jeker bei der Medienkonferenz über den Zürcher Bahnhofausbau so viel Aufmerksamkeit erregt wie mit der Feststellung, dass die Bahn in Zukunft einen Anteil von etwa 15 Prozent der Flugbewegungen werde substituieren können. Seit langem fordern nicht nur lärmgeplagte Anwohner der Flughäfen, sondern auch die Parteien und zahlreiche Gruppierungen und Organisationen eine «Umlagerung» des Kurzstrecken-Luftverkehrs auf die Schiene. Die tatsächliche Entwicklung verläuft jedoch in die Gegenrichtung.

«Keine Konkurrenz»

Die Regierungen der Kantone Genf, Waadt und Zürich haben der Swissair zum Weiterausbau ihrer Pendelverbindungen zwischen Genf und Zürich gratuliert und nicht etwa die SBB aufgefordert, die technisch und betrieblich mögliche massive Verkürzung der Fahrzeit zwischen den beiden Städten über die Jurafusslinie rasch zu verwirklichen. Wenn auch nur 10 (statt 15) Prozent der Flugbewegungen von der Bahn übernommen würden, müsste diese Relation enthalten sein.

In einem Interview hat unlängst der SBB-CEO Benedikt Weibel betont, dass er den Luftverkehr nicht als Konkurrenz betrachte. Umgekehrt gleich könnte Swissair-Chef Mario Corti argumentieren, beim derzeitigen Stand der internationalen Bahnverbindungen allerdings in einem sarkastischen Sinne. Ähnliches gilt für die Busunternehmer, die den Kreuzfahrten-Zubringerverkehr selbst der «grünsten» Reiseveranstalter zu den italienischen Häfen dominieren, ohne dass von Anstrengungen oder gar Erfolgen der Bahn bei Versuchen, diesen gut zahlenden Verkehr auf die Schiene zurückzuholen, etwas bekannt geworden wäre.

Bahn diskriminiert Bahnkunden

Bei Attraktivitätssteigerungen im grenzüberschreitenden Bahnverkehr ist fast stets nur von Rollmaterial- und Infrastrukturinvestitionen die Rede. Beides kostet naturgemäss viel und dauert lange, viel zu lange, gemessen an den Forderungen der zunehmenden Opposition gegen das Wachstum des Luftverkehrs. Kurz- oder mittelfristig realisierbare Verbesserungen der Fahrpläne, des Verkaufs und des Reservationssystems werden kaum erwähnt oder gar angepackt.

Am Kongress des Schweizerischen Eisenbahn- und Verkehrspersonal-Verbandes, dem der CEO der SBB beiwohnte, hat ein im SBB-Reisebüro des Zürcher Hauptbahnhofs arbeitender Delegierter die selbst in der Vorsaison eine Stunde

übertreffenden Wartezeiten beklagt. Dass die Kundschaft all der geschlossenen Landbahnhöfe, für deren Personal der oft liebevoll begleitete Verkauf grösserer Reisen das Salz in der Suppe bedeutete, sich nun auf die Zentren konzentriert, scheint bei der Bahn niemand vorausgesehen zu haben. Viel und wenig Zahlende werden bei den SBB gleich behandelt, als ob die Check-in-Schalter für Business-Passagiere des Flugverkehrs nicht längst den Massstab lieferten. Die TEE-Schalter, einst von den tüchtigsten und attraktivsten Damen der SBB bedient und auch für Schlafwagenreisende offen, gehören als Folge einer falsch verstandenen Demokratisierung wie die Trans-Europ-Express-Züge der Vergangenheit an.

Beim Rail Service der SBB, für immerhin Fr. 1.19 in der Minute, empfiehlt eine Tonbandstimme: «Rufen Sie später an», was ähnlich tönt wie «Bringen Sie Ihr Geld später». Eine Selektion nach Auskünften, Bestellungen und weiteren Kriterien («. . . dann drücken Sie die Taste X») wie bei anderen Unternehmungen erfolgt nicht. Versucht man es beim SBB-Reisebüro des Bahnhofes Stadelhofen, stellt man mit nicht geringem Erstaunen fest, dass beim Nummernsystem drei der vier Schalter für Flüge (!), Badeferien und Städtereisen mit Hotel, nach Lage der Dinge wohl ebenfalls hauptsächlich Flugreisen, reserviert sind.

Die Bahn diskriminiert somit Bahnreisende, die sich dabei wirklich dumm vorkommen. Die Wartezeit (für den Kauf eines einfachen Auslandsbillets) betrug 35 Minuten, aber nur, weil drei oder vier Personen, mehr oder weniger verärgert, die Szene vorzeitig verliessen. Sollte ein Kunde versuchen, im gegenüberliegenden Swissair-Büro ein Bahnbillett zu erwerben, würde er bestimmt freundlich, aber kopfschüttelnd zum richtigen Schalter geschickt.

Konzentration auf das Kerngeschäft

Auf dem Perron eines grösseren Landbahnhofs hat monatelang ein Plakat für Flugreisen nach Barcelona geworben, als ob die Verkehrszeiten des Hotelzuges «Pau Casals» wegen nicht überbordender Nachfrage nicht hätten eingeschränkt werden müssen. Offenbar ist das SBB-Personal nicht mehr gehalten, möglichst Bahn- statt Flugreisen zu empfehlen. Der Umsatz allein zählt, wie bei jedem anderen Reisebüro. Bahnhöfe könnte man sich auch als Kompetenzzentren für Bahnreisen vorstellen. Warum muss, trotz drastischem Personalmangel, das SBB-Personal Flugreisen verkaufen?

Unternehmensberater propagieren die «Konzentration auf das Kerngeschäft». Die SBB haben einen Unternehmensberater; er ist Präsident des Verwaltungsrates. Weshalb setzt Thierry Lalive d'Epinau nicht durch, was seine ganze Zunft predigt? Dem internationalen Verkehr der SBB würde damit auf die Beine geholfen, besonders wenn gleichzeitig erkannt würde, wie viel weniger als jenes der Luftfahrt das Reservationssystem der Bahn «kann», und wenn die entsprechenden Schlüsse daraus gezogen würden.

Ihre Fahrpläne rechtzeitig zu bereinigen und drucken zu lassen, hat den Bahnen schon immer Mühe bereitet. So krass wie beim Fahrplanwechsel vom 10. Juni waren die Verspätungen indessen noch nie. In keine Richtung lagen die Imprime vor. Als Aussenstehender versteht man nicht, dass die Bahnen sich für diese «Leistung», bei der ihnen kein Politiker dreinredet, nicht schlicht und einfach schämen. Die Spezialfreunde der SBB, die italienischen FS, sandten ihre Unterlagen so spät, dass

die Fahrpläne erst weit im Juli gedruckt die Bahnhöfe erreichten. Dabei sollten die Passagiere ja ihre Reise vorbereiten, Varianten prüfen (am Computer nur bedingt möglich) und sich vielleicht sogar darauf freuen können. Der Auslandteil lag vor, solange das Schweizer Kursbuch gesamthaft gedruckt wurde. Seit die internationalen Verbindungen in vier Teile zerfallen, wartet man in Bern, bis die Angaben kommen.

Oft prekär ist der Zustand des Wagenmaterials, das die FS in die Schweiz senden. Zwar laufen die italienischen Eisenbahnwagen am ruhigsten und leiser als alle anderen, und ihre Sitze in der ersten Klasse sind Fauteuils, von denen man in den neuen SBB-Wagen nur träumen kann. Doch der Unterhalt, wie mehr und mehr auch bei unserer Bahn, lässt zu wünschen übrig. Aus Kundensicht inakzeptabel ist, dass die SBB massiv versprayte Wagen wochenlang übernehmen. Der auf dieser Seite gezeigte Schlafwagen ist offiziell mit Begleitung in einem Zürcher Abstellfeld fotografiert worden. Die SBB lieferten die Information nach, dass eine Intervention beim CEO der FS erfolgt und eine Frist bis Ende Juli gesetzt worden sei. Noch am 8. August aber war der Wagen, von der Sonne etwas gebleicht, unverändert im Einsatz. Wenn Reisende bei den SBB eine Fahrt kaufen, hätten sie eigentlich Anspruch auf eine korrekte Gegenleistung, wem immer der Wagen gehört.

Dieselabgase in den Passagierabteilen

Die Kontakte der SBB mit den Nachbarbahnen sind in keiner Richtung gut. Übel ist auch das Beispiel München. Auf dieser Relation stellen die SBB das Wagenmaterial. Gegen die dort eingesetzten Eurocity-Wagen wäre kaum etwas einzuwenden, wenn nicht die DB ab Lindau mit Diesellokomotiven in Doppeltraktion fahren und die SBB-Klimaanlagen die Luft und damit die Abgase im Dachbereich ansaugen würden. Deren «Einspeisung» in die Passagierabteile ist, je nach Wetterlage und Position des Wagens in unterschiedlichem Ausmass, unzumutbar und als Problem dem DB-Personal «vor Ort» und den SBB in Bern seit langem bekannt. Durch einen Abtausch mit deutschen Wagen, die ihre Luft unten «beziehen», wäre eine Lösung spätestens auf den Fahrplanwechsel kostenlos möglich gewesen.

Stattdessen hat der zuständige Chefbeamte in Bern zunächst «erklärt», dass die SBB-Wagen nicht für Geschwindigkeiten von 200 km/h tauglich seien - eine Fehlinformation. Anschliessend wurde auf die angeblich fehlende, auf der elektrifizierten Strecke ab Basel geforderte Notbremsüberbrückung hingewiesen, mit der in Wirklichkeit schon über 100 SBB-Wagen ausgerüstet sind. Wirtschaftlich unsinnig wird seit dem 10. Juni auf der Münchner Strecke einmal im Tag ein deutscher Diesel-ICE-Neigezug eingesetzt, komfortabel zwar, aber mit wenig Erstklassplätzen und keiner Minute Fahrzeiteinsparung, weil der Ausbau der DB-Strecke noch nicht einmal begonnen hat. Seither können die übrigen Kompositionen statt anderthalb nur noch eine Retourfahrt im Tag absolvieren, mit der unliebsamen Folge, dass der Zug Zürich ab 17 Uhr 33, München an 21 Uhr 57 keinen Speisewagen mehr führt.

Ein Managementproblem

Nicht besser verstehen sich, dem Resultat nach zu schliessen, die SBB mit den österreichischen und den französischen Bahnen. Im Abend-TGV Zürich-Paris beispielsweise, mit einer Fahrzeit von sechs Stunden, wurde das Essen am Platz abgeschafft, statt endlich ein «Inklusiv»-Angebot einzuführen.

Insgesamt erwecken die Leistungen im internationalen Reiseverkehr den Eindruck, dass man sich, ausser beim «Frontpersonal», bei den SBB nicht die geringste Mühe gibt. Selbstverständlich kann man den Nachbarn nichts befehlen. Notwendig wäre der Aufbau freundschaftlicher, vertrauensvoller Beziehungen, auf Grund deren sich Schritt für Schritt konkrete Fortschritte erzielen liessen. Daran fehlt es offensichtlich ebenso wie an den elementarsten Kenntnissen der demographischen und geographischen Rahmenbedingungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Im Fernverkehr haben die SBB ein gravierendes Managementproblem, ohne dass Anzeichen dafür bestünden, dass der Verwaltungsrat sich dieser Tatsache bewusst geworden wäre.

© **Neue Zürcher Zeitung**; 2001-08-11; Seite 41; Nummer 184