

**Kommentare der Teilnehmer**

K-TIPP Nr. 16 vom 1. Oktober 2003

**Auswerten von 263 Begleittexten aus 1000 eingesandten Fragebogen zum Thema „Wie beurteilen Sie die Dienstleistungen der Bahnen?“**

Von Peter Schwarzenbach, Raad, 8498 Gibswil

## Vorgehen:

1. Lesen der Briefe, Texte, Begleitkommentare und Ausfüllen eines Rasters
2. Erstellen einer 1. Zusammenfassung
3. Erstellen einer 2. Zusammenfassung
4. Erstellen eines Berichtes (quasi 3. Zusammenfassung)

## Bemerkung:

Eine weitere Kürzung scheint mir, den verschiedenen Rückmeldungen nicht mehr mit gutem Gewissen gerecht zu werden.

***Erste Sichtung der Briefe, Kommentare und Verbesserungsvorschläge, welche dem eingesandten Fragebogen beigelegt wurden.***

4090 Fragebögen zum Thema „Dienstleistungen der Bahnen“ sind auf der Redaktion des K\_TIPs eingetroffen. Rund 25% der Antwortenden haben sich die zusätzliche Mühe genommen, teils sehr ausführliche Begleittexte und Briefe beizulegen. Die Auswertung dieser Texte ist der Kundenorganisation ProBahn Schweiz anvertraut worden. Es sprengt den Rahmen der in der Freizeit arbeitenden ProBahn-Verantwortlichen, bereits jetzt eine Auswertung sämtlicher der insgesamt 1171 Kommentare vorzunehmen. Dennoch entschloss sich ProBahn, wenigstens vorerst einmal, 263 beigelegte individuelle Texte (aus 1000 Fragebögen) zu sichten und die Quintessenz nachfolgend darzustellen. Die Bearbeitung dieser Texte erfolgte ohne die Ergebnisse der numerischen Auswertung der Fragebögen zu kennen.

**Kommentare der Teilnehmer**

K-TIPP Nr. 16 vom 1. Oktober 2003

**Resultate aus 263 Begleittexten****1. Ich schätze und liebe meine Bahn, aber.....**

Genau 7 Benutzer sind gemäss ihrem Begleitkommentar mit den Leistungen der SBB „uneingeschränkt“ zufrieden: „tolles Angebot“, „dichter Fahrplan“, „gut geheiztes Rollmaterial“, „besseres Fahrplanangebot als im Ausland“, „bitte kein Kesseltreiben gegen die Bahn“. 256 äussern ein „aber...“ und die meisten machen sich Sorgen über die zukünftige Entwicklung, insbesondere den schleichenden Zerfall des Kundendienstes, der Personensicherheit, des Service public, der Sauberkeit und der Reiseatmosphäre. Aus den meisten Texten wird ersichtlich, wie viel Zeit und Mühe sich die Leute genommen haben, zuerst den Fragebogen auszufüllen und dann noch bis zu sechs Seiten persönlichen Text zu verfassen. Dies zeigt, dass diese Personen noch genauere Rückmeldung geben wollen, am zukünftigen Gedeihen der Bahn echt interessiert sind und an die Bedeutung der Bahn nach wie vor glauben. Dass überhaupt noch kritisiert wird, Vorschläge gemacht werden, nach den Hintergründen von beobachteten betrieblichen Problemen gesucht wird, spricht doch für die Bahn und sollte von den verantwortlichen Managern der Bahnen sehr ernst genommen werden.

Zum Anfang einige Aussagen:

„Ich fahre nach wie vor mit der Bahn, aber.....“

„Wir hatten die beste Bahn der Welt, nur wird sie zurzeit von Sparpolitikern, Privatisieren, Divisionalisierern und nur an kurzfristige Rendite denkenden Bahnmanagern zu Tode gespart.“

„Bitte genauer und längerfristig rechnen. Mehr Personal an der Kundenfront einsetzen rentiert wieder, weil die Kosten, verursacht durch Schwarzfahrer, Vandalen, Verlust von Kunden im Randstunden- und Freizeitverkehr steigen und steigen.“

„Mehr in Personensicherheit und Sauberkeit investieren, dafür weniger in teures Rollmaterial, weniger in Zentralisation, weniger im Ausland, weniger in „Rail Beams“ u.s.w.“

„Was ist eigentlich los mit unserer SBB?“

„Besteht eigentlich noch Interesse an einem Kundendienst, der diesen Namen verdient?“

„Automatisation, Selbstbedienung, bei Störungen auf sich selber angewiesen sein ist kein echter Kundendienst, sondern verkapptes Sparen auf dem Buckel der Fahrgäste.“

**2. Problematische Sparmassnahmen bei den Bahnen**

Eine grosse Anzahl von Kommentaren sprechen mehr oder weniger deutlich (von vielen als missglückt bezeichnet) das Spar- und Reorganisationskonzept vor allem der SBB an. Dies lässt sich etwa wie folgt zusammenfassen:

Trotz vielfach in den Rückmeldungen positiv erwähnten Fortschritten, wie:

mehr schlanke Verbindungen

mehr Züge

höheren Geschwindigkeiten

neuem, teurem Rollmaterial

die von den Kunden sehr geschätzten Generalabonnements, Tageskarten, Verkehrs-Verbund-Abos

und erst noch schwarze Zahlen der Division Personenverkehr der SBB u.s.w.

stellen die Schreibenden fest, dass dies vorwiegend durch Spar- und Abbaumassnahmen erreicht wurde, wie z.B.:

massivem Abbau an Personal (als Folge: unbegleitete Regionalzüge, reduzierter Unterhalt, reduzierte Reserven im Störfall, unbediente Bahnhöfe, kürzere Schalteröffnungszeiten, Zentralisierung des Verkaufs, Automaten anstatt Personal)

**Kommentare der Teilnehmer**

K-TIPP Nr. 16 vom 1. Oktober 2003

## Spezialisierung

z.B. Kurzausbildung nur für einen Job, Abbau der universellen Ausbildung ständiger Umbau der Organisationsstruktur

z.B. Divisionalisierung, Privatisierung, Zentralisierung, Dezentralisierung, u.s.w.

und beklagen jetzt die daraus resultierenden Folgen.

Das negative Ausmass dieser Folgen wurde sowohl von den Politikern, wie den Bahn-Managern sowie von den Bahnkunden anfänglich massiv unterschätzt. Zudem verschärften noch gesellschaftliche Veränderungen die ganze Situation.

So lauten heute Kommentare an die Bahn-Manager:

„Die SBB verlieren ihren guten Ruf, deshalb ärgere ich mich doppelt, wie sich der Niedergang weiter fortsetzt und die SBB-Manager nicht zu ihren Fehlentscheidungen stehen“.

„Das SBB Personal leidet unter den Fehlplanungen ihrer Vorgesetzten“.

„Warum lernen die SBB nicht von Privatbahnen (SOB etc.) und ausländischen Eisenbahnen“?

„die SBB wird Tourismus-schädigend“.

Als Fazit eines langen Briefes:

„Herr Blumental (gemeint ist der Leiter der Division Personenverkehr) von der SBB und seine Kaderleute sollten endlich mit dem Personalabbau bei den arbeitenden Bähnern aufhören und in den „oberen Etagen“ ausdünnen. Unbediente Geisterbahnhöfe locken keine Fahrgäste auf die Bahn, auch wenn noch so viele Lichtsäulen und ähnliches „Gschmäus“ montiert wird. **Nur mit ganz gutem Service vor Ort und ansprechenden Bahnhöfen und Zügen wird der öffentliche Verkehr wirklich attraktiv.**“

**3. Die am häufigsten genannten Kritikpunkte.****3.1 Zur Sauberkeit des Rollmaterials.**

Dazu werden in rund  $\frac{2}{3}$  der Rückmeldungen negative Kommentare abgegeben. Vor allem in regional- und S-Bahnzügen sind die Polster schmutzig von der immer mehr und mehr um sich greifenden Mode, die Füsse (mit dreckigen Schuhen) auf die Gegenbank zu legen. Die WCs defekt, verschmiert und ohne Toilettenpapier. Sogar in Frühzügen fallen schlecht oder nicht gereinigte Wagen auf. Interessanterweise wird immer wieder auf die bessere Sauberkeit bei Privatbahnen und im Ausland verwiesen. „Die SBB ist das Schlusslicht“.

**3.2 Zur Sauberkeit auf den Bahnhöfen.**

Dazu ähnliche Kommentare. Wegen fehlender Personalpräsenz keine Prävention, man könne nur nachträglich mit viel Aufwand den Dreck entfernen. Um weniger Reinigungsaufwand betreiben zu müssen, werden Toiletten und Warteräume häufig geschlossen, dies zum Leidwesen aller anständigen Kunden. Durchgehend offene gratis WCs seien die beste Lösung.

**3.3 Zum Thema Raucher-Nichtraucher.**

Den Anteil an Raucherabteilen verkleinern, mehr Nichtraucherabteile.

Nur noch ganze Wagen mit Nichtraucher- bzw. Raucherplätzen, sonst dringt Rauch ins Nichtraucherabteil.

In den meisten Regionalzügen der SBB gibt es nur Raucherabteile 2. Klasse, es fehlen Raucherabteile in der 1. Klasse.

Rauchfreie Züge und Bahnhöfe soll das Ziel sein, dagegen wird aber auch aufgeführt: „dann werde überall geraucht“ und daher sind auch Forderungen zu lesen, welche die Wiedereinführung von Raucherabteilen in der S-Bahn und Raucherecken an Bahnhöfen empfehlen. Zudem fehle zurzeit das Personal, um das „Nichtrauchen“ durchzusetzen.

**Kommentare der Teilnehmer**

K-TIPP Nr. 16 vom 1. Oktober 2003

**3.4 Zum Thema Sauberkeit, Vandalismus und Belästigung.**

In diesen Punkten wird von Verkehrsunternehmen bedeutend mehr Anstrengungen und neue Lösungsansätze erwartet und es gipfelt in der Kernaussage: „ohne bedeutend mehr Personal geht das nicht“. Video Überwachung ohne zusätzliches Personal sei „Augenwischerei“. Kontrovers wird in den Kommentaren diskutiert, in welcher Rolle oder Funktion, nach welcher Doktrin dieses zusätzliche Personal eingesetzt werden soll. Einerseits besteht die Forderung nach mehr Polizei, höheren Bussen und Wegweisung, andererseits mehr kundendienstlich orientiertes, multifunktional eingesetztes kompetentes Zugpersonal (Kondukteure), wobei dann die Polizei eher im Hintergrund, zum Teil auch in zivil (Detektive) erst in Notfällen eingreift. Der Wunsch nach kundendienstlich geschultem, aber auch viel mutiger und beherzt auftretendem Zug- und Stationspersonal wurde sehr deutlich formuliert. In erster Linie gilt diese Forderung für Regional- und S-Bahn Züge, wo die Zustände als sehr bedenklich geschildert werden. Auch hier wird wiederum auf gute Lösungen im Ausland und bei Privatbahnen (vor allem die SOB) hingewiesen.

Weiter wird beschrieben:

Angst vor alkoholisierten Jugendlichen, Ausländern, Schwarzen

Fehlende Erreichbarkeit des Personals

Fehlend von Alarmierungseinrichtungen (Notknöpfe in Wagen, Wartsälen, Toiletten, unbedienten Bahnhöfen u.s.w.)

Erstklass Klass Abteile werden zu Tummelfeldern von Vandalen

Viele Leute scheuen sich auch, nach 20 Uhr Regionalzüge zu benützen und fahren mit eigenem PW.

**3.5 Zu den Schwarzfahrern.**

„Schwarzfahren als Hobby“. Auch in Schnell- IC- und EC- Zügen wird bessere Fahrausweiskontrolle gewünscht. Vor allem vor grösseren Bahnhöfen oder Personalwechsel müssten alle Fahrausweise kontrolliert werden. In Regional- und S-Bahn Zügen wird durchgehend Zugsbegleitung (auch als grösserer Garant für Kundendienst und für Sauberkeit) als kostengünstiger betrachtet, weil so das Schwarzfahren unattraktiv wird und vor allem mit bedeutenden Mehreinnahmen zu rechnen sei.

**3.6 Zum Rollmaterial. (siehe auch Thema 3.4: Sauberkeit).**

IC-Doppelstockwagen wurden als unangenehm eng (Käfighaltung) und deren 1.Klass Sitze als unbequem beurteilt. Ähnliches wird beim Pendolino der Cisalpino aufgeführt. Zusätzlich wird beim letzteren auf zu enge, verschmutzte oder häufig unbenutzbare Toiletten hingewiesen.

Mehr Ruheabteile werden gewünscht.

Das Thema Klimaanlage scheint ein Dauerbrenner zu sein. Bei deren Ausfällen seien viel zu wenig offenbare Notfenster vorhanden. Wünsche nach Klimaanlage in Regional- und S-Bahn Zügen.

Viele Schreiber möchten wirklich gepflegte Speisewagen an Stelle von Bistrowagen.

Das mangelnde Platzangebot in der 2. Klasse wird häufig erwähnt.

Für gelesene Zeitungen wären Zeitungsboxen für 2.- und 3. Leser sinnvoll.

Defekte Türen häufen sich anscheinend und bringen vor allem ältere Leute in schwierige Lagen, wie: nicht mehr rechtzeitig aussteigen zu können.

**Kommentare der Teilnehmer**

K-TIPP Nr. 16 vom 1. Oktober 2003

Geschätzt werden die IC- und die EC-Wagen sowie die Einheitswagen IV. Ebenso ältere 1. Klasse Wagen.

Der mangelnde Komfortunterschied zwischen der 1. Klasse und der 2. Klasse wird vor allem in den neueren Regional- und S-Bahn Zügen als unangemessen beurteilt. Interessanterweise werden die neuen Inland-Neigezüge weniger geschätzt (Laufruhe, kühl, wenig „heimelig“).

Das Fehlen von Zuglauffafeln an Zügen wird beanstandet.

Zunehmende Unterhaltsmängel werden festgestellt. Vor allem, dass diese längere Zeit nicht repariert werden.

Zahlreiche Scheiben sollten dringend ersetzt werden (S-Bahn Zürich).

Im Vergleich mit anderen in- und ausländischen Bahnen werden deutliche Qualitätsunterschiede zu Ungunsten der SBB genannt. Uneinheitliches Rollmaterial (Strecken Basel – Chur / Gotthard), ständiges Wechseln der Bemalung, z.B. plötzlich kein gelber Streifen zur Kennzeichnung der 1. Klasse Wagen mehr, u.s.w..

**3.7 Bahnhöfe.**

Abends geschlossene Warteräume und WCs.

Zuwenig Sitzbänke auf den Bahnsteigen.

Zuwenig Personal und geöffnete Billettschalter, zu oft allzu lange Warteschlangen.

Auf grösseren Bahnhöfen sollte wenigstens ein Billettschalter (quasi Notschalter) bis Betriebsschluss offen sein. Gilt sinngemäss auch für Stationen, wo noch Stellwerkspersonal im Dienst steht.

Defekte Billettautomaten (Kartenleser, kein Rückgeld etc.)

Die Neugestaltung der Regionalbahnhöfe stösst auf massive Kritik. Z.B. unbeleuchtete Stations Schilder, zügige Wartehäuschen, Kundentelefon, welches nicht bedient wird, die unnützen Lichtsäule etc.

„Die Telefonnummer meines Bahnhofes ist im Telefonbuch nicht mehr aufgeführt“. Man wird auf die teure 900-er Nummer verwiesen. 1.19 Fr./Min., eine absolute Frechheit!“

**3.8 Preis – Leistung.**

GA, 1/2 Abo, Verbundsabonnemente werden als gut bezeichnet.

Das GA 1. Klasse scheint preislich an der oberen Grenze.

Immer wieder Aussagen wie:

Die SBB ist zu teuer geworden.

Der Kundendienst stimmt nicht mehr.

In den Wagen weniger Komfort.

Zu häufig keine Sitzplätze in der 2. Klasse.

Kurzstreckentarife mit 1/2 Abo zu hoch.

Für Gruppen zu teuer, der Ausflug mit Bus ist bedeutend billiger.

**Kommentare der Teilnehmer**

K-TIPP Nr. 16 vom 1. Oktober 2003

Inkompetente Verkäufer verrechnen zu hohe und zudem falsche Preise.

Ganz hart ist das Urteil über die Rail-Service Nummer mit Kosten von Fr. 1.19 pro Minute. Hier fällt der Begriff „Abzockerei“. Diese Nummer sollte zum normalen Telefentarif angeboten werden.

Bemängelt wird das Fehlen eines transparenten km-Preises, der im Fahrplan, auf CD-Rom und im Internet veröffentlicht ist. Zurzeit wird das Preissystem als unübersichtlich und sowohl für Kunden wie Personal als zu kompliziert betrachtet.

Vorgeschlagen wird ein Zonensystem (quasi S-Bahn Schweiz).

Lieber ein einheitliches Tarifsysteem statt hunderte von Prospekte mit Details und Sonderangeboten.

Der Preisunterschied zwischen der 1. Klasse und der 2. Klasse stimmt nicht mehr. Geringer Unterschied hinsichtlich Komfort, Sitzen, Platzangebot etc. Keine Ruhe in der 1. Klasse in S-Bahn Zügen.

Grosseltern sollten mit den Enkeln mit der Familienkartenermässigung reisen können.

„Bitte die „FLEXI-CARD“ (Tageskarten) nicht abschaffen.“

**3.9 Gepäck- und Velotransport und Velovermietung.**

Allgemeine Feststellung: „Diese (unrentable) Dienstleistung wird schleichend abgebaut“ (Bei der RhB scheint diese Dienstleistung besser abzuschneiden).

Immer weniger Aufgabe-Möglichkeiten für Reisegepäck (wegen unbedienten Bahnhöfen, kürzeren Schalter-Öffnungszeiten).

„Das Reisen mit grösseren Gepäckstücken wird zur Qual“. Zuwenig Stauraum in S-Bahnen und in IC-Doppelstock Wagen.

Kompliziert gewordener Gepäcktransport wird zur Ausrede oder zur berechtigten Begründung, eben doch mit dem eigenen PW zu verreisen.

Veloselbstverlad: zu häufig eingeschränkt, Zusatzkosten wegen Reservationspflicht im ICN und zu kompliziertes Suchen des reservierten Velohakens im ICN. Sperrzeiten u.s.w..

Die SBB wollen doch die Velofahrer vom ö.V. vertrieben

Freier Veloverlad wurde propagiert, jetzt dann heimlicher Rückzug des Angebotes, man ist verstimmt.

Auch bei der Velovermietung besteht der Eindruck, dass diese Dienstleistung über kurz oder lang eingestellt werde.

**3.10 Zum Personal (Zug- und Stationspersonal).**

Grundsätzlich wird das Verhalten und der Einsatz des Personals positiv empfunden. Vor allem spüre man, dass zurzeit zu wenig Personal zuviel gleichzeitig leisten müsse und der Kundendienst (verständlicher Weise) darunter leide. In einzelnen Texten schimmert Mitleid zum Personal durch, etwa in der Aussage: „Das wenige SBB und BLS Personal gibt sich Mühe, die Fehlentscheide ihres Managements noch auszubügeln“.

Bei Betriebsstörungen ist das Personal völlig absorbiert mit der technisch – betrieblichen Aufgabe, den Normalzustand wieder herzustellen. Personalreserven, die sich den Kunden annehmen können, fehlen oft.

**Kommentare der Teilnehmer**

K-TIPP Nr. 16 vom 1. Oktober 2003

Entgegennahme von Reklamationen werde sehr unterschiedlich gehandhabt. Meist werde man auf die Kundendienst Telefon Nummer verwiesen, dort erhalte man vorwiegend Rechtfertigungen und eine nachhaltige Verbesserung beobachte man anschliessend selten. Eigentlich müsste das Personal verpflichtet werden, Wünsche, Vorschläge oder Reklamationen weiter zu leiten. Die Antwort des Personals lautet aber häufig: „Mir glaubt man das nicht, es nützt nichts, wenn ich ihr Anliegen weiterleite“.

Information / Verspätungen.

Uneinheitlich, sehr gut bis ungenügend.

Verspätungen sollten viel früher bekannt gegeben werden, damit Ausweichverbindungen noch realisiert werden können.

Die Informations-Vermittlung für Hörbehinderte ist nicht gelöst.

„Informationsabgaben bei Störungen sollten besser geübt werden. Bei den DB klappt dies bedeutend besser.“

Mangelnde Zivilcourage und Durchsetzungswille des Personals wurde häufig erwähnt. Man spüre eine gewisse Resignation (z.B. gegen Kiffer, Schuhe auf den Polstern, Belästigungen etc. Auch die Bahnpolizisten seien oft nicht in der Lage, sich durchzusetzen. „Man hätte es eben mit dem Personalabbau nie so weit kommen lassen dürfen, nun hat man die Bescherung“ meint dazu ein Schreiber.

Zur Uniformierung (Dienstkleider) des Personals: Mehrmals wurden Wünsche zur besseren Erkennlichkeit des Personals geäussert. Grössere Anschriften, uniformierte rote Tragriemen beim Zugpersonal. Die Dienstkleider der RhB seien eher verwirrend. „Ist das ein Skilehrer?“ „Im Gedränge findet man das Personal nicht mehr“.

Eine heitere Geschichte: Eine Unterländerin abends allein in einem 1. Klass Wagen der RhB. Plötzlich steht ein bärtiger Mann schweigend vor der Dame, welche erschrickt und sich bedroht fühlt, bis der Mann seine Billettzange zeigt, dann war der Fall klar!

**4. Es geht in Zukunft nur mit (wieder) mehr Bahnpersonal.**

Darin sind sich ein grosser Teil der Antwortenden einig. Vor allem sollten alle Regional- und S-Bahn Züge wieder mit Zugpersonal und / oder Bahnpolizisten durchgehend begleitet, Fahrausweiskontrollen gemacht, für Ordnung gesorgt und die Fahrgäste betreut werden. Die Kontrollgänge in allen Zügen sollten häufiger stattfinden (ähnlich wie im Ausland). Die Regionalbahnhöfe sind in geeigneter Form wieder mit Personal zu besetzen. Sei dies durch Zusammenarbeit mit der Post, einem Laden, einem Kiosk, einem Restaurant oder durch einen privaten Stationshalter. Arbeitsuchende gibt es zurzeit genügend. Über die Finanzierung dieses Service public wurden nur vereinzelt Vorschläge gemacht (der Staat, die Gemeinden, das Unternehmen?). Jedenfalls ohne zusätzliches Personal steigen die Schäden in Zukunft noch mehr und die Bahn könnte unattraktiv werden.

Gibswil, den 5. November 2003

Peter Schwarzenbach