

## Inskünftig kein Ärger mehr am Billettautomaten

Mit der neuen Helpline (Gratisnummer 0800 11 44 77) besteht nun Möglichkeit „Hilfe“ anzufordern. SBB Mitarbeitende im Contact Center in Brig, das 24 Stunden besetzt ist, helfen sowohl beim Ticketkauf wie bei technischen Störungen.



Die SBB stellten heute (1.12.2014) im Bahnhof Bern die neue Generation Billettautomaten vor, die Schweizweit mit dem Contact Center in Brig verbunden sind. Somit können sich dessen Mitarbeitende in den Vorgang des Billettbezuges einklinken und wenn nötig die Schritte zum Billettbezug durchführen. Mittels einer gut sichtbar angebrachten Identifikationsnummer des Automaten, die auch ertastet werden kann, erkennt das Contact Center sowohl Gerät wie dessen Standort. Von der Verbesserung profitieren auch sehbehinderte und blinde Personen, wie der Ticketkauf eines blinden Kunden vor Ort bestätigte.

Bis im November 2015 sollen 1000 bestehende Billettautomaten durch die kundefreundlicheren Geräte ersetzt werden. Kontaktlose Bezahlung mit Kreditkarten wird möglich. Zum besseren Skimming-Schutz ist das Eingabefeld vertieft. Neu ist auch die Ausgabe des Retourgeldes bis 100 Franken in Banknoten und die Annahme von 200-Franken- bzw. 200-Euro-Noten. Die tiefe Anordnung aller Bedienungselemente ermöglicht zudem mobilitätseingeschränkten Personen einen bequemen, hürdenfreien Zugang zum Billett.

Helpline unterstützt Kunden

Achtung - per 1. Dezember 2014 wird die Hotline im ZVV-Gebiet aufgehoben und in die nationale Helpline integriert.

Bahnkunden werden neu auch über den Support-Live-Chat auf bestimmten Seiten von sbb.ch durch Mitarbeitende des Contact Centers in Brig direkt online unterstützt.

Obschon die Verantwortlichen der SBB rechnen, dass 2023 neun von zehn Kunden ihre Fahrausweise über die Selbstbedienungskanäle beziehen, sollen auch in Zukunft die persönliche Beratung und der direkte Kundenkontakt die zentralen Eckwerte der Vertriebsstrategie bleiben.

Wie der neue Service funktioniert sehen Sie unter <http://youtu.be/BScZGAsLIVU>

(Bild + Text: H.R., 01.12.2014)

## Léman 2030 - Bahnausbau Lausanne–Genf

Um in Zukunft den wachsenden Passagierzahlen zwischen Lausanne und Genf gerecht zu werden, sind Investitionen von knapp 3 Milliarden Franken für Bahnausbauten vorgesehen.

Der offizielle "Startschuss" für Léman 2030 erfolgte am Samstag, 22. November 2014 in Renens VD mit der Teilnahme des SBB-CEO Andreas Meyer, dem Direktor des Bundesamtes für Verkehr (BAV) Peter Füglistaller, sowie der Waadtländer Verkehrsdirektorin Nuria Goritte (SP) und deren Genfer Amtskollege Luc Barthassat (CVP).

Ausbauvorhaben:

Bahnhof Lausanne (400m lange Perrons), 4. Gleis zwischen Lausanne und Renens (15 Minuten-Takt RER Cully-Cossonay), modernisierter Bahnhof Renens, Mies – Chambésy (Kreuzungsgleis), Founex (Überholgleis), Genf Cornavin (zusätzlich 2 Gleise in Tieflage (RER Coppet–Annemasse), Genève–La Plaine (Verlängerung Perron auf 225m).

[Stratégie de réalisation](#) (Folie SBB)

Der Infopavillon in Renens, an der Rue de Crissier 4b (Eingang hinter dem Gebäude, Seite Rue de la Mèbre) ist von Montag bis Freitag, 10.00 bis 16.00 Uhr; Samstag, 10.00 bis 13.00 Uhr (vom 25. November 2014 bis 28. Februar 2015, danach auf Anfrage) geöffnet.

(Text: H.R. 22.11.2014)

## Schifffahrt Berner Oberland

### Der miese Sommer

hat sehr vielen Tourismusunternehmen einen argen Streich gespielt. Umso schöner, kann die Schifffahrt auf den beiden Oberländer Seen eine Frequenzzunahme ausweisen. Plus 4% auf dem Brienersee, minus 1% auf dem Thunersee. An der Medienkonferenz vom 6. November auf dem MS Oberhofen konnten Claude Merlach (Bild rechts), der neue Leiter des Schiffsbetriebs sowie Andreas Willich (Bild links) als Leiter Personenverkehr BLS das Phänomen erklären.



- Sowohl die Winterschifffahrt auf dem Thunersee wie auch der frühere Saisonbeginn und das spätere Ende des Sommerfahrplans (19. respektive 26. Oktober) tragen zu einer besseren Auslastung bei.
- Während der Thunersee zu einem guten Teil schweizerische und süddeutsche Tagesgäste anzieht, welche sensibel auf die Wettervorhersage reagieren, ist der Brienersee viel wetterunabhängiger. Hier sind sehr viele Gäste aus Übersee, speziell Asien und den arabischen Staaten; diese übernachten einige Male in Interlaken, und sie unternehmen deshalb eine Schifffahrt bei jedem Wetter, weil das einfach dazu gehört. Zahlreich sind diejenigen unter ihnen, die Regen sogar geniessen, als etwas Unbekanntes. Kommt dazu, dass es sich hier häufig um vollzahlende Gäste handelt, die also nicht nur die Frequenzzahlen, sondern auch die Einnahmen in Franken verbessern.

Als Konsequenz wird nächsten Frühling der Betrieb auf dem Brienersee zwei Wochen früher als in diesem Jahr aufgenommen, nämlich schon am 3. April; und das Hochsaisonkurspaar Interlaken ab 10.07 / Brienz ab 11.40 zur Vervollständigung des Stundentaktes wird vom 21. Juni bis 30. August verkehren. Das heisst mit andern Worten, dass die Offensivstrategie, welche in den letzten drei Jahren unter Hans Meiner realisiert wurde, auch unter dem neuen Chef weitergeführt wird. Die Sektion Espace-Mittelland von Pro Bahn nimmt diese Entwicklung erfreut zur Kenntnis.



MS Oberhofen

(Text: A. Theiler, Bild: H.R., 06.11.2014)

Der finanziell seit vielen Jahren grösste Brocken, der Neubau der Werfthalle in Thun, muss nun zuerst vom Bernischen Grossen Rat genehmigt werden, da dafür die Eigenmittel der BLS natürlich nicht ausreichen. Läuft alles nach Plan, soll mit dem Abbruch respektive Neubau im Frühling 2016 begonnen werden. Die alte Halle muss in jedem Fall auf diesen Zeitpunkt hin abgerissen werden.

Aktuell wird übrigens eine neue Strategie für die Schifffahrt auf beiden Seen erarbeitet. Ergebnisse dürften für die Öffentlichkeit nach Mitte 2015 publiziert werden; ein Bestandteil davon wird die künftige Flottenpolitik sein.

### Burgstein, modernisierter Bahnhof der BLS

Im Beisein von Herr Wyss, Gemeindepräsident Burgstein, Herr Seewer vom Amt für öffentlichen Verkehr, Vertretern der Gemeinde Burgstein und BLS, wurde der umgebaute Bahnhof Burgstein offiziell am 29. Oktober 2014 dem Publikum übergeben.



Die Anlagen und das Bahnhofsgebäude aus den 1960er-Jahren (Eröffnung der Bahnverbindung nach Bern, 14. August 1901, Gürbetal - GBS) entsprachen nicht mehr den heutigen Kundenbedürfnissen und Anforderungen eines S-Bahn Betriebes. 25 Millionen Franken wurden für den Umbau während der zweijährigen Bauphase investiert.

Eine neue Personenunterführung, Rampen und Treppen sichern den Zugang zu den zwei 220 m langen und erhöhten (55 cm) Aussenperrons. Die Neuerungen entsprechen den Anforderungen des Behindertengleichstellungsgesetzes.

Zu einem modernen Pendlerbahnhof gehören auch eine Park+Ride-Anlage, die von 34 auf 80 plus 2 Behindertenparkplätze erweitert wurde, sowie einer grosszügigen Bike+Ride-Anlage.

Das ehemalige Bahnhofsgebäude wie der dazugehörige Güterschuppen mussten dem Umbau weichen.



Aussenperron Seite Bern mit Technikgebäude im Hintergrund

Auf dem Gelände der ehemaligen "Landi" entstand das Technikgebäude für das elektronische Stellwerk, das von der Betriebszentrale Spiez aus gesteuert wird.

Billettautomaten haben den Billettschalter abgelöst. Im nahen Bahnhof Seftigen bietet jedoch das Reisebüro weiterhin seine Dienste an.

Mehr... [Gemeinde Burgistein](#) / [BLS](#)

(Text + Fotos: H.R., 29.10.2014)

### **Erste LED-Anzeigetafel in Betrieb**

Seit heute (24.10.2014) ist der erste neue Generalanzeiger mit LED-Technologie in Neuenburg im Testbetrieb. Während der Erprobungsphase bis Ende Februar 2015 werden Pro Bahn,



Behindertenvereinigungen und Kundenbeirat der SBB zu einem Meeting nach Neuenburg eingeladen. Verbesserungsvorschläge werden aber auch von allen Reisenden über [kundendienst@sbb.ch](mailto:kundendienst@sbb.ch) entgegen genommen.

Insgesamt beschafft die SBB 44 grossflächige LED-Anzeigen. Diese ersetzen die bisherigen mechanischen Fallblattanzeiger an 17 Bahnhöfen [Aarau, Basel SBB, Bern, Biel, Brig, Chur, Freiburg/Fribourg, Genève, Genève-Aéroport, Lausanne, Luzern, St. Gallen, Winterthur, Zürich HB (Querhalle und Schalterhalle), Zug].

Bis Ende 2015 soll der Austausch, für den 15 Mio. Franken aufgewendet werden, abgeschlossen sein.



Die LED-Generalanzeiger sind mit einem separaten Werbeboard ausgestattet welches im Störfall für die Kundeninformation genutzt wird.

(Text + Bild: H.R., 24.10.2014)

### Bahnhof Genf Cornavin in neuem Gewand

Bundesrätin Doris Leuthard hat in Anwesenheit von Vertreterinnen und Vertreter von Stadt und Kanton Genf sowie Andreas Meyer, CEO SBB, am 18. September 2014 den umgebauten Bahnhof Genf Cornavin dem Publikum übergeben. Die Umbauarbeiten mit Investitionen von mehr als 110 Millionen Franken wurden 2010 aufgenommen. Der Bahnhof überzeugt mit seiner lichtdurchfluteten Mittelpassage, die Ost- und Westflügel miteinander verbinden, dem markanten InfoPoint, dem Bahnreisezentrum mit 16 zeitgemässen Schaltern und Reisebüro. Businesspoint, Konferenz- und Sitzungszentrum wie Lounge für 1. Klasse-Passagiere und kostenloses SBB Wi-Fi ergänzen das Angebot. Daneben bieten 30 Geschäfte den täglich 115'000 Bahnkunden eine umfangreiche Auswahl an Dienstleistungen.



Zentraler Aspekt des Umbaus ist die Verbesserung der Fussgängerströme, die die komplette Umstrukturierung des Gebäudeinnern mit einer Vergrösserung der Fläche um 15 Prozent erforderte. Die historischen Fassaden, Mauerfresken und die grosse Uhr wurden in Absprache mit dem Denkmalschutz restauriert. Nach Abschluss der Bauarbeiten am Bahnhofsgebäude steht nun die Erhöhung der Zugskapazitäten an. In Planung ist ein unterirdischer Ausbau des Bahnhofs mit zwei Gleisen für die künftige S-Bahn (CEVA) nach Annemasse.

(Text + Foto(s): H.R. 18.09.2014)

### Neue Haltestelle Fribourg/Freiburg La Poya

Im Rahmen der Mobilitätswoche Freiburg 2014 wurde ein Blick hinter die Kulissen der aktuellen Bauarbeiten der neuen Haltestelle Fribourg/Freiburg La Poya ermöglicht.

An den 220 m langen und 55 cm hohen Perrons werden nach dem Fahrplanwechsel vom 14. 12.2014 täglich rund 70 S-Bahn-Züge der BLS (S1, Thun-Bern-Freiburg-Bern-Thun) einen Halt einlegen. Seit

April 2014 sind die Arbeiten im Gang. Der Zugang zu den Perrons erfolgt von der darunter liegender Murtenstrasse über vier Treppen bzw. zwei Aufzügen.



Die einseitig offenen Warteräume, überdacht von einer Metallkonstruktion, geben auf der einen Seite den Blick auf die Stadt und die Landschaft und auf der anderen Seite auf das Sportzentrum Saint-Léonard (Fribourg-Gottéron) frei.

Die Kosten belaufen sich auf 12,8 Millionen Franken (SBB 35%, Agglomeration und Kanton Freiburg 65%).

(Text + Bild: H.R., 17.09.2014)

### **Touristenaugen im Bahnhof Bern – das Gespräch**

Drei Briefe schrieben wir (siehe Beitrag vom 1. April 2014, bitte nach unten scrollen), zwei nette aber unverbindliche Antworten erhielten wir. Einzig die SBB offerierte uns ein Gespräch zur Thematik. Und das fand nun am 2. Juni statt.

Vier Mitglieder von ProBEM (Pro Bahn Sektion Espace-Mittelland) unterhielten sich während anderthalb Stunden an verschiedenen Punkten des Bahnhofs Bern mit Peter Zürcher, Leiter Corporate Design und Joëlle Abels, Fachspezialistin Signaletik. Es war eine fruchtbare Diskussion, beide Seiten lernten voneinander.

Die bessere Kennzeichnung der Taxistandplätze ausserhalb des Bahnhofgebäudes fällt ja nicht in die Kompetenz der SBB. Deshalb beschränkten wir uns auf den zweiten Aspekt, den wir Ende März ins Spiel gebracht hatten: Die mangelhafte Führung der Passagiere vom Zug zur Touristeninformation. Wir fingen unsere Diskussion auf dem Perron an; dort besteht sicher Verbesserungspotenzial. Interessant wird es aber im Moment, wo der dritte Durchgang in Betrieb genommen wird. Dannzumal wird die ganze Signaletik komplett überdacht werden müssen. Interessant waren in diesem Zusammenhang die eher theoretischen Ausführungen der SBB-Leute, welche uns über die schweizweit gültigen Richtlinien informierten.

In der Unterführung und beim Weg bis zum Touristenbüro (Wer von den Lesern weiss auf Anhieb, wo es aktuell zu finden ist?) wurden die Gespräche sehr konkret, und die ProBEM-Delegation erhielt den Eindruck, wirklich angehört zu werden. Unser Engagement hat sich gelohnt, und einmal mehr zeigte sich, dass im persönlichen Gespräch viel mehr Potential steckt als im Briefe oder Mail schreiben. Verbesserungen werden wohl nicht über Nacht vorgenommen werden, aber deponiert sind sie jetzt an den richtigen Stellen.

(Text: A. Theiler, 03.06.2014)

### **Mitgliederversammlung 2014**

#### **Baustellenbesichtigung Neubau Tunnel Rosshäusern an der Linie Bern - Neuenburg**

Am Freitag dem 7. März treffen sich 11 Mitglieder vor dem Besucherpavillon der Tunnelbaustelle in Rosshäusern. Herr Alfred Meier als BLS-Ingenieur stellte im Vorführraum zuerst das Projekt vor. Dabei erfuhren die Anwesenden alle wichtigen Details zu den Bauarbeiten. Auch die Bauverzögerungen waren natürlich ein Thema. Man ist dabei mit Kalotten-System den brüchigen Sandstein nun besser ausbrechen zu können und endlich mit diesem 3. Verfahren so schneller vorwärts zu kommen im Tunnelausbruch.



Draussen konnten wir das Kieswerk und den Tunnelleingangsbereich Ost besichtigen. Es wird mittlerweile wieder im 3-Schicht-Betrieb von Montag bis Freitag gearbeitet. Mit den 2 Personalminibussen gelangten wir zum Westeingangsbereich. Hier sieht man bereits definitive lange Stützmauern. Mit dem Tunnelangriff auch von der Westseite her, will man den grossen Zeitrückstand wieder aufzuholen versuchen. Die Tunnelinbetriebnahme wird sicher erst später vollzogen; dabei wird nun bereits das nächste Ausbauprojekt mit der Renovation des

Bahnhofs Gümmenen in Angriff genommen.

Zurückgekehrt und unseren Stiefeln, Jacken und Helme entledigt genossen wir später im Bahnhofrestaurant Rosshäusern den feinen Apéro.

### **Mitgliederversammlung im Sali des Rest. Bahnhof in Rosshäusern**

Der Präsident eröffnete kurz vor 20.00 Uhr die Versammlung mit 16 anwesenden Mitgliedern. Die Traktandenliste ging schnell vonstatten. Die 5 Delegierten konnten sich melden für PBS DV. Anträge an den Vorstand wurden keine gestellt. Unter Verschiedenes stellte der Präsident aktuelle Themen vor, wie den Einsatz von mehreren Mitgliedern beim Verteilen von Flyern zur FABI-Abstimmung und das Thema Golden Pass, wo die Fahrzeuge und der Fahrplan keine Erwähnung mit dieser Werbung mehr zu finden ist. Um 20.55 Uhr schloss der Präsident die Versammlung.

(Text: A.Hänni, Bild: P.Rutschi, 02.04.2014)

### **Touristenaugen im Bahnhof Bern**

Wie finden sich Touristen im zweitgrössten Bahnhof der Schweiz zurecht? Die Sektion ProBEM stellte die Frage nicht als erste, das war vor fast zwei Jahren ein Journalist der htr Hotel Revue. Im März 2014 nahmen wir in einer Fünfergruppe den Anstoss auf und simulierten eine Ankunft von Basel oder Zürich – wie finden wir die wesentlichen Punkte in Bern?

Erste Beobachtung: Die Ausgänge durch die Unterführung sind vorbildlich beschildert, dagegen steht eine Touristin, die vorne im Zug sitzt, ziemlich hilflos vor den Aufgängen zur Welle. Zweite Beobachtung: Falls die Touristin doch auf die Welle hinaufgeht, braucht sie wohl Hilfe von Passanten, um sich zurechtzufinden. Der weisse „i“ auf blauem Grund verweist nur auf die Abfahrtsplakate und einen Bahnhofplan, der Stadtplan beim Ausgang ist kaum sichtbar, und folgt die Touristin dem Hinweisschild „Taxi“, so steht sie vor dem Fussgängerstreifen verwirrt da und weiss nicht wie weiter.

Zweite Beobachtung: Vor einigen Jahren wurden die Anzeigen auf den Perrons radikal vereinfacht. Jetzt heisst es einfach „City“, und darunter fallen alle Ausgänge der Unterführung samt den zugehörigen Anbietern. Dies finden wir praktisch. So kommt der Tourist auch gut zu Bussen und Trams sowie zum RBS-Bahnhof.

Dritte Beobachtung: Die beiden Schwachpunkte sind die Signalisationen zu den Taxis und vor allem zu Bern Tourismus. Ohne Ortskenntnisse findet man die Tourist Information, die normalerweise erste Anlaufstelle in einer fremden Stadt, nicht. Dies ist eindeutig der gravierendste Mangel im ganzen Signalisations-Gefüge.

Wir haben unsere Ergebnisse diskutiert, mit Fotos unterlegt, einen dreiseitigen Brief geschrieben und warten jetzt gespannt auf die Antworten von SBB, der städtischen Direktion für Tiefbau, Verkehr und Stadtgrün sowie Bern Tourismus. Wie bei uns üblich haben wir gleich einfach umzusetzende Verbesserungsvorschläge gemacht und hoffen, dass diese rasch umgesetzt werden. Es kann ja nicht sein, dass am SBB-Infopoint in der Unterführung Stadtpläne aufliegen, weil auswärtige Besucher die Tourist Info nicht finden können. Diese pragmatische Teil-Lösung – Teil-Lösung deshalb, weil die persönliche Beratung, die das A und O der touristischen Arbeit ist, nicht geboten wird – zeigt ja deutlich, dass den Verantwortlichen die Schwachstellen bekannt sind.

(Text: A. Theiler, 01.04.2014)



## Golden Pass Line

Entwicklungen bei diesem Angebot beunruhigen die Sektion Espace-Mittelland. Eine der im internationalen Tourismus bekanntesten Marken (siehe dazu auch die Beiträge im [InfoForum](#) vom vergangenen Dezember) wird von allen beteiligten Bahnunternehmen mehr oder weniger diskret aufs Abstellgleis geschoben.



(Bild: BLS, Golden Pass (eingesetzte Komposition bis zum Fahrplanwechsel 2013))

Die neuen Züge des Luzern-Interlaken-Express bei der Zentralbahn machen nur noch einen klitzekleinen Hinweis, dass diese Strecke eines von drei Puzzleteilen der Golden Pass Line ist. Bei der MOB am andern Ende der Strecke hält sich der Enthusiasmus für das konkrete Produkt in Grenzen, und jetzt mischt die BLS mit dem Ersatz der uralten Golden Pass-Züge zwischen Interlaken und Zweisimmen durch S-Bahn-Kompositionen auch noch im Streichkonzert mit.



(Bild: B. Ledermann, 14.12.2013; Golden Pass (eingesetzte Komposition 1 Tag vor Fahrplanwechsel))

Immer wieder wird beteuert, dass mit der Umspuranlage in Zweisimmen neuer Schwung ins Ganze kommen werde. Nun ist aber im Moment die Realisierung wieder sehr ungewiss, dank dem Vorstoss in letzter Minute von drei Grossräten, davon einem aus Zweisimmen (!). Deshalb muss der Marke Golden Pass Line auch jetzt Sorge getragen werden; im heutigen touristischen Konkurrenzkampf, wo die Schweiz mit Destinationen der ganzen Welt im Wettbewerb steht, kann sich niemand solche Verwässerungen leisten.

Die Sektion Espace-Mittelland hat deshalb der BLS, konkret Herrn Andreas Willich, Leiter Personenverkehr, einen Brief geschrieben und ihre Besorgnis ausgedrückt. Gleichzeitig aber hat die Sektion Espace-Mittelland drei einfach zu realisierende Verbesserungsvorschläge gemacht, getreu dem Credo von Pro Bahn Schweiz, dass eine konstruktive Zusammenarbeit mit den Transportunternehmen am meisten bringt:

- Nicht nur auf der Seite des Triebfahrzeugs, sondern auf allen Wagen bis zum Steuerwagen wird „Golden Pass Line“ vermerkt; bei den alten Zwischenwagen könnte sogar ein altes Schild an der noch bestehenden Vorrichtung aussen angebracht werden anstatt einer Folie. Und auf der Frontseite soll das eine Infofeld ebenfalls die Bezeichnung Golden Pass statt nur RE tragen.
- Die elektronischen Abfahrtsanzeigen in den Bahnhöfen Interlaken Ost (dort auch bei den RE nach Luzern), Interlaken West und Spiez sowie Zweisimmen führen bei den durchgehenden RE ebenfalls die Bezeichnung Golden Pass.
- Analog dazu wird auch die akustische Begrüssung und Verabschiedung angepasst, zum Beispiel „Willkommen auf der Golden Pass Line“ und einem Verweis auf die Anschlusszüge der Golden Pass Line in Zweisimmen und Interlaken Ost.

(Text: A. Theiler, 27.01.2014)