



Bild: zVg

## Zu Gast in der Schweiz

Wie Touristen ausserhalb der Stosszeiten zur Auslastung von Zügen beitragen  
Neuerungen für den öV: 2015 kommt die Chipkarte „SwissPass“

Schwerpunkt „Ausländische Touristen“ ab Seite 3



**Kurt Schreiber**

Präsident  
Pro Bahn Schweiz

## D Weichen stellen

Die öffentlichen Verkehrsmittel schreiben eine Erfolgsgeschichte. Erwartungen wurden übertroffen und immer mehr Züge sind in immer kürzeren Abständen unterwegs. Darum ist das Netz ausgelastet. Sein Unterhalt sollte aber wegen Sparanstrengungen des Bundes vernachlässigt werden, wie dies schon in der Vergangenheit geschehen ist. Deshalb müssen für Unterhalt und Ausbau des Eisenbahnnetzes die finanziellen Mittel sichergestellt werden, unabhängig von Budgetvorgaben. Ein „Ja“ bei der FABI-Volksabstimmung am 9. Februar 2014 stellt die Weichen für eine gesicherte Finanzierung.

Die Schweiz als Reiseland hat eine lange Tradition. Trotz europawweiter Rezession und den damit verbundenen Währungsproblemen hat sie diese Stellung halten, ja sogar ausweiten können, dies nicht zuletzt dank der Innovationskraft der einzelnen Bahnunternehmungen. Darüber und über vieles mehr berichtet die vorliegende Ausgabe unserer Zeitschrift. Ich wünsche frohe Festtage und ein gutes neues Jahr.

## F Points faibles et jalons

L'histoire des transports publics helvétiques rime avec succès. Les attentes ont même été dépassées et de plus en plus de trains roulent à des cadences rapprochées, ce qui entraîne une saturation du réseau. Et pourtant, l'entretien des lignes ferroviaires sera négligé en raison des mesures d'économies édictées par la Confédération, comme cela a d'ailleurs déjà été le cas par le passé. C'est la raison pour laquelle les coûts liés à l'entretien et à l'extension du rail doivent être assurés indépendamment des contraintes budgétaires. Un «oui» dans les urnes le 9 février prochain permettrait de poser les jalons pour un financement assuré. La Suisse est traditionnellement une destination appréciée des voyageurs. Et malgré la récession qui secoue l'Europe et la monnaie unique, le pays a confirmé et même renforcé sa position dans ce domaine notamment, grâce à l'esprit d'innovation des diverses entreprises ferroviaires.

C'est de ces thèmes et de bien d'autres choses encore qu'il est question dans cette édition de notre journal.

Je vous souhaite de belles fêtes de fin d'année.

## I Gettare le basi

I trasporti pubblici rappresentano una storia di successo. Le aspettative sono state superate e sempre più treni circolano ad intervalli sempre più brevi. Ma proprio a causa di questo successo la rete ferroviaria si confronta con dei limiti e necessita di costante manutenzione. Purtroppo però la Confederazione nell'ambito delle misure generali di risparmio, prevedeva di risparmiare su questo punto come ha già fatto passato. Per questo è importante che vengano assicurati mezzi finanziari per la manutenzione e l'ampliamento della rete ferroviaria che non dipendano dalle indicazioni del budget. Ciò significa votare "sì" il 9 febbraio. Un "sì" getterà le basi per un finanziamento sicuro.

La Svizzera come destinazione di viaggio ha una lunga tradizione. Nonostante la recessione europea e i conseguenti problemi la Svizzera ha conservato questa sua specificità, anzi, ha persino ampliato la sua offerta, anche grazie alla forza innovativa delle diverse imprese ferroviarie.

L'edizione attuale affronta queste ed altre tematiche.

Auguro a tutti un sereno periodo natalizio e un buon anno nuovo.

## Inhalt

### Ausländische Touristen

Im Lande der Bahnweltmeister .....	3
Das Swiss Travel System .....	4-5
Aus der Sicht eines Deutschen .....	6
Top: Glacier-Express und Gornergrat .....	7-8
Zimmer mit Aussicht in Filisur .....	9
PostAuto Graubünden .....	10-11
Angebot für Ausländer: Jungfrau Tours ...	12-13

### Aktuell

Gepäck und WiFi: Neue Dienstleistungen bei den SBB .....	14
Die neue öV-Karte: SwissPass .....	15
Weichenstellung im öV:	
FABI-Abstimmung im Februar 2014 .....	16-17
Genf im öV-Fieber .....	18
Bahntechnik im Gotthard-Basistunnel .....	19

### Ausland

Trenitalia setzt auf „Frecciarossa 1000“ .....	20
--	----

### Leserbriefe .....

### Pro Bahn intern

Bessere Kundeninformation in Luzern .....	22
In memoriam Roger Hasler .....	23

## Impressum

InfoForum 4/2013, Versand: 12. Dezember 2013

### Herausgeber

Pro Bahn Schweiz (PBS)  
Interessenvertretung der Kundinnen und Kunden des öffentlichen Verkehrs  
Postfach 2224, 8021 Zürich  
T 044 741 49 90, M 079 401 05 40  
www.pro-bahn.ch, info@pro-bahn.ch  
Postkonto: 82-4920-4

### Redaktion

Gerhard Lob (gl)  
cp 361, 6604 Locarno  
T 091 752 38 29  
cescato.lob@ticino.com

### Mitarbeit Pro Bahn

Romeo Degiacomi, Edwin Dutler, François Jobin, Giovanni Ruggia, Hans Schärer, Kurt Schreiber, Andreas Theiler.

### Bilder

Pressedienste, Redaktion, soweit nicht anders erwähnt

### Korrektorat

Stefan Schweizer

### Inserate und Druck

Rub Media AG  
Seftigenstrasse 310, 3084 Wabern  
Postfach 6364, 3001 Bern  
T 031 380 14 95, F 031 380 14 91  
zeitschriftenverlag@rubmedia.ch

### Grafisches Konzept und Layout

mbDesign Marco Bernet, Konzept und Gestaltung  
Holderbachweg 24, 8046 Zürich  
T 044 362 76 77, M 079 472 35 62  
marco.bernet@bluewin.ch

### Auflage

2000 Exemplare, 4 x jährlich

### Mitgliedschaften

Europäischer Fahrgastverband, Europäischer Verband für die Entwicklung des Schienenverkehrs

### Nächste Ausgaben

InfoForum 1/2014 13. März 2014  
Inserate- und Redaktionsschluss 19. Februar 2014  
InfoForum 2/2014 13. Juni 2014  
Inserate- und Redaktionsschluss 21. Mai 2014



Vorbildlich: Die Schweizer nehmen im Mittel 51 Mal pro Jahr den Zug und fahren dabei 2274 Kilometer.

Bild: zVg

## Weltmeister mit ausländischer Unterstützung

Die Mobilität in der Schweiz nimmt immer weiter zu. Im Personenverkehr auf der Schiene: plus 53 Prozent in 11 Jahren.

**Gerhard Lob** Der neue Synthesebericht „Mobilität und Verkehr 2013“ des Bundesamts für Statistik zeigt auf, dass der Verkehr in der Schweiz in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen hat. Im Personenverkehr sind die Verkehrsleistungen auf der Strasse zwischen 2000 und 2011 um 14 Prozent und auf der Schiene sogar um 53 Prozent angewachsen. Gleichzeitig steigerte sich die Anzahl Flugpassagiere im Linien- und Charterverkehr um 24 Prozent. Auch im Güterverkehr sind markante Zunahmen zu verzeichnen: Bei Schiene und Strasse stiegen die Transportleistungen im genannten Zeitraum zusammengenommen um 17 Prozent.

Obwohl der öV in der Schweiz einen hohen Stellenwert einnimmt, zeigt der Bericht deutlich auf, dass das Verkehrsverhalten der Bevölkerung vom Auto dominiert wird. Von den durchschnittlich fast 37 Kilometern, die jeder Einwohnerin und jeder Einwohner 2010 pro Tag im Inland zurücklegte, wurden zwei Drittel mit dem Auto absolviert; nur ein Viertel geht auf das Konto des öffentlichen Verkehrs (Bahn, Bus, Tram) und etwas weniger als ein Zehntel auf dasjenige des Langsamverkehrs (zu Fuss, Velo).

### Titel als Bahnweltmeister verteidigt

Gleichwohl schneidet die Schweiz im internationalen Vergleich hervorragend ab; der öffent-

liche Verkehr wird in der Schweiz so häufig genutzt wie in keinem anderen Land. Gemäss den Zahlen des Internationalen Eisenbahnverbandes UIC fuhren die Kundinnen und Kunden 2012 durchschnittlich 51 mal pro Jahr mit der Bahn und legten dabei 2274 km zurück. Dies bedeutet den europäischen Spitzenplatz. Nur die Japaner nahmen den Zug häufiger, legten aber weniger Kilometer zurück. Bezüglich der mit der Bahn zurückgelegten Reisedistanz haben die Schweizerinnen und Schweizer ihren Weltmeistertitel somit vor Japan (1912 km), Dänemark (1365 km) und Frankreich (1301 km) verteidigt.

### Touristenschwund macht sich bemerkbar

Zum guten Abschneiden der Schweiz in Sachen öV-Nutzung leisten sicherlich auch die Touristen einen kleinen Beitrag, auch wenn ihr Anteil nicht quantitativ erfasst wird. Zumindest sind keine offiziellen Statistiken auffindbar. Für bestimmte, insbesondere touristisch orientierte Eisenbahnunternehmen wie die Jungfraubahnen sind die ausländischen Gäste sogar die Existenzbasis. 2012 transportierten die Jungfraubahnen zu ihrem 100-Jahr-Jubiläum 833 000 Fahrgäste aufs Jungfraujoch. Wer mit der Zahnradbahn das „Top of Europe“ erreicht, merkt schnell, dass der Löwenanteil der Gäste aus dem Aus-

land, insbesondere aus Asien, stammt. Die Jahresberichte bestätigen dies.

Die Bedeutung der ausländischen Touristen wird auch bei PostAuto Schweiz im Falle Graubündens klar, wie einem Artikel in diesem Heft (Seiten 10/11) zu entnehmen ist. Die Krise im Tourismus und der Besucherschwund bei traditionellen Gästegruppen wie den Deutschen hinterlässt dort jedenfalls tiefe Spuren. Trotz dieser offenkundigen Wichtigkeit von ausländischen Gästen erstaunt es manchmal, wie wenig Aufmerksamkeit dieser Fahrgastgruppe eingeräumt wird. Beispiel Centovallina: Die Schmalspurbahn der Ferrovie Autolinee Regionali Ticinese (FART) verkehrt von Locarno bis Camedo, teilweise bis Domodossola (Italien). Halte gibt es auf dieser Strecke im Regionalverkehr auf Tessiner Seite nur auf Verlangen, Ansagen zu den Haltestellen werden nur sporadisch nach Lust und Laune des Fahrzeugführers gemacht. Elektronische Anzeigetafeln in den Zügen fehlen.

Für Gäste aus dem Ausland ein Albtraum. Von der Bedienerunfreundlichkeit der Automaten des Verkehrsverbundes Arcobaleno ganz zu schweigen. Dabei wäre es gerade in einem Ferienland wie der Schweiz besonders wichtig, dass sich die Anbieter von öffentlichen Verkehrsleistungen in die Lage eines ausländischen Besuchers versetzen würden.

# „Wenn Europa, dann Schweiz. Wenn Schweiz, dann öV!“

Dank dem Swiss Travel System sollen ausländische Touristen in der Schweiz mit Bahn, Bus und Schiff stressfrei reisen. CEO Maurus Lauber erklärt die Strategie.

Swiss Travel System oder kurz STS: Schon mal von dieser Firma gehört? Vermutlich nicht. Erstens tritt sie fast nur im Ausland in Erscheinung, und zweitens richtet sie sich nicht an Schweizer Endkunden, sondern primär an Reiseanbieter in aller Welt sowie sogenannte Multiplikatoren, vor allem Medienvertreter. Wenn aber die Verkaufszahlen des „Swiss Pass“ und andere Angebote für ausländische Touristen gegenüber den Übernachtungen um ein Mehrfaches steigen, so heisst das, dass die STS AG erfolgreich gearbeitet hat und unser fantastisches öV-System mit den richtigen Argumenten unter die Leute bringt.

Das InfoForum sprach mit Maurus Lauber, dem Geschäftsführer von Swiss Travel System, in seinem Büro in der Nähe des Hauptbahnhofs Zürich. Hier folgen Teile seiner Ausführungen, die für einmal einen sichtlich zufriedenen Touristiker zeigen – ein seltenes Ereignis im Umfeld der letzten Jahre.

„Was ist speziell an unserer Vermarktung des öV im Ausland? Aus Sicht unserer Auftraggeber ist der Pendlerverkehr mehr oder weniger ausgeglichen, der Ausflugsverkehr der Schweizer hat nicht mehr grosses Potential, aber im Tourismus generell liegen sehr grosse Chancen. Der Tourismus ist weltweit eine klare Wachstumsbranche mit massiven Zuwächsen. Die Schweiz – und natürlich die Leistungsträger des öV Schweiz – haben die grosse Möglichkeit, sich an diesem Wachstum zu beteiligen. Heute liegen wir mit unseren Verkäufen an ausländische Gäste gut 15

Prozent über dem Vorjahr (detaillierte und aktuelle Zahlen siehe Kasten), obwohl die Übernachtungen ausländischer Gäste nur um 3 Prozent zunahm. Das heisst, ein starkes Wachstum der Anzahl ausländischer Gäste, die unseren öV benützen. „Wenn Schweiz, dann öV!“ ist eine Botschaft, die in der Welt draussen immer besser ankommt, geschätzt und genutzt wird.

## ÖV nicht als Angebot für Randständige

Das Spannende unseres Jobs ist, dass wir in 23 unterschiedlichen Märkten unterwegs sind. Die Bedürfnisse des Schweizer Touristen sind allgemein bekannt, darauf hat man sich längst eingestellt. Wir sprechen hier vom Australier, vom Chinesen, dem Brasilianer, dem Franzosen etc. – und jeder hat andere Bedürfnisse. Jeder reist wohl aus einem andern Grund, mit einem andern Ziel, auf andern Strecken. Unsere Herausforderung ist, in jedem Markt dasjenige Bild der Schweiz zu zeigen, das diesen Kundentyp am besten anspricht.

Es ist nicht einfach, einen Nordamerikaner, der gewohnt ist, mit Flugbillet und Übernachtung auch noch gleich ein Mietauto zu bestellen, zum Benutzer des öV zu machen. ÖV ist in vielen Ländern dieser Welt etwas für die vier A (Alte, Arbeitslose, Auszubildende, Arme), und wer sich eine Interkontinentalreise leisten kann, der fährt doch sicher nicht mit der Bahn! Diese Leute dazu zu bringen, in der Schweiz etwas auszuprobieren, das sie sonst nirgends in dieser Art (aufeinander abgestimmtes System, Pünkt-

lichkeit, Erlebnisvielfalt) tun können, das ist unsere Aufgabe.

Unser Paradepony ist der Swiss Pass (siehe Kasten „Angebot“), weltweit einer von ganz wenigen Artikeln, der noch physisch auf Wertpapier ausgedruckt und anschliessend physisch verschickt werden muss. Das ist aktuell unsere grosse Herausforderung, an der wir arbeiten, denn die internationalen Tour-Operatoren arbeiten heute voll auf der elektronischen Ebene inklusive „print at home“. Wir erwarten eine Lösung bis spätestens 2016.

Die zweite Herausforderung unseres Angebots: Die Konkurrenz zum Mietauto. Die Reservation ist sehr einfach, und die Abläufe, zum Beispiel bei Ankunft am Flughafen, sind ziemlich standardisiert, ich finde mich also als Tourist überall weltweit gut zurecht. Für den Reiseverkäufer ist es dadurch ebenfalls ein einfaches Produkt. Ein Bahnbillet zu verkaufen braucht dagegen zuerst beim Reiseverkäufer eine gewisse Begeisterung fürs Produkt Bahn, und es braucht recht viel Know-How, so dass er einem Touristen, der in Schweiz reist, mit Überzeugung eine Reise im öV verkauft.

## Drei Paradeponys

Für uns Schweizer ist das alles selbstverständlich, wir sind mit dem öV aufgewachsen, für viele Touristen ist das eine Premiere. Sie stehen am Flughafenbahnhof in Zürich, sehen zwei Perrons, haben aber keine Ahnung, in welche Richtung ihr Zug fährt – und lernen trotzdem schnell, sich in unserem dichten öV-Netz zurechtzufinden. Am Anfang ist das oft mit Stress verbunden – wie steige ich um?, wie funktioniert die Billettkontrolle?, was sind 1. und 2. Klasse? Daraus wird aber schnell ein Reiseerlebnis, das geschätzt wird. Diese Chance nutzen wir aktiv – deshalb unser grosses aktuelles Wachstum.

Unsere Paradeponys sind Bernina-Express, Glacier-Express und GoldenPass. Dies sind bereits gute Marken, und wir nehmen sie natürlich in unserer Kommunikation auf. Aber natürlich sind für Leute aus dem Ausland auch ganz gewöhnliche Strecken wie die Jurasüdfusslinie oder Zürich–Chur ein Erlebnis, wie wir es uns kaum vorstellen können. Wir haben uns bereits vor der offiziellen Gründung im Jahre 2010 gut überlegt, unter welchen Marken wir auftreten

## Wem gehört STS?

Die Swiss Travel System AG wurde 2010 mit dem Ziel gegründet, ab 1. Januar 2011 internationale Gäste für die Reise mit Schweizer Bahnen, Bussen und Schiffen zu gewinnen.

Als reine Marketingorganisation (ohne eigenen Vertrieb, das heisst ohne eigenes Produkt!) legt STS den Fokus auf die optimale Bearbeitung des weltweiten Tourismusmarktes. Es gilt, in den richtigen Märkten die richtigen Aktivitäten zu realisieren, damit eine nachhaltige Ertragssteigerung für den öV-Incoming-Verkehr der Schweiz sichergestellt werden kann. Dabei baut STS auf die beiden Säulen Marketing und Marktbearbeitung.

Die Prioritätsmärkte (D, F, I, A, GB sowie Nordamerika und Indien) generieren rund 80 Prozent des gesamten Umsatzes von STS. Prozentual erfolgte 2012 das grösste Wachstum in den Märkten Brasilien, China und Japan.

Die SBB sind mit 60 Prozent der grösste Aktionär der STS AG, gefolgt von Schweiz Tourismus mit 10 Prozent und den Transportunternehmen Rhätische Bahn, Matterhorn Gotthard Bahn, Montreux–Bern Oberland-Bahn, BLS und Jungfraubahnen mit je 6 Prozent.



Hat gut lachen: Maurus Lauber, CEO der Swiss Travel System AG.

Bild: zVg

wollen. Es ist nun eine Kombination, einerseits „Swiss Travel System“, andererseits kommunizieren wir dies gegen aussen verständlicher mit „Schweiz mit Bahn, Bus und Schiff“.

Selbstverständlich nutzen wir auch Social Media, sei das Facebook, Twitter oder Flickr, das Bildportal. Wir sehen das zum Beispiel bei den Chinesen: Fotos mit Bahnen sind das dritthäufigste Thema, welches dort aus der Schweiz aufgeschaltet wird. Je mehr Leute öV-Bilder aus der Schweiz auf solche Plattformen aufschalten, umso stärker unterstützen sie damit unsere Botschaft. Das wirkt unendlich stärker, als wenn wir irgendwo ein Inserat erscheinen lassen.

#### Erträge im öV Schweiz steigern

Zusammen mit Schweiz Tourismus laden wir regelmässig Mitarbeitende von Tour-Operators und Reisebüros ein. Sie wirken als Multiplikatoren, denn sie sind es, die schliesslich entweder Reisepakete schnüren oder direkt mit den Endkunden sprechen. Wenn sie in der Schweiz angekommen sind, so sind wir dafür besorgt, dass sie ausschliesslich mit dem öV unterwegs sind, so dass sie das Reiseerlebnis Schweiz hautnah erfahren. Gleich verfahren wir mit Journalisten. Wenn in einer indischen Sonntagszeitung dann ein zweiseitiger Bericht erscheint, der von 600 000 Leuten gelesen wird, so sind das Dinge,

die wir mit klassischer Reklame gar nicht zahlen könnten. Wir unterteilen die Reiseplanung eines potentiellen Kunden in „dream – plan – book“. Schweiz Tourismus ist für „dream“ zuständig, das heisst: Wenn Europa, dann Schweiz. Wir schauen, dass der Übergang von „dream“ zu „book“ möglichst schlank geht. Wenn sich ein Kunde für die Schweiz entschieden hat, erhält er die nötigen Unterlagen für den Buchungsentscheid mit konkreten Angeboten rasch und komplett. Das heisst, wir sind fürs „plan“ zuständig; wir beliefern lokale Tour-Operator oder Reisebüros mit den nötigen Informationen. Für die Buchung geht der Kunde dann ja dorthin.

Das Ziel unserer Firma ist, die Erträge des öV Schweiz nachhaltig zu steigern. Uns wird es nicht gelingen, jedes Jahr weiterhin eine Steigerung von 15 Prozent zu erreichen, aber wir können dank unseren gezielten und überlegten Marketingmassnahmen überdurchschnittlich gegenüber dem Tourismus allgemein in der Schweiz wachsen. Das macht uns Freude, macht uns auch ein wenig stolz, denn damit steigern wir ja direkt die Erträge aller öV-Anbieter in der Schweiz. Wir sind in einer positiven Spirale drin, von der ich überzeugt bin, dass sie noch eine gute Weile anhalten wird.“

(Aufgezeichnet von Andreas Theiler)

## Angebot STS (Auswahl)

### Swiss Pass

Erhältlich für eine Periode ab vier Tagen bis zu einem Monat. Eingeschlossen sind: Unbegrenztes Reisen mit Bahn, Bus und Schiff, freie Fahrt auf den Panoramastrecken, kostenlose Nutzung des Nahverkehrs in 75 Städten, freier Eintritt in über 470 Museen, 50% Ermässigung auf den meisten Bergbahnen. Preisbeispiel: 4 (aufeinander folgende) Tage für 272 Franken (2. Klasse).

### Swiss Flexi Pass

Mit einem Swiss Flexi Pass steht es den Kunden offen, ob sie mit Bahn, Bus und Schiff reisen oder noch ein bisschen länger am selben Ort verweilen möchten. Der Swiss Flexi Pass ist an frei wählbaren Tagen innerhalb eines Monats gültig. Zwischen dem ersten und letzten validierten Tag gibt es 50 Prozent Ermässigung auf weitere Fahrten mit Bahn, Bus, Schiff und Bergbahnen. Preisbeispiel: 3 Tage in einem Monat: 260 Franken (2. Klasse)

### Swiss Card

Der Fahrausweis berechtigt zur Hin- und Rückreise ab Schweizer Grenzbahnhof oder Flughafen bis zum Urlaubsort und wieder zurück. Für die Dauer des Aufenthaltes gilt der halbe Preis bei Bahnen, Bussen, Schiffen und Bergbahnen. Die Swiss Card ist ideal für alle, die ihren Urlaub mit ein paar Ausflügen «würzen» möchten. Geltungsdauer maximal ein Monat. Preis: 1 Monat für 195 Franken (2. Klasse)

## STS Zahlen per Ende August 2013

verglichen mit Vorjahresperiode:

<b>Weltweiter Verkauf STS-Tickets</b>	+ 16.5%
<b>Grösstes Wachstum:</b>	
Korea	+ 57.5%
Incoming	
Schweiz *	+ 41.6%
China	+ 40.7%
Thailand	+ 41.5%

### Entwicklung der Logiernächte

(Gäste Ausland) + 3.5%

\* Umsätze, die in der Schweiz für Gäste aus dem Ausland getätigt wurden

# „Deutschland könnte von der Schweiz lernen“

Der deutsche Journalist Manfred Redelfs leidet unter der Deutschen Bahn und lobt die öffentlichen Verkehrsmittel in der Schweiz.

**InfoForum: Herr Redelfs, Sie sind häufig in Deutschland, im Sommer aber auch in der Schweiz mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs. Welchen Eindruck haben Sie vom ÖV in der Schweiz?**

**Manfred Redelfs:** Ich bin immer wieder begeistert vom öffentlichen Verkehr in der Schweiz, denn er ist sehr zuverlässig und bringt einen selbst an entlegene Orte, zum Beispiel wenn man mit dem Postauto zum Ausgangspunkt einer Wanderung fahren möchte oder vom Endpunkt einer Tour wieder zurück muss. Viele Bergwanderungen in der Schweiz sind sehr viel einfacher zu planen als in anderen Ländern, dank des sehr guten Postauto- und Bahnnetzes.

**Was sind die Stärken im Vergleich zu Deutschland?**

Ich schätze die Zuverlässigkeit des öffentlichen Verkehrs in der Schweiz sehr, denn in Deutschland werde ich leider oft ein Opfer von Verspätungen, gerade bei Umsteigeverbindungen. Auch die Planbarkeit ist für die Kunden in der Schweiz hervorragend, etwa durch verlässliche Takte zwischen den Städten und schnelle Anschlüsse beim Umsteigen.

**Was läuft in Deutschland konkret schlechter?**

In Deutschland sind auf den Fernstrecken die Verspätungen leider derart häufig, dass selbst mir als passioniertem Bahnfahrer das Zugfahren zunehmend verleidet wird. Hinzu kommt, dass die Züge oft überfüllt sind und die Bahnmitarbeiter überfordert. Das führt dann leicht dazu, dass man als Passagier den Eindruck vermittelt bekommt, wenig zu zählen und eigentlich ein Reisender dritter Klasse zu sein. In der Schweiz bin ich stets beeindruckt von der Freundlichkeit der Bahnmitarbeiter.

**Und der Service?**

Der ist in der Schweiz auch deutlich besser: Zum Beispiel freue ich mich bei meinen Aufenthalten immer wieder über solche kleinen Dinge wie die regionalen Hefte, in denen alle Verkehrsverbindungen einer Region aufgelistet sind – vom Postauto über die Bergbahnen bis zu den Zügen und Fähren. So etwas Praktisches gibt es in Deutschland leider nicht. Auch das Preissystem in der Schweiz ist leicht verständlich. In Deutschland hat die Bahn sich derart komplizierte



Lobt den ÖV in der Schweiz: Manfred Redelfs. Bild: zVg

zierte Sonderangebote ausgedacht, dass selbst die Bahnmitarbeiter am Schalter oft überfordert sind und man je nach Person, die man fragt, unterschiedliche Preise genannt bekommt.

**Mit welchem Ticket sind Sie in der Regel unterwegs?**

Für die Fernstrecken von Deutschland in die Schweiz nutze ich gerne Angebote wie das Europa-Spezial. Innerhalb der Schweiz finde ich die Swiss Half Fare Card genial, denn schon bei einem kurzen Aufenthalt lohnt sich so ein Halbpreisangebot für einen Monat. Wenn ich in der Schweiz wandern gehe, freue ich mich, dass

„In der Schweiz bin ich stets beeindruckt von der Freundlichkeit der Bahnmitarbeiter.“

ich mit der Half Fare Card auch bei den meisten Seilbahnen nur die Hälfte bezahle. So kommt schnell allerhand an Ersparnis zusammen.

**Die Schweiz gilt als Hochpreisinsel. Wie schätzen Sie die Ticketpreise, auch im Vergleich zu Deutschland, ein?**

In der Schweiz bin ich – wie gesagt – in der Regel mit der Swiss Half Fare Card unterwegs, sodass es ohnehin preiswert ist. Aber als sehr teuer empfinde ich den Verkehr in der Schweiz nicht, wenn man bedenkt, wie dicht die Verkehrsverbindungen selbst in abgelegene Bergdörfer sind, die man per Postauto noch erreichen kann. In Deutschland habe ich dagegen oft den Eindruck, für einen unzuverlässigen Service auch noch viel zu bezahlen. Da könnte Deutschland wirklich viel vom Nahverkehrssystem der Schweiz lernen!

**Was ärgert Sie noch an der Deutschen Bahn?**

Für mich ist es in Deutschland auch ein Preisfaktor, dass die Deutsche Bahn auf den Fernstrecken so unzuverlässig ist: Oft muss ich zum Beispiel in Berlin morgens Termine wahrnehmen, zu denen ich bei einem verlässlichen Bahnnetz einfach am frühen Morgen von meinem Wohnort Hamburg aus hinfahren würde. Weil man aber nie weiss, ob man wirklich pünktlich ankommt, muss ich oft schon am Vorabend fahren und in Berlin übernachten, um auf der sicheren Seite zu sein. Die vielen Verspätungen der Deutschen Bahn sind somit nicht nur ein Zeit-, sondern auch ein ganz erheblicher Kostenfaktor, gerade bei beruflichen Terminen, zu denen man pünktlich erscheinen muss.

**Welche Verbesserungsvorschläge hätten Sie als regelmässiger Besucher für das Schweizer ÖV-System?**

Die Übersicht zu den verschiedenen Tickets könnte auf der Homepage der SBB noch etwas einfacher gestaltet werden. Der normale Kunde wird sicherlich erst einmal unter „Abos & Billette“ suchen, um sich kundig zu machen, entdeckt dann aber viele Spezialangebote erst unter „Ferien & Freizeit“. Davon abgesehen, wünsche ich mir, dass das gut funktionierende Schweizer ÖV-System lange erhalten bleibt und auch die deutschen Nachbarn inspiriert.

(Interview: Gerhard Lob)



Schweiz pur: Um Kundenbedürfnissen Rechnung zu tragen, gibt es seit zwei Jahren auch indische Menüs im Glacier-Express.

Bild: zvg

## Der Zug der Sehnsucht

Eine Fahrt mit dem Glacier-Express von Zermatt nach St. Moritz stellt für viele ausländische Touristen den Höhepunkt einer Reise durch die Schweiz dar.

Der Glacier-Express ist wohl der bekannteste Zug der Schweiz – weltweit ein Begriff. Für viele Touristen eine eindruckliche Erfahrung im wahren Sinne des Wortes, für andere eine Sehnsucht, die sie eines Tages stillen wollen. Warum ist das so? Ein Gespräch mit Helmut Biner, Leiter Märkte und Verkauf der Matterhorn Gotthard Bahn (MGB).

### InfoForum: Welche Märkte bearbeiten Sie in welcher Art?

**Helmut Biner:** Wir bewerben aktiv unsere Key Products – Glacier-Express und Gornergrat – im Ausland aber nicht den Begriff „Matterhorn Gotthard Bahn“. Wir kommunizieren im Zusammenhang mit der MGB, dass es den qualitativ sehr hochstehenden öV zu den Tourismusorten gibt, als Mittel zum Zweck, um von

A nach B reisen zu können. Wer genau diese Transporte ausführt, ist für den Touristen sekundär. Die Fahrt in die Destinationen selbst ist aber für viele ausländische Gäste ein Erlebnis.

Daneben – und das ist der wesentliche Punkt – kreieren wir im Kopf des Touristen den Wunsch, mit einem speziellen Zug fahren zu wollen. Und das ist logischerweise neben der Gornergrat Bahn der Glacier-Express. Wir positionieren den Glacier-Express als touristische Premium-Dienstleistung, die sich durch hohen Komfort des Rollmaterials sowie ausgezeichnete Service- und Dienstleistungsqualität auszeichnet. Es gibt ja verschiedenste Möglichkeiten, von Zermatt nach St. Moritz/Davos zu reisen; wir zeigen aber dem Touristen auf, dass es nur einen Zug gibt, der im Herzen der Alpen diese Strecke mit spektakulärer Aussicht

von Ost nach West und umgekehrt fährt. Wichtig für die Qualität ist zudem das Angebot der Frischküche im Zug.

Die Bedürfnisse unserer Märkte bezüglich Reiserouten, Transportmitteln, Reisebudget und Aufenthaltsdauer sind sehr unterschiedlich. Jeder Markt funktioniert nach anderen Gesetzmässigkeiten, und nicht in jedem Markt bestehen gleiche Chancen. Wir bearbeiten aktiv ausgewählte Märkte in Europa, Nordamerika sowie Asien/Pazifik. Bei Märkten mit weniger hoher Priorität wie Südamerika oder den Golfstaaten überlassen wir den Lead Swiss Travel System (STS), das diese Märkte für den gesamten öffentlichen Verkehr bearbeitet, so können wertvolle Synergien erzielt werden. Wir finanzieren deren Marketing gemäss einem Kostenschlüssel des öV mit. Wenn die Mitarbeitenden von >>>

## „Auch im Tourismus gibt es einen Produktzyklus, die Nachfrage verändert sich in der Zeit.“

>>> STS Verkaufsgespräche mit Anbietern von Reisen in die Schweiz führen, vermitteln sie auch den Glacier-Express als eines der Highlights der Schweiz.

Zu diesen Highlights gehört einmal der öV als flächendeckendes System, das erst noch mit einem einzigen Billett in seiner Gesamtheit erfahren werden kann. Dann sind es ganz klar die bekannten Panoramazüge wie der Glacier-Express, Bernina-Express oder GoldenPass. So wird unser Flaggschiff automatisch beworben. Weitere Märkte, wie zum Beispiel Tschechien und Polen, lassen wir von einem Partner – in diesem Fall der Rhätischen Bahn (RhB) – bearbeiten oder gehen Kooperationen mit Destinationen ein, um die limitierten Mittel möglichst effizient einzusetzen.

Im Gegenzug vertreten wir den Bernina-Express auch in Südostasien für die Rhätische Bahn und nutzen so gegenseitig Synergien. Für die Hauptmärkte Schweiz, Deutschland, England und Japan haben wir ein gemeinsames Marktbearbeitungs-Budget mit der RhB. Unsere Keymärkte in Europa sind die Schweiz, Deutschland, England und Italien, ausseruropäisch Japan, Süd-Korea, China (mit Hong Kong), Taiwan, Thailand, Malaysia, Indonesien, Singapur und die USA. Wir streben bewusst eine Mischung zwischen reifen Märkten wie Deutschland oder Japan und neuen Wachstumsmärkten wie China oder Südost-Asien an. Auch im Tourismus gibt es einen Produktzyklus, die Nachfrage verändert sich mit der Zeit. Zudem können durch die hohe Marktdiversifizierung Abhängigkeiten und Risiken vermindert werden (Währung, Konjunktur, kurzfristige negative Einflüsse etc.).

### Was heisst das nun konkret für Ihre Produkte?

In Märkten, welche neu Europareisen anbieten, ist es oft so, dass sich die Gruppenreisen nur ein oder zwei Tage in der Schweiz aufhalten. Diese Reiseprogramme umfassen den Besuch von rund acht Ländern in zehn Tagen. In diesen Programmen sind oft wegen der zentralen Lage Interlaken oder Luzern integriert, die Reise mit dem Glacier-Express dauert zu lange. Zudem sind diese Programme sehr preissensitiv und für die Reisenden mit langen Bustransfers verbunden. Bei den Touristen steigt nach einer solchen Reise das Bedürfnis, mehr von einem Land zu sehen. Deshalb werden bei einem zweiten Besuch Europas Rundreisen mit drei Ländern (Italien–Schweiz–Frankreich) oder nur mit der Schweiz angeboten. Bei diesen Programmen überzeugen wir die Reiseveranstalter häufig erfolgreich, den Glacier-Express zu integrieren.

Bei Anbietern aus Asien wissen wir, dass die achtstündige Reise im Glacier-Express oft zu lang ist; wir schlagen dann eine Teilstrecke vor, meistens ist dies Andermatt–Zermatt, Andermatt–St. Moritz oder Brig–Chur. Wir beraten die Reiseveranstalter dann aktiv, wie der Glacier-Express in eine Rundreise durch die Schweiz oder die Nachbarländer integriert werden kann und empfehlen ihnen Routen und Destinationen.

### Wie werben Sie?

Wir haben alleine nicht die finanziellen Mittel, den Individualgast im Ausland anzusprechen, wir konzentrieren unsere Aktivitäten deshalb auf die enge Zusammenarbeit mit Reiseveranstaltern und Medienschaffenden. Botschaften sind die spektakuläre Natur, die Linieneinführung, die UNESCO-Welterbe-Strecke, die Verbindung von bekannten Bergkurorten, die Frischküche und schliesslich das Gesamterlebnis. Dieses Jahr empfangen wir bereits über 260 Journalisten, darunter auch zahlreiche Fernsehstationen, die über den Glacier-Express berichten. Bei der Ansprache der Reisenden arbeiten wir eng mit Schweiz Tourismus, Swiss Travel System und weiteren Partnern zusammen und intensivieren auch das E-Marketing. Broschüren bieten wir in 11 Sprachen an.

Von hoher Bedeutung ist auch der Vertrieb im Ausland: Individualgäste können den Glacier-Express bei rund 2000 Sales Agents von

### MGB feiert 10-jähriges Jubiläum

Am 1. Januar 2003 wurden die beiden Meterspurbahnen Furka-Oberalp-Bahn (FO) und BVZ Zermatt-Bahn offiziell fusioniert. Die daraus entstandene Matterhorn Gotthard Bahn (MGB) konnte in diesem Jahr ihr 10-jähriges Jubiläum feiern. Im Verlaufe des Jubiläumsjahres wurden diverse Aktionen und Anlässe gemeinsam mit Kunden, Partnern, Mitarbeitenden, Aktionären und der Öffentlichkeit durchgeführt. Das heutige Netz umfasst die Strecken Zermatt–Visp–Brig, Brig–Andermatt–Disentis und Andermatt–Göschenen. Auf den 144 Strecken-Kilometern finden sich 29 Tunneln, 20 Galerien und über 60 Brücken. Die MGB hat ihren Sitz in Brig (VS).

Rail Europe in 49 Übersee-Ländern buchen, in Europa ist das via das Einzelplatz-Reservations-system möglich.

### Welches sind Ihre Chancen, welches die aktuellen Probleme?

Mit dem Glacier-Express verfügen wir über ein Produkt, das wir weltweit vermarkten können, weil es einen hohen Bekanntheitsgrad hat. Gleiches gilt für den Gornergrat mit dem Matterhorn. Beide sind wichtige Türöffner, wenn wir beginnen, neue Märkte zu bearbeiten.

Durch die Internationalität unserer Kunden gibt es aber auch neue Herausforderungen: Andere Kulturen haben andere Bedürfnisse und Verhaltensweisen. Kommen die teilweise sehr rudimentären Englischkenntnisse vieler ausländischer Touristen dazu, wird das gegenseitige Verstehen zusätzlich erschwert. Um den neuen Kundenbedürfnissen Rechnung zu tragen, haben wir seit zwei Jahren im Glacier-Express auch indische Menus. Ausserdem bieten wir interne Schulungen für unsere Mitarbeitenden an. Letztes Jahr veranstalteten MGB und RhB gemeinsame Anlässe über indische Kunden und ihre Kultur; eine indische Referentin sprach über Verhalten, Bedürfnisse, Mentalitäten, so dass vor allem unsere Leute an der Front verbesserte Grundkenntnisse haben.

Weiter haben wir in Gebirgsorten wie Zermatt ein strukturelles Problem: Wo können wir in der Wintersaison Gruppen unterbringen? Die Gruppen sind ja nur für eine oder zwei Nächte da, die Skitouristen bleiben eine ganze Woche. Eine grosse Herausforderung liegt auch darin, dass 90 Prozent der Glacier-Express-Gäste Neukunden sind und wir jedes Jahr rund 200 000 neue Gäste akquirieren müssen.

Wir spüren gerade in Europa den ungünstigen Wechselkurs zum Euro und zum britischen Pfund, in den Märkten Deutschland und England sind die Besucherzahlen stark gesunken. Schliesslich bauen wir bewusst Märkte auf, die ihre Hauptferienzeiten in unserer Zwischensaison haben, um die Abhängigkeit von der Hochsaison zu vermindern. In Thailand sind das zum Beispiel die Monate April, Mai und Oktober, für uns absolut ideal. Singapur und Malaysia haben im November/Dezember rund sieben Wochen Schulferien. Leider sind aber in der Zwischensaison in gewissen Orten touristische Anbieter wie Hotels, Restaurants, Bergbahnen oder Geschäfte geschlossen, was die Vermarktung erschwert. So ergibt sich schliesslich ein Bild, wo Chancen und Probleme häufig am gleichen Ort zu finden sind.

(Gespräch: Andreas Theiler)

# Zimmer mit Aussicht

Im Hotel Grischuna in Filisur logieren Bahnfans aus aller Welt.

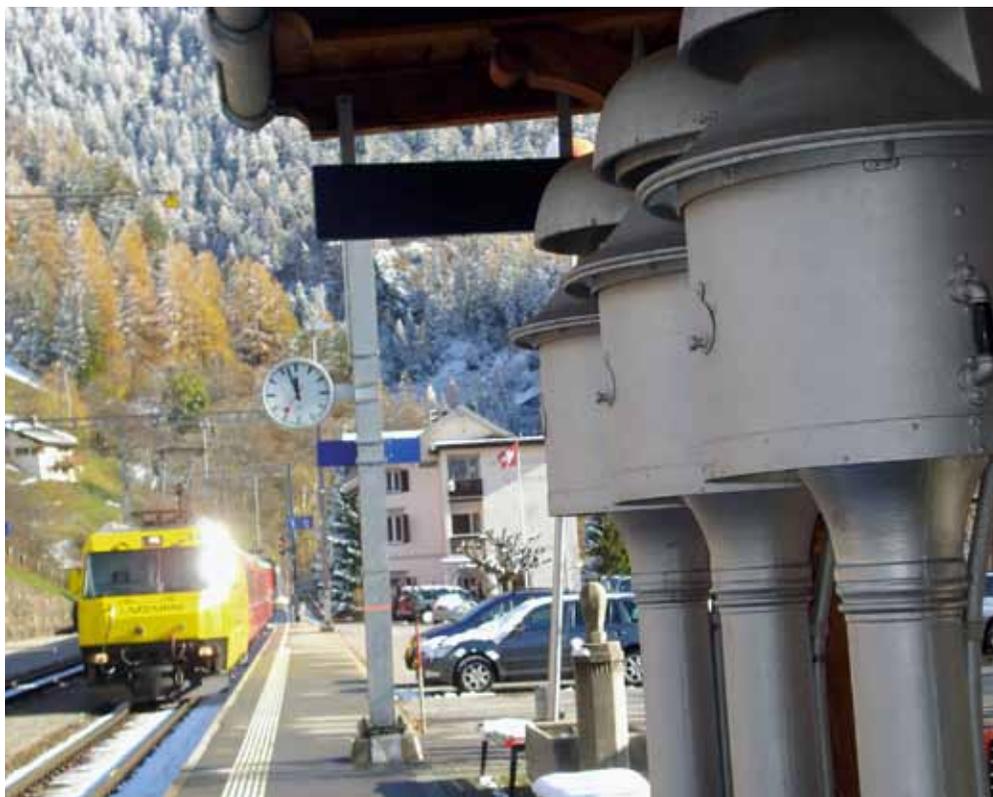
**Edwin Dutler** Wer eisenbahnbegeisterte Touristen treffen möchte, fährt am besten ins Hotel Grischuna nach Filisur. Von allen Hotelzimmern aus ist der der interessante Eisenbahnbetrieb im Bahnhof Filisur zu beobachten. Und wenn man einmal einen Zug verpasst, so kann man auf der Webcam des Hotels, welche auf dem Balkon im 2. Stock montiert ist, alle Zugsbewegungen nachträglich noch verfolgen. Das Archiv ist im Internet jederzeit abrufbar und zeigt die Zugsbewegungen im Bahnhof Filisur bis ins Jahr 2001 zurück. Eine einmalige Superdienstleistung des Hotels Grischuna.

So benützen viele Eisenbahnfreunde das Hotel Grischuna als Basislager. Mit der vom Hotel abgegebenen Gratis-Gästekarte können die Züge der Rhätischen Bahn (RhB) bis Davos Laret und der Ortsbus von Davos kostenlos benützt werden.

## Im Kreuzungspunkt

Der Fahrplan im Dreieck Chur–Davos–St. Moritz mit dem Kreuzungspunkt Filisur ist für Ausflüge optimal. Eine Fahrt auf der UNESCO-Welterbestrecke Albula und Bernina steht bei Touristen weit oben auf dem Wunschzettel. Die schweizerischen Bahnen sind für unsere ausländischen Kolleginnen und Kollegen der Inbegriff eines funktionierenden öffentlichen Verkehrs, den sie in ihren Heimatländern leider nicht erleben dürfen.

So erstaunt es nicht, dass sich während des ganzen Jahres Eisenbahnbegeisterte und Fotografen aus der ganzen Welt im Hotel treffen.



Im „Olten von Graubünden“: Hotel mit Gleisanschluss und drei Stationsglocken.

Bild: Edwin Dutler

Der grösste Teil der Gäste stammt aus unserem nördlichen Nachbarland, dicht gefolgt von den Schweizern. Nach dem Nachtessen werden Erlebnisse ausgetauscht, Fotos gezeigt und neue Reisepläne geschmiedet. Die umsichtige und liebevolle Betreuung der Gäste durch das Ehepaar Uffer sorgt auch dafür, dass aus Gästen Stammgäste werden, welche immer wieder

nach Filisur zurückkehren. Im Bahnhof Filisur stehen auch noch die drei Stationsglocken, welche die Ankunft der Züge aus allen drei Richtungen ankündigen. Ein Einheimischer erzählte mir am Bahnhof voller Freude, dass der funktionsmässige Erhalt der Glocken massgebend Frau Uffer zu verdanken sei. Die Dorfbewohner seien darüber sehr glücklich.

## Visionäre Bahnprojekte

**Edwin Dutler** Was wäre die schweizerische Bahnlandschaft ohne die klingenden Namen Glacier-Express, Bernina-Express, GoldenPass oder die Zahnradbahnen auf die Kleine Scheidegg und das Jungfrauoch? Diese grandiosen Projekte wurden vor über 100 Jahren durch Weitsicht und in einer Aufbruch-Stimmung mit einem unerschütterlichen Glauben an den technischen Fortschritt realisiert.

Der Buchautor Heinz Schild stellt im neuen Buch „Visionäre Bahnprojekte – Die Schweiz im Aufbruch“ über 40 faszinierende Bahnprojekte vor, welche in der Zeit zwischen 1870 und 1939 geplant wurden und die Eisenbahn-Konzession von den eidgenössischen Behörden erhalten haben, aber leider nie realisiert wurden. Dank seiner umfassenden Recherchen im Bundesarchiv und in der Nationalbibliothek kann der Autor dokumentieren, welche Begeisterung die damaligen Bahnunternehmer und Ingenieure bei der Bevölkerung ausgelöst haben.

Die Bahnprojekte sind mit zahlreichen Übersichtskarten, Tabellen und technischen Spezifikationen detailliert beschrieben und bringen den Leser zum Träumen. Auch aus heutiger Sicht wären die Projekte aus mannigfaltigen Gründen noch sinnvoll und würden der dortigen Bevölkerung Verdienstmöglichkeiten und Zukunftsperspektiven bringen. Die Hoffnung bleibt, dass unsere Enkel den visionären Zeitgeist unserer Vorfahren wieder übernehmen und nachhaltige Projekte realisieren und nicht nur auf den nächsten Quartalsabschluss schauen. Wie schreibt doch alt Bundesrat Ogi im Vorwort zum Buch: „Welche Impulse hätte die Realisierung einzelner dieser Projekte der Wirtschaft und dem Tourismus gebracht?“. Eines ist klar: Die Schweizerische Bahnlandschaft würde anders aussehen und zahlreiche ausgestorbene Landschaften in den Bergregionen und leer stehende Schulhäuser würden zu neuem Leben erwachen.

Heinz Schild, *Visionäre Bahnprojekte – Die Schweiz im Aufbruch*, AS Verlag, Zürich 2013, 256 Seiten, 272 Abbildungen, 98 Franken.

# „Die Pünktlichkeit der Busse überrascht ausländische Besucher“

Die PostAuto Schweiz AG spürt in Graubünden den Rückgang ausländischer Touristen, wie Regionalleiter Kurt Willi ausführt.

Im touristischen Verkehr ist PostAuto Schweiz ein wichtiger Anbieter. Schweizer wie ausländische Touristen benützen den gelben Service sowohl bei An- und Abreise sowie für Ausflüge. Kurt Willi, stellvertretender Regionalleiter der Region Graubünden, nimmt zu Bedeutung und Entwicklung des touristischen Geschäfts Stellung.

**InfoForum: Die PostAuto Schweiz AG ist sowohl im Agglomerationsverkehr wie im touristischen Verkehr stark verankert. Wir beschränken uns auf das touristische Geschäft. Wie wichtig ist es?**

**Kurt Willi:** Für uns ist dies ein unheimlich spannendes Geschäft, das wir gerne machen. Wir haben in unserer Region sehr starke touristische Partner, und zusammen mit ihnen entwickeln wir uns ständig weiter. Der Tagestourismus aus den Zentren, vor allem Zürich, sowie aus Italien ist die eine Seite, der Ferientourismus die andere. Wir erbringen fast alle Leistungen im touristischen Bereich, das ist unser Kerngeschäft; das zeigt sich zum Beispiel exemplarisch an den Fahrgastzahlen. In der ganzen Schweiz stiegen sie im letzten Jahr, nur in Graubünden gingen sie zurück – weil der Tourismus eingebrochen war.

**Das dürfte wohl vor allem aufs Konto der ausländischen Touristen gehen?**

Das ist ganz klar so. Gewisse Destinationen in unserem Kanton wie zum Beispiel Scuol, die schweizlastig sind, kamen besser weg. Deutsche Gäste stellen bei uns das grösste ausländische Gästesegment dar, und Orte, die vor allem von ihnen besucht werden, hatten auch die grössten Rückgänge. Die Gleichung „weniger Übernachtungen = Einbussen bei PostAuto“ geht überall auf, wir sitzen also mit den Beherrschern im gleichen Boot.

Wir hatten Stützungsprogramme vom Bund im Jahr 2011, um die Frankenstärke gegenüber dem Euro ein wenig abzufedern; diese fielen im letzten Jahr weg. Und so merkten wir den Rückgang nicht nur bei den Fahrgastzahlen, sondern eben auch in Franken.

Deutschland ist unser wichtigster Markt. Das Engadin ist zusätzlich italienlastig, und überall hat es natürlich auch eine gewisse Menge an

englischsprachigen Gästen. Graubünden versucht neue Märkte wie zum Beispiel Polen aufzubauen, aber auch da sind die Zahlen natürlich noch deutlich unter derjenigen der deutschen Gäste. Holland hat in den letzten Jahren deutlich angezogen, ein Resultat des Resorts von Landal in Unterterzen.



## PostAuto Schweiz AG

Die PostAuto Schweiz AG ist das führende Busunternehmen im öffentlichen Verkehr in der Schweiz. Mit rund 3500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (inkl. Fahrpersonal der PostAuto-Unternehmen) und mehr als 2150 Fahrzeugen befördert PostAuto pro Jahr rund 130 Millionen Fahrgäste. Mit 336 Personaleinheiten steht Graubünden in Bezug auf die Beschäftigten nach den Kantonen Bern (459) und Aargau (392) an dritter Stelle. Das Aktienkapital beträgt 72 Millionen Franken – der Umsatz im letzten Jahr 777 Millionen Franken. Die gelben Postautos mit ihrem Dreiklanghorn gehören zur kulturellen Identität der Schweiz. Das Klangmotiv stammt aus dem Andante der Ouvertüre zu Rossinis „Willhelm Tell“ und umfasst die Töne cis, e und a in A-Dur.

**Sommer und Winter: Wie unterschiedlich sind die beiden Welten?**

Extrem unterschiedlich. Grundsätzlich sind wir in Graubünden winterlastig, wobei die Sommerangebote kontinuierlich ausgebaut werden. Der Bike-Bereich ist da in den letzten zwei, drei Jahren speziell wichtig geworden. Dazu gehören neue Routen und Abfahrtspisten, die extra gebaut werden, eine bessere Beschilderung, verschiedenste Pärke, so dass wir die ganze Gruppe der Biker inklusive Familien ansprechen können.

Ich denke mir – es fehlen zum Teil noch Untersuchungen, die harte Fakten bringen – dass der grösste Teil der Biker aber Schweizer sind. Für Deutsche zum Beispiel ist die Region um den Gardasee preislich viel attraktiver. Aber wir merken bei PostAuto deutlich den Zuwachs, und deshalb haben wir unsere Autos mit Heckträgern ausgerüstet. Immer mehr Velofahrer sparen sich zum Beispiel so einen Aufstieg.

Der touristische Nutzen der Biker ist dagegen schon ziemlich klar untersucht. Wer hier zu uns in die Ferien kommt, generiert eine recht grosse Wertschöpfung. Der Biker isst viel, er hat immer Durst, und wenn er übernachtet, so muss es eine anständige Unterkunft sein. Und ein grosses Potential sind sie auf jeden Fall; die Zahl der Velofahrenden zum Beispiel in Südbaden ist natürlich viel höher als die der Skifahrenden. Mit dem Projekt Graubünden Bike versucht man sie in die Alpen zu holen.

**Ihre Zusammenarbeit mit Graubünden Ferien ist also eng.**

Das ist so, wir sind ihr kompetenter Partner in Sachen Transport. Zusammen mit der Rhätischen Bahn, die ja spezielle Velowagen anbietet, schaffen wir den nötigen öV-Support für den Velobereich. Ebenfalls zusammen bieten wir einen schnellen Gepäcktransport an. Und dann gibt es die Destinationen, die Packages inklusive dem öV anbieten, mit freiem Zugang zu Postautos und Bergbahnen.

Die Frage ist, wie schnell wir dieses sensationelle Produkt – wer übernachtet, kann gratis mit den öV reisen – gerade im Ausland bekannt machen können. Ich hoffe, wir, und damit meine ich alle jeweils beteiligten Akteure, haben einen genug langen Atem dafür. Vermutlich



Für Feriengäste unverzichtbar:  
Die Postautos in Graubünden (im Bild die  
Julierpass-Linie: Chur–Julier–St. Moritz);  
Palm Express und PostAuto Engadin  
(kleine Bilder Seite 10).  
Bilder: zVg

war Scuol die erste Destination, die das bei der Eröffnung des Vereina-Tunnels richtig gross ausprobiert hat; unterdessen bieten fast alle Destinationen etwas in dieser Art an.

Was nicht nur uns, sondern der ganzen Tourismusbranche Schwierigkeiten macht, ist weniger die gesunkene Aufenthaltsdauer als die Kurzfristigkeit des Geschäfts. Wird ein neues Package kreiert, so muss es – das ist eine wesentliche Bedingung – kurzfristig buchbar sein, im Sinne von „anschauen – buchen – fahren“. Da müssen wir mit unserem reichhaltigen Sortiment und dem vielfältigen Vertriebssystem gut aufpassen, dass am Schluss alles aufgeht.

Die Aufenthaltsdauer ist sehr oft heute noch drei bis vier Tage, auch im Winter; dieses Muster hat die früher übliche Ferienwoche abgelöst. Oder die Leute buchen drei Tage, bleiben aber bei guten Wetterverhältnissen spontan noch einen Tag länger.

**Gibt es grundsätzlich Unterschiede zwischen dem Schweizer und dem ausländischen Touristen?**

Der Schweizer kennt sich in der öV-Landschaft aus, speziell wenn er in einem urbanen Gebiet zu Hause ist. Bei den Ausländern stellen wir immer wieder fest, wie überrascht sie über das für uns selbstverständliche Taktsystem sind. Die Tatsache, dass der Bus, auch wenn er nur einmal pro Stunde verkehrt, pünktlich fährt, ist für viele ausländische Besucher sensationell, denn sie sind das überhaupt nicht gewohnt.

### Marktkennzahlen von PostAuto Schweiz

Anzahl Linien	814
Netzlänge	11 249 km
Anzahl Haltestellen	14 231
Jahreskilometer	106,7 Mio.
Fahrgäste	129,3 Mio.
Personenkilometer	791,6 Mio.
Anzahl Fahrzeuge	2 157
Umsatz in CHF (2012)	777 Mio.

Dann geht es darum, die Informationen so aufzubereiten, dass ausländische Touristen problemlos das Angebot benützen können. Das betrifft zum Beispiel die Beschilderung sowie die Fahrpläne der Haltestellen. Die Fahrpläne sind viel besser verständlich, wenn sie die lokale Abfahrtszeit mitteilen, als wenn wir die ganzen Strecken-Fahrpläne aushängen; und die Zahlen sind ja international verständlich.

Wir müssen unser Angebot also immer aus der Optik des Touristen entwickeln, so dass es für ihn – und nicht für uns – gut lesbar ist. Wir reden ja hier fast ausschliesslich von Individualtouristen. Seit wir mit Piktogrammen arbeiten, ist übrigens ein rechter Teil unserer Arbeit einfacher geworden. Ob zwar alle Reisenden alle Piktogramme verstehen, weiss ich nicht ...

(Interview: Andreas Theiler)

# Wie ein Holländer das Bahnland Schweiz vermarktet

Jungfrau Tours organisiert Bahnreisen ausschliesslich für ausländische Touristen. Diese sind ausserhalb der Stosszeiten unterwegs.

**Andreas Theiler** Robertus Laan führt in Interlaken die Incoming-Reiseagentur Jungfrau Tours. Seine Firma organisiert ausschliesslich Bahnreisen für ausländische Touristen, seien das Einzelreisende, seien es Gruppen. Umsatzmässig machen die Gruppen leicht mehr als die Hälfte aus. Sein Fokus auf dem öffentlichen Verkehr ist nicht ein Geschäftsmodell, sondern es entspricht seiner tiefen Überzeugung, nachhaltiges Reisen anzubieten.

Natürlich können die wirtschaftlichen Argumente nicht vernachlässigt werden, aber: „Wir dürfen nicht vergessen, dass diese ausländischen Gäste in der Regel hohe Preise für den öV bezahlen“, erläutert Robertus Laan gleich zu Beginn. Und diese Ausgaben haben den gleichen

Effekt für die Volkswirtschaft, wie wenn Schweizer Unternehmen ins Ausland exportieren.

Die Vorgeschichte von Robertus Laan ist es wert erzählt zu werden, denn sie erklärt seine Überzeugung wie auch seine Geschäftsideen. „Ich bin Holländer. Anfangs der Siebzigerjahre kam ich zum ersten Mal mit meiner Familie in die Schweiz. Wir kamen zwar per Auto auf die Axalp bei Brienz, aber einmal angekommen machten wir viele Ausflüge mit dem öV, denn mein Vater hatte den Regionalpass für uns alle gekauft. Mit fünfzehn Jahren kam ich zum ersten Mal alleine hierher; ich hatte mir das Geld für einen einmonatigen Swiss Pass von meinem Vater ausbedungen, wollte nicht den Ring, den meine Geschwister erhielten, sondern die Möglichkeit, in

der Schweiz herumzureisen. Das nützte ich jeden Tag voll aus, hatte den Ehrgeiz, möglichst jede Strecke in der Schweiz zu befahren.“

## Bequemlichkeit als Trumpf

Nach Studium und Arbeit in den USA – dem Nicht-Bahnland par excellence – kam Robertus Laan in die Schweiz und fand eine Stelle beim Nachtverkehr der SBB. 2009 übernahm er dann Jungfrau Tours von Rolf Widler, der diese Unternehmung aufgebaut hatte. So schloss sich der Kreis, „ich konnte jetzt das verkaufen, was ich als fünfzehnjähriger ausländischer Kunde selber so ausserordentlich geschätzt hatte“.

„Es gibt kein anderes Land der Welt, wo man so bequem mit dem öV herumreisen kann



Eine Reisegruppe der „Jungfrau Tours“ besteigt den GoldenPass Classic (Montreux–Zweisimmen).

– alles klappt, Anschlüsse sind schlank, es gibt keine Streiks. Wir bieten also ein Produkt an, das ein ausländischer Tourist, in nachhaltiger Weise nützen kann. Das Reisen ist zusätzlich problemlos, man kann loslassen und geniessen. Und den Fahrplan geben wir ihm von Jungfrau Tours im Voraus.“

„Ich denke, ich weiss wie kaum ein anderer in meiner Branche, eben als ehemaliger begeisterter Tourist, was es bedeutet, in der Schweiz so herumzureisen. Die Touristen schätzen die Natur mit ihrem Abwechslungsreichtum sehr; dazu gehören übrigens klar auch das Mittelland mit seinen Städten und der Jura. Übrigens bleibe ich oft in meinen Ferien ebenfalls in der Schweiz, habe gar keine grossen anderen Bedürfnisse.“

### Rundreisen und Städte

Robertus Laan und sein Team bedienen, wie oben kurz erwähnt, verschiedene Kundensegmente. Die meisten Leute finden Jungfrau Tours übers Internet; davon ist ein grosser Teil potentielle Kunden, die dank der Partnerschaft von Jungfrau Tours mit der GoldenPass Line auf das Angebot aus Interlaken aufmerksam werden. Gäste, die Packages suchen, also Hotel und Bahn und eventuell weitere Leistungen, werden, wenn sie bei GoldenPass in Montreux anrufen, direkt an Jungfrau Tours verwiesen.

„Daneben kommen viele Leute nach Recherchen im Internet direkt zu uns, da hilft natürlich unser Name. Schliesslich ist die Mund-zu-Mund-Werbung ganz wichtig, speziell für Gruppenreisen. Mir ist wichtig, dass, im Gegensatz zu vielen anderen Portalen, bei uns nach der ersten Anfrage eine persönliche Note hineinkommt. Das heisst, wir rufen die Interessierten an, oder melden uns zumindest per E-Mail und versuchen so in einem möglichst persönlichen Kontakt die Bedürfnisse zu ermitteln.“

Das Angebot umfasst standardisierte Rundreisen, unter anderen die sechstägige „Heart of the Alps“ mit Startpunkt München, dann über Bolzano nach St. Moritz, Glacier-Express, Interlaken inklusive Jungfraujoch, und schliesslich zurück nach München mit der Option von zwei zusätzlichen Tagen mit dem Abstecher nach Zermatt und Gornergrat. Eine andere Rundreise, „Venice to Paris“, dauert ebenfalls sechs Tage mit der Route Bolzano–Münstertal–St. Moritz–Glacier-Express–Interlaken–Jungfraujoch–Paris. Dazu kommen klassische Rundreisen innerhalb der Schweiz wie zum Beispiel die Reise GoldenPass Line in vier oder sieben Tagen von Zürich über Luzern, Interlaken und Montreux nach Genf – der Ausflug aufs Jungfraujoch ist hier, wie bei allen andern Reisen, einge-



lernte mit 15 Jahren und dank einem Swiss Pass die Schweiz und ihren öV kennen: Robertus Laan.

Bilder: zVg

geschlossen. „Unser Name verpflichtet uns ja quasi dazu.“ Es kann aber auch das Schilthorn sein oder das Briener Rothorn. „Sehr viele Reisende wollen Schweizer Städte sehen; ihnen machen wir dann Offerten zum Beispiel für Extranächte oder spezielle Abstecher.“

### Ausserhalb der Stosszeiten

Schliesslich ist ein weiteres Standbein das „ICE + Hotel“-Angebot, welches in Deutschland als reines Bahnangebot vermarktet wird. Dort gab es in den letzten zwei Jahren als Folge des starken Frankenkurses ziemliche Einbussen. „Mit unserem Angebot reisen die Gäste per Bahn ab Deutschland und erhalten auch noch 50% Rabatt auf allen Ausflügen, einmal mehr ermöglichen wir also ein nachhaltiges Reisen.“

„Was ebenfalls wichtig ist, neben dem direkten Erlös, den unsere Kunden den Transportunternehmen bringen: Sie reisen meistens während den Tageszeiten, in denen die Züge nicht so stark ausgelastet sind. Sie fahren später als die Pendler, häufig auch in der Gegenrichtung zu den Pendlerströmen oder auf anderen Strecken. Das heisst, die Lücken, welche die Bahnen in der letzten Zeit so gerne füllen möchten, werden schon seit langem von den ausländischen Touristen gefüllt – sofern sie eben bei uns umweltfreundlich und nicht mit einem Mietwagen unterwegs sind. Statt Yield Management haben wir also Touristen.“

„Wir können sehr flexibel offerieren, weil wir dank der guten Zusammenarbeit mit Swiss Travel System massgeschneiderte Angebote auf der Basis der Swiss Card machen können. Dadurch sind wir, trotz unserer Marge, günstiger, als wenn der Kunde die einzelnen Elemente – Bahnreise, Ausflüge, Hotel – selber buchen würde. Wir befördern unsere Gäste übrigens ausnahmslos in der ersten Klasse; der Aufpreis ist minim im ganzen Package. Im Weiteren profitiert der Kunde von unserem Service. Das fängt – für uns Schweizer selbstverständlich – damit an, dass wir dem Kunden auf seinem persönlichen Fahrplan nicht nur angeben, wann der Zug fährt, sondern auch ab welchem Gleis.“

„Schon Rolf Widler hatte die sehr gute Idee, mit den Kunden, wenn sie mal hier sind, in persönlichen Kontakt zu treten. Das haben wir genau so übernommen. Wir begrüssen alle Gäste, wenn sie in Interlaken ankommen, am Bahnhof. Sie sind überwältigt, rechnen überhaupt nicht mit so was, das entnehmen wir den Rückmeldungen. Damit profilieren wir uns in einer Welt, wo alles immer schneller und unpersönlicher abläuft. Und wir vom Team sehen so das Gesicht unserer Gäste in Wirklichkeit – auch das motiviert uns. Gerade nach einem Tag, wo mir nicht alles rund gelaufen ist, entschädigt mich ein kurzes Gespräch mit einem zufriedenen Gast am Bahnhof, und mir geht es wieder gut.“

## Aufrüstung bei Mobilfunk und WiFi

Der Empfang in den Fernverkehrszügen wird verbessert, und immer mehr Bahnhöfe verfügen über Gratis-WiFi. Ein Sorgenkind bleibt der Regionalverkehr.

**PD/GL** Die lückenlose Mobilfunkversorgung auf der ganzen Reisekette hat für die SBB grösste Priorität. „Für unsere Kundinnen und Kunden sind die Verbindungen aus dem Zug und in den Zug in Zukunft mindestens gleich wichtig, wie die Verbindung mit dem Zug“, sagte SBB-CEO Andreas Meyer gemäss Medienmitteilung an einem Mediengespräch am 6. Oktober in Bern. Kundenbefragungen hätten ergeben, dass der mobile Empfang für Reisende ein wichtiges Bedürfnis darstelle. Gerade für jüngere Kundengruppen werde es immer wichtiger, unterwegs mobile Services zu nutzen und soziale Kontakte auch in elektronischer Form zu pflegen.

Im Fernverkehr sind bereits über 70 Prozent der Züge mit Signalverstärkern ausgerüstet und mit entsprechenden Aufklebern gekennzeichnet. Bis Ende 2014 ist in sämtlichen Wagen des Fernverkehrs ein guter Empfang möglich. Die SBB und die Mobilfunkbetreiber sind zudem im Gespräch, um die Mobilfunkversorgung entlang der Hauptachsen West–Ost bzw. Nord–Süd weiter zu verbessern sowie die Gotthardbasisslinie bis 2016 auszurüsten.

### Gratis-Internet am Bahnhof

An immer mehr Bahnhöfen ist es zudem möglich, gratis im Internet zu surfen. Der Pilotversuch startete am 23. September 2013 in Wetzikon, Bern Wankdorf und Burgdorf. Bis



Immer mehr gefragt: Gute Mobilfunkverbindung im Zug.  
Bild: SBB

Ende 2015 sollen die 100 meistfrequentierten Bahnhöfe mit „SBB Free WiFi“ ausgerüstet sein. Dieser Service ist allerdings auf 60 Minuten pro Bahnhof beschränkt – nach zwei Stunden Pause kann wieder losgesurft werden. Notwendig ist

zudem eine Registrierung. Dabei müssen auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) akzeptiert werden. Die SBB erfassen demnach für jeden Nutzer die Handynummer, die Mac-Adresse zur Identifizierung des Endgeräts sowie Ort, Datum und Zeit jeder Nutzung. Daraus ergeben sich Möglichkeiten, Nutzungs- und Bewegungsprofile zu erstellen, wie IT-Spezialist Martin Steiger im „Tages-Anzeiger“ ausführte.

Eine kostenlose WiFi-Verbindung in den Zügen, wie man sie aus den Niederlanden oder den italienischen Hochgeschwindigkeitszügen Italo kennt, ist in der Schweiz noch kein Thema. Die SBB haben festgestellt, dass selbst der mobile Handyempfang im Regionalverkehr nur in stark reduzierter Qualität möglich ist. Die SBB streben daher auch für ihre Regionalverkehrsflotte den Einbau von Signalverstärkern an. Bis 2020 könnte die gesamte Regionalverkehrsflotte umgerüstet werden.

„SBB Free WiFi“ gibt es bereits an folgenden Bahnhöfen: Bern Wankdorf, Burgdorf, Wetzikon, Nyon, Montreux, Morges, Vevey, Zürich Altstetten, Bülach, Weinfelden, Thalwil, Pfäffikon SZ, Stettbach  
Die nächsten WiFi-Bahnhöfe: Wädenswil, Uster, Dietikon, Zürich Hardbrücke, Effretikon (ab 27.01.2014); Liestal, Arth Goldau, Yverdon-les-Bains, Visp (ab 17.02.2014).

Eine Übersicht findet sich auf [www.sbb.ch/wifi](http://www.sbb.ch/wifi).

## SBB führen Tür-zu-Tür-Gepäckservice ein

Beim neuen SBB-Service werden die Koffer bei jeder Postadresse zu Hause abgeholt und tags darauf ans Feriendomizil geliefert. Aber nur innerhalb der Schweiz und Liechtenstein.

**PD/GL** Das Kofferschleppen an den Bahnhof, zum Feriendomizil und wieder zurück gehört seit dem 14. Oktober dieses Jahres der Vergangenheit an: Das Gepäck wird bei jeder Postadresse in der Schweiz und in Liechtenstein an der Haustür abgeholt und am anderen Tag direkt ins Feriendomizil in der Schweiz oder in Liechtenstein geliefert. Die Kundinnen und Kunden können das Angebot online unter [www.sbb.ch/gepaeck](http://www.sbb.ch/gepaeck), telefonisch über den Rail Service 0900 300 300 (CHF 1.19/Min) oder am Schalter buchen. Abgeholt und transportiert wird das Gepäck von der Firma AKS Autokurier-Service

in Kloten, die seit 20 Jahren verspätetes Fluggepäck ausliefert. Die SBB testen dieses Angebot ein Jahr lang.

Wer diesen neuen Service in Anspruch nimmt, wird einen Tag vor der gewünschten Abholung der Gepäckstücke kontaktiert, um die Zeitfenster zwischen 7 Uhr und 23 Uhr festzulegen, in welchen das Gepäck abgeholt und am nächsten Tag ausgeliefert wird. Transportiert werden Gepäckstücke bis 25 Kilogramm – auch Sportgeräte wie Skis, Snowboards, Schlitten und Velos. Das erste Gepäckstück kostet 48 Franken, bei jedem weiteren Stück nimmt der

Preis ab, so kosten zum Beispiel fünf Gepäckstücke noch 98 Franken. Bis Ende Jahr profitieren Kundinnen und Kunden von einem Einführungsrabatt von 20 Prozent.

Nicht möglich ist es leider, das Gepäck bei einer Auslandsreise zu Hause abholen zu lassen und an ein Domizil im Ausland zu senden. In diesem Fall muss man die Koffer selbst am Bahnhof aufgeben. Dafür kostet der Service (für Deutschland, Frankreich, Luxemburg und Österreich) an das Feriendomizil dann nur 33 Franken pro Gepäckstück. Es dauert aber 4 Arbeitstage, bis das Gepäck zugestellt ist.

# Jetzt kommt der SwissPass

ÖV-Benutzer können ab Mitte 2015 eine Chip-Karte anstelle von GA oder Halbtax benutzen – ein erster Schritt zum Fernziel der elektronischen Fahrausweise.

**Gerhard Lob** Neben dem GA oder dem Halbtax-Abo sollen schrittweise auch weitere Verbund-Abonnemente auf den Chip der öV-Karte aufgeladen werden können, wie der Verband öffentlicher Verkehr (VöV) Ende November mitteilte. Ein SBB-Kunde soll gemäss diesen Plänen ab Mitte 2015 bei einem Neukauf oder einer Verlängerung seines Abonnements statt der vertrauten blauen Karte einen roten SwissPass erhalten. Eine wichtige und wahrscheinlich nicht unumstrittene Neuerung: Die Kunden müssen nicht mehr für die Verlängerung, sondern für die Kündigung des Abonnements aktiv werden.

Ziel ist es, den Zugang zum öV zu vereinfachen. Geplant ist, dass die öV-Kunden auf dem SwissPass weitere Angebote speichern können – darunter solche von PubliBike und Schweiz-Mobil. Beabsichtigt ist auch die Integration von Mobility Carsharing sowie verschiedener Skipässe. Das Projekt kostet rund 55 Millionen Franken. Die Kosten werden von den Unternehmen des öffentlichen Verkehrs geteilt. Den Löwenanteil tragen mit 31 Millionen Franken die SBB. Erstaunlicherweise wussten die SBB aber nicht, dass der VöV Ende November über den SwissPass informiert, wie der „Tages-Anzeiger“ bekannt machte. Offenbar läuft die Kommunikation unter den Partnern des öffentlichen Verkehrs im Moment suboptimal.

Auf dem SwissPass werden nur Name, Vorname und eine Kundennummer aufgedruckt. Dazu soll auf dem Chip lediglich eine unpersönliche Identifikationsnummer gespeichert werden. Welche öV-Abonnemente und Dienstleistungen ein Passagier bezahlt hat, kann dann ein Kondukteur mit Hilfe eines Lesegeräts sehen. Nicht erfasst werden kann, wohin ein Reisender fährt.

Der SwissPass ist laut VöV ein erster Schritt in Richtung elektronisches Billett. Mit E-Billets würde bei jeder Reise registriert, wer wann wohin fährt – einmal im Monat würde dann der Kunde eine Abrechnung erhalten. Obwohl darüber schon seit 10 Jahren diskutiert wird, ist das im Moment noch Zukunftsmusik. Man warte die Erfahrungen mit der Chipkarte SwissPass ab, die ab 2015 zur Grundlage aller Abonnemente des öffentlichen Verkehrs werde, erklärte VöV-Direktor Ueli Stüchelberger.

Unabhängig vom E-Ticket wird emsig daran gearbeitet, die Preisgestaltung für öV-Billette transparenter zu gestalten und den Tarifschun gel zu lichten. So soll im nationalen Verkehr die heute noch bestehende Grenze zwischen dem direkten Verkehr der Bahnen, Überlandbusse und Schiffe sowie dem Nahverkehr ab 2017 fallen. Das heisst, es sollte dann möglich sein, ein einziges Ticket von einer beliebigen Haltestelle (etwa Postauto im Wallis) zu einer anderen Haltestelle (Tramhaltestelle in Basel) zu lösen. Ebenfalls ab 2017 soll das Sortiment der über die Grenzen von Tarifverbunden hinausreichenden Fahrausweise für Vielfahrer erweitert werden. Geprüft werden als Ergänzung zu GA und Streckenabonnementen kombinierte Formen zwischen Strecken- und Verbund-Abonnementen, wie die NZZ berichtete.

## Nicht zu verwechseln!

- Der „Swiss Pass“ ist ein bereits existierendes Angebot für Touristen (in diesem InfoForum auf Seiten 4/5).
- „SwissPass“ soll ab 2015 auch die Chip-Karte für einheimische Abo-Besitzer heissen (auf dieser Seite).

## Kommentar

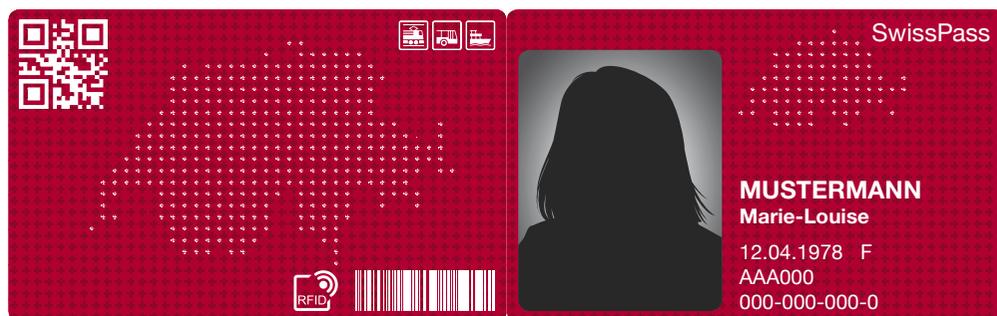
### SwissPass – eine Karte mehr

*Kurt Schreiber* Die öV-Karte soll den Zugang zu den öffentlichen Verkehrsmitteln verbessern und nennt sich nun SwissPass. Pro Bahn Schweiz begrüsst die Einführung, auch wenn das bedingt, dass eine Karte mehr den Platz in den Portemonnaies beanspruchen wird. Dafür werden GA-Karte oder Halbtaxabonnement nicht mehr notwendig sein – es wird also aufs Gleiche herauskommen. Dank der SwissPass-Karte wird sich noch mehr Platz im Portemonnaie ergeben, dann nämlich, wenn beispielsweise die Mobility-Carsharing-Karte im SwissPass integriert wird.

Wünschenswert ist, dass SwissPass als Overture zu einer noch einfacheren Nutzung des öffentlichen Verkehrs beiträgt, indem auch der eigentliche Billettbezug weiter vereinfacht wird und der so rasch als möglich in einen schweizweiten Zonentarif ausmündet, welcher insbesondere die Unsicherheit bezüglich Fahrwege, die sogenannten „Vias“, beseitigt.

Wichtig ist auch, dass dabei den Bedürfnissen des Datenschutzes Rechnung getragen wird – allerdings sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass gerade bei Kreditkarten sehr wohl über Gewohnheiten, Vorzüge oder Reiserouten indirekt informiert wird. Aus diesem Grund können die getroffenen Vorkehrungen als ausreichend bezeichnet werden.

Die Ausdehnung der SwissPass-Karte auf weitere Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr – dazu gehören auch die Skipässe – ist begrüssenswert, allerdings sind Inhaberinnen und Inhaber auch gehalten, dafür Sorge zu tragen, dass diese Karten nicht verloren gehen, sonst steht eine Vielzahl von Dienstleistungen von einer Sekunde auf die andere nicht mehr zur Verfügung. Somit ergibt sich daraus eine neue Herausforderung für die Herausgeber des SwissPasses: Es muss sichergestellt sein, dass bei Verlust sofort ein Ersatz zur Verfügung steht.



Aus blau wird rot: Faksimile des neuen SwissPass.

# Bahnausbauten auf sichere Säulen stellen

Am 9. Februar 2014 wird das Schweizervolk über eine der wichtigsten Vorlagen zum öffentlichen Verkehr abstimmen: FABI.

**Kurt Schreiber** Mit der Vorlage über die künftige Finanzierung der Bahninfrastruktur (FABI) sollen die bisherigen Finanzquellen für die Eisenbahninfrastruktur in einem einzigen Gefäss ohne zeitliche Beschränkung zusammengefasst und mit Zusatzeinnahmen alimentiert werden. Auf diese Weise wird die Finanzierung von Substanzerhalt und weiteren Ausbauten der Bahninfrastruktur auf eine sichere Basis gestellt.

Zur Finanzierung von Bahninfrastrukturaufgaben werden die verschiedensten Quellen herangezogen, zum einen erfolgen sie aus dem ordentlichen Budget des Bundes und zum andern aus dem FinÖV-Fonds, wo Gelder für verschiedene Projekte – wie z. B. NEAT oder „Bahn 2000“ – eingestellt sind. Mussten beim Bundesbudget irgendwelche Kürzungen vorgenommen werden, hatte dazu auch der öffentliche Verkehr seinen Beitrag zu leisten, was er auch tat, beispielsweise mit dem Hinausschieben von Unterhaltsintervallen oder der Verschiebung von Neu- oder Umbauprojekten. So wurden beispielsweise die Vorlage von Bahn 2000 oder diejenige der neuen Alpentransversale (NEAT) massiv abgespeckt und nur ein Teil der damals vorgesehenen Neubauten realisiert.

## Ein einziger Topf genügt

Mit der neuen Regelung über Finanzierung und Ausbau der Bahninfrastruktur (FABI) soll die Finanzierung des öffentlichen Verkehrs dank eines Bahninfrastrukturfonds verstetigt und langfristig gesichert werden. Dies gilt sowohl für den Unterhalt als auch für den Ausbau. Auf diese Weise bleiben der Bahnunterhalt oder verabschiedete Bahnprojekte von Budgetkürzungen des Bundes verschont. Die Mitsprache des Parlaments bleibt gesichert. Es wird auch in Zukunft über grosse Vorhaben zu entscheiden haben.

Es gibt sie noch, die Strecken, welche um 1850 herum gebaut wurden und heute noch Tausende von Passagieren sicher ans Ziel bringen. Verständlich, dass sich da Nachholbedarf aufgebaut hat, welcher erst in den letzten 20 Jahren zumindest teilweise abgedeckt wurde. Erinnerung sei an die Schnellfahrstrecke Mattstetten – Rothrist (Bahn 2000) oder an den Lötschberg-Basistunnel.

Dank dieser Massnahmen ist die Bahn schneller geworden und dank des „Systems Bahn 2000“ wurde sichergestellt, dass fast

überall schlanke Anschlüsse gewährleistet werden können. Allein zwischen 1998 und 2011 nahm die Verkehrsleistung der Bahnen in unserem Land um 59 Prozent zu. Diese Erfolgsgeschichte soll fortgesetzt werden. Nach wie vor ist ein grosser Teil der alten Strecken durchaus für die Zukunft verwendbar – dazu braucht es aber weitere Ausbauten.

## „ÖV als Fass ohne Boden“

Gerne wird dieses Argument herangezogen um zu belegen, dass der Ausbau des öffentlichen Verkehrs nicht notwendig sei. Als erstes ist diese Ansicht kurzsichtig und nicht stichhaltig, denn innerhalb von 13 Jahren hat die Verkehrsleistung der Bahn um fast 60 Prozent zugenommen und bis 2030 wird beim Personenverkehr auf der Schiene noch einmal ein Wachstum von 45,2 Prozent erwartet. Beim Güterverkehr sind es 84,6 Prozent. Wie soll dieses Mehrvolumen auf bestehenden Strecken abgewickelt werden?

Als zweites sei daran erinnert, dass jede Benutzerin und Benutzer des öffentlichen Verkehrsmittels einen Beitrag zum Schutz der Umwelt leistet und damit eine wesentlich längere Reisezeit auf sich nimmt als mit dem eigenen Auto. Soll dieses Verhalten noch mit massiv erhöhten Fahrpreisen bestraft werden? Die Antwort lautet nein, denn Wohn- und Arbeitsort können nicht frei gewählt werden und Menschen sind nun einmal keine Kartoffelsäcke, die man einfach von einem zum andern Ort verschieben kann. Als drittes sei daran erinnert, dass wir in unserem Land weitere, wichtige Institutionen kennen, die nicht kostendeckend arbeiten, seien dies das Gesundheits- oder Bildungswesen, die Landwirtschaft oder die Armee. Sie alle kosten Geld, sind aber für unser Land wichtig, was auch für die öffentlichen Verkehrsmittel gilt.

## Finanzierung dank drei Säulen

Neu wird ein Bahninfrastrukturfonds (BIF) geschaffen, der aus drei Säulen besteht. Die erste umfasst wie bisher einen Anteil der Mehrwertsteuer, einen Beitrag aus der LSV (maximal 2/3 davon) und befristet einen Beitrag aus der Mineralölsteuer. Die zweite stammt aus den ordentlichen Bundesmitteln und stellt den Substanzerhalt der Bahninfrastruktur sicher, derweil die neue, dritte Säule mit neuen Einnahmen alimentiert wird, nämlich einer Beitragsleistung



FABI bringt mehr Platz, mehr Züge, mehr Qualität.

der Passagiere mit höheren Tarifen (aber bitte nicht gerade zwanzigprozentige Fahrpreiserhöhungen), einem befristetes Mehrwertsteuer-Promille sowie Mehreinnahmen bei der Bundessteuer, indem der Fahrkostenabzug auf 3000 Franken reduziert werden soll.

Dazu kommen noch Beiträge der Kantone. Diese drei Säulen bilden den Bahninfrastrukturfonds (BIF). Zu einem Teil fliessen die Mittel in die Substanzerhaltung und zum andern Teil alimentieren sie neue Infrastrukturausbauten. Das Strategische Entwicklungsprogramm (STEP) sieht bis 2025 Infrastrukturausbauten im Umfang von 6,4 Milliarden Franken vor. Über die Priorität und die Aufnahme von Projekten in weitere Ausbausritte nach 2030 entscheidet das Parlament auf Antrag des Bundesrates im Vier- bis Achtjahresrhythmus. Es wird also nicht auf Vorrat gebaut, sondern die Kredite für die Projekte werden dann freigegeben, wenn das Bedürfnis dafür ausgewiesen ist. Auf diese Wei-



Bild: SBB

## Ausbauschritt 2025

Der Ausbauschritt 2025 (6,4 Mrd.) ermöglicht folgendes Angebot:

- 4 IC-Züge pro Stunde Genf–Lausanne und Sicherung der Trassenkapazität für den Güterverkehr
- Halbstundentakt IC Biel–Lausanne
- Halbstundentakt RV Biel–Neuenburg
- kürzere Fahrzeiten des Güterverkehrs auf der Jurasüdfuss-Linie (Qualitätsverbesserung)
- Halbstundentakt IC Bern–Luzern
- Halbstundentakt IC Zürich–Chur
- Halbstundentakt IC Zürich–Lugano
- Halbstundentakt RE Locarno–Lugano
- Halbstundentakt Landquart/Chur–Davos/St. Moritz
- Halbstundentakt Zermatt–Fiesch
- Bern–Solothurn: Verlängerung S8 bis Bätterkinden
- Viertelstundentakt Luzern–Giswil/Stans
- St. Gallen–Rapperswil: Höhere Sitzplatzkapazität
- Viertelstundentakt Vevey–Blonay
- Leistungssteigerung Knoten Genf
- Fahrzeitverkürzung Lausanne–Bern
- Viertelstundentakt S-Bahn Bern–Münsingen
- Viertelstundentakt S-Bahn Basel–Liestal
- Halbstundentakt S-Bahn Aarau–Zürich
- Taktverdichtungen Chur–St. Gallen

(Quelle: Bundesamt für Verkehr)

se wird auch auf die wirtschaftliche Entwicklung unseres Landes Rücksicht genommen.

### Ausbau in allen Landesteilen

Wie immer bei Bahn- oder Strassenvorlagen kommt es gerne zu Verteilungskämpfen. Sie sind bei FABI weitgehend ausgeblieben. Der Schwerpunkt der Ausbauten in der Romandie, insbesondere in Lausanne und Genf ist damit begründet, dass dort Nachholbedarf besteht. Daneben werden aber auch die Bahnknoten Bern und Basel ausgebaut, und es sind Anpassungen für den Halbstundentakt zwischen Bern und Luzern sowie Zürich und Chur vorgesehen. Die Strecke des St. Galler Rheintals soll ebenfalls ausgebaut werden, und ebenso sind im Tessin und im Engadin Verbesserungen vorgesehen. Die Liste ist nicht vollständig. Die Beispiele zeigen aber auf, dass alle Landesteile profitieren werden.

Die Ausbauschritte bis 2025 sind definiert. Viele davon sind kleine Einzelmassnahmen,

die aber eine grosse Wirkung entfalten. Diese machten ursprünglich eine Summe von 3,5 Milliarden Franken aus. Die Summe ist vom Parlament auf 6,4 Milliarden erhöht worden und entspricht den Wünschen der betroffenen Verkehrsverbände wie dem Verkehrsclub der Schweiz (VCS) und dem Verband öffentlicher Verkehr (VÖV). Weitere Ausbauschritte nach 2025 sind bekannt, und für die Wichtigsten sollen bereits jetzt die Planung und Projektierung aufgenommen werden. Es betrifft dies unter anderem die Strecken Aarau–Zürich, Zürich–Winterthur mit dem Brüttenertunnel und dem Ausbau des Bahnhofs Stadelhofen, den dritten Juradurchstich Basel–Mittelland, den Zimmerberg-II-Tunnel Zürichsee–Zug, die Strecke Zug–Luzern mit dem Tief- oder Durchgangsbahnhof Luzern und die Behebung von Engpässen im Agglomerations- und Regionalverkehr. Ebenso sollen der Zugang zu den Tourismusregionen verbessert und im Abschnitt Ferden – Mitholz

im Lötschberg-Basistunnel die Bahntechnik weiter ausgebaut werden.

Alle diese Ausbauschritte helfen mit, dass die grössten Schienenengpässe beseitigt und mehr Verbindungen mit mehr Sitzplätzen und Reisezeitverkürzungen realisiert werden. Ebenso werden auch für den Güterverkehr die notwendigen Kapazitäten bereitgestellt, damit Güter und Menschen schnell und auf eine umweltfreundliche Art und Weise vorwärtskommen.

Diese Vorlage stellt den Gegenvorschlag zur Volksinitiative „für den öffentlichen Verkehr“ des VCS dar, welche auch von Pro Bahn Schweiz mitgetragen wurde. Die Anliegen dieser Volksinitiative sind mit der FABI-Vorlage erfüllt worden. FABI stellt eine gute Zukunft für die Schweiz dar und verdient die volle Unterstützung.

Ausführliche Dokumentation zu FABI:  
[www.bav.admin.ch/fabi](http://www.bav.admin.ch/fabi)

# Genf setzt auf multimodales Mobilitätskonzept

Das starke Wachstum der Westschweizer Metropole stellt die Planer vor gewaltige Herausforderungen. Mit „Mobilités 2030“ will der Kanton Genf diese bewältigen.

**Gerhard Lob** Die Einwohnerzahl des Kantons Genf mitsamt seinem grenzüberschreitenden Ballungsraum wird bis 2030 auf eine Million anwachsen. Diese Entwicklung stellt Genf vor gewaltige Herausforderungen, denn die Mehrheit neuer Arbeitsplätze wird im Zentrum geschaffen, während immer mehr Personen aus der Agglomeration, anderen Kantonen oder aus Frankreich nach Genf pendeln. „Schon heute verzeichnet Genf 550 000 Bewegungen pro Tag in und aus der Stadt“, sagte Blaise Hochstrasser, Generaldirektor für Mobilität im Umweltdepartement des Kantons Genf im Rahmen eines Studientages der Bahnjournalisten Schweiz im November. Geht man von zwei Bewegungen pro Person pro Tag aus, bedeutet dies, dass momentan 275 000 Personen pendeln.

Dabei hat Genf grösste Mühe, schon dieses Aufkommen zu bewältigen. Der Kanton hat unter dem Namen „Mobilités 2030“ daher ein Konzept erarbeitet, um eine globale Antwort auf die Mobilität der Zukunft zu geben. Wichtigstes Element ist laut Hochstrasser, dass die verschiedenen Mobilitätsarten nicht gegeneinander ausgespielt werden, sondern versucht wird, eine optimale Komplementarität zu erzeugen. Das Spektrum reicht vom Fuss- und Veloverkehr über den öV bis zu neuen Strassen, insbesondere der spektakulären Unter- oder Überquerung des Genfer Sees, um eine Ringautobahn zu verwirklichen. Für jedes Quartier und Gebiet wird ein Plan erstellt, der nicht allein auf öV setzt. Gleichwohl ist der Ausbau des öV-Angebots natürlich ein Kernelement der künftigen



Der Ausbau des Tramnetzes ist für Genf wichtig, aber nur ein Element in einem globalen Konzept.

Bild: Gerhard Lob

tigen Mobilität. Die zentralen Punkte sind der teils schon verwirklichte Ausbau des Tramnetzes, der Bau der S-Bahn Cornavin–Annemasse (CEVA) sowie eine erhöhte Kapazität auf den Bahnzulaufstrecken nach Genf.

Durchaus charakteristisch ist die Entwicklung an Passagieren auf der SBB-Linie zwischen Lausanne und Genf. Zwischen 2000 und 2010 hat sich die Anzahl der Fahrgäste auf der Achse zwischen diesen beiden Städten von 25 000 auf 50 000 Fahrgäste pro Tag verdoppelt. Gemäss

SBB-Prognosen dürfte diese Zahl in 20 Jahren auf 100 000 ansteigen. Zur Bewältigung der explodierenden Nachfrage beabsichtigen die Behörden und die SBB, die Kapazität der Sitzplätze auf dieser Strecke zu verdoppeln und den Takt aller Vorortbahnen (Réseau express régional, RER) auf eine Viertelstunde zu verdichten. Zwischen 2005 und 2010 war auf dem RER bereits ein Anstieg der Anzahl Fahrgäste um 40 Prozent zu verzeichnen.

Durch die Inbetriebnahme der in Bau befindlichen CEVA-Verbindung zwischen dem Bahnhof Genf Cornavin und der französischen Stadt Annemasse im Dezember 2017 werden Pendler bei ihren grenzüberschreitenden Fahrten 30 Minuten einsparen. CEVA wird als Rückgrat des gesamten französisch-schweizerischen RER-Netzes dienen, das sich über 230 Kilometer erstrecken und insgesamt 40 Bahnhöfe bedienen wird.

Dieses Konzept beinhaltet auch eine Kapazitätserweiterung des Bahnhofs Genf Cornavin, der schon jetzt zu Stosszeiten aus allen Nähten platzt. Da einer oberirdischen Ausweitung urbanistische Grenzen gesetzt sind, will man mit Gleisanlagen und Perrons bis auf 17 Meter unter die Erde gehen. Im Moment ist dies aber definitiv noch Zukunftsmusik.

## Die Reformationstadt Genf entdecken

Die Stadt Genf lohnt sich nicht nur wegen der Entdeckung ihres neuen öV-Angebots, sondern auch wegen ihrer einzigartigen Geschichte. Der Reformator Jean Calvin (1509-1564) wurde zwar in Frankreich geboren, wirkte aber jahrelang in Genf und liegt auch dort begraben. Wer mehr über die Geschichte dieses Denkers und der Reformation erfahren will, sollte das Reformationsdenkmal im Parc des Bastions beim Hauptgebäude der Universität ansehen, vor allem aber das einzigartige Internationale Museum der Reformation besuchen (gleich neben der Kathedrale Saint-Pierre). Das Museum hat 2007 den Museumspreis des Europarats erhalten. Tatsächlich vermittelt es nicht nur mittels Objekten, Büchern, Manuskripten und Erklärungen einen eindrücklichen Überblick über diese wichtige Epoche, sondern nutzt auch moderne audiovisuelle Techniken, mit denen beispielsweise theologische Debatten der damaligen Zeit nachgestellt werden.

Internet: [www.musee-reforme.ch](http://www.musee-reforme.ch)

[www.ge.ch/mobilites2030](http://www.ge.ch/mobilites2030)

# Die komplexe Welt der Bahntechnik

Während im Gotthard-Basistunnel der Einbau der Bahntechnik nach Plan fortschreitet, haben beim Ceneri-Basistunnel nun die Richter das Sagen.

**Gerhard Lob** Am 1. November 2013 lag der Baufortschritt beim Einbau der Bahntechnik im Gotthard-Basistunnel bei 59 Prozent und entsprach so der Marschtabelle. Bereits in diesem Dezember wird in der Weströhre der Versuchsbetrieb zwischen dem Südportal in Bodio und Faido erfolgen. Denn auf diesem 14 Kilometer langen Abschnitt ist die Bahntechnik vollständig eingebaut. Durch Tests lassen sich erste wichtige Erfahrungen für das Zusammenspiel von Tunnelleittechnik und Bahnleittechnik gewinnen. Die Testzüge werden mit 230 km/h sogar schneller durch den Tunnel brausen als später im Normalbetrieb. Die SBB plant für Personenzüge ab der Inbetriebnahme im Dezember 2016 eine Geschwindigkeit von 200 km/h.

Wenn wir dereinst in zirka 18 Minuten durch den 57 Kilometer langen Gotthard-Basistunnel zwischen Erstfeld und Bodio fahren, wird kaum vorstellbar sein, welche technische Meisterleistung erbracht wurde, um die sichere Durchfahrt durch den längsten Eisenbahntunnel der Welt zu ermöglichen. Im Gotthard-Basistunnel wird die Bahntechnik im Moment von der Arbeitsgemeinschaft Transtec Gotthard eingebaut, in der sich die Unternehmen Alpiq, Alcatel-Lucent/Thales, Renaissance Construction (ehemals Al-

pine-Bau) und Balfour Beatty Rail zusammenschlossen haben. Die vier Partner bringen ihre Kompetenzen in den Bereichen Fahrbahn, Fahrleitung, Bahnsicherung, Bahn- und Tunnelleittechnik, Telekommunikation, Stromversorgung, Logistik sowie Planung und Ausführung in die Arbeitsgemeinschaft ein. Transtec Gotthard arbeitet auch mit Alpiq Burkhalter, Siemens, Kummeler+Matter, Pöyry und Scheuchzer zusammen.

## Bis zu 500 Leute im Tunnel

Die Alpiq Burkhalter Technik AG (ABAG) ist beispielsweise zuständig für die Stromversorgung (50 Hz), die Datenverkabelung, die Licht-Installation, die Kabelkanäle bei den Strecken im Freien, die Leittechnik, die Ausrüstung der Querschläge mit Doppelboden und Schränken, die Notbeleuchtung und Handläufe im Tunnel und die Installation sowie den Rückbau der Bauprovisorien. Da in den beiden 57 km langen Einspurröhren das Wenden von Fahrzeugen unmöglich ist, entwickelte die ABAG für Kabelzug und Materialtransport ein Spezialfahrzeug.

Im Rahmen eines von ABAG, Kummeler+Matter sowie Alpiq organisierten Medienanlasses mitsamt Tunneldurchquerung

konnten sich Medienschaffende und Fachleute Ende Oktober ein Bild über den Fortschritt der Arbeiten bei der Bahntechnik machen. Es ist fast unvorstellbar, welche Leistung unter logistisch schwierigen Bedingungen hier erbracht wird. Bis zu 500 Leute arbeiten gleichzeitig im Tunnel.

Während die Arbeiten im Gotthard-Basistunnel nach Plan verlaufen, harzt es beim Ceneri-Basistunnel. Das Bundesverwaltungsgericht hat den beiden Beschwerden gegen die Bahntechnik-Vergaben der AlpTransit Gotthard AG für den Ceneri-Basistunnel Ende Oktober aufschiebende Wirkung erteilt. Falls die Vergaben nicht bis zum Jahresende rechtskräftig sind, dürfte der Termin zur Inbetriebnahme des Ceneri-Basistunnels 2019 kaum einzuhalten sein.

## Buchtipps

### Damit die Züge fahren

Das Buch „Damit die Züge fahren“ stellt jene Männer und Frauen vor, die den längsten Eisenbahntunnel der Welt überhaupt befahrbar machen. Sie ziehen die Schienen ein, sorgen für die Stromversorgung, sind verantwortlich für die Sicherungstechnik und führen Testfahrten durch. „Damit die Züge fahren“ zeigt die verschiedenen Persönlichkeiten, die vielseitigen Berufstätigkeiten vom Arbeiter bis zur Ingenieurin; das Leben vor, während und nach der Schicht. Die „Arbeitsreportagen“ haben prominente Schriftsteller und bekannte Journalisten direkt vor Ort geschrieben, renommierte Fotografen den Ausbau des Gotthard-Basistunnels dokumentiert. Dazu kommen Sachtexte zu den Bereichen Logistik, Stromversorgung, Fahrbahn, Fahrstrom, zur Datenautobahn und den Sicherungsanlagen. Herausgegeben wurde der eindrucksvolle Band von der Arbeitsgemeinschaft Transtec, welche für den Einbau der Bahntechnik verantwortlich zeichnet.

„Damit die Züge fahren: Mensch und Technik am Gotthard-Basistunnel“; hrsg. Transtec Gotthard, Verlag NZZ, Zürich 2013, 48 Franken



Kabelzug hat Vorrang: Impressionen aus dem neuen Gotthard-Basistunnel.

Bild: zVg

# Trenitalia hebt ab

Hochgeschwindigkeit ohne Grenzen: „Frecciarossa 1000“ von Bombardier in Italien vorgestellt.

**Edwin Dutler** Im Juli 2013 wurde in Vado Ligure (Italien) das neueste Baby von Bombardier, der achttellige V 300 Zefiro den Medien vorgestellt. Im neuen Zug sind von den acht Wagen vier angetrieben. Der Zug soll eine Höchstgeschwindigkeit von 360 km/h erreichen können und eine neue Ära des Hochgeschwindigkeitsverkehrs einläuten. Es ist jedoch noch unklar, wo überhaupt mit dieser Geschwindigkeit gefahren werden kann.

An der Medienkonferenz wurde von Bombardier speziell betont, dass dieser Zug überall in Europa fahren kann. Einige Boulevardmedien und Hochglanzmagazine haben dann auch euphorisch über den neuen Zug berichtet, der von Italien in Kürze durch die Schweiz nach Deutschland und Frankreich fahren soll. Die Vertreter von Trenitalia haben dies auch nicht explizit ausgeschlossen, sondern nur vielsagend gelächelt.

Nun hat Trenitalia als erster Bahnbetreiber fünfzig Exemplare des neuen Zuges bestellt. Die Triebzüge „Frecciarossa 1000“ kommen voraussichtlich ab 2015 in den kommerziellen Einsatz. Gemäss Typenskizze von Bombardier gibt es nicht nur eine 1. und 2. Klasse, sondern sogar vier Komfortstufen. Die Begeisterung



Mit maximal 360 km/h unterwegs: „Frecciarossa 1000“ von Trenitalia.

Bild: Trenitalia

der Italiener für das übrige Europa ist jedoch verfliegen, die Züge wurden so bestellt, dass sie ausschliesslich in Italien verkehren können – nur theoretisch können sie nach Slowenien, Kroatien und sogar bis Istanbul verkehren. Eine

Nachrüstung für den Einsatz in Frankreich, Österreich, Deutschland und der Schweiz ist noch möglich. Auch alle bisher gebauten ETR 500 können Italien nicht verlassen und funktionieren nur unter dem italienischen Stromsystem.

Umsteigefreie und kundenfreundliche Direktverbindungen auf den Hochgeschwindigkeitsstrecken von Paris oder Frankfurt nach Rom, wie sie von europäischen Politikern in ihren Sonntagsreden immer wieder erwähnt werden, kann man für absehbare Zeit vergessen: Die Fluggesellschaften können sich freuen.

## Italo fährt bis Ancona

Der Hochgeschwindigkeits-Konkurrenz von Trenitalia bedient neu auch die adriatische Küste. Ein Tipp für Reisende aus der Schweiz.

**Gerhard Lob** Das Wettrennen zwischen den beiden Anbietern von Hochgeschwindigkeitsverbindungen in Italien hält an. Dabei versucht das Privatunternehmen Italo, dem staatlichen Unternehmen Trenitalia mit dem Anfahren neuer Destinationen zusätzliche Konkurrenz zu machen. Ab dem 15. Dezember wird Italo auch die adriatische Küste bis Ancona via Rimini bedienen. Eine Fahrt von Milano Rogoredo bis Rimini dauert rund 2 Stunden, bis Ancona 2 Stunden und 53 Minuten. Zwischen Mailand und Bologna ist Hochgeschwindigkeit angesagt, da halten die Züge auch am futuristischen Bahnhof Reggio Emilia. Ab Bologna geht es auf der klassischen Linie weiter.

Ein Tipp für Reisende aus der Schweiz, die via Tessin fahren und mit Italo weiterreisen wollen: Es empfiehlt sich, mit SBB-Zügen nach Chiasso

zu fahren und dort auf die S11 umzusteigen, die stündlich direkt nach Milano Porta Garibaldi verkehrt. Das dauert zwar über eine Stunde in altem Rollmaterial, ist aber recht zuverlässig, im Gegensatz zu den EC-Zügen nach Milano Centrale. Zudem erspart man sich den umständlichen Transfer von Centrale nach Porta Garibaldi mit der Metro oder dem Taxi. Ausserdem halten die Italo-Züge in Milano Garibaldi in der Regel am selben Perron wie die S11. Die Verbindungen von Italo ab Mailand müssen auf der Internetseite ([www.italotreno.it](http://www.italotreno.it)) nachgeschaut werden. Dort lassen sich leicht auch Tickets erwerben. Die Fahrplanauskunft von SBB informiert im Italienverkehr leider nur über Verbindungen mit dem Eurostar Frecciarossa von Trenitalia. Die Verbindungen mit der S11 von Chiasso nach Milano Porta Garibaldi lassen sich aber abrufen.

### Hoffnung für Mendrisio–Varese

Die Arbeiten an der neuen, grenzüberschreitenden Bahnverbindung Mendrisio–Stabio–Arcisate–Varese stehen auf italienischer Seite seit Monaten praktisch still. Für die Expo 2015 in Mailand wird die Verbindung nicht bereit sein. Der Streit um den Umgang mit Aushubmaterial, das natürliches Arsen enthält, hat für einen langen Unterbruch gesorgt. Im Januar sollen die Arbeiten wieder mit voller Kraft weiter gehen. Das hat die Region Lombardei versprochen. Hoffentlich bleibt es kein leeres Versprechen!

## Positive Entwicklung an der Güterwagenlärmfront

*Der Einsatz von LL-Sohlen bei Güterwagen macht sich bemerkbar.*

Wer an einer Bahnlinie mit regelmässigem Güterverkehr wohnt (im vorliegenden Fall Zürich Seebach–Wettingen), stellt in Bezug auf Lärmbelastung eine markante Reduktion der bisher extrem lästigen Immissionen fest.

Seit dem Frühling 2013 hat eine deutliche Entwicklung zur laufenden Lärmverminderung eingesetzt: Der Einsatz von LL-Sohlen macht sich bemerkbar. Anfänglich fielen in lärmigen Zügen einzelne leisere Güterwagen auf, im Verlauf des Sommers 2013 tauchten vermehrt lärmarme Ganzzüge auf. Jetzt, im Herbst 2013, sind lärmarme Ganzzüge an der Tagesordnung. Eindrücklich ist, dass das sanierte Rollmaterial auch allmählich diejenigen Wagenkategorien umfasst, die früher zu den lautesten Objekten gehörten, nämlich Getreidewagen, Schotterwagen und Kesselwagen.

Die sanierten Kesselwagen der Firma MIT-RAG, Bern, zum Beispiel, tragen alle die Aufschrift „lärmarm“, eine Aussage, die beim Vorbeifahren, auch in einer Bremsphase, voll zutrifft. Praktisch lärmfrei huschen besonders die Wechselbehälter-Tragwagen vorbei, sie unterbieten dabei eindeutig den Lärmpegel einer modernen Personenzug-Komposition! Dabei tritt ein völlig neues Phänomen auf. Das lauteste Element in einem solchen Zug ist... die Zugmaschine. Jetzt nimmt man plötzlich das Bespann-Duo „10/10“ und die auf der besagten Strecke sehr häufigen Lokzüge als extrem laut wahr! Um den Anteil der ausländischen Güterwagen bei dieser Sa-



Fortschritte bei der Lärmsanierung: Altpapier-Express in Thalwil.

Bild: SBB

nierungsentwicklung festzustellen, wären systematische Detailbeobachtungen notwendig, die dem Schreibenden nicht vorliegen. Die lärmigen, nervenden Güterzüge sind zwar noch nicht ausgestorben, aber die bisherigen Lärm-

verminderungen gehören zum Erfreulichsten, das es in jüngster Zeit im Eisenbahnbereich zu vermelden gab.

**François Jobin, Zürich**

## Ein genialer Schachzug der SBB

*Überlegungen zur Deklassierung der IR auf der Strecke Zürich–Chur zu RE.*

Auf den Fahrplanwechsel vom 15. Dezember 2013 verschwinden die IR (Basel →) Zürich – Chur und werden zu RegioExpress (RE) deklassiert. Der einst stolze Bahnhof Ziegelbrücke, wo in früheren Zeiten einmal der Wienerwalzer, der Arlberg-Express, der Zürich–Beograd-Express, einige EC-Züge aus Deutschland und IC-Züge (mit den Jahren wurden es immer weniger) hielten, wird nun zum Regionalbahnhof deklassiert. RE sind bekanntlich Züge des Regionalverkehrs, und je nach dem wo sie verkehren, haben sie ein anderes Finanzierungsmodell.

Die treuen Bahnkunden und Pendler müssen nun zwischen Ziegelbrücke und Zürich HB auf den Minibar- und Speisewagenservice verzich-

ten, haben in der ersten Klasse engere Platzverhältnisse (2/2- anstelle von 2/1-Sitzteiler). Auch gibt es keine Zugbegleiter mehr, Strecken- und Klassenwechsel können nicht mehr im Zug gelöst werden. Dafür darf man einen Zuschlag bezahlen, wenn man mit einem unkorrektem Fahrausweis erwischt wird. Da in Zukunft diese Züge mit Doppelstockkompositionen (KISS) gefahren werden, hat man weniger Toiletten im Zug zur Verfügung und reist mit S-Bahn-Komfort. Die Reisenden auf dieser Fernverkehrsstrecke werden die neuen Dienstleistungen zu schätzen wissen und haben für kommende Tarifierhöhungen sicher grosses Verständnis. Für die SBB kann die Umstellung von IR auf RE durch-

aus lukrativ sein. Die Politik drängt oft die SBB, schwarze Zahlen und gute Betriebsergebnisse zu erwirtschaften. Durchaus möglich, dass die SBB ein einheitliches Finanzierungsmodell aller RE anstreben und damit eine neue Einnahmequelle erschliessen wollen. Das heisst diese RE wären dann generell durch Bund und Kantone zu bestellen und abzugelten. Nebst den Tarifen, welche sich nur in einer Richtung nach oben entwickeln, müssten dann die Steuerzahler auch noch ihren Obolus zahlen, wenn die Abgeltungskosten für die Kantone steigen. Clever, unsere SBB.

**Hans Schärer, Niederurnen**

# Bessere Kundeninfo bei Störungen

Die Zentralbahn (ZB) überprüft ihr Kundeninformationskonzept grundlegend und verspricht Besserung im Störfall. Dies nicht zuletzt dank stetigen Bemühungen der Sektion Zentralschweiz.

**Romeo Degiacomi** „In diesem Jahr hatten wir überdurchschnittlich viele Störungen und Zugsausfälle“, sagte Zentralbahn-CEO Renato Fasciati am Kundenforum im Oktober in Stansstad selbstkritisch. Die Gründe sind vielfältig. Stromausfälle, Baustellenunfälle, ein Flugzeugabsturz oder defekte Züge auf offener Strecke. Nicht immer überzeugte die Schmalspurbahn mit ihrem Krisenmanagement und den Kundeninformationen. Beim viertägigen Streckenunterbruch zwischen Alpnachstad und Hergiswil beispielsweise benötigten die Passagiere bis zu eine Stunde länger oder fanden die Ersatzbus-Haltestelle mangels Beschriftung und unverständlichen Lautsprecherdurchsagen nicht.

Eine Kundenumfrage der ZB hat nun gezeigt, dass 60 Prozent der befragten Kundinnen und Kunden im Störfall über die Lautsprecher im Zug informiert werden wollen. Dies ist der höchste Wert. 41 Prozent wünschen sich bessere Informationen auf den Anzeigemonitoren



Auch bessere Informationen auf den Monitoren sind erwünscht. Bild: zVg

an den Haltestellen. Weit abgeschlagen folgen neue Medien wie Mobile-Homepage, Facebook, Twitter und SMS. Pro Bahn Sektion Zentralschweiz hatte in den vergangenen Monaten und Jahren immer wieder darauf hingewiesen, dass die Qualität und Verständlichkeit der Lautsprecher-Durchsagen sehr unbefriedigend ist. Besonders schlecht war die Verständlichkeit in den neuen Adler-IR-Zügen.

Nach wiederholten Reklamationen und Anträgen von Seiten Pro Bahn hat die ZB die Lautsprecher überprüft und festgestellt, dass die Einstellungen tatsächlich ungenügend waren. So wurden Anpassungen in den Zügen und an den Haltestellen vorgenommen. Derzeit wird das Personal intensiv geschult, auf was man bei Durchsagen achten muss. Eine weitere Massnahme ist, dass in den Interregio-Zügen die Zugbegleiter die Durchsagen übernehmen und nur im Ausnahmefall die Lokführer oder die Leitstelle. Optimierte wurden auch Verspätungsmeldungen an den Bahnhöfen. In den nächsten Monaten sollen ausserdem in den grösseren Bahnhöfen Generalmonitore installiert werden, die über Störungen von Bahn und Postauto mit Minutenangaben informieren.

## Tarifverbund Ostwind wird erweitert

**Hans Schärer** Am 15. Dezember 2013 erweitert sich das Gebiet des Tarifverbunds Ostwind um den ganzen Kanton Glarus. Es umfasst somit die Kantone Thurgau, St. Gallen, die beiden Appenzell und Glarus. Für die Glarner Pendler in den Raum Zürich ermöglicht die Erweiterung den lang ersehnten Zugriff zum Z-Pass. Vom Bodensee bis in die Glarner Alpen mit einem Ticket zu reisen, bringt auch für den Tourismus neue Möglichkeiten. Pro Bahn dankt allen Beteiligten, dass dieser grosse Fortschritt im öffentlichen Verkehr in der Ostschweiz Wirklichkeit wurde.

## Neue Billettautomaten

Seit Ende November steht am Bahnhof Bern der erste neue Billettautomat mit grösserem Bildschirm und verbessertem Skimmingschutz im Einsatz. Die neue Hardware bringt laut SBB deutliche Verbesserungen für die Kundinnen und Kunden. Bis 2015 werden gut 1000 Automaten ausgetauscht. Die SBB investiert rund 40 Millionen Franken für die neue Billettautomaten-Generierung.



## Gönner Pro Bahn

Gemeinden, Firmen, Transportunternehmungen und Organisationen schätzen die Arbeit von Pro Bahn. Als Gönnermitglieder (CHF 500. – pro Jahr) unterstützen sie uns. Der Gegenwert: Vorzugstarif für Inserate im InfoForum.

### BERN MOBIL



## Gemeinden

- BL: Läufelfingen
- TG: Frauenfeld
- ZH: Dietikon, Dietlikon, Dübendorf, Elgg, Meilen, Rafz, Richterswil, Schlieren, Schwerzenbach, Thalwil, Uetikon, Wädenswil

# Keine Kür für den „Eisenbahner des Jahres“

Erstaunliches Ergebnis bei der jüngsten Umfrage „Gute Reise!“.

**Andreas Theiler** 90 Prozent der Mails, welche wir von unseren Mitgliedern erhalten, beanstanden verschiedenste Dinge im öffentlichen Verkehr. Selten wird gelobt, und noch seltener sind die Momente, in denen die persönliche Leistung eines Mitarbeitenden ausdrücklich gewürdigt wird. So entstand im Ressort Dienstleistungen die Idee, analog dem deutschen Preis „Eisenbahner des Jahres“ eine Auszeichnung für spezielle Leistungen von Mitarbeitenden im öV einzuführen. Das Ganze wäre natürlich auf unsere Verhältnisse angepasst worden, denn nicht nur

ist die Schweiz ein kleines Land, sondern unser Verein ist auch nicht in der Lage, grosszügige Geschenke zu machen.

Bevor wir unser Konzept umzusetzen begannen, wollten wir in der letzten Umfrage auf der Homepage von unseren Mitgliedern wissen, was sie überhaupt von dieser Idee halten. Das Resultat überraschte uns, lässt es doch in zwei Aspekten an Deutlichkeit nichts zu wünschen übrig: Die Beteiligung war mit 205 Abstimmenden die bisher zweithöchste, und davon stimmten satte 63,5 Prozent Nein!

Was der Grund für die 130 Nein-Stimmen ist, können wir nur raten; ein einziges Mail traf kurz nach Beginn der Umfrage ein, wo ein Mitglied sein Unbehagen mit unserem Konzept ausführte. Wir überarbeiteten in der Folge unsere Grundidee entsprechend. Nun begraben wir den „Premio Pro“, wie unsere Auszeichnung geheissen hätte. Aber nicht zu tief, vielleicht öffnet in ein paar Jahren eine neue Generation das Grab und nimmt das Ganze noch einmal in die Hände. Die nächste Umfrage ab dem 15. Dezember befasst sich mit der Minibar im Zug.

## Zum Andenken an Roger Hasler

Mit grosser Bestürzung mussten wir erfahren, dass Roger Hasler anfangs Oktober nach einer langen schweren Krankheit gestorben ist. Wohl wussten wir, dass er gegen eine schwere Krebserkrankung ankämpft, rechneten aber bei seinem Spitaleintritt im letzten Herbst nicht damit, dass dies sein letzter sein werde. Ja, er hat mutig und mit Zuversicht sein Schicksal getragen, und niemand von uns hat realisiert, dass sein Zustand derart besorgniserregend sei. Gerade dieses Sich-Durchkämpfen hat Roger ausgezeichnet; er hat gegen die Krankheit gekämpft und den Mut nicht verloren. Er war ein lebenswürdiger Kollege, der sich durch nichts verdriessen liess.

So haben wir auch Roger bei Pro Bahn Schweiz erlebt. Er war bei uns Botschafter des Kantons Tessin und hat sich für dessen Anliegen mit viel Engagement eingesetzt und dafür gesorgt, dass die Stimme aus dem Tessin

gehört wird. Ebenso war es ihm zu verdanken, dass wir uns bei unseren Delegiertenversammlungen im Tessin wohlfühlt haben und alle diese – und noch viel mehr – Erinnerungen werden dazu beitragen, dass wir Roger nicht vergessen werden.

Roger hat Spuren hinterlassen, die über seinen Tod hinausgehen und bleiben. In diesem Sinne wollen wir ihm ein ehrendes Andenken bewahren. Den Angehörigen sprechen wir unser tief empfundenes Beileid aus.

*Kurt Schreiber*

## In Memoriam: Roger Hasler

Correva l'anno 2000 quando tre sperduti utenti ticinesi di trasporti pubblici tra cui Roger Hasler si incontravano alla stazione di Bellinzona per lanciare una sezione ticinese di Pro Bahn: non



eravamo nemmeno i proverbiali quattro gatti e un'associazione ticinese allora sembrava solo un sogno irrealizzabile.

Eppure 4 anni dopo il 10 marzo 2004 nasceva ASTUTI, la sezione ticinese di Pro Bahn, e Roger era tra i soci fondatori e membro del primo comitato. Da allora non ha mai smesso un attimo, malgrado la grave malattia che lo ha colpito negli ultimi anni, di agire in prima persona per la promozione dei trasporti pubblici e la difesa degli interessi degli utenti: sempre presente alle sedute di comitato e alle assemblee dei delegati con proposte concrete e realistici commenti.

Non si è veramente morti finché restano le tracce del proprio agire. Roger continuerà a vivere nella nostra memoria, anche perché sentiremo la mancanza del suo entusiasmo.

*Giovanni Ruggia*

## Kontakte

**ZENTRALVORSTAND**  
Kurt Schreiber, Präsident  
Alte Steinacherstr. 13, 8804 Au ZH  
T 044 781 34 08  
kurtschreiber@bluewin.ch

**ESPACE MITTELLAND**  
Aldo Hänni, Präsident  
Böcklinstrasse 13, 3006 Bern  
T 031 352 83 46  
haenni.aldo@hispeed.ch

**NORDWESTSCHWEIZ**  
Willi Rehmann, Präsident  
Postfach 3834, 4002 Basel  
T 061 421 31 80  
willi.rehmann@bluewin.ch

**OSTSCHWEIZ**  
Dr. Benedikt Zeller, Präsident  
Zürcherstrasse 9, 7320 Sargans  
T 081 723 05 17  
pbs-os.praesident@pro-bahn.ch

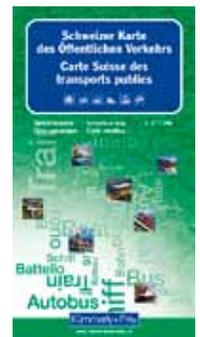
**TICINO ASTUTI**  
Elena Bacchetta, Präsidentin  
Via Pometta 8a, 6500 Bellinzona  
T 076 474 21 79  
elena.bacchetta@gmail.com

**ZENTRALSCHWEIZ**  
Karin Blättler, Präsidentin  
Hirschmattstr. 54, 6003 Luzern  
T 041 210 28 72  
karin.blaettler@bluewin.ch

**ZÜRICH**  
Urs Schaffer, Präsident  
Flüelastr. 15, 8048 Zürich  
T 044 401 24 35  
oev.schaffer@bluewin.ch

## Korrigendum

Wir hatten die Information, dass die überarbeitete Neuauflage der „Schweizer Karte des öffentlichen Verkehrs“ (Tipp im InfoForum 3/2013) auch an den Schaltern der grösseren Bahnhöfe in der Schweiz erhältlich sei. Dies ist leider nicht der Fall, wie die SBB mitgeteilt haben. Der Bezug der im Verlag „Hallwag Kümmerly+Frey“ erschienen Karte ist über den Buchhandel oder via Internet ([www.swisstravel-center.ch](http://www.swisstravel-center.ch)) möglich.



# Verreisen Sie!

Mit 3% Rabatt.



## rekarail



Mit der myOne-Kundenkarte bei

MANOR\*

JUMBO  
DO IT • DECO • GARDEN

### Fahrgast-Knigge



#### Richtiges Verhalten beim Zugfahren

In diesem Fahrgast-Knigge präsentieren wir Ihnen eine alltägliche Zug-Situation mit einem Augenzwinkern und dem Hinweis für entspannteres Reisen. Wir wünschen Ihnen weiterhin gute Fahrt!