

SERVICE PUBLIC



Peter
Salvisberg

Gepäckservice ade

«Der Kluge reist im Zuge»: Der legendäre Werbeslogan der SBB prägte jahrzehntelang das Bild des Unternehmens. Heute kommt sich der Kluge oft dumm vor. Grund: Der Service von früher ist dahin. Beispiel gefällig?

Ein Leser schreibt: «Früher reiste ich immer mit dem Zug von Thun nach Zermatt. Wir gaben in Thun das Gepäck eine gute Viertelstunde vor Abfahrt auf, bestiegen den nächsten Zug, schauten in Brig zu, wie das Gepäck umgeladen wurde, und in Zermatt holten wir es nach einem ersten Glas Petite Arvine im Bahnhof ab. Heute muss man das Gepäck etwa zwei Tage im Voraus aufgeben, wenn man es bei der Ankunft in Zermatt haben will. Dafür macht es einen Umweg (per LKW) über Bern und kostet etwa doppelt so viel.»

War früher alles besser? Sicher nicht: Die Bundesbetriebe müssen mit der Zeit gehen und sich neuen Reisegewohnheiten anpassen. Die SBB-App mit dem mobilen Fahrplan möchte ich nicht missen. Der Taktfahrplan ist vorbildlich – wenn er pünktlich eingehalten wird. Die Neat-Tunnels – ein Geschenk der Steuerzahler an die SBB – bringen das Wallis und das Tessin näher.

Aber: Reist man heute anders als früher, etwa mit weniger Gepäck? Das Gegenteil ist der Fall. Ski, Snowboard, Schlitten, Helm – alles muss noch mit. Und wenn sich grüne Skiferien abzeichnen, gleich auch noch das Mountainbike. Der Gepäckservice ist aber objektiv viel schlechter geworden. Wer in einem Intercity zwei Koffer verstauen will, sucht lange nach einem Platz. Und wer Gepäck für die Winterferien aufgibt, hat Glück, wenn er es am Bahnhof des Ferienorts abholen kann.

Das Kerngeschäft der Bahn ist der Transport von Menschen: sicher, pünktlich, preiswert, komfortabel. Die Realität ist allerdings eine andere: unpünktlich, teuer, mit Stehplatz. Reist der Kluge also noch immer im Zuge? Höchstens wohl noch aus Umweltschutzgründen.

Postauto: Busse tro

Der Busbetrieb zeigt sich auch bei

In Postautos werden die Tickets nur noch stichprobenweise kontrolliert. Wer sein Billett beim Chauffeur kaufen will, muss mit teuren Missverständnissen rechnen.

Yokasta Ambühl-Vilorio aus Trimmis GR stieg am Bahnhof Chur mit vollem Einkaufstrolley in ein Postauto. Sie befestigte ihn in der Mitte des Postautos mit einem Rollstuhlsgurt, damit er während der Fahrt nicht umkippt. Danach wollte sie beim Chauffeur ein Ticket lösen. Weil der Bus bereits angefahren war, musste sie kurz warten. An der nächsten Haltestelle erhielt sie das gewünschte Ticket. Als Ambühl sich setzte, wurde sie trotz gültigem Fahrschein vom Kontrolleur gebüsst. Begründung: Die Billettkontrolle habe im hinteren Teil des Busses bereits begonnen, als sie ihr Billett gelöst habe.

Fahrer überhörte Kontrollansage

Yokasta Ambühl-Vilorio protestierte schriftlich bei der Postauto Schweiz. Diese antwortete: Der Chauffeur habe ihr «fälschlicherweise ein Billett ausgehändigt». Nach Kontrollbeginn dürften keine Tickets mehr verkauft werden. «Leider überhörte wohl der Buschauffeur die Kontrollansage», heisst es im Brief.



Yokasta Ambühl-Vilorio: «Ich hatte ein gültiges Billett»

Unglaublich: Die Postauto Schweiz AG ortet den Fehler zwar beim Buschauffeur, besteht aber gleichzeitig gegenüber der Kundin auf der Busse.

Die Postauto Schweiz AG stellte sich auch nach der Intervention des K-Tipp stur. Ambühl sei ins Postauto gestiegen und habe länger als eine Haltestelle zugewartet, um zum Fahrer zu gehen, behauptet sie. Somit habe sie für den ersten Teil der Strecke kein Ticket besessen. Deshalb

müsse sie die Busse zahlen. Ambühl ärgert sich: «Ich bin noch nie schwarzgefahren und hatte auch dieses Mal ein gültiges Billett!» Trotzdem hat sie die Busse bezahlt, um keine Betreibung zu riskieren.

Weiterer Fall: Billett lösen unmöglich

Yokasta Ambühl-Vilorio ist kein Einzelfall: Im «Bieler Tagblatt» schilderte eine Leserbriefschreiberin einen ähnlichen Vorfall. Eine Pas-

tz gültigem Billett

eigenen Fehlern nicht kulant



ARNIO BALZARINI

tung beendet hatte, fuhr er los. Bei seinem Gesprächspartner hatte es sich um einen Kontrolleur gehandelt. Dieser büsste die Kundin, obwohl sie beteuerte, dass sie ein Billett hatte lösen wollen.

Postauto Schweiz AG erklärt auf Anfrage des K-Tipp, man habe von diesem Fall keine Kenntnis: «Sollte es sich aber wie geschildert zugetragen haben, möchten wir für das Verhalten des Kontrolleurs um Entschuldigung bitten», sagt Sprecher Urs Bloch.

«Direkt zum Chauffeur gehen»

Auch Postauto Schweiz scheint die Gefahr von Missverständnissen bewusst zu sein. Sie schrieb Ambühl: «Um künftig solche Vorfälle zu vermeiden, bitten wir Sie, immer direkt nach dem Befestigen des Wagens zum Buschauffeur zu gehen, um ein Billett zu lösen. Sollte dies nicht möglich sein, ist der Buschauffeur unverzüglich anzusprechen, um ihn darauf hinzuweisen, dass Sie noch einen kurzen Moment benötigen, um den Wagen zu sichern, und danach ein Billett lösen werden.»

Ambühl hat sich für eine einfachere Lösung entschieden: Sie wird sich zukünftig nach dem Einkaufen von ihrem Ehemann mit Auto abholen lassen.

Sibilla Bondolfi

sagierin wollte beim Chauffeur ein Billett lösen, doch dieser war in ein Gespräch mit einem Mann vertieft. Die Frau

habe sich deshalb kurz gesetzt, die Reka-Schecks zur Bezahlung in der Hand. Nachdem der Buschauffeur seine Unterhal-

Billettkauf: So vermeiden Sie Ärger

- Kaufen Sie Ihr Billett nach Möglichkeit am Automaten an der Haltestelle.
- Falls das nicht möglich ist: Steigen Sie beim Chauffeur ein.
- Falls auch das nicht klappt: Rufen Sie dem Chauffeur zu, dass Sie noch ein Billett kaufen wollen.



SBB-Gutscheine: Bis Ende Januar einlösen

Dank K-Tipp: Bahn verlängert die Frist

Viele Halbtaxbesitzer erhielten ihre 10-Franken-Gutscheine zu spät. Die SBB haben nun die Frist zum Einlösen der Bons verlängert – dank dem K-Tipp.

Knapp 30 Millionen Franken hätten die SBB letztes Jahr ihren Kunden zurückzahlen sollen – dies in Form von Sparbilletten mit einem Rabatt von 30 bis 50 Prozent. Die SBB verfehlten dieses Ziel. Deshalb hätten ab Sommer alle 2,3 Millionen Halbtaxkunden einen 10-Franken-Gutschein erhalten sollen – entweder per Post oder per E-Mail. So sah es eine Vereinbarung mit dem Preisüberwacher Stefan Meierhans vor (K-Tipp 19/2015).

Im August versprochen die SBB gegenüber dem K-Tipp, die Gutscheine bis Mitte September zu verschicken. Zahlreiche Leserreaktionen zeigen jedoch, dass viele Kunden die versprochenen Bons nicht erhielten. Marlis May aus dem nidwaldischen Beckenried bekam die Gutscheine für sich und ihren Mann erst am

12. Dezember – und dies nur, weil sie sich beim Kundendienst beschwert hatte. Die Gutscheine waren aber laut Aufdruck nur bis 31. Dezember gültig.

Nach einer Intervention des K-Tipp haben die SBB die Einlösefrist verlängert – was den Halbtaxbesitzern bisher aber nicht mitgeteilt wurde. Laut SBB-Sprecher Reto Schärli werden die Gutscheine bis Ende Januar entgegengenommen. Wer seinen Bon also noch nicht eingelöst hat, kann dies noch bis Ende Monat an jedem SBB-Schalter nachholen.

Weitere Rabattaktion im Februar

Wie viele Gutscheine insgesamt eingelöst worden sind, ist laut SBB noch unklar. Die Zahlen sollen im Februar publiziert werden. Fest steht schon heute: Die SBB werden im Februar eine weitere Rabattaktion starten. Der Grund: Die angestrebten 30 Millionen Franken, die an die Halbtaxkunden zurückfliessen sollten, werden mit der laufenden Aktion sicher nicht zusammenkommen. (tj)