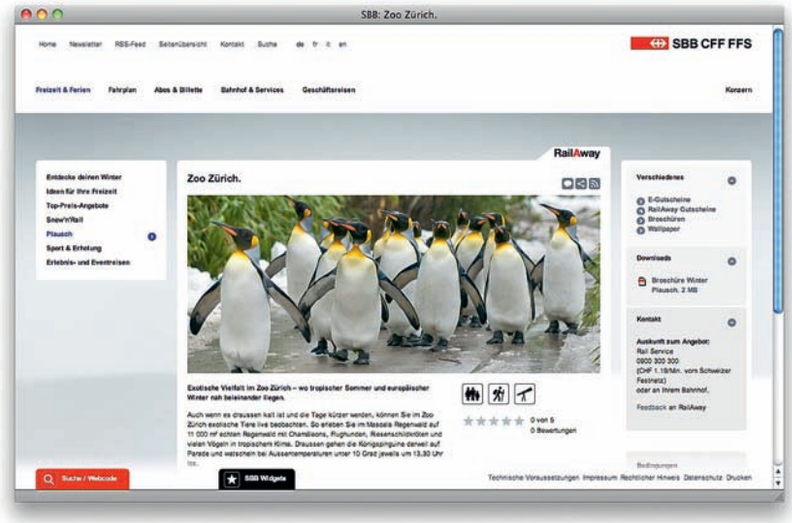

Railaway-Angebot: «Rabattaussage trifft nicht zu»

10 Prozent Rabatt? Von wegen!

SBB: Railaway-Angebote sind nicht immer vorteilhaft

Ein normales Billett ist günstiger als ein Sonderangebot: Diese Erfahrung machte Inez van Deelen bei den SBB.

Das Angebot der SBB-Tochter Railaway klingt verlockend: «Ermässigter Preis inklusive Bahnfahrt (10 %), ermässigter Transfer, Eintritt in den Zoo Zürich (10 %).» Deshalb kaufte Inez van Deelen aus Mettmenstetten ZH für ihren Besuch aus Holland – zwei Erwachsene und zwei Kinder – Railaway-Billette für den Zoo Zürich. Sie zahlte dafür 142 Franken.

Erst später merkte sie: Normale Einzelbillette wären billiger gewesen. Sie hätten nur 120 Franken gekostet. Grund: Der Abfahrtsort Mettmenstetten gehört zum Zürcher Verkehrsverbund (ZVV). Dessen Billette gelten für Bahn und Tram. Bei den Railaway-Billetten werden die Preise für Bahn und Tram hingegen separat errechnet.

Inez van Deelen beschwerte sich beim SBB-Kundendienst. Die erstaunliche Antwort: «Spezialbillette sind nicht immer die günstigsten. Man muss die Preise vor dem Kauf mit Normalbilletten vergleichen.» Als ob das Aufgabe der Kunden wäre.

SBB geben Schuld an Avec-Schalter weiter

Laut SBB-Sprecher Christian Ginsig bekam Inez van Deelen die falschen Billette. Innerhalb des ZVV gäbe es nämlich spezielle Railaway-Billette. Er schiebt die Verantwortung für den Fehler auf den Avec-Laden am Bahnhof Mettmenstetten ab, wo Inez van Deelen die Billette gekauft hatte. Dort, so Christian Ginsig, arbeite kein SBB-Personal. Aber was hätte die K-Tipp-Leserin anderes tun sollen? Die SBB-Schalter in Mettmenstetten sind seit 1999 geschlossen.

Gemäss SBB hätten die richtigen Tickets insgesamt Fr. 119.60 gekostet. Das sind nicht 10 Prozent weniger als die 120 Franken für die Normalbillette, sondern nicht einmal 0,5 Prozent weniger. «Die Rabattaussage», muss SBB-Sprecher Ginsig zugeben, «trifft auf das Gebiet des Zürcher Verkehrsverbunds nicht zu.»

Inez van Deelen hat inzwischen vom Avec-Laden gut 20 Franken zurückerhalten. Allerdings zeigt eine K-Tipp-Stichprobe unter der Rail-Service-Nummer (Fr. 1.19/Min.): Die SBB selber verkaufen die falschen Billette weiterhin.

Marco Diener

Reihenwe

Im Tessin gibt es nur

Bahnreisende sind am Schalter unerwünscht. Sie sollen Billette an den Automaten lösen – so will es die SBB-Spitze. Das ist nicht nur in der Deutschschweiz der Fall. Im Tessin sind die Auswirkungen der Strategie krass.

Fast zwei Drittel der SBB-Bahnhöfe haben keinen Schalter mehr. Die SBB bestreiten nicht, dass in den nächsten Jahren weitere Bahnhöfe folgen werden. Wo es noch Bahnpersonal gibt, werden die Öffnungszeiten oft beschnitten. Jüngstes Beispiel sind Emmenbrücke LU und Uznach SG: Neu bleiben die Schalter an Sonntagen zu.

Von diesem Serviceabbau besonders betroffen ist der stark vom Tourismus abhängige Kanton Tessin: Aktuell gibt es gerade noch sechs durch SBB-Angestellte bediente Bahnhöfe. Zwei werden von Privaten betrieben. In Airolo zum Beispiel sind die Tickets im Tourismusbüro erhältlich. Trotzdem schränken die SBB die Öffnungszeiten an diesen Bahnhöfen weiter ein.

- **Beispiel Locarno**

Von November bis März ist der Schalter sonntags geschlossen. Wer ein Billett benötigt, muss den Automaten benützen – oder ins 20 Kilometer entfernte Bellinzona fahren (siehe Bild). Und internationale Tickets kann man am Automaten in Locarno nicht lösen.

UNTERSCHRIFTENBOGEN

Bestellen oder herunterladen

Mit der Volksinitiative «Pro Service public» wollen der K-Tipp und «Saldo» dafür sorgen, dass Bundesbetriebe wie SBB, Post und Swisscom nicht Gewinn erwirtschaften, sondern den Bürgern einen guten und bezahlbaren Service bieten.

Unterschriftenbogen können Sie bestellen: K-Tipp, «Pro Service public», Postfach 431, 8024 Zürich, oder Tel. 044 266 17 17.

Die Bogen lassen sich auch unter www.proservicepublic.ch herunterladen (in der rechten Spalte «Unterschriftenbogen» anklicken) und ausdrucken.

Wichtig: Auf einem Bogen dürfen sich nur Stimmberechtigte eintragen, die in derselben politischen Gemeinde stimmberechtigt sind. Senden Sie auch nicht voll ausgefüllte Listen ein!

PROSERVICEPUBLIC

ise geschlossene Schalter

noch acht bediente Bahnhöfe – trotzdem werden die Öffnungszeiten weiter eingeschränkt

Gross ist der Ärger über diese Einschränkung auch bei den Hoteliers von Locarno und Ascona. In Locarno sind 56 der 160 Hotels auch im Winter geöffnet. Roland Mattmann vom «Belvedere» sagt: «Dieser Service-Abbau ist schädlich.» Denn immer mehr Gäste würden mit dem Zug anreisen. Das Gepäck könnten sie sonntags aber weder aufgeben noch abholen. Der Verkehrsverein in Locarno ist wegen der Schalterschliessung mehrmals an die SBB gelangt – ohne Erfolg.

G. LOB

Aushang am Bahnhof Locarno: «Domenica: chiuso» – der Schalter ist sonntags geschlossen

Beispiel Bellinzona

Seit Anfang Jahr öffnet der Schalter in der Tessiner Hauptstadt erst um 7 Uhr (vorher 6.20 Uhr). Internationale Tickets, etwa für den Zug um 7.07 Uhr nach Genua, kann man jedoch nur am Schalter lösen. «Die kurze Zeit reicht nicht, wenn mehrere Leute ein solches Billett verlangen», bestätigt ein SBB-Angestellter dem K-Tipp. Auch Schneesportler müssen später abreisen. Denn Kombi-Angebote für die Skigebiete sind ebenfalls nur am Schalter erhältlich.

Das Tessiner Bahnpersonal will dieser Entwicklung nicht tatenlos zusehen. Mitte April wird eine Delegation bei den SBB in Bern eine Petition einreichen. Gefordert wird ein Ende der «Einschränkungen bei den Öffnungszeiten». Der Grossteil des Tessiner Zug- und Schalterpersonals habe unterschrieben, versichert Angelo Stroppini von der Gewerkschaft des Verkehrspersonals (SEV).

SBB-Sprecher Alessandro Malfanti sagt zu den Vorwürfen: «Die neuen Öffnungszeiten im Tessin erlauben, die uns zur Verfügung stehenden Ressourcen besser zu nutzen.» Auf gut Deutsch dürfte das bedeuten: Nur noch Personal einsetzen, wenn es nicht anders geht. Malfanti betont aber, dass zumindest in Locarno bis im Oktober die Öffnungszeiten von Montag bis Samstag erweitert würden. (dj)

Weisung der SBB: «Möglichst viele Kunden an den Automaten schicken»

An der Kasse von Grossverteilern wie Migros und Coop müssen Kunden selten längere Zeit warten. Anders bei den SBB. Bei langen Warteschlangen wird nicht immer ein zusätzlicher Schalter geöffnet.

Grund für das Vorgehen der SBB: Die Reisenden sollen ihre Tickets an den Automaten lösen – so wollen es die SBB-Verantwortlichen. Damit Angestellte die Anordnung befolgen, ist die sogenannte «Selbstbediener-Quote» Teil der Personalbeurteilung. Das heisst: Das Personal soll möglichst keine Kunden am Schalter bedienen oder beraten. Ein SBB-Schalterangestellter bestätigt dem K-Tipp: «Wir sind gehalten, mit möglichst vielen Kunden zum Automaten zu gehen, um ihnen den Apparat zu erklären.»

Elisabeth Jacchini, bei der Gewerkschaft SEV zuständig fürs SBB-Betriebs- und -Verkaufspersonal, sagt, die Angestellten befolgten diese Weisung nur ungern: «Dadurch müssten sie ja am eigenen Ast sägen.» Je mehr Kunden Tickets am Automaten oder im Internet lösten, desto kleiner werde der Umsatz am Schalter. Folge: Personalabbau.

Laut SBB-Sprecher Alessandro Malfanti werden Reisende nur dann zu den Automaten geschickt, wenn es dort schneller geht als am Schalter.