

## SERVICE PUBLIC



Peter  
Salvisberg

### Danke, Swisscom! Danke, SBB!

Mein Handy reist ohne mich im Zug nach Basel und weiter nach Berlin. Ich habe es beim Umsteigen in Bern liegen lassen. Unterwegs im Intercity nach Zürich bemerke ich den Verlust. Schweissausbruch.

Eine Passagierin stellt mir ihr Telefon zur Verfügung. Anruf an die Suchzentrale der SBB. Für 50 Franken lasse ich ein Express-Suchauftrag machen. Der nette Herr am SBB-Telefon erklärt mir aber: «Suchen im Zug kann der Zugbegleiter nur, wenn der Zug noch mindestens 30 Minuten bis zum Endbahnhof unterwegs ist.» Beim ICE nach Basel dauert es aber nur noch 22 Minuten. «Sorry, ich kann Ihnen jedoch eine Nummer der Deutschen Bundesbahn geben.»

Auf der gewählten Allerweltsnummer der DB kämpfe ich mich durch vier Ansagen. Dann bricht die Verbindung ab. Nach einem zweiten Versuch mit Unterbruch blase ich Trübsal. Das alles am Donnerstag. Am Freitag hoffe ich immer noch auf einen Gutmenschen, ebenso am Samstagvormittag. Am Samstagnachmittag kaufe ich um 15.30 Uhr ein neues Handy. Mit einer roten Hülle, damit ich es nie, nie, nie mehr liegen lasse. Der nette Verkäufer im Swisscom-Shop in Thun, eingeweiht ins Malheur, lächelt verständnisvoll.

Kaum zu Hause, wird das neue Handy mit dem Computer synchronisiert. Vorab kurz E-Mails checken. «Der SBB-Fundservice hat Ihren verlorenen Gegenstand gefunden. Sie können ihn ab 15.11.2015 12:47 am Bahnhof Thun abholen.» Eingegangen war die Nachricht um 15.35 Uhr. Mit dem Computer unter dem Arm gehts sofort zurück zum Swisscom-Shop. Der Verkäufer schmunzelt, als ich ihm die Meldung zeige: «Kein, Problem, wir wickeln alles retour ab.» Service au Public vom Feinsten.

Danke, Swisscom! Danke, SBB!

PS: 2014 wurden laut SBB-Statistik 12 547 Handys gefunden – und 8499 wieder ihren Besitzern zugestellt.



Unfallstelle in der Nähe von Gurnellen UR: Der Steinschlag liess eine Achse des hintersten

## «Wir wur

K-Tipp-Leserin hat am Go

**D**er Schreck für die Passagiere war gross, als der Zug von Lugano nach Zürich am 21. November um 19.30 Uhr auf der Gotthardstrecke entgleiste. Regina Schweizer aus Rafz ZH war an Bord – und kritisiert die schlechte Betreuung der Reisenden durch die SBB.

### Wie haben Sie den Unfall erlebt?

Mein Mann, ein befreundetes Ehepaar und ich sas-



DOMINIQUE SCHÜTZ

**Regina Schweizer:** Sass im verunfallten Zug

sen im hintersten Wagen. Dazu eine Sportgruppe mit Jugendlichen, ein Touristenpaar aus Bangladesch und drei, vier weitere Passagiere. Nach Gurnellen gab es einen grauenhaften Schlag, danach begann der Wagen heftig zu rütteln. Wir retteten uns unter die Sitze. Die Mädchen der Sportgruppe gerieten in Panik. Das Torusitenpaar begann zu beten.

### Hielt der Zug nicht an?

Nein. Das Rütteln hörte nicht auf, der Zug fuhr einfach weiter und beschleunigte zwischendurch sogar noch. Unser Kollege raffte sich deshalb auf und suchte den Kondukteur. Dieser zog schliesslich die Notbremse. Als der Zug stand, folgte die Durchsage, dass wahrscheinlich eine Fahrleitung heruntergerissen worden sei.

### Wie lange mussten Sie warten, bis Sie den Zug verlassen konnten?

Nach etwa 30 Minuten kam auf dem anderen Gleis ein Zug mit SBB-Einsatzkräften, die sich ein Bild der Lage machten. Es war alles ziemlich chaotisch. Wir mussten noch eineinhalb bis zwei Stunden warten. Erst dann wurden wir mit einer Art Arbeitszug nach Erstfeld gebracht.

### Wie ging es weiter?

Wir wurden in einen Zug geleitet, dann passierte wieder längere Zeit nichts. Dann kam die Durchsage, dass wir auf den Lokführer warten müssten. Später hiess es in einer Durchsage, dass wir nun nach Arth-Goldau fahren würden. Kurz vor Ankunft wurden wir informiert, dass wir in eine S-Bahn



n Zugwagens entgleisen



«Unbestimmte Verspätung»: Keine hilfreiche Information

# den im Stich gelassen»

thard eine Entgleisung miterlebt – und macht den SBB grosse Vorwürfe

nach Zug umsteigen müssten. In Arth-Goldau hasteten wir zur S-Bahn, die gerade einfuhr. Kaum waren wir eingestiegen, fuhr sie los. Der Lokführer war offenbar nicht darüber informiert, dass die Passagiere aus dem Unfallzug noch zusteigen. Ich glaube nicht, dass alle die S-Bahn rechtzeitig erreichten. Einige hatten grosse Koffer dabei.

## Wie wurden Sie über den weiteren Reiseweg informiert?

Gar nicht. In der S-Bahn nach Zug gab es keine speziellen Ansagen mehr. Als wir dort angekommen waren, war es Mitternacht. Als wir auf dem Perron für den Zug nach Zürich ankamen, war dieser bereits abfahrtsbereit. Wir sagten dem Kondukteur, dass

weitere Passagiere folgen würden. Auch er war nicht informiert worden.

## Kamen Sie noch mit der Bahn nach Hause?

Wir kamen um etwa halb eins in Zürich an und bestiegen um 0.40 Uhr den Zug nach Bülach. Dort holte uns zum Glück der Bruder meines Mannes ab und fuhr uns nach Rafz.

## Wie empfanden Sie die Betreuung unmittelbar nach dem Unfall und im weiteren Verlauf?

Zu Beginn war sie für uns in Ordnung. Die Touristen aus Bangladesch haben wir dann selber auf Englisch informiert. Ab Arth-Goldau wurden aber auch wir im Stich gelassen. Das Personal der Anschlusszüge war nicht informiert.

Es war auch niemand von den SBB vor Ort. Es hätte ja sein können, dass jemand ein Hotel braucht. Ich frage mich auch, warum die Personalien der Passagiere aus dem hintersten Wagen nicht aufgenommen wurden. Meine Kollegin zum Beispiel litt nach dem Unfall unter Rückenschmerzen.

Markus Fehlmann

## SBB räumen «Versäumnis» ein: Reisende sollen sich melden

### Im ICN von Lugano nach Zürich befanden sich zum Zeitpunkt des Unfalls rund 180 Reisende.

Nach dem Steinschlag fuhr die Komposition trotz der entgleisten Achse rund 2 Kilometer weiter. Die SBB schreiben dem K-Tipp: «Da der Zug über verschiedene Achsen angetrieben wird, bemerkte

der Lokführer die Störung nicht zwingend. In den vorderen Wagen war das entgleiste Drehgestell nicht bemerkbar. Wir bedauern sehr, dass die Menschen im Bahnwagen verängstigt waren, und möchten uns herzlich entschuldigen.» Nach der Evakuation des Zugs wurden die Passagiere mit einem Lösch- und Rettungs-

Zug nach Erstfeld transportiert. «Dort hat man sie beim Umsteigen auf die Anschlussverbindungen unterstützt», so die SBB. Zum Vorwurf, die Reisenden seien ab Arth-Goldau im Stich gelassen worden, haben die SBB nicht Stellung genommen.

Die SBB geben aber zu, es sei «tatsächlich ein Versäumnis»

gewesen, dass die Personalien der rund 20 Reisenden im hintersten Wagen nicht aufgenommen wurden. «Bei der Evakuation waren die Passagiere nach unseren Informationen sehr ruhig und glücklicherweise unverletzt. Wir bitten Reisende, die sich im hintersten Wagen befanden, sich beim Kundendienst zu melden.»