



Grafik: SBB

## Die neuen Kundenberater

Automatisierung und Digitalisierung als Herausforderungen ab Seite 3

Impressionen von der Verkehrsmesse InnoTrans in Berlin  
Premiere: Auszeichnung für vorbildliche öV-Mitarbeitende



**Gerhard Lob**

Redaktor  
InfoForum

## D Die schöne neue öV-Welt

Züge ohne Begleitpersonal, Bahnhöfe ohne Schalterbeamte, Billette vom Automaten oder auf dem Handy. Kursbücher nur noch in elektronischer Form. Internet-Plattformen. Selbstfahrende PostAutos (in Sitten) – so genannte SmartShuttles. Bald wohl auch Lokomotiven und Triebzüge vollautomatisch ohne Zugführer. Die digitale Revolution und zunehmende Automatisierung macht sich tagtäglich im öffentlichen Verkehr bemerkbar, durchdringt unsere Mobilität. Dabei ist es wohl vor allem die ältere Generation, die sich mit den neuesten Entwicklungen schwer tut, während die junge Online-Generation damit wie selbstverständlich umgeht. In diesem InfoForum thematisieren wir einige Aspekte dieser Entwicklung, in der Hoffnung, dass der Mensch – der Kunde – in der Digitalisierung und Automatisierung nicht vergessen geht. Pro Bahn Schweiz wünscht einen angenehmen Jahreswechsel und ein gutes neues Jahr!

## F Le monde merveilleux des transports publics

Des trains dépourvus de personnel et des gares sans guichets. Des billets crachés par des automates ou saisis dans nos téléphones portables. Des horaires disponibles sous forme électronique, et c'est tout. Des plates-formes internet. Des bus postaux sans chauffeur (à Sion) – appelés SmartShuttles. Des locomotives et des rames entièrement automatisées. Le constat est quotidien: la révolution digitale et l'automatisation ont pris les commandes des transports publics et partant, de notre mobilité. Un changement douloureux pour les plus anciens, mais naturel pour la génération connectée multi-écrans. Dans cette édition d'InfoForum, nous avons voulu nous pencher sur certaines facettes de cette évolution, dans l'espoir que l'être humain – l'utilisateur, le client – ne soit pas, le grand oublié de cette automatisation. Pro Rail Suisse vous souhaite le meilleur pour la nouvelle année!

## I Il mondo nuovo del traffico pubblico

Treni senza personale, stazioni senza funzionari agli sportelli, biglietti ottenibili solo alle biglietterie automatiche o sui cellulari. Piani orari unicamente in forma elettronica, piattaforme internet, autopostali, chiamate ormai SmartShuttle, che viaggiano senza conducente (a Sion sono già in funzione) e in un futuro non troppo lontano forse locomotive completamente automatizzate. Ogni giorno nell'ambito del traffico pubblico constatiamo un aumento dell'automatizzazione. La rivoluzione digitale occupa un ruolo sempre più importante nella nostra mobilità. Le generazioni più anziane stentano ad accettare questi cambiamenti ma la giovane "online generation" affronta queste nuove modalità senza difficoltà. In questo numero di InfoForum tratteremo alcuni aspetti inerenti quest'evoluzione. Il nostro auspicio è che in un mondo sempre più digitalizzato e automatizzato non vengano dimenticate le persone e continui a sussistere un servizio alla clientela. Pro Bahn augura a tutti un buon anno nuovo!

## Inhalt

### Aktuell

Überlegungen zur Digitalisierung .....	3-4
Aus für Stationshaltermo- dell .....	4
Nein zu gesichtsloser Bahn .....	5
SBB-Videoberatung: Ein Selbstversuch .....	6
Verkehrsspitzen brechen: Aber wie? .....	7
Nachrichten .....	8
Grünes Land für BLS-Werkstätte .....	9
Ärger mit der Centovallina .....	10
Renoviert und rutschig: Bahnhof Bellinzona ...	11
Lugano – Milano: Langsamer als 1964 .....	12
ÖV-Kolumne: Ein Land sieht rot .....	13
Bericht von der InnoTrans .....	14-16

### Leserbriefe..... 17-18

### Pro Bahn

Vorbildliche öV-Mitarbeitende: Premio Pro in Luzern überreicht .....	19-20
Unterwegs in der Zentralschweiz: Wo Kritik etwas bewegt hat .....	21-22
Aus den Sektionen .....	23

**Frontbild:** Grafik der SBB-Videoberatung (Pilotversuche)

## Impressum

InfoForum 4/2016, Versand: 8. Dezember 2016

### Herausgeber

Pro Bahn Schweiz (PBS)  
Interessenvertretung der Kundinnen und Kunden des öffentlichen Verkehrs  
8000 Zürich  
T 044 741 49 90, M 079 401 05 40  
www.pro-bahn.ch, edwin.dutler@swissonline.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

Karin Blättler, Romeo Degiacomi, Edwin Dutler, Kurt Metz, Kurt Schreiber, Michael Strasser, Andreas Theiler, Kaspar P. Woker

### Bilder

Pressedienste, Redaktion, soweit nicht anders erwähnt

### Korrektorat

Stefan Schweizer

### Inserate und Druck

Rub Media AG  
Seftigenstrasse 310, 3084 Wabern  
Postfach, 3001 Bern  
T 031 380 14 95, F 031 380 14 89  
zeitschriftenverlag@rubmedia.ch

### Grafisches Konzept und Layout

Marco Bernet, Projektathleten GmbH  
Holderbachweg 24, 8046 Zürich  
T 044 362 76 77, M 079 472 35 62  
marco@projektathleten.ch

### Auflage

2000 Exemplare (Ausgabe 4/16: 2750), 4 x jährlich

### Mitgliedschaften

Europäischer Fahrgastverband, Europäischer Verband für die Entwicklung des Schienenverkehrs

### Nächste Ausgaben

InfoForum 1/2017, Versand: 9. März 2017  
Schwerpunkt: CEVA und Léman 2030  
Inserate- und Redaktionsschluss 16. Februar 2017

InfoForum 2/2017, Versand: 8. Juni 2017  
Schwerpunkt: Transport- und Eisenbahnmuseen  
Inserate- und Redaktionsschluss 11. Mai 2017

# Evolution und Revolution

Überlegungen zum Einfluss der Digitalisierung auf die Bahnwelt und den öffentlichen Verkehr.

**Kaspar P. Woker** „Nichts wird die Bahnwelt in den nächsten Jahren so sehr verändern wie die Digitalisierung.“ – „Es passiert schneller, als die meisten Leute denken.“ – „Wir haben die erste Halbzeit der Digitalisierung verloren.“ – «FlixBus bahnt sich einen Weg durch die Schweiz.» und „Sind Fahrgemeinschaften die Zukunft?“

Das sind Schlagworte und Sätze, die anfangs November an zwei spannenden öV-Kolloquien zu reden gaben. Am Branchen-Treffen der Meterspurbahnen in Luzern ist deutlich geworden, dass nur eine enge Zusammenarbeit mehr Effizienz bringen kann. Das gilt im Bereich Einkauf, Ausbildung, Unterhalt und ganz speziell im Vertrieb der Fahrausweise. Hier ist allerdings die ganze öV-Branche gefordert, wenn der „Zug“ international nicht an der Schweiz vorbeifahren soll, wie BAV-Direktor Peter Füglistaler antönte. Google, Apple, Booking.com usw. werden sich „schleichend“ Verkauf und Reservation von allen Reiseleistungen unter den Nagel reissen und dabei gut verdienen: Bahn-, Flug-, Busbillett, Taxi, Mietwagen und Carsharing aus einer

Hand. Mit dem Bewegungsprofil unseres Smartphones weiss ja Google schon lange, wo und wie wir uns bewegen.

Die vom Bundesrat im April 2016 verabschiedete Strategie „Digitale Schweiz“ möchte die Chancen der Digitalisierung nutzen und neue, innovative Mobilitätsangebote entstehen lassen. Das Bundesamt für Verkehr (BAV) forderte seinerseits im November 2016 die öV-Unternehmen auf, diese Chance zu nutzen, um mit Modellen der „Sharing Economy“ mit selbstfahrenden Fahrzeugen (sprich Metros, Züge, Busse!) die Wettbewerbsfähigkeit des öV zu erhalten. Es soll Neues entstehen, das den Nutzern mehr Komfort und Qualität bringt.

## BlaBlaCar und FlixBus

An der jährlichen Fachtagung von Oustrail, der Westschweizer öV-Lobby, kamen BlaBlaCar und FlixBus zur Sprache. Mit dem marketingmässig genialen Ausdruck „blabla“, was nichts anderes heisst als „zäme schnurre“, macht das französische Unternehmen Furore und bündelt vor allem Reisende auf Strecken wie Nîmes – Cler-

mont-Ferrand, wo die Zugverbindungen trotz Schienen praktisch unbenutzbar sind.

Über eine App finden sich Personen, die nicht selbst Auto fahren, und Autofahrer, die nicht alleine in ihrer „PS-Kiste“ unterwegs sein wollen. Die Automobilisten erhalten ein Entgelt, das ihre Kosten minimiert. Für die Mitfahrer ist die Fahrt günstiger als mit der Bahn oder mit dem Fernbus. Solche Fahrgemeinschaften boomen auch in Genf. Einerseits nagt dies bedenklich an den Frequenzen des TGV-Lyria nach Paris und andererseits passt es bestens für Fahrten zur ETH-Lausanne, welche von Genf aus nur mit Umsteigen erreichbar ist. Diese Entwicklung gilt es zu beobachten.

Auch FlixBus bucht sich fix auf dem Netz. Zürich – München öfters als mit den müden EC-Zügen von SBB und DB, Konstanz – Zürich – Genf – Lyon billiger als ein Bahnbillett von Zürich nach Lausanne. Kabotage (Beförderung auf inländischen Strecken bei internationalen Verbindungen) ist zwar verboten. Doch das BAV am „seufzte“ am 11. November in den Medien: Wie soll das kontrolliert werden? Den Passagier, >>>



Immer und überall vernetzt: Das hat grosse Auswirkungen auf die Kunden.

Bild: SBB



Fortsetzung von Seite 3

>>> der in Zürich mit einem Ticket nach Lyon zu steigt und schon in Lausanne verschwindet, kann man rechtlich nicht belangen. Er ist zwar länger, aber billiger unterwegs als mit dem Zug.

Fernbus-Konzessionen für Schweizer Unternehmen innerhalb der Schweiz würden sicherlich erteilt, wenn dies der Markt fordere, so das BAV. Doch Achtung, weder Fernbusse noch Fahrgemeinschaften lösen das Problem der Stosszeiten. Nein, sie werden eher in den Schwachlastzeiten dem von der öffentlichen Hand mitfinanzierten öV Kunden entziehen. Das ist brandgefährlich.

### Die Menschen nicht stehen lassen

Tröstlich waren die Worte von Benedikt Weibel, dem früheren SBB-Chef und Verwaltungsratspräsidenten der privaten österreichischen Westbahn in Luzern: „Entscheidend bleibt das Marketing – eine Haltung die konsequent auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet ist bei Produkt, Preis, Service, Distribution und Kommunikation“. Das ist und bleibt das Kerngeschäft oder die Existenzberechtigung eines öV-Unternehmens.

Aus Sicht von Pro Bahn Schweiz bleibt da nur eines beizufügen: Vergesst die Menschen nicht, besonders alle „Nicht-Digitalisierten“! Die individuelle Beratung, zum Beispiel am Billettschalter der BLS in Schüpfheim – die SBB machten ihn dicht, weil er unrentabel gewesen sei – oder durch eine hilfsbereite Zugbegleiterin gehören immer noch dazu. Letzteres haben auch die SBB wieder entdeckt, wie uns Alain Barbey, der Verantwortliche für die Westschweiz, persönlich versicherte. Sie werden der Zugbegleitung grössere Aufmerksamkeit schenken als bisher.

Ins gleiche Thema passt die kürzliche Mitteilung von BAV und SBB, dass das „Offizielle Kursbuch 2017“ die letzte Ausgabe sein wird. Die SBB-App lässt grüssen. Pro Bahn wird sich, zusammen mit anderen Interessengruppen, mit Nachfolgelösungen beschäftigen, um das nach den Telefonbüchern einstmals grösste Druckerzeugnis der Schweiz nicht sang- und klanglos sterben zu lassen.

Auch Pro Bahn Schweiz muss sich dem Spagat zwischen digitaler Evolution und Bewahren von Althergebrachtem stellen: Wie gewinnen wir die „Digital Natives“ für die Mitarbeit, um den Transportunternehmen und Behörden als valable Kundenvertretung gegenüber zu stehen? Das wird unsere interne Revolution sein.

## Aus für Stationshalter

SBB fokussieren sich auf eigene Vertriebskanäle und steigen aus dem Billettverkauf durch Dritte aus.

**PBS** Die SBB steigen per 1. Januar 2018 aus dem Billettverkauf durch Dritte aus, wie das Unternehmen Anfang September mitteilte. Konkret: Die Bundesbahnen werden die Zusammenarbeit mit den bisherigen Vertriebspartnern nicht fortsetzen.

Die SBB arbeiten aktuell mit 52 Partner-Verkaufsstellen zusammen: Die Vertriebspartner „Migrolino“, „Die Post“ und „Valora“ sowie die privaten Stationshalter vertreiben im Auftrag der SBB ein reduziertes Billett-Sortiment. Der Anteil dieses Kanals am Gesamtabatz ist laut SBB über die letzten Jahre kontinuierlich gesunken und lag zuletzt deutlich unter 1 Prozent. Ganz anders die elektronischen Vertriebskanäle der SBB – online und mobile. Hier sprechen die SBB von „stark wachsenden Absatzzahlen“: Allein im vergangenen Jahr wurden via Internet und Mobile App 40 Prozent mehr als im Vorjahr oder insgesamt rund 18 Millionen Billette verkauft.

Die Verträge mit den privaten Stationshaltern laufen Ende 2017 aus. Dies nehmen die SBB zum Anlass, um per 1. Januar 2018 aus dem Billettverkauf durch Dritte ganz auszusteigen. Damit können nach Unternehmensangaben Vertriebskosten von rund 5 Millionen Franken jährlich eingespart werden.

Die SBB fokussieren sich künftig auf ihre eigenen Vertriebskanäle und entwickeln diese



SBB mit Fokussierungsstrategie.

Bild: SBB

weiter. So investieren sie beispielsweise in den Umbau stark frequentierter Reisezentren. Darüber hinaus haben die SBB gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden eine neue Version der SBB Mobile App entwickelt und zum digitalen Reisebegleiter ausgebaut. Auch über das Internet sind bekanntlich Fahrplanauskünfte und Billette erhältlich.

Allerdings: Die Öffnungszeiten wurden an vielen – eher schwach frequentierten – Bahnhöfen reduziert und manche Stationen sogar ganz geschlossen. Überall spriessen Automaten wie Pilze aus dem Boden. Wie die SBB in ihrer Medienmitteilung schrieben, sei der Rail Service jederzeit unter der Telefonnummer 0900 300 300 (1,19 Fr./Min.) für Auskünfte und Buchungen erreichbar. Der letzte Hinweis der SBB entbehrt nicht einer gewissen Ironie: „Weitere Beratungsmöglichkeiten bestehen am nächstbedienten Bahnhof.“

### Videoberatung mit Verkauf wird getestet

Die SBB testen seit dem 17. November 2016 am Bahnhof St. Gallen St. Fiden während eines halben Jahres die Videoberatung am Billettautomaten. Weitere solche Geräte sind an den Bahnhöfen Brig, Frenkendorf-Füllinsdorf und Netstal in Betrieb. In diesem Pilotversuch wird diese neue Form der Kundenberatung während sechs Monaten getestet. Die Kundinnen und Kunden können per Knopfdruck mit einem Mitarbeitenden im SBB Contact Center in Brig in Verbindung treten und sich über Bahndienstleistungen beraten lassen (siehe Bild auf der Frontseite und Artikel auf Seite 6). Der Service steht an Werktagen von 10 bis 20 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen von 12 bis 20 Uhr zur Verfügung. Die am Billettautomaten

erhältlichen Fahrausweise können direkt am daneben stehenden Automaten ausgedruckt und bezahlt werden. Dazu übernimmt der Mitarbeitende des SBB Contact Centers die Fernbedienung des Automaten. Am Billettautomaten nicht erhältliche Angebote wie internationale Billette, Gruppenreisen, Jahresabos (Halbtax, GA, Streckenabos) können bestellt und mit Kreditkarte bezahlt werden. Noch sitzen die Mitarbeitenden bei diesem Service im SBB Contact Center in Brig im Wallis. Doch – wer weiss – vielleicht werden auch diese schon bald in Polen oder Tschechien sitzen. Bei Schweizer Grossbanken sind solche Beratungsdienste nämlich schon längst „outgesourct“ – aus Kostengründen natürlich.

# SBB setzen auf gesichtslose Bahn

Die Fokussierungsstrategie der SBB auf die eigenen Vertriebskanäle wirft Fragen auf.

**Kurt Schreiber** Die bisherigen, zusätzlichen und persönlichen Verkaufsstellen beispielsweise in „Avec“-Läden und die Dienstleistungen der Stationshalter sollen ab 2018 nicht mehr existieren. „Fokussieren auf eigene Vertriebskanäle“ bezeichnen die SBB dieses Vorhaben (siehe Seite 4), das aber auf nichts anderes als auf eine noch gesichtslosere Bahn hinausläuft. So die Ansicht von Pro Bahn Schweiz. Dafür soll es modernere Automaten und neue Applikationen auf dem Handy geben, und den nächsten bedienten SBB-Bahnhof, sofern er nicht demnächst geschlossen wird oder seine Öffnungszeiten reduziert werden. Stark frequentierte Reisezentren sollen ausgebaut werden. Dort, wo es genügend Kunden hat, soll noch mehr investiert werden. Minderheiten bleiben jedoch

einmal mehr auf der Strecke, und die von den SBB erwähnten Alternativen kommen eher zwiespältig daher.

## Vertragsauflösung als Quittung

Gerade die Stationshalter waren und sind wahre Reiseprofis, welche in der Lage waren, auch knifflige Probleme zu lösen, gerade bei internationalen Fahrausweisen und ohne einen Zuschlag zu verlangen, wie dies die SBB tun. Kommt dazu, dass sie ihre Umsätze steigern konnten, auch wenn seitens der SBB die Verkaufsbedingungen mehr als einmal verschlechtert wurden. Mehr noch: Überall dort, wo Reisende mit den automatisierten Angeboten der SBB nicht mehr weiterkamen, haben die Stationshalter mit Auskünften ausgeholfen, selbst dann, wenn sie

kein Billett verkaufen konnten. Sie haben also unrentable Dienstleistungen erbracht und ihre Aufgabe trotz widriger Bedingungen weitergeführt. Fürs Ausharren erhalten sie nun die Quittung, indem die Verträge aufgelöst werden und einigen Leuten die Existenz entzogen wird. Mit Service public hat das nichts zu tun. Sozial ist es auch nicht. Pro Bahn Schweiz fordert die SBB auf, ihre Entscheidung zu überdenken, damit ein weiterer Gesichtverlust vermieden werden kann.

## Protest hat gefruchtet

Dank Behinderten funktioniert das Stationshalter-Modell in Giubiasco. Es drohte das Aus. Nun wurde eine Lösung gefunden.

**Gerhard Lob** Der Bahnhof in der Bellinzoneser Vortsgemeinde Giubiasco, wo Zugreisende von Lugano nach Locarno und umgekehrt umsteigen müssen, war eigentlich in den 1990er Jahren geschlossen worden. Doch 2001 konnte dort im Rahmen eines Stationshaltermodells wieder ein Schalter „Alla Stazione“ geöffnet werden. Möglich war dies dank einer Initiative der Behindertenorganisation FTIA (Federazione Ticinese Integrazione Andicap). Vier Personen sind dort fest angestellt, fünf junge Menschen werden im Bereich KV ausgebildet. Die Finanzierung des Projekts ist durch die Invalidenversicherung gesichert.

### Petition lanciert

Im Jahr 2015 wurden dort laut FTIA 11 000 Tickets verkauft und 103 Gruppenreisen organisiert, insbesondere für Schulen und Sportvereine aus der Gegend. Der Umsatz betrug 1 Mio. Franken. Das angekündigte Aus für die Stationshaltermodelle traf die Gemeinde Giubiasco daher wie ein Schlag. Es hagelte Proteste von allen Seiten; eine Petition wurde lanciert. Nun haben die Parteien eine Einigung gefunden. Demnach werden die Auszubildenden der Behindertenorganisation in den Billett-Verkauf ins Reisezentrum Bellinzona integriert, der Schalter „Alla Stazione“ in Giubiasco bleibt bestehen,

aber nur für Beratungen, nicht für den Ticketverkauf. Die SBB teilten mit, sie hätten angesichts „der besonderen Situation von Giubiasco“ nach alternativen Lösungen gesucht.



Eingang zum FTIA-Schalter in Giubiasco.

Bild: G.Lob

## Protest gegen Serviceabbau und Enthumanisierung

Das angekündigte Ende des Stationshaltermodells hat weit über Pro Bahn hinaus für Aufsehen gesorgt. Der Verkehrsclub der Schweiz (VCS) findet die Entwicklung äusserst bedenklich. Es wurde sogar eine mittlerweile von mehr als 22 000 Personen unterzeichnete Petition gegen den Schalterabbau lanciert (online auf [www.verkehrsclub.ch/petition](http://www.verkehrsclub.ch/petition) oder auf Papier). Der VCS ist der Ansicht, dass es für einen wirklichen Service public auch die persönliche Beratung brauche. Wer ein Bahnbillett benötige, müsse dieses einfach und kundenfreundlich kaufen können. Für Leute, die kein Smartphone hätten oder die Billettautomaten nicht benutzen könnten, sei dies ein Problem. Gerade für ältere Menschen und Menschen mit Behinderung erschwere dies den Zugang zum öffentlichen Verkehr. Unzufriedenheit gibt es derweil auch auf Seiten des SBB-Personals.

Am 22. November protestierten mehrere Hundert Mitarbeitende vor dem SBB-Hauptsitz in Bern gegen das Projekt „Railfit 20/30“, welches einen Abbau von 1400 Stellen bis 2020 vorsieht. Die Forderungen des SBB-Personals sind klar: „Es braucht wieder Menschen in den Bahnhöfen und in den Zügen. Mit der Streichung von 1400 Stellen bis 2020 verfolgen die SBB eine Strategie der Enthumanisierung, und das, während eine Verkehrszunahme in diesen Jahren prognostiziert wird. Das ist Unsinn. Mit dem Personalabbau wird die Sicherheit des Bahnnetzes aufs Spiel gesetzt.“

# Auch ein Service public macht mal Pause

Ein Erfahrungsbericht über die SBB-Videoberatung am Bahnhof Frenkendorf-Füllinsdorf im Kanton Baselland.

**Daniel Aenishänslin\*** Per Knopfdruck zur gewünschten Information. Am Bahnhof Frenkendorf-Füllinsdorf kann sich der SBB-Kunde wieder beraten lassen. Allerdings nicht am Schalter, wie im letzten Jahrhundert, als die Billette noch aus massivem, braunem Karton bestanden, der Kiosk noch auf der gegenüberliegenden Strassenseite unter mächtigen Kastanienbäumen Zeitungen, Zigaretten und Zuckriges feil bot und der Bahnübergang durch eine Barriere gesichert war. Viel moderner kommt die neue Beratung daher. Per Videostream. Die Testphase dauert sechs Monate und findet zudem in Brig, St. Gallen St. Fiden und Netstal statt.

Wir machten den Test. Wie gut ist die Beratung? Die eine fiktive Reise führt von Frenkendorf nach Ramllinsburg, die andere auf die Bettmeralp. Die Informationen dazu kommen direkt aus dem „SBB Contact Center“ in Brig. Nun gut, so direkt dann auch wieder nicht. Da ist dieser neue Apparat, der am Bahnhof steht. Da ist dieser Knopf, den man drücken muss und der einen verbinden soll. Es ist Samstag 15.20 Uhr. Nach einigen erfolglosen Versuchen eine Verbindung herzustellen, wählen wir die Nummer der Helpline. Wir wollen wissen, weshalb uns niemand am Bildschirm willkommen heisst.

## Freundlich und kompetent

0800 11 44 77: Diese Nummer führt übrigens ebenfalls ins „SBB Contact Center“ nach Brig. Wir erfahren, wir sollen es später noch einmal probieren. Die zuständige Person sei gerade in der Pause. Um 16 Uhr werde es klappen. Zum Glück haben wir es nicht eilig. Wie wir später erfahren, hängt das Problem damit zusammen, dass an Wochenenden nur eine Person in der Zentrale Dienst tut. Da macht der Service public auch mal Pause.

Die SBB wollen die Videoberatung an Werktagen von 10 bis 20 Uhr anbieten, an allen übrigen Tagen von 12 bis 20 Uhr. Es ist nun 16.01 Uhr und wir starten unseren zweiten Versuch. Und tatsächlich, es klappt. Am Bildschirm erscheint mit Fabienne Lager eine charmante Person: sehr freundlich und wie sich herausstellt absolut kompetent.

Ihre Kompetenz fällt auch den SBB-Kunden in unserer Nähe auf. Zurückzuführen ist das auf die Lautstärke. Drückt der Rat suchende Kunde den Knopf, der zum Kontakt führen soll, ertönt ein Jingle aus dem Lautsprecher. Lautsprecher ist definitiv das Wort der Wahl. Man dreht sich



Fabienne Lager, rechts auf dem Video-Bildschirm zu sehen, informiert von Brig aus ratsuchende SBB-Kunden.  
Bild: Daniel Aenishänslin

zu uns um. Frau Lager ist ebenso gut zu verstehen. In einem Abstand von drei Metern ist noch jede Silbe unseres Gesprächs problemlos mitzuverfolgen. Die Umstehenden erfahren also, dass wir nach Ramllinsburg und auf die Bettmeralp wollen.

## Güterzug unterbricht Gespräch

Der Service allerdings lässt keine Wünsche offen. Wir wollen nach 17 Uhr aufbrechen. Die junge, blonde Walliserin – ja, das sieht man doch – fragt nach: „Wollen Sie dann aufbrechen oder ankommen?“ Aufbrechen. Die Antwort kommt innert Sekunden: 17.14 Uhr geht unser Zug ab Frenkendorf-Füllinsdorf. Umsteigen müssen wir in Olten, Brig und in Betten. Auf der Bettmeralp sollten wir um 20.30 Uhr eintreffen, nachdem wir zwischen Brig und Betten den Bus nehmen mussten. Natürlich haben wir im Vorfeld abgeklärt, welches die optimale Verbindung sein würde. Wir kamen zum exakt gleichen Resultat.

Für unseren Weg nach Ramllinsburg, Haltestelle Brunnacker, lernten wir die 87. Baselbieter

Gemeinde kennen. Auch die Macht der Güterzüge. Eines nach dem anderen. Wir sollen also wiederum um 17.14 Uhr einsteigen und in Lausen auf die Buslinie 93 umsteigen. So sollten wir die gewünschte Haltestelle um 17.29 Uhr erreichen. „Eine schnellere Variante? Doch die gibt es.“ Die startet um 16.14 Uhr. Allerdings muss zweimal umgestiegen werden. In Liestal und in Lampenburg. Unser Gespräch mussten wir für 22 Sekunden unterbrechen. Ein Güterzug fuhr dröhnend, scheppernd, hämmernd durch den Bahnhof. Keine Chance auf Verständigung.

Zum Schluss dreht Fabienne Lager den Spiess noch um. Fragt, wie wir mit dem Service zufrieden seien, ob wir die Videoberatung oder die Helpline bevorzugten. Ja, man kann ins Gespräch kommen an so einem Bahnhof. Übrigens, kontrolliert haben wir die Qualität der SBB-Dienstleistung mit der App „SBB mobile“. Die ist eigentlich genau so gut wie Frau Lager. Aber nicht so nett.

\*Dieser Bericht erschien am 21. November 2016 in der Basellandschaftlichen Zeitung. Nachdruck (in leicht gekürzter Fassung) mit freundlicher Genehmigung des Verlags.



# Allgemeine Ratlosigkeit

Podiumsdiskussion des VöV zum Thema „öV-Verkehrsspitzen brechen – aber wie?“ in Zürich.

**Gerhard Lob** Überfüllte Züge, Trams und Busse während der Stosszeiten – fast leere beziehungsweise schwach ausgelastete Verkehrsmittel in den Zwischenzeiten. Die stark oszillierende Auslastung der öffentlichen Verkehrsmittel ist ein grosses Problem für Betriebe und Nutzer. Etliche Massnahmen werden diskutiert, um die Verkehrsspitzen zu brechen: Mobility Pricing mit zeit- und raumabhängigen Tarifen, flexiblere Arbeits- und Schulzeiten, Home-Office, und viele andere.

Der Verband öffentlicher Verkehr (VöV) tat daher gut daran, diese heisse Eisen im Rahmen einer Podiumsdiskussion am 15. November in Zürich anzupacken. Allerdings führte die Diskussion kaum über die bekannten Ideen und Positionen hinaus.

Das dürfte auch am Einstiegsreferat von Merja Hoppe gelegen haben. Die Dozentin und Leiterin für Nachhaltige Transportsysteme an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wis-

senschaften (ZHAW) stellte in ihrem Vortrag zwar interessante, aber äusserst grundsätzliche Thesen zur Mobilität auf, die weit vom Thema der konkreten Massnahmen weg führten. Sicherlich ist es sinnvoll, sich im Rahmen eines systemischen Ansatzes generell zu fragen, wie viel Mobilität unsere Gesellschaft braucht und warum Mobilität eigentlich immer positiv besetzt ist und nicht hinterfragt wird. „Ist es gottgegeben, dass die Nachfrage immer steigt?“, fragte Hoppe. Und forderte, Mobilität und Wohlstand zu entkoppeln. Hohe Lebensqualität müsse jenseits steigender Mobilität stattfinden.

Nur: Diese verdienstvollen Überlegungen nützen Fahrgästen wenig, die morgens im überfüllten Zügen zur Arbeit pendeln. Bis zu ihrer Pensionierung dürfte keine derartige gesellschaftliche Revolution stattgefunden haben. Und Marcus Hassler, Projektleiter Infrastrukturen von Economiesuisse, hielt dem Einstiegsreferat denn auch eine Prise Realpolitik entgegen:

„Alles weist auf Wachstum hin – auch im Verkehr.“ Er könne sich durchaus mit Mobility Pricing einverstanden erklären. Das heisst: Mobilität wird in nachfragehohen Zeiten teurer.

Doch VöV-Vizedirektorin Mirjam Büttler tat sich schwer damit. „Erst auf Kooperation setzen, dann auf finanzielle Anreize“, so ihre Forderung, um Passagiere in die nachfrageschwachen Nebenverkehrszeiten zu locken. Wie? „Vielleicht, indem gratis ein Kaffee offeriert wird.“ Doch ob es ausreicht, mit solchen Angeboten Verkehrsströme zu lenken, bleibt mehr als fraglich. Sicherlich richtig war Büttlers These, dass Mobility Pricing den offenen Zugang zum öV-System in der Schweiz gefährdet, der gerade seinen Erfolg ausmacht. Die Akzeptanz für schwankende Preise je nach Uhrzeit sei in der Gesellschaft nicht gegeben. Akzeptiert aber sind Anreize über Angebote, beispielsweise die SBB-Sparbillette, welche eine Zugbindung beinhalten.

## Späterer Vorlesungsbeginn

SBB und Hochschule Luzern streben mit einem Pilotprojekt eine bessere Auslastung von Zügen in Nebenverkehrszeiten an.

**PD** Die SBB fördern flexible Arbeitsmodelle und motivieren ihre Mitarbeitenden, vermehrt in den Nebenverkehrszeiten zu reisen. Um die Pendlerspitzen zu brechen, ist aber die Zusammenarbeit von Bund, Kantonen, Unternehmen und Schulen nötig. Eine Vorreiterrolle unter den Schweizer Bildungsinstitutionen nimmt dabei seit kurzem die Hochschule Luzern ein. Die Vorlesungen des neu gegründeten Departements Informatik auf dem Campus Zug-Rotkreuz beginnen erst ab 9.00 Uhr und enden gestaffelt um 11.25, 15.20, 18.00 oder 20.55 Uhr.

An einer Medienkonferenz in Rotkreuz betonte René Hüsler, Direktor des Departements Informatik der Hochschule Luzern, den Nutzen der neuen Vorlesungszeiten für die Studierenden: Ihnen stehen dadurch mehr Sitzplätze in den Zügen zur Verfügung, und sie können in Ruhe lernen oder sich auf Vorlesungen vorbereiten. Das Departement Informatik hat die Blockzeiten der Studierenden in Rotkreuz so ausgerichtet, dass ein Transfer mit dem öffentlichen Verkehr zu weiteren Studienorten der Hoch-



Bahnhof Luzern.

Bild: Gerhard Lob

schule Luzern in Horw und Luzern problemlos möglich ist, um die interdisziplinäre Zusammenarbeit der Departemente zu gewährleisten.

Auch für die SBB hat diese Vorlesungsplanung gemäss Kathrin Amacker, Leiterin Kom-

munikation und Konzernleitungsmitglied der SBB, und Michel Berchtold, Leiter SBB Personenverkehr Region Mitte, nur Vorteile: Während der Hauptverkehrszeiten ist die intensiv genutzte Strecke Luzern–Zug–Zürich weniger stark ausgelastet. Die Umsetzung solcher verkehrsentlastender Unterrichtsmodelle an Bildungsinstitutionen wird darum von der SBB eng begleitet.

Matthias Michel begrüsst als für die Berufsbildung und den öffentlichen Verkehr zuständiger Zuger Regierungsrat diesen pionierhaften Schritt. Er verwies auf ein analoges Projekt der Metropolitankonferenz Zürich.

Rund 194 000 Studierende waren 2014 an den zehn grössten Schweizer Hochschulen eingeschrieben. Eine umfassende Studie hat gezeigt, dass gestaffelte Vorlesungszeiten durchaus einen Effekt auf die Pendlerspitzen haben: Rund 18 500 beziehungsweise 16 Prozent aller Studierenden könnten so ausserhalb der Hauptverkehrszeit am Morgen zwischen 7.00 und 8.00 Uhr reisen.

# Nachrichten

## Grosses Interesse an „SBB Green Class“

Über 2000 Personen haben sich für den Test des Mobilitäts-Kombi-Angebots „SBB Green Class“ beworben. Es kostet 12 200 Franken für ein Jahr und umfasst unter anderem ein 1.-Klass-General-Abo, einen BMW i3 inklusive Versicherung, eine Park+Rail-Jahreskarte, ein Mobility-Carsharing-Abo und ein Publi-bike-Jahresabo für 900 Velos und E-Bikes an 100 Stationen. Offenbar haben die SBB mit dieser Offerte ins Schwarze getroffen. Aber: Die meisten Bewerber werden leer ausgehen. Denn nur 100 Testkunden sind vorge-sehen. Sie werden nach repräsentativen Kri-terien ausgewählt: Alter, Beruf, Stadt, Land und Geschlecht werden berücksichtigt. (lo)

## PostAuto Schweiz plant Kooperation mit FlixBus

Bei PostAuto Schweiz ist man gegenüber Fernbusanbieter FlixBus pragmatisch ein-gestellt. „Wir können uns vorstellen, ab Chur gewisse Einsätze für FlixBus zu fahren“, sagte Daniel Landolf, Leiter von PostAuto Schweiz, im St. Galler Tagblatt. Chur ist ein-er der grössten Postauto-Knotenpunkte. Eine Zusammenarbeit würde gemäss Lan-dolf nur punktuell erfolgen. „Es ist nicht ausgeschlossen, dass es nächstens zu einer Kooperation kommt.“ Graubünden begrüs-sse, dass es Fernbusverbindungen gebe, da diese Touristen in den Kanton brächten. (lo)

## Aus für gedrucktes Kursbuch

Die öV-Branche hat entschieden, in einem Jahr auf den Druck der Gesamtausgabe des Schweizer Kursbuchs zu verzichten. Somit erscheint das gedruckte Kursbuch dieses Jahr zum letzten Mal. Das Kursbuch besteht aus drei Bänden. Allein Band 1 für Bahnen, Seilbahnen und Schiffe ist über 2100 Sei-ten stark. Die weiteren Bände mit Postau-to- und Busverbindungen umfassen 3800 Seiten. Das gedruckte Kursbuch hatte in den 80er und 90er Jahren eine Auflage von rund 500 000 Exemplaren. Die Nachfrage ist in den vergangenen Jahren kontinuierlich zurückgegangen und beträgt aktuell noch 25 000. Pro Bahn Schweiz hofft, dass die Gesamtausgabe des Kursbuches künftig als pdf abrufbar sein wird. (pd/lo)

## Stabio–Arcisate eröffnet am 17. Dezember 2017

Die neue Bahnstrecke Stabio – Arcisate, wel-che eine direkte Verbindung von Mendrisio nach Varese (Italien) und zum Interkontinen-talflughafen Mailand-Malpensa ermöglicht, wird am 17. Dezember 2017 eröffnet. Dies hat der italienische Verkehrsminister Grazia-no Delrio den interessierten Gemeinden mit-geteilt. Die Strecke sollte eigentlich schon seit Jahren in Betrieb sein, doch die Bauarbeiten lagen wegen des Fundes von arsenhaltigem Aushubmaterial und juristischer Probleme über Jahre still. Nun scheint es vorwärts zu gehen. Die Strecke wird auch die Fahrzeit von Lugano in die Westschweiz erheblich verkür-zen. (lo)



## Geld zurück bei Verspätung

Der Bundesrat will den öV-Passagieren mehr Rechte geben. Bei Ausfällen oder langen Verspätungen sollen Bahn- oder Busunter-nehmen künftig eine Entschädigung zahlen müssen. Diese soll bei Verspätungen ab einer Stunde 25 Prozent des Fahrpreises betragen. Ab zwei Stunden Verspätung wäre eine Ent-schädigung von 50 Prozent fällig. Wer ein GA hat, bekommt keine Entschädigung. Auf-grund des dichten Fahrplanes dürfte es ge-mäss BAV aber eher selten zu Entschädigun-gen kommen. Pro Bahn Schweiz begrüsst, dass eine für alle Transportunternehmungen verbindliche Regelung eingeführt werden soll. Dass GA-Besitzer ausgenommen wür-den, sei vertretbar. (lo)

## Mit „NordwestMobil“ in die Zukunft

In Basel ist das Pilotprojekt „NordwestMo-bil“ präsentiert worden. Die Mobilitäts-App schafft die Möglichkeit, private und öffentli-che Verkehrsmittel zu kombinieren, was ein Novum ist. Die Mobilitäts-App NordwestMo-bil zeigt den Kundinnen und Kunden ver-schiedene Varianten für einen gewünschten Reiseweg an und kombiniert dabei private und öffentliche Verkehrsmittel, Sharing-Angebote sowie Velofahrten und Fusswege. Wer kulturelle Veranstaltungen oder ein Mu-seum in Basel sucht, findet sie auf der Mobi-litäts-App und erfährt zugleich, welches der beste Weg dorthin ist. Hinter dem Test steht PostAuto zusammen mit dem TCS und der BVB.

## Basler Tramlinie 3 gewinnt Mobilitätspreis

Die Verlängerung der Basler Tramlinie 3 nach Saint-Louis in Frankreich hat den Mobilitäts-preis der österreichischen Verkehrsorgani-sation VCÖ gewonnen. Der österreichische Umweltminister Andrä Rupprechter sowie weitere Gratulanten überreichten den Preis am 19. September in Wien. Das Tramprojekt ist Teil des Agglomerationsprogramms Basel. Die neue Tramlinie, die Saint-Louis mit Basel verbindet, soll den derzeit tiefen öV-Anteil im grenzüberschreitenden Personenverkehr verbessern und das stark beanspruchte Stra-sennetz entlasten. Im InfoForum 2/2016 wurde ausführlich berichtet. (lo)



# Lieber Bahnwerkstätten als Einfamilienhäuser

Mühsame Suche nach BLS-Werkstatt-Standorten: Ein Kulturlandverlust ist nicht schön, aber akzeptabel.

**Kaspar P. Woker** Im Raum Bern geben zur Zeit gleich zwei Bahnprojekte zu reden, die fast ausschliesslich auf Kulturland und Waldboden realisiert werden sollen. Hohe Wellen warf 2015 die Idee der BLS, eine Grosswerkstätte in Riedbach (Stadt Bern) entlang der Linie nach Neuenburg zu realisieren. Ein stattlicher Bauernhof wäre dem Projekt zum Opfer gefallen. Nur dank dem Einsetzen einer breit abgestützten Begleitgruppe aus Politik, Verkehr, Landeigentümern und Naturschutz konnte die BLS ihr Gesicht wahren.

Im Frühling 2016 präsentierte diese Gruppe ihr Vorgehen und die Vorauswahl von fünf möglichen Standorten (InfoForum 2/2016). Am 19. September wurde nun ein Vorschlag zu Händen der BLS präsentiert: Im Gebiet Chlyforst Nord, ebenfalls in Riedbach, soll eine um 40 Prozent kleinere Werkstatt für den leichten Unterhalt erstellt werden. Das sind Arbeiten, welche in Zugspausen von vier Stunden oder über Nacht erledigt werden können. Der

schwere Unterhalt wie Revisionen soll zukünftig in Bönigen vorgenommen werden, wo die Anlagen zu erweitern sind. Die Werkstatt Spiez, welche zurzeit ausgebaut wird, bleibt ebenfalls für den leichten Unterhalt in Betrieb. Damit würde ein Drei-Werkstätte-Konzept für die BLS zum Tragen kommen.

## Realisierung bis 2025 vorgesehen

Der ganze Prozess hat eindrücklich aufgezeigt, dass heute solche Bahninfrastrukturen fast nur noch im Grünen zu realisieren sind, auch wenn viele raumplanerische und naturschützerische Fakten dagegen sprechen. Die einzige Möglichkeit, diese Werkstatt auf Industrieland zu realisieren, bot sich in Thun zwischen Gleisen und Aare auf einem Gelände, das heute von der Armee belegt wird. Aus baulichen und bahnbetrieblichen Gründen ist diese Möglichkeit nun aber weggefallen.

Die BLS wird ihrerseits die neuen Ergebnisse gegen das von ihr favorisierte Projekt abwägen.

Alle Beteiligten hoffen, dass innert der gesetzten Frist bis 2025 eine Realisierung möglich ist. Für die öV-Nutzenden ist dies eine grundsätzlich erfreuliche Entwicklung, denn nur schnell und zuverlässig gewartete Fahrzeuge sind dem Ansturm von immer mehr Reisenden gewachsen.

Etwas mehr Fingerspitzengefühl in der Kommunikation scheint dem Regionalverkehr Bern-Solothurn für sein Projekt eines Depot-Neubaus in Bätterkinden beschieden. Auch dort wird fast ausschliesslich Kulturland beansprucht, doch scheinen Standort und Notwendigkeit kaum bestritten zu sein.

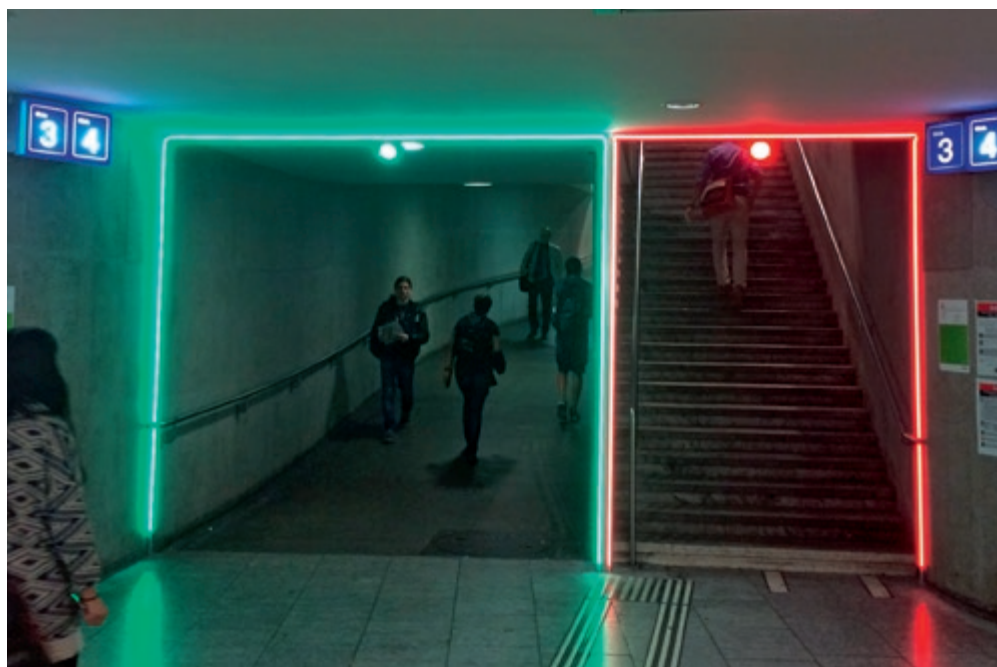
Bei der Abwägung von Bahnbetrieb und Kulturlandverlust sind Kompromisse notwendig. Halten wir uns aber vor Augen, dass der Bau von Einfamilienhäusern mit Garage im Grünen weit mehr Land verbraucht als eine Bahnwerkstätte, die schliesslich einer effizienteren Mobilität dient. Pro Bahn unterstützt deshalb den Bau von beiden Bahnanlagen, auch wenn sie im Grünen errichtet werden müssen.

# Einbahn-Fussgängerverkehr im Bahnhof Bern

**PD** Während den Stosszeiten entstehen bei Zugsankünften auf den Treppen und Rampen im Bahnhof Bern Engpässe. Deshalb haben die SBB in der Unterführung die Treppe und die Rampe, welche zu den Gleisen 3 und 4 führen, mit leuchtenden Torbögen und Ampelsignalen ausgerüstet. Sobald sich die Türen eines ein-fahrenden Zuges öffnen, wird den Reisenden in der Unterführung mittels roter Ampel und rotem Torbogen signalisiert, die Treppe vorübergehend nicht zu benutzen.

So wird laut SBB ermöglicht, dass die aussteigenden Passagiere ohne Gegenverkehr schneller in die Unterführung gelangen. Nach zirka 90 bis 120 Sekunden kann die Treppe wieder in beide Richtungen genutzt werden. Die Rampe indes bleibt während der ganzen Zeit in beide Richtungen passierbar, was die grüne Ampel und der grüne Torbogen signalisieren. Erstmals durchgeführt wurde der Versuch am Montag, 7. November 2016.

Das System ist nicht automatisiert, sondern wird vor Ort manuell gesteuert. Der Versuch wird während mindestens zehn Tagen morgens und abends in der Hauptverkehrszeit durchge-



Ein weiterer Versuch, Engpässe zu vermeiden und Fussgängerströme zu lenken. Ob es gelingt?

Bild: SBB

führt. Die Wirkung des Einbahnverkehrs auf der Treppe wird mit elektronischen Sensoren gemessen, die auch für die Richtungstrennung

in der Unterführung im Einsatz stehen. Die Anonymität der Reisenden ist jederzeit gewährleistet.



Zuschlagpflichtig: Panoramazug Locarno – Domodossola.

Bilder: G. Lob

## Ärger über Centovallina

Die Schmalspurbahn durchs Centovalli ist pittoresk, aber wenig kundenfreundlich.

**Gerhard Lob** Die 1923 eröffnete Schmalspurbahn von Locarno nach Domodossola, im Tessin „Centovallina“ und auf italienischer Seite „Vigezzina“ genannt, macht eine traumhafte Fahrt durch das Centovalli und das Val Vigezzo möglich. Zwei Bahngesellschaften sind für diese internationale Strecke zuständig: die „Ferrovie Autolinee Regionali Ticinesi SA“ (FART) auf Schweizer Seite, die „Società Subalpina Imprese Ferroviarie“ (SSIF) auf italienischer Seite.

Die Fahrt durch die wildromantische Berggegend ist ein Erlebnis, doch man braucht Zeit. Für eine Streckenlänge von rund 53 Kilometern benötigt der Zug 1 Stunde und 51 Minuten. Das ergibt eine mittlere Reisegeschwindigkeit von etwas mehr als 30 km/h. Allerdings überwindet die Bahn von Locarno (198 m ü. M.) bis an ihren Kulminationspunkt in Santa Maria Maggiore (831 m ü. M.) mehr als 600 Höhenmeter, und fast so viele geht es wieder abwärts nach Domodossola (273 m ü. M.).

Zwischen Locarno und dem Grenzörtchen Camedo verkehrt die Centovallina als Regionalbahn. Und leider ist sie auf dieser Strecke häufig ein Ärgernis. „Halt auf Verlangen“ steht irgendwo geschrieben, denn die Bahn hält nicht automatisch an allen Haltestellen, doch für ortsunkundige (und manchmal auch ortskundige) Fahrgäste ist es gerade im Dunkeln praktisch unmöglich zu wissen, wo sie sich befinden. Zwischen Locarno und S. Martino fährt das Bähnchen im Tunnel. Manchmal hält es an der unterirdischen Station S. Antonio, manchmal nicht. Das Problem liesse sich lösen, wenn die Haltestellen laut und deutlich angesagt würden oder

auf Bildschirmen erschienen. Doch leider ist das nicht der Fall. Die Ansagen haben Seltenheitswert und sind offenbar von der Stimmung der Zugführer abhängig. Bildschirme gibt es nicht.

Das Resultat ist leider, dass immer wieder Touristen an falschen Haltestellen aussteigen. Schon öfter haben wir etwa an der Haltestelle S. Martino Fahrgäste angetroffen, die eigentlich nach Ponte Brolla wollten. Zudem kommt es vor, dass in den alten Zügen die Druckknöpfe nicht funktionieren, um einen Halt zu signalisieren. Wer sich beschwert, wird in der Regel vom Personal angeflaumt.

### Wenig attraktiv im Nahverkehr

In Richtung Locarno sind die Regionalzüge häufig verspätet, was den Übergang zur S-Bahn TILO zum Stress werden lässt. Auch von einem stündlichen Taktfahrplan kann man bei der Centovallina nur träumen. Im Regionalverkehr Richtung Camedo gibt es ab 19 Uhr nur einen Zwei-Stunden-Takt. Weder um 20 Uhr noch um 22 Uhr verkehren Züge ab Locarno in Richtung Centovalli. Attraktiver Nahverkehr sieht anders aus.

Nicht die besten Neuigkeiten bringt auch die Fahrplanumstellung am 11. Dezember: Es wurde entschieden, den letzten Zug von Locarno (Abfahrt 18.48 Uhr) nach Domodossola (Ankunft 20.36 Uhr) zu streichen, genauso wie umgekehrt die momentan letzte Verbindung von Domodossola (Abfahrt 20.35 Uhr) nach Locarno (Ankunft 22.15 Uhr). Dafür soll neu ein Zug um 19.30 Uhr von Domodossola nach Locarno verkehren.

Interessant ist es schliesslich, alte Fahrpläne zu studieren. Da lassen sich etwa für das Jahr

## Tarifverbund Arcobaleno

Im Tarifverbund Arcobaleno sind zwölf Transportunternehmen im Kanton Tessin sowie in den Regionen Misox und Calancatal (Moesano) zusammengeschlossen. Innerhalb des ganzen Arcobaleno-Verbundgebiets gilt ein Tarifsystem. Damit benötigt man für alle Fahrten mit dem öffentlichen Verkehr nur einen einzigen Fahrausweis. Die Einführung des Tarifverbundes war ein gewaltiger Fortschritt für das Tessin und das Misox. Auf Strecken, für die man früher drei Billette unterschiedlicher öV-Unternehmen lösen musste, ist man nun mit einem Ticket unterwegs. Sehr lobenswert sind auch die günstigen Tarife. Weniger lobenswert sind die Automaten dieses Tarifverbundes. Die Nutzerführung ist verwirrend. Gerade Touristen verzweifeln häufig beim Bedienen dieser Automaten. Ein weiterer Schwachpunkt ist die Tatsache, dass an vielen Automaten nur bar bezahlt werden kann. Am Anfang waren alle Automaten mit einem Kartenbezahlssystem ausgerüstet. Dieser Teil ist bei vielen neueren Arcobaleno-Automaten mit einer Platte abgedeckt. (lo)



Arcobaleno-Automaten: Mit und ohne Kartenbezahlmöglichkeit.

1961 (!) D-Züge finden, die schneller unterwegs waren als heute. Abfahrt in Locarno 9.43 Uhr, Ankunft in Domodossola 11.22 Uhr. Reisezeit: 1 Stunde 39 Minuten! Und damals gab es noch keinen Tunnel beim Bahnhof Locarno.

Die italienische SSIF hat ihrerseits Panoramawagen eingeführt, die zuschlagpflichtig sind. Auch dies sorgt immer wieder für Diskussionen. Der Zuschlag von 1,50 Euro (2 Franken) ist zwar nicht hoch, aber doch gewöhnungsbedürftig, zumal Locarno – Domodossola als GA-Strecke klassifiziert ist. Viele andere Dinge liessen sich aufzählen: So haben wir auch schon einen Zugbegleiter beobachtet, der im Führerstand gemütlich eine Zigarette rauchte. Es bleibt zu hoffen, dass es ein Einzelfall war.



# Das neue Tor in den Süden

Pünktlich zur Inbetriebnahme des Gotthard-Basistunnels sind die Bahnhöfe von Bellinzona und Lugano erneuert worden.

**Gerhard Lob** Nach über zwei Jahren Renovationszeit und Investitionen von rund 36 Millionen Franken erstrahlt der Bahnhof Bellinzona in neuem Glanz und ist rechtzeitig vor der fahrplanmässigen Inbetriebnahme des Gotthard-Basistunnels eröffnet worden. Er ist das „Tor zum Süden“, der erste Halt für Reisende aus dem Norden in Richtung Italien via Gotthard-Basistunnel. Umgesetzt wurde ein eher konservatives Projekt, das aber den Erfordernissen des Denkmalschutzes gerecht wird.

Aus Kundensicht ist vor allem wichtig, dass die Erreichbarkeit der Bahnsteige eindeutig verbessert wurde. Aus dem grosszügigen Atrium kann man nun via Rolltreppe die Unterführung erreichen, und via Rampe oder Lift auf den jeweiligen Bahnsteig gelangen. Eine Kuriosität von Bellinzona bleibt die Tatsache, dass es sechs Bahnsteige gibt, aber nicht die Nummer 5. Auf einem Seitengleis ist dafür Bahnsteig 809 zu erblicken, eine Nummerierung, die an Bahnsteig „9 3/4“ aus Harry-Potter-Romanen erinnert.

Dreh- und Angelpunkt des neugestalteten Bahnhofs ist das „City Bistro“, das sich schon seit seiner Eröffnung Anfang Mai als Treffpunkt entwickelt hat. Es ist von 5 Uhr bis 22 Uhr geöffnet. Ausgesprochen kühl und wenig einladend ist dafür der nahe gelegene Warterraum. Es ist zu hoffen, dass hier noch etwas nachgebessert wird. Nachbessern muss man wohl auch im grossen Atrium. Dort wurde als Belag römischer Travertin verwendet, was bereits zu Protesten der Tessiner führte, die gerne



Schön, aber rutschig: Das Atrium im Bahnhof Bellinzona.

Bilder: G. Lob

Tessiner Granit gesehen hätten. Bedenklich ist allerdings, dass sich der verwendete Belag bei Regen in eine spiegelglatte Fläche verwandelt. Die Rutschgefahr muss nun mit hässlichen gelben Plastikschildern signalisiert werden.

## Mehr Passagiere erwartet

Wie andere Bahnhöfe der Schweiz hat nun auch Bellinzona in der Bahnhofspassage einen eigenen Laden (Coop) sowie einen Take-Away (Migros). Etwas versteckt befindet sich der Brezelkönig in einer Ecke, gleich gegenüber den Schliessfächern. Im Erdgeschoss lassen sich im neuen Reisezentrum Billette kaufen, glücklicherweise nicht so versteckt wie etwa im umgestalteten Bahnhof

von Luzern. Die Billettschalter werden auch sonntags geöffnet bleiben. Integriert ins Reisezentrum ist ein InfoPoint von Bellinzona Tourismus.

Nicht nur Bellinzona Tourismus, sondern auch die SBB rechnen als Folge des neuen Gotthard-Basistunnels mit steigenden Passagierzahlen im Bahnhof Bellinzona: Von aktuell 9000 soll die Zahl der täglichen Passagiere dereinst auf 15 000 hochschnellen. Neben Bellinzona wurde auch der Bahnhof Lugano erneuert. Dort gibt es eine neue Passage, die einen direkten Übergang zur Standseilbahn ohne mühsames Treppensteigen bietet. Auch der Weg zur Ponte-Tresa-Schmalspurbahn ist angenehmer und kundenfreundlicher geworden.



Wenig einladend: der neue Warterraum in Bellinzona.

## Petition für Alptransit-Süd

Im Tessin hat sich ein Initiativkomitee gegründet, das unter dem Namen „Pro San Gotardo“ eine Petition lanciert hat, um den Bundesrat zur Verwirklichung des ursprünglichen Alptransit-Projekts – von Grenze zu Grenze – zu drängen. Die erst für 2050 vorgesehene Verlängerung von Alptransit zwischen Lugano und der Landesgrenze bei Chiasso soll gemäss diesem Komitee unbedingt vorgezogen werden, möglichst auf 2035, ebenso wie der Ausbau nördlich von Erstfeld in Richtung Deutschland. Bisher haben fast 3000 Personen diese Petition unterschrieben. Einst waren mehrere Lösungen angedacht

worden, darunter auch eine Untertunnelung des Luganer Sees. Bis anhin bleibt das Projekt Alptransit am Gotthard ein Stückwerk. Ab Lugano rollt der gesamte Bahnverkehr auf der alten Gotthard-Linie weiter, teilweise durch dicht besiedelte Gebiete und über den Damm von Melide. Dasselbe Problem gibt es in Bellinzona, wo auf die Umfahrung mit Tunnel aus Kostengründen verzichtet wurde. Alle Güter- und Personenzüge via Gotthard fahren daher mitten durch die Kantonshauptstadt.

Internet: [www.change.org/p/alptransit](http://www.change.org/p/alptransit)



# Lugano – Mailand mit Fahrzeitverlängerung

Beschleunigung dank Gotthard-Basistunnel: Doch südlich von Lugano verkehren EuroCity-Züge langsamer nach Mailand als bisher.

**Gerhard Lob** Ab dem 11. Dezember 2016 gilt der neue Fahrplan im Bahnverkehr. Bekanntlich betrifft die grösste Veränderung die Inbetriebnahme des Gotthard-Basistunnels (GBT). Die Reisezeit auf der Nord-Süd-Achse verkürzt sich um rund 30 Minuten. Zwischen Zürich und Mailand brauchen Bahnfahrer im EuroCity statt der bisherigen 4 Stunden und 3 Minuten fahrplanmässig nur noch 3 Stunden und 26 Minuten – eine Fahrzeitverkürzung von 37 Minuten. Der gleiche Zeitgewinn resultiert zwischen Luzern und Mailand, wobei – mit Ausnahme eines direkten Zuges – in Arth-Goldau umgestiegen werden muss.

Diese globale Zeitersparnis verschleierte allerdings die Tatsache, dass die internationalen Züge auf dem Teilabschnitt Lugano – Mailand länger unterwegs sein werden als bisher. Während ein in Italien zuschlags- und reservationspflichtiger EuroCity heute in 67 Minuten von Lugano nach Milano Centrale fährt, wird er mit der Fahrplanumstellung mindestens 76 Minuten benötigen. Das gilt auch für die Gegenrichtung. Besonders extrem ist der EC 158 von Mailand nach Basel via Luzern, der nach seiner Abfahrt

## Tempi di percorrenza Milano Centrale - Lugano

	TEE/EC*	TILO RE	TILO S10
1964	64 min.		
1982	62 min.		
2005	59 min.		
2013	60 min.		
2016	67 min.	68 min.	76 min.
2017	76-86 min.	68 min.	75 min.

\*TEE: Trans Europ Express / EC: EuroCity

Fahrzeiten Milano Centrale – Lugano

in der lombardischen Metropole (10.15 Uhr) ganze 86 Minuten bis Lugano benötigen wird, fast eineinhalb Stunden für gut 80 Kilometer. Selbst die S-Bahn TILO (Ticino-Lombardia) mit Halt in allen Stationen auf dieser Strecke ist schneller als der EuroCity und braucht nur 75 Minuten.

### Langsamer als 1964

Im Jahr 1964 brauchten die legendären TEE genau 64 Minuten zwischen Lugano und Mailand. In der Ära Cisalpino reduzierte sich die Fahrzeit sogar kurzzeitig (2005) auf 59 Minuten – zu-

mindest theoretisch, wenn diese pannenanfälligen Neigezüge pünktlich unterwegs waren. Nun werden die Fahrzeiten wieder länger. SBB-Sprecherin Roberta Trevisan bestätigt diesen Befund. Sie weist darauf hin, dass es auf diesem Abschnitt viele Baustellen gebe, unter anderem wegen des Ausbaus für den Vier-Meter-Korridor: „Dazu kommt ein kurzer Halt in Chiasso für die Kontrollen der Grenzschutz.“ Besonders problematisch sei aber die Situation im Grossraum Mailand mit regelrechten Staus auf dem Gleisnetz. Züge könnten nur in einem bestimmten „Slot“ in Milano Centrale ein- beziehungsweise ausfahren. Zudem genießt der Regionalverkehr in Italien Vorrang vor dem Fernverkehr.

Aus diesen Gründen wurden Zeitpuffer eingebaut, um den Fahrplan für die EuroCity einhalten zu können. Gemäss dem Motto: Lieber fahrplanmässig, aber länger unterwegs sein, als mit Verspätung. Nach der Inbetriebnahme des Ceneri-Basistunnels im Jahr 2021 wird laut Trevisan eine Fahrzeit von 70 Minuten bei den Fernverkehrszügen zwischen Lugano und Mailand die Regel sein. Das ist immer noch 6 Minuten länger als mit dem TEE vor über 50 Jahren.

## Vertrauen auf italienisches Rollmaterial

Nur ein Drittel der internationalen Verbindungen zwischen der Schweiz und Italien durch den neuen Gotthard-Basistunnel wird mit Zügen der SBB bestritten.

**Edwin Dutler** Die völlig verfehlte Rollmaterial-Beschaffungspolitik des SBB-Managements in Zusammenhang mit dem Gotthard-Basistunnel mit der leider viel zu späten Bestellung des Giruno zeigt sich im neuen Fahrplan: Von den täglich 18 EC-Verbindungen werden 12 mit Rollmaterial von Trenitalia – teilweise sogar in Doppeltraktion – geleistet, nur sechs Verbindungen können mit SBB-eigenem Rollmaterial sichergestellt werden. Ein italienfähiger Dispozug, der früher einmal versprochen wurde, kann auch das Christkind nicht hervorzaubern. Beim grössten Teil der internationalen Verbindungen haben die SBB in den nächsten drei Jahren somit keinen Einfluss auf die Zuverlässigkeit, die Verfügbarkeit, die Servicequalität sowie auf die gastronomische Qualität. Und damit die Verspätungen nicht nochmals ansteigen, wurde die Fahrzeit zwischen Lugano und Milano er-



Bald bis zu 24 Franken Zuschlag: der Gotthard-Panorama-Express. Bild: G.Lob

neut verlängert (siehe weiterer Artikel auf dieser Seite). Wie wurde doch an der Eröffnung des Gotthard-Basistunnels von den Rednern begeistert von Hochgeschwindigkeitsverkehr

gesprochen. Offenbar wurde hier wieder einmal Wunschenken und Realität verwechselt.

Ab Karfreitag, 14. April 2017 verkehrt an Feiertagen und Wochenenden, in den Sommermonaten täglich, der Gotthard-Panorama-Express über die Gotthard-Bergstrecke. Der Zug fährt ein Mal pro Tag in beide Richtungen und darf nur mit einer Sitzplatzreservation mit Zuschlag benützt werden. Der Zuschlag inklusive Sitzplatzreservation beträgt 24 Franken, wenn vor dem Scheiteltunnel ausgestiegen wird 12 Franken. Der Zug besteht aus drei Panoramawagen der 1. Klasse und zwei Wagen der 2. Klasse, wobei bei einem Wagen zum Fotografieren die Fenster geöffnet werden können. Positiv ist, dass an den Wochenenden ab Juni 2017 wieder ein Direkt-EC von Zürich nach Venedig verkehrt (Zürich ab 06.09 Uhr, Venedig an 12.40 Uhr; Venedig ab 15.20, Zürich an 21.51 Uhr).

# Hoffnungen und Fragen zum Fahrplanwechsel

Drei Neuerungen haben die SBB angekündigt: Ein neues Angebot, neue Preise und neue Uniformen.

**Kurt Schreiber** Die wichtigste Neuerung zum Fahrplanwechsel, der am 11. Dezember stattfindet, ist zweifellos die Inbetriebnahme des Gotthard-Basistunnels. Es bleibt zu hoffen, dass damit die leidigen Verspätungsprobleme am Gotthard endlich einmal der Vergangenheit angehören, dies umso mehr, als bei den Fahrzeiten grosszügige Reserven eingeplant worden sind. Bedauerlich ist, dass die Regionen Basel und Luzern von diesen Verbesserungen nur sehr bedingt profitieren können, denn der erste Direktzug ab Basel via Luzern in den Süden verlässt die Leuchtenstadt erst nach zehn Uhr. Vorher ist Umsteigen in Arth Goldau angesagt. Nicht gerade attraktiv und gar nicht im Sinn von Bahn 2000.

Ebenso wenig attraktiv – entgegen den Anpreisungen der SBB – ist das neue Angebot über die Gotthard-Bergstrecke, wie mehrfach berichtet. Allen Reisenden aus der Deutschschweiz wird zugemutet, zusätzlich in Erstfeld auf einen



Wirklich nötig? Die neuen SBB-Uniformen.

Bild: SBB

S-Bahn-Zug mit schlechtem 1.-Klasse-Komfort und fehlender Zugbegleitung umzusteigen. Dies ist ein liebloses Angebot. Daran vermögen auch die „Trostpflasterli“ mit dem – erst noch zuschlagspflichtigen! – Gotthard-Panorama-Express und dem nur im Sommer am Wochen-

ende von Zürich nach Bellinzona und zurück verkehrenden einzigen Zug nichts zu ändern.

Unattraktiv sind auch die neuen Fahrpreise, womit die mit der Fabi-Vorlage durch den Bundesrat angekündigte Beteiligung der Fahrgäste an die Mehrkosten für den öffentlichen Verkehr durchgesetzt wird. Der Bundesrat dreht fröhlich weiter an der Preisschraube der öV-Tarife: Der soeben verkündete Beitrag zur Finanzierung des öffentlichen Regionalverkehrs ist derart mickrig ausgefallen, dass mit weiteren Preiserhöhungen im öV zu rechnen ist.

Ab 11. Dezember ändert die äussere Erscheinung des Bahnpersonals – es wird in neue Uniformen mit roter Krawatte, rotem Schal und rotem Kragen an den Jacketts eingekleidet. Wir enthalten uns eines Kommentars, ob schön oder weniger schön, sondern fragen einfach, ob diese Ausgabe angesichts der roten Zahlen der SBB wirklich notwendig war.

## öV-Kolumne

### Der SwissPass oder ein Land sieht Rot

**Kurt Metz**

Haben Sie es noch oder haben Sie ihn schon? Das alte blaue Kärtli oder den neuen roten SwissPass? Wenn Sie bereits bei der Fahrausweiskontrolle Rot zücken, sehen Sie dann auch Rot? Was für nahezu drei Millionen Besitzerinnen und Inhaber des General- oder Halbtax-Abonnements als das Gelbe vom Ei ziemlich vollmundig angekündigt und eingeführt wurde, bereitete den Mitarbeitenden des öffentlichen Verkehrs wie ihren Besitzern kaum Freude: fehlende Kontrollgeräte, langsamer Leseprozess, Dauergepiepse, ... Und es geht weiter: Auf meiner persönlichen SwissPass-Seite im Internet werde ich seit Wochen begrüsst mit der Aussage: „Ihr Abo läuft ab“ – dabei löste ich es am 10. August 2016 für ein weiteres Jahr! Weil ich es nicht automatisch erneuern lassen wollte und somit vorsorglich auf Ende seiner Gültigkeitsdauer abmeldete, wurde meiner Frau ihr Partner-GA – kaum gekauft – auf den nächsten möglichen Termin im Oktober gekündigt. Einfach so mir nichts, dir nichts. Allerdings gab's noch zwei Briefe des Bedauerns über

diesen von ihr nie getroffenen Entscheid von der „Präsidentin Strategischer Ausschuss Direkter Verkehr“, Jeanine Pilloud, auch Leiterin Personenverkehr SBB.

Ärgerlich sind nicht die roten Kärtli an und für sich, sondern das Herausklauen bei der Kontrolle aus Etuis und Portemonnaies. Oder wenn's ums Hinterlegen des GA geht während einer Auslandabwesenheit: Da wollten wir unsere SwissPässe am Flughafen Zürich wie jahrzehntelang gewohnt am SBB-Schalter abgeben. Der Beamte orientierte uns auf etwas launische Art, dass dies nicht mehr persönlich nötig sei, sondern telefonisch (zum üblichen Anruftarif auf unsere Kosten!) über das Servicecenter abgewickelt werden kann. Nein, übers Internet gehe das noch nicht, beschied er uns leicht zerknirscht und kassierte fürs Gespräch eine „Servicegebühr“ von zehn Franken pro Person.

Einen Fortschritt bietet der SwissPass für den Wintersport: Ich kann die Skitageskarte schon zuhause am PC hochladen. Dann fahre ich an der Talstation nahezu ungebremst durchs Drehkreuz – ohne Anstehen an der Kasse und oft sogar mit einem Rabatt. Das hat letzten Winter an zwei von drei Stationen auf

Anhieb geklappt. Überraschenderweise gab's bei einer ganz grossen Bergbahn kein grünes Licht. Ich musste mit Ski, Stöcken und in Skischuhen über mehrere Treppen zur Kasse zurücksteigen, wo mir murrend eine Ersatztageskarte ausgehändigt wurde. Geklappt hat's von Anfang an mit dem Öffnen von Mobility-Autos. So führe ich nun immerhin ein Kärtli weniger im Portemonnaie mit.

Was mich am SwissPass – nebst der penetrant positiven Kommunikation – am meisten stört, ist seine Beschränktheit. Es gibt seit Jahren erprobte Technologien, die aus ihm einen berührungslosen Türöffner für das Benützen des öffentlichen Verkehrs und jede Menge weiterer Dienstleistungen machen könnten. Einsteigen, aussteigen, und am Ende des Monats erhalte ich eine klare Abrechnung über meine Mobilität inklusive Badibesuch und Kinoeintritt. Verhindert wird das durch Zögerer und Zauderer, die es jedem möglichen Kritiker recht machen wollen und dabei der grossen Mehrheit den möglichen Fortschritt vorenthalten. Der SwissPass wird dann seinem Namen gerecht, wenn seine Erfinder und Betreiber den Mut haben, ihn auf den Punkt zu bringen, der heute als „Sesam-öffne-dich“ möglich und wünschenswert ist.



# Schweizer Hersteller Stadler als Höhepunkt

Impressionen von der InnoTrans 2016 in Berlin, der weltweit grössten Fachmesse für Bahn und Verkehrstechnik.

**Edwin Dutler** Vom 20. bis am 23. September 2016 fand in Berlin wieder die InnoTrans statt, das zweijährige Grossereignis der Eisenbahnbranche. In Zahlen: rund 3000 Aussteller und 140 000 Besucher aus mehr als 140 Ländern. So imposant diese Zahlen auch tönen mögen, der Besuch war für mich dieses Jahr etwas enttäuschend. In früheren Jahren waren die SBB sowie die grossen europäischen Staatsbahnen mit grossen Ständen vertreten, dieses Jahr fehlten die meisten. Als Begründung wurden jeweils die ziemlich grossen Kosten erwähnt, welche durch die benötigte Infrastruktur und durch den Betrieb anfallen. Die Hallen waren jedoch nicht leer: Das Vakuum konnte durch eine überdurchschnittliche Vertretung von asiatischen Ausstellern problemlos gefüllt werden. In einigen Hallen wählte ich mich nicht in Deutschland, sondern an einer Industriemesse im fernen Osten. Wir in Europa sollten ja selbst entscheiden, wie weit die Globalisierung gehen soll. Spätestens dann, wenn wir bei zukünftigen Revisionen eines Zuges für die benötigten Ersatzteile auf das Schiff aus Fernost warten müssen, wissen wir, dass wir zu weit gegangen sind.

## Andrang am Mövenpick-Buffer

Der Fachbesucher-Andrang in einzelnen Hallen war unterschiedlich: Die beiden Hallen mit den Schweizer Ausstellern gehörten eindeutig zu den sehr stark besuchten – ein Durchkommen war teilweise nur sehr schwer möglich. „Swissrail Industry Association“ ist der Schweizer Verband der Industrie des spurgebundenen Verkehrs (Eisenbahnen, Trams, Trolleybusse und Seilbahnen). Der Verband zählt über 100 Mitgliedsfirmen. Dazu gehören neben den bedeutendsten schweizerischen Ingenieur- und Industrieunternehmen auch zahlreiche innovative mittlere und kleinere Firmen. Michaela Stöckli, die umtriebige und kreative Direktorin von Swissrail, hat es einmal mehr verstanden, die Schweizer Aussteller in den beiden Hallen 2.2 und 26 wirkungsvoll zur Geltung zu bringen. Der dreistöckige Schweizer Stand in der Halle 2.2 war ein Besuchermagnet. Dazu beigetragen hat natürlich auch das im dritten Stock platzierte Mövenpick-Buffer. Hier gab es die feinsten Köstlichkeiten der ganzen Messe, was sich derart herumgesprächen hat, dass leider Zutrittskontrollen eingeführt werden mussten. Total verständlich – der Swissrail-Stand konnte



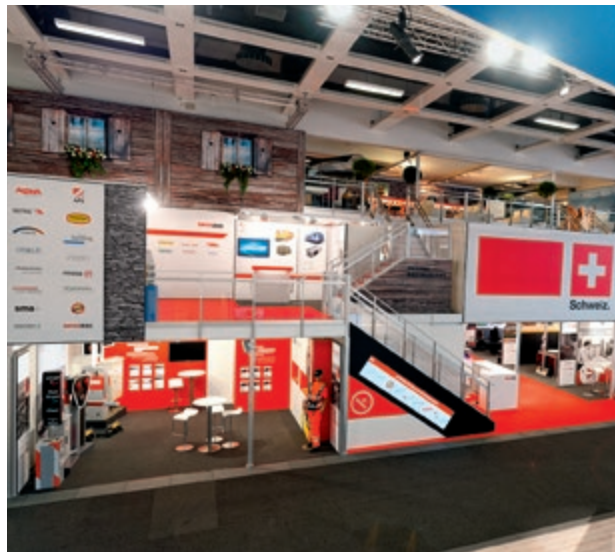
Publikumsmagnet: Der neue Giruno aus dem Hause Stadler, der im Gotthard-Verkehr mit Italien zum Einsatz kommen soll. Alle Sitzplätze mit Fenstersicht.  
Bilder: Edwin Dutler/Hans Rothen

ja nicht die (Gratis-)Verpflegung für die ganzen asiatischen Aussteller sicherstellen. Wer aber an den Produkten interessiert war, welche von den 43 Schweizer Firmen angeboten wurden, konnte mit einer grosszügigen Bewirtung rechnen. Swissrail organisierte für ihre Mitglieder sowie für geladene Gäste auch einen Botschaftsempfang: die Schweizer Botschafterin in Deutschland, Frau Christine Schraner Burgener, besuchte die Schweizer Aussteller am dritten Messtag.

Auf dem 3000 Meter langen Freigelände der Messe waren in der Vergangenheit in der Regel die neuesten Züge ausgestellt. Leider hat sich auch in diesem Bereich der Spardruck ausgewirkt. Die Firma Bombardier war überhaupt nicht vertreten, was seit über zwanzig Jahren nicht mehr vorgekommen ist. Damit konnte auch der Twindex nicht der Öffentlichkeit präsentiert werden. Der brandneue ICE 4 von Siemens, den das europäische Publikum eigentlich sehen wollte, wurde von Siemens eine Woche vor der InnoTrans auch in Berlin, jedoch am Hauptbahnhof den Fachmedien sowie der Öffentlichkeit präsentiert. Auch der Skoda-Doppelstockzug, welcher für die Schnellverbindung München – Nürnberg an DB Regio gelie-







Swissrail – der Schweizer Verband der Industrie des spurgebundenen Verkehrs – mit starkem Auftritt. Ansprache von der Schweizer Botschafterin in Deutschland, Christine Schraner Burgener.

fert wird, war nicht zu sehen. Damit wurde den europäischen Besuchern der bisher geschätzte direkte Vergleich der neuesten Züge verwehrt. Wenn diese Tendenz so weiter geht, so kann man die Messe in kürzester Zeit nach Fernost verlagern, sie bringt dann den europäischen Besuchern nichts mehr.

#### Giruno als Messehöhepunkt

Zum Glück haben wir in Europa jedoch noch die Firma Stadler. Sie liess sich von der Sparhysterie der anderen Hersteller nicht anstecken und präsentierte eine breite Auswahl ihrer hervorragenden Produkte. Die Produkte der Firma Stadler waren dabei eindeutig das „Highlight“ der InnoTrans 2016. Als Messehöhepunkt prä-

sentierte Peter Spuhler, der CEO von Stadler, und Andreas Meyer, der CEO der SBB, die ersten fünf Wagen des Hochgeschwindigkeitszuges Giruno, welcher für die Eisenbahnverbindungen von der Schweiz nach Italien vorgesehen ist. Ein schöner und praktischer Zug, bei dem viele kleine Details mit Liebe und Fachkompetenz sowie nach den Wünschen der Kundenorganisationen realisiert wurden. Speziell erwähnenswert ist, dass beim Giruno im Gegensatz zu den Konkurrenzprodukten auf

## Die offizielle Bilanz fällt positiv aus

Erwartungsgemäss zogen die Veranstalter der InnoTrans selbst eine positive Bilanz der Veranstaltung in ihrer Medienmitteilung:

„Die diesjährige InnoTrans machte Berlin vom 20. bis 23. September zum Top-Treffpunkt der globalen Bahnindustrie. Nach vier Veranstaltungstagen konnte die Messe die beste Bilanz ihrer Geschichte verzeichnen. So stiegen im Vergleich zur Vorveranstaltung die Ausstellerzahlen um sieben Prozent und die Fachbesucherbeteiligung um vier Prozent. 2955 Aussteller aus 60 Ländern zeigten auf dem Berliner Messegelände ihre Produktpaletten und umfassenden Services. Die Nettofläche des komplett belegten Berliner Messegeländes betrug 112 000 Quadratmeter. Auf dem Frei- und Gleisgelände wurden 127 innovative Fahrzeuge präsentiert. Zu den Highlights gehörten auch die insgesamt 149 Weltpremieren – ein überzeugender Beweis für die Innovationskraft der Bahnindustrie und die Strahlkraft der Fachmesse als Marketingplattform und Innovationstreiber. 144 470 Fachbesucher aus über 140 Ländern zog es auf die diesjährige InnoTrans nach Berlin. Die Zufriedenheit der Fachbesucher lag bei über 90 Prozent.“

Sitzplätze ohne Fenstersicht verzichtet wird. Die ersten fünf Wagen des Giruno haben mich voll überzeugt. Der Zug ist gut: Diese Ansicht teilen auch meine Kolleginnen und Kollegen vom europäischen Fahrgastverband.

Weiter präsentierte Stadler den ersten Schlafwagen in 1. Klasse mit lediglich 16 Plätzen für die Aserbaidzhanischen Bahnen mit umspurbaren Drehgestellen für die Strecke Baku – Istanbul. Auch ein „Flirt 3“ von Stadler war zu besichtigen, der erst im Jahre 2015 bestellte Flirt für die RE-Verbindungen der Niederländischen Eisenbahnen (NS). Ausserdem stellte Stadler zwei Stadtbahnen vor. Das Zweisystemfahrzeug Citylink fährt in Chemnitz auf Strassenbahn- und Eisenbahnschienen, und in Aarhus in Dä- >>>

Fortsetzung von Seite 15

>>> nemark fahren auf einem neuen Strassenbahnnetz Fahrzeuge der Typen Variobahn und Tango von Stadler.

Zuletzt wurde auch noch eine neue Lokomotive gezeigt: Die vierachsige Zweikraftlokomotive vom Typ Class-88 ist eine Weiterentwicklung der bewährten Class-68-Lokomotiven, welche an das britische Lichtraumprofil angepasst wurde und sich durch eine niedrige Achslast auszeichnet. Die kombinierte Elektro-Diesel-Lokomotive erreicht 160 km/h und ist für den Personen- und Güterverkehr in Grossbritannien vorgesehen.



Stadlers Flirt für die Niederlande.

## Eine weitere Auswahl von Fahrzeugen, die auf dem Freigelände der InnoTrans zu sehen waren

Die Firma Siemens stellte einen für die türkischen Bahnen gebauten Velaro vor.



Ein polnischer Dart-Intercity von PESA.



Die Firma Locomore zeigte einen in Rumänien umgebauten Personenwagen mit Seitengang aus alten D-Zug-Zeiten. Locomore fährt als private Konkurrenz der Deutschen Bahn ab Dezember täglich ein Mal von Stuttgart nach Berlin und zurück. Weitere Verbindungen, so zum Beispiel nach Binz auf Rügen, sind in näherer Zukunft angedacht.



## Der erste Wasserstoffzug der Welt

Die Firma Alstom hat einen Zug entwickelt, der per Brennstoffzelle angetrieben wird. 2017 soll er in Betrieb gehen.

**PBS** Im deutschen Nahverkehr sollen von Ende nächsten Jahres an die weltweit ersten Brennstoffzellenzüge rollen. Zunächst fahren zwei Prototypen zwischen Buxtehude und Cuxhaven. Bis 2020 sollen dort 14 Züge im Einsatz sein. Der französische Hersteller Alstom präsentierte den neuen Antrieb auf der Bahntechnikmesse InnoTrans. Nach Angaben des Unternehmens ist der „Coradia iLint“ genannte Zug der weltweit erste, der die Brennstoffzellen-Technologie verwendet. Die Prototypen, die durch Niedersachsen fahren, seien ebenfalls die ersten, die weltweit im Einsatz stünden, sagte eine Sprecherin gegenüber „Spiegel online“. Der Zug wird mit Wasserstoff betrieben. In einer Brennstoffzelle kommt es zu einer chemischen Reaktion mit Sauerstoff, bei welcher



elektrischer Strom entsteht. Dieser treibt einen Elektromotor an. Überschüssige Energie wird in einer Batterie zwischengespeichert. Der deutsche Bundesverkehrsminister Alexander Dobrindt sprach von einem neuen Zeitalter auf Bahnstrecken ohne Oberleitung. Die Entwicklung dieser in Salzgitter gebauten Züge hat der deutsche Staat mit acht Millionen Euro gefördert. Die Züge haben einen Wasserstofftank und die Brennstoffzelle auf dem Dach. Sie können bis zu 140 km/h fahren. Die Reichweite des Coradia

iLint beträgt nach Angaben von Alstom bis zu 800 Kilometer. Vorgesehen sind die Züge für Nebenstrecken, bei denen Oberleitungen unwirtschaftlich sind. Die Brennstoffzelle ist laut dem deutschen Verkehrsminister eine emissionsfreie, energieeffiziente und kostengünstige Alternative zum Dieselantrieb. Angeblich kann diese Technik auch einen wichtigen Beitrag zur Energiewende leisten, etwa wenn mit überschüssigem Windstrom Wasserstoff erzeugt wird.



## In unbegleiteten Zügen fühle ich mich ausgeliefert

Zum Beitrag „Absolute Sicherheit gibt es nicht“ (InfoForum 3/2016)

Extremsituationen wie die Amoktaten dieses Sommers machen uns bewusst, dass wir durch die Abschaffung der Zugbegleiter (nicht nur in Regionalzügen, sondern auch in den RegioExpress-Zügen wie Zürich–Chur oder Chur–St. Gallen) mehr verloren haben, als gemeinhin angenommen wird. Wenn auch Zugbegleiter solche Taten nicht unbedingt verhindern können, so leuchtet doch ein, dass sie eine gewisse abschreckende Wirkung haben und das Sicherheitsgefühl der Passagiere erhöhen. Das Sicherheitsgefühl beginnt aber nicht erst da, wo es um Gewalt geht, sondern in alltäglichen Situationen. Wenn zum Beispiel zwei stark tätowierte muskulöse Männer mit lauten Transistoren den Zug besteigen und den ganzen Wagen beschallen – so erlebt letzten Frühling –, dann weiss ich in einem unbegleiteten Zug, dass ich besser nichts sage. Allenfalls kann ich noch den Wagen wechseln, aber grundsätzlich habe ich einfach Pech gehabt. Mit Zugbegleitern konnte ich davon ausgehen, dass sich jemand für den Frieden und die Atmosphäre im Zug einsetzt. Heute fühle ich mich ausgeliefert, besonders in den unbegleiteten RegioExpress-Zügen, in denen ich wie viele andere Passagiere längere Strecken zurücklege. Wie auch kürzlich, als eine anderswo sitzende Schulklasse ihr Gepäck mitten im Wagen aufgetürmt hatte, so dass kein Durchkommen mehr möglich war. Da ich zufälligerweise in der Nähe sass, wurde ich auch noch von einer Dame angekeift, ich solle das Gepäck gefälligst wegnehmen. Sie wollte einfach nicht begreifen, dass ich wie sie nicht einmal wusste, wem es gehörte. In unangenehmen Situationen wäre es wertvoll, eine Ansprechperson auf dem

Zug zu haben. In Notsituationen wäre dies unbedingt nötig und sollte auch etwas kosten dürfen! Deshalb plädiere ich dafür, dass erstens auf keinen Fall noch mehr Zugpersonal abgeschafft wird. Zweitens sollten wenn möglich in allen Zügen, zumindest aber in RegioExpress-Zügen, in denen Passagiere längere Strecken zurücklegen und es bis zum nächsten Halt lange dauern kann, wieder Begleiter eingeführt werden.

Übrigens sehe ich trotz regelmässigem Pendeln auch zu ganz unterschiedlichen Tages- und Nachtzeiten praktisch nie Sicherheitsleute auf der Strecke Wädenswil–Sargans. Dabei gab es im Januar eine Messerstecherei auf dieser Strecke (Zürichsee-Zeitung vom 11. Januar 2016).

**Helen Braun Falus, Wädenswil**

## Engpässe liegen nicht in Deutschland

Zum Beitrag „Langes Warten auf modernisierte Gäubahn“ (InfoForum 3/2016)

In seinem Beitrag kritisiert Edwin Dutler die ausstehende Modernisierung der Eisenbahnlinie von Singen nach Stuttgart, der so genannten Gäubahn. Ich möchte dazu Folgendes anmerken: Ich bin in den letzten vier Jahren über dreissig Mal von Singen nach Stuttgart gefahren und kenne die Strecke relativ gut. Der überwiegende Teil ist doppelspurig. Nur zwischen Horb und Hattlingen ist ein Teilstück von rund 80 Kilometer einspurig. Die Strecke wurde in den letzten Jahren stark ausgebaut. Züge können sich an mehreren Ausweichstellen kreuzen, und zahlreiche Haltestellen wurden benutzerfreundlich erneuert. Im Allgemeinen präsentiert sich die Strecke in einem guten Zustand. Bei meinen zahlreichen Fahrten waren die Züge meistens dürrtig besetzt. Dies gilt

in besonderem Mass für das Teilstück zwischen Schaffhausen und Singen. Im Frühjahr 2016 zählte ich im Spätzug zwischen Singen und Schaffhausen 18 Passagiere. Selbst vor einigen Jahren, als Stuttgart–Zürich noch von ETR 470 und ICE-T bogenschnell mit einer Reisezeit von unter drei Stunden befahren wurde, waren die Frequenzen im grenzüberschreitenden Verkehr oft deprimierend mager. Ich zählte in den äusserst komfortablen ICE-T – sie zirkulierten während ein paar Jahren von Schaffhausen über Andelfingen und Winterthur nach Zürich – gelegentlich weniger als 30 Passagiere. Mit anderen Worten – das Potential dieser Strecke dürfte auch bei einer erheblichen Verkürzung der Reisezeit beschränkt bleiben. Die im Beitrag erhobenen Forderungen sind meines Erachtens deshalb nicht gerechtfertigt. Einen Aufschwung wird die Gäubahn erst durch die Inbetriebnahme von Stuttgart 21 erfahren, und zwar durch die Führung der Züge ab Singen über den Flughafenbahnhof von Stuttgart. Wenn man die Strecke von Zürich über Singen nach Stuttgart genauer betrachtet, stellt man rasch fest, dass die Engpässe nicht in Deutschland, sondern in der Schweiz liegen. Ich denke dabei an die drei Einspurabschnitte zwischen Eglisau und Neuhausen, und hier besonders an die Strecke zwischen Eglisau und Hüntwangen. Hier verkehren pro Stunde vier S-Bahnen und vier Schnellzüge sowie Güterzüge und Kieszüge.

Es wäre verdienstvoller und unserer Sache mehr dienend, sich für die Beseitigung der Engpässe in der Schweiz einzusetzen, statt holzschnittartig und wenig substantiell Verhältnisse in Deutschland zu monieren. Man stelle sich vor, wenn Pro Bahn Deutschland ständig den Ausbau der Strecke zwischen Neuhausen und Eglisau oder gar die Beseitigung der Einspurstrecke zwischen Mühlehorn und Tiefenwinkel fordern würde.

**Ernst Rota, Zürich**

Anzeige



**BOMBARDIER IN DER SCHWEIZ – KOMPETENZ & INNOVATIONEN, DIE BEWEGEN.**

© Bombardier Inc. oder einer ihrer Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten.

Mit 1'000 Mitarbeitenden an drei Standorten und einem Depotstandort verbindet Bombardier den Bodensee mit dem Genfersee.

In **Zürich** ist der weltweite Hauptsitz für Verkauf, Marketing, Entwicklung, Einkauf und Projektleitung der Geschäftsbereiche Lokomotiven und Antriebstechnik sowie der Basisstandort für unsere Services Dienstleistungen.

In **Winterthur** ist das Kompetenzzentrum für Drehgestelltechnologie und im Werk **Villeneuve** werden Personenverkehrszüge, Niederflurwagen sowie Strassen- und Stadtbahnen für die Schweiz gefertigt. Der Depotstandort **Oberwil** ist verantwortlich für den Unterhalt der Tramflotte der BLT und dient als Reparaturzentrum für Bahnelektronik.

[www.bombardier-transportation.ch](http://www.bombardier-transportation.ch)

**BOMBARDIER**  
the evolution of mobility



## Waldenburgerbahn: Kosten vertretbar

Replik auf den Leserbrief von  
Marcus Stoercklé (InfoForum  
3/2016)

Der Leserbrief von Herrn Marcus Stoercklé betreffend Umspurung der Waldenburgerbahn lässt Sachlichkeit und Sachkenntnis weitgehend vermissen. Er reflektiert aber die verbreitete Unkenntnis über die Zusammenhänge, die zu diesem Entscheid geführt haben, weshalb ich diese hier zusammenfassen möchte:

- Die Waldenburgerbahn hat ihre letzte Erneuerungswelle in den 1980er Jahren erfahren. Seither hat sich wenig geändert. Wer den diskreten Charme der 1980er Jahre in vollen Zügen geniessen will, kann dies mit der Waldenburgerbahn ausgiebig tun, zumal das Personal es versteht, trotz veralteten Mitteln einen guten Service zu bieten.
- Somit muss das gesamte Rollmaterial in den nächsten Jahren ersetzt werden. Um die Anforderungen des Behindertengleichstellungsgesetzes (BehiG) zu erfüllen, ist die Beschaffung von Niederflurfahrzeugen unumgänglich.
- Die Beschaffung von Niederflurfahrzeugen erfordert wiederum den Neubau des Depots, um Arbeitsplätze auf Dachhöhe zu haben.
- Damit im Zusammenhang mit der Beschaffung der Niederflurfahrzeuge die Anforderungen des BehiG wirklich erfüllt werden können, müssen bei allen Stationen und Haltestellen die Perrons neu gebaut werden, was angesichts ihres Alters ohnehin angebracht ist.
- Die Anschlussverhältnisse in Liestal ab 2025 erfordern eine neue Fahrplanstruktur mit sehr knappen Wendezeiten in Waldenburg. Für diese Fahrplanstruktur sind neue Doppelspurabschnitte und verbesserte Gleisgeometrien in den Stationen erforderlich. Mit Ein- und Ausfahrgeschwindigkeiten von 25 km/h lässt sich der neue Fahrplan kaum einhalten.
- Die Abstände zwischen Bahn und Strasse sind auf langen Abschnitten angesichts des heutigen Verkehrsaufkommens zu klein und müssen vergrössert werden.
- Auf drei Vierteln der Strecke muss das Gleis in den nächsten zehn Jahren ohnehin ausgetauscht werden.
- Der grosse Umbau des Bahnhofs Liestal durch die SBB erfordert eine einjährige Betriebseinstellung der Waldenburgerbahn in den Jahren 2022/2023.

Betrachtet man die Summe aller erforderlichen Bauarbeiten und das durch die einjährige Betriebseinstellung entstehende Zeitfenster, ergibt sich klar folgendes Bild:

- Die Mehrkosten für die Umspurung sind unter genau diesen einmaligen Umständen vertretbar, denn sie bewegen sich im einstelligen Prozentbereich.
- Die Summe der Arbeiten und das Zeitfenster der Betriebseinstellung führen dazu, dass genau jetzt der richtige Zeitpunkt für eine Umspurung kommt. Eine solche Chance gibt es nur alle 100 Jahre oder seltener.

**Dieter Schopfer, Bern**

## Drei Chancen

Drei bahnspezifische Artikel zeigen auf, dass die Eisenbahn ein wichtiges Thema ist und sich weiterentwickeln kann, wenn die Chancen genutzt werden.

### Chance 1: Nord-Süd-Achse endlich einmal stabilisieren

(Pro Bahn E-News vom 15.08.2016)

Dass die SBB zu viele Fahrzeugstörungen (mangelhafter Unterhalt) und die aktuellen Baustellen (schlechte Planung durch die integrierte Unternehmung?) offen anerkennen, ist schon etwas. Positiv finde ich, dass Pro Bahn auch die Betriebsabwicklung thematisiert. Bereits das regionale Betriebszentrum Bellinzona liess in Chiasso nur unbedeutend verspätete EC nordwärts hinter Regional- und Interregiozügen herfahren, trotz durchgehendem Wechselbetrieb. Der interne Verkehr klappte dagegen noch leidlich.

Seit der Inbetriebnahme der Betriebszentrale Süd in Pollegio, zu deren Perimeter nun auch Arth-Goldau gehört, läuft auch der ICN- und IR-Verkehr schlecht. Wer aus dem Tessin nach Zürich reisen will, ist sehr gut beraten, nur direk-

## Leserbriefe – Die Regeln

Das InfoForum freut sich über Leserbriefe und Zuschriften. Diese sollten jedoch im Regelfall nicht länger als 2500 Zeichen sein. Längere Zuschriften können ohne Rücksprache mit den Autoren von der Redaktion gekürzt werden. Leserbriefe sind private Meinungsäusserungen und stellen keine offizielle Position von Pro Bahn Schweiz dar. Über Leserbriefe wird keine Korrespondenz geführt.

te Züge zu wählen, da die Anschlüsse von den Richtung Luzern weiterfahrenden Zügen auf Schnellzüge Richtung Zürich systematisch gebrochen werden. Dem Voralpenexpress ergeht es ähnlich. Die SBB sollten die Chance nutzen, und die Qualität der Arbeitsweise in der Zentrale Pollegio auf den Stand bringen, wie er nördlich von Arth-Goldau üblich ist. Das wäre eine preiswerte Massnahme. Am besten ohne Zuständigkeit der Zentrale Süd für Arth-Goldau.

### Chance 2: Schauen GA-Inhaber bald in die Röhre?

(Tages-Anzeiger vom 01.09.2016)

Der Titel des Artikels kann sachlich richtig sein. Ich finde aber „GA-Komfort für alle“ inhaltlich treffender. Für einen Teil der Kunden besteht der Vorteil des Generalabonnements zweifellos darin, sehr günstig reisen zu können. Zum Beispiel werktäglich Zürich – Bern retour für etwa 30 Fr. in der ersten Klasse, also mit einem Rabatt von über 80 Prozent (!) auf den Normaltarif. Für viele Kunden besteht aber der Nutzen des GA darin, jederzeit und überall nach Belieben ein-, um- und aussteigen zu können – auch wenn sie vielleicht viel zu viel bezahlen. Die Idee, die Fahrten zu erfassen und danach mit einem gleitenden Rabatt abzurechnen, gibt meines Erachtens ein taugliches System, das GA-Komfort bietet und wieder ein vernünftiges Verhältnis zwischen bezogener Leistung und Bezahlung herstellt. Die Modelle GA und Halbtaxabo stammen aus der Dampfbahnzeit um die vorletzte Jahrhundertwende. Die Elektronik bzw. Informatik kann hoffentlich bald mehr bieten.

### Chance 3: Aufschub am Zugersee mit offenen Folgen

(NZZ vom 01.09.2016)

Der Aufschub des Ausbaus der Strecke Zug – Arth-Goldau bei Walchwil bietet tatsächlich die Chance für Besseres. Trotz dem vorgesehenen kurzen Doppelspurabschnitt bliebe es via Walchwil bei einer verspätungsanfälligen Einspurstrecke. Mit der Verbindungskurve bei Rotkreuz und einer geschickten Fahrplan- bzw. Betriebsplanung würde dagegen praktisch eine durchgehende Doppelspur von Zug bis Arth-Goldau entstehen. Wenn ich mich richtig erinnere, erschien im Tagi-Magazin vor Jahrzehnten eine Planskizze von Paul Roman für einen Ausbau, das heisst eigentlich einen Neubau der Linie am Ostufer des Zugersees. Mit der Verbindungskurve bei Rotkreuz liesse sich zwar keine Fahrzeiterparnis realisieren, jedoch die Einspurstrecke für den Fernverkehr kostengünstig beseitigen.

**Werner Schaufelberger, Zürich**



Nur vier Ausgezeichnete konnten zur Preisübergabe kommen: Max Stebler, Daniel Eggenberger, Hansruedi Becker und Heinz Kneubühler.

Bild: G. Müller

## Vorbildliches Verhalten von öV-Mitarbeitenden

Pro Bahn hat zum ersten Mal den Premio Pro vergeben. Das Verkehrshaus in Luzern bildete den feierlichen Rahmen.

**Andreas Theiler** Der 19. September 2016 ist ein Meilenstein in der Geschichte von Pro Bahn Schweiz. Zum ersten Mal wurde die brandneue Auszeichnung „Premio Pro – Wir geben den öV wieder ein Gesicht“ an zehn Mitarbeitende verliehen. An der kleinen, aber feinen Feier konnten nur vier der Ausgezeichneten teilnehmen. Das tat der fröhlichen und solidarischen Atmosphäre aber keinen Abbruch.

Das Dreiklanghorn kommt im Linienverkehr auf Bergpoststrassen zum Einsatz. Das Klangmotiv stammt aus dem Andante der Ouvertüre zu Rossinis „Willhelm Tell“ und umfasst die Töne cis, e und a in A-Dur. Hansruedi Becker lässt es auf der Klöntaler-Linie oft erklingen. Sein Markenzeichen aber, weswegen er nominiert wurde, ist sein Gespür für die Wünsche und Unsicherheiten der Touristen, welche diese Linie vielleicht zum ersten Mal befahren. Ein Beispiel unter vielen: Er betätigt das Posthorn auf der Rückfahrt rechtzeitig vor Halten bei Restaurants, so dass die Gäste Zeit haben, sich für die Fahrt bereit zu machen.

Von den zehn Mitarbeitenden arbeiten deren sieben bei den SBB, zwei bei der BLS und

einer eben bei PostAuto. Pro Bahn Schweiz erstellte bewusst keine Rangliste – so wie das zum Beispiel in Deutschland gepflegt wird –, sondern freute sich über das schöne Echo in diesem Probelauf. Jede zusätzliche Leistung eines Mitarbeitenden ist Gold wert fürs Image der betreffenden Unternehmung wie für den öV als Ganzes. So durften wir an der Feier auch Martin Moser als Regionen-Manager Zentralschweiz SBB sowie Ros Niederer, Geschäftsführerin des Niederer Autobetriebs in Filzbach begrüßen.

### Ausserordentliche Kompetenz

Vier Geehrte sind im Verkauf tätig. Interessant ist, dass drei davon, Regula Schweizer und Ursula Schönenberger vom Bahnhof Romanshorn sowie Daniel Eggenberger vom Bahnhof Spiez, für ihre ausserordentliche Kompetenz beim Verkauf von Auslandsbilletten nominiert wurden. In diesem unübersichtlichen Feld ist menschliches Expertenwissen gefragt und glücklicherweise noch vorhanden. Bernhard Tschanz als Kassier beim Schiffsbetrieb auf dem Thunersee organisierte für einen Reisenden, der den Fahrplan falsch gelesen hatte, einen Umstieg vom Bus

Thun – Beatenbucht auf das Schiff Richtung Interlaken, obschon der Fahrplan keinen Anschluss vorsieht.

Selbstverständlich führt Pro Bahn Schweiz diese Auszeichnung weiter durch. Für die nächste Runde ist die Nominierungsfrist bereits offen – melden Sie doch bitte bis Ende Juni 2017 ausserordentliche Leistungen von Mitarbeitenden per E-Mail an sekretariat@pro-bahn.ch oder auf dem Postweg an Pro Bahn Schweiz, 8000 Zürich. Wir sind auch froh, wenn Sie das an Nicht-Mitglieder weitersagen, denn jeder Reisende, jede Kundin des öV kann bei der Nominierung mitmachen. Unter den diesjährigen Preisträgern sind auch Leute, die nicht direkt an der Front arbeiten – bitte vergessen Sie diese nicht.

Eine Auszeichnung ging an Thomas Iseli als Mitarbeiter des Contact Centers der SBB in Brig: Auf die Frage eines jahrzehntelangen Kunden, ob es beim Kauf eines GA keine Tageskartengutscheine mehr gebe, erhielt er von Herrn Iseli nicht nur den Bescheid, dafür müsse er noch eine Zeitlang warten, sondern als treuer Kunde gleich noch einen weiteren Gutschein. Oder Jean-Pierre Baebi, Sicherungsanlagen-Techniker >>>





Fulminante Rede: Martin Bütikofer, Direktor des Verkehrshauses.



Res Theiler übergibt die Urkunde den beiden Mitarbeitern der SBB vom Depot Delémont, Heinz Kneubühler und Max Stebler.

Bilder: G. Müller

Fortsetzung von Seite 19

>>> bei SBB Infrastruktur: Er behob frühmorgens eine Störung am Bahnhof Zug, übernahm anschliessend die Kundenlenkung und half bei Bedarf auch selber beim Perronwechsel mit, so dass alle Reisenden die nächsten Züge erreichten.

Martin Bütikofer, der Direktor des Verkehrshauses, nahm sich trotz seiner anderen mannigfaltigen Verpflichtungen Zeit, um die Anwesenden zu begrüssen und in einer fulminanten Rede ebenfalls den Wert des Zwischenmenschlichen im öV zu betonen. Solche Impulse geben auch uns von Pro Bahn den nötigen Rückhalt. Oft sind ja die einzigen Mitarbeitenden, die Reisende heute noch antreffen, die Zugchefs und

Zugbegleiter. Aus dieser Kategorie wurden uns drei Personen gemeldet – eigentlich erstaunlich wenige, aber für uns doch ein Zeichen, dass auch andere Mitarbeiterkategorien wahrgenommen werden.

#### Menschen mit dem besonderem Etwas

Bruno Schelbert, Zugchef aus Luzern, stellte einer vergesslichen Kundin nicht nur eine neue Tageskarte aus, weil sie diejenige für ihren Begleiter zuhause vergessen hatte, sondern offerierte den beiden Reisenden zur Beruhigung noch einen Kaffee vom Minibar-Wägeli. Heinz Kneubühler, Zugchef, und Max Stebler, Reisezugbegleiter, beide mit Standort Delémont, fielen einem Mitglied durch ihre schnellen und informativ-beruhigenden Durchsagen auf, als

ein ICN zwischen Basel und Biel zuerst einen Nothalt, dann noch einen weiteren Halt wegen einer technischen Störung hatte.

Eben dieser Heinz Kneubühler meinte ganz bescheiden, als er seine Urkunde überreicht erhielt, er hätte doch nur seinen Job gemacht. Einerseits stimmt das, andererseits kann jeder Job mit Kundenkontakt auf verschiedene Art erledigt werden. Mit dem Premio Pro wollen wir den Mitarbeitenden zeigen, dass ihr Einsatz wirklich gewürdigt und nicht nur als eine Selbstverständlichkeit hingenommen wird. Deshalb baten wir die Preisträger auch, in ziviler Kleidung und nicht in der Uniform anzutreten – wir wollen sie primär als Menschen mit dem besonderen Etwas auszeichnen, nur sekundär als Mitarbeitende eines bestimmten Unternehmens.

## Persönliche Beratung statt Automat und App

*Positive Initiative: BLS setzt Auskunftspersonen bei der Schiffländte Interlaken Ost ein.*

**Kaspar P. Woker** Kürzlich wurde die BLS an dieser Stelle scharf gerügt, weil sich kein Personal um die Zugsabfertigung ihrer RE-Züge kümmert. In anderen Situationen setzt die BLS – konkret der BLS-Schiffsbetrieb auf dem Brienzensee – erfreulicherweise zusätzliche Personen ein, statt die Gäste sich selbst oder einer elektronischen Information zu überlassen.

Der Berner Landbote vom 24. August berichtete vom Einsatz von Rangern und Rangerinnen bei der Schiffländte Interlaken Ost. In

leuchtend BLS-grünen Westen und mit grellem Hut geben sie Auskünfte über Fahrplan, Tarif, Sehenswürdigkeiten, Tourismus und begleiten auch ausgewählte Schiffskurse. Die unzähligen asiatischen und arabischen Touristen schätzen den Service genauso wie weniger reisegewohnte Schweizer. Zudem könne so das Verkaufspersonal am Schalter wirksam entlastet werden, wurde die Rangerin Ariane Müller im Artikel zitiert. Das Pilotprojekt lief bis Ende August und werde bei positivem Echo 2017 wiederholt und ausgeweitet.

Als Interessenvertretung der Kunden und Kundinnen im öV kann Pro Bahn der BLS für diese Initiative nur gratulieren. So erhält das Transportunternehmen ein persönliches Gesicht. Wir können uns nur wünschen, dass die BLS nie aus Kostenüberlegungen auf Reisezugbegleiterinnen und Ranger verzichten wird. Es bleibt dabei: motivierte Personen im Verkauf, als Zugbegleiter oder Busfahrer, Ranger und Auskunftspersonen vor Ort vermitteln den „transportierten“ Reisenden das Gefühl, auch als (Fahr-)Gast willkommen zu sein.



# Schwachstellen erkannt und gehandelt

Zwei Jahre nach der Erkundungsreise mit SBB-Kadern: Augenschein auf der gleichen Strecke.

**Karin Blättler** Am 1. Oktober 2014 hatten wir die Gelegenheit, mit Markus Streckeisen, Leiter Bewirtschaftung und Mitglied der Geschäftsleitung SBB Immobilien, und Renato Fasciati, ehemaliger Geschäftsführer der Zentralbahn, eine Reise mit insgesamt sechs Etappen von Luzern via Rothenburg Dorf – Rothenburg – Sempach-Neuenkirch – Olten – Aarau nach Zürich aus der Sicht eines billettlosenden öV-Kunden ohne Generalabonnement zu unternehmen. Wie haben darüber in den InfoForum-Ausgaben 4/2014 und 1/2015 berichtet. Es ging darum aufzuzeigen, mit welchen Problemen sich Bahnkunden herumschlagen müssen. Ortsunkundige sind besonders davon betroffen, wie Markus Streckeisen und Renato Fasciati selber unweigerlich erfahren mussten.

## Kundenführung verbessern

Im Anschluss an diese Reise haben wir Markus Streckeisen eine siebenseitige Liste mit Schwachstellen und Problembereichen überreicht. Sowohl Markus Streckeisen als auch Renato Fasciati war nach dem Tag klar, dass Handlungsbedarf besteht. Oftmals fehlte nur eine Hinweistafel, welche die Wegfindung viel einfacher gemacht hätte. Konsequenz: Markus Streckeisen und die SBB haben erkannt, dass der Hund im Detail begraben liegt. Die SBB haben daraufhin ein Projekt zur Verbesserung der Kundenführung lanciert. Als Pilotstrecke diente die Linie Luzern – Olten. Regelmässig hat uns

Markus Streckeisen über die Projektschritte auf dieser Strecke informiert.

Gemäss SBB-Medienmitteilung vom 22. Juli 2016 soll bis Ende 2016 die Kundenführung zum öffentlichen Nahverkehr in den Bahnhöfen einheitlich und einfacher werden. Davon wollten wir uns selbst überzeugen. Deshalb haben Marcel Homberger und Karin Blättler von der Pro-Bahn-Sektion Zentralschweiz fast auf den Tag genau zwei Jahre nach der ersten Reise dieselbe Fahrt nochmals unternommen. Erfreut durften wir feststellen, dass sich einiges getan hat.

## Vereinfachte Orientierung beim Bahnhof Rothenburg Dorf

Der Weg zu den Bushaltekanten ist neu sehr gut ausgeschildert, wie auch die Bushaltestelle selber. Einziger Wehrmutstropfen: Die Busstation stadtauswärts Richtung Bahnhof Rothenburg ist komplett mit Sträuchern verdeckt, wenn man vom Abgang der Bahnhofsüberführung runter auf die Strasse kommt. Man erkennt den Bushalt nur aufgrund der Markierung auf der Strasse. Vielleicht ist der Grundstückseigentümer des betroffenen Grundstückes bereit, im Interesse der Allgemeinheit seine Sträucher zurückzuschneiden.

Bessere Ausschilderung beim Bahnhof Rothenburg: Auffällig sind die vielen neuen Hinweisweisschilder. Leider ist an diesem Bahnhof mit der besseren Ausschilderung nicht alles Nötige gemacht.

Die Problembereiche:

- In Fahrtrichtung Olten hält der Zug erst nach dem Warteunterstand mit Billettautomat. Die Fahrgäste müssen mindestens 30 Meter zum Zug hetzen.
- Die Bahnhofstabelle in Fahrtrichtung Luzern liegt zirka 400 Meter von beiden Bushaltestellen entfernt. Sie liegt interessanterweise nicht einmal gegenüber der Bahnhofstabelle Richtung Olten, was eine optimale Anbindung ans Busnetz verunmöglicht.

Wir plädieren dafür, dass sowohl die Bahnhöfe als auch die Bushaltestellen in beiden Fahrtrichtungen parallel angelegt werden. Zusätzlich soll ein einfacher und gleichzeitig auch behindertengerechter Zugang zu den Zügen und Bussen geschaffen werden. Die Umplatzierung der Bushaltestellen liegt gemäss SBB in der Verantwortung der Gemeinde; die SBB werde entsprechende Initiativen nach Kräften unterstützen. Hingegen sind aber die SBB aus unserer Sicht für die Umplatzierung bzw. Parallellegung der Bahnhaltetabelle selber verantwortlich. Wir sind gespannt, wann dieser Umsteigepunkt kundenfreundlich umgebaut wird.

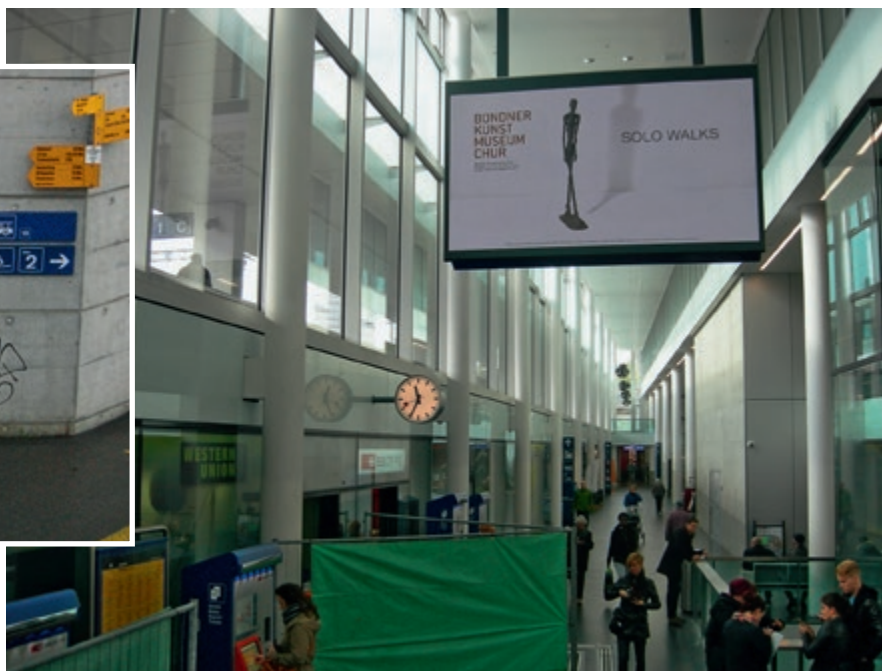
## Optimierung Bahnhof Sempach-Neuenkirch

Hier ist in der Tat einiges gegangen. Vor längerer Zeit schon wurden die WC-Anlagen saniert und wieder eröffnet. Nun sind weitere Schritte >>>



Bahnhof Rothenburg: Auffällig sind neu die vielen Hinweisweisschilder.

Handlungsbedarf im Bahnhof Aarau: Werbung statt Abfahrtszeiten auf dem Generalanzeiger. Bilder: PBS



Fortsetzung von Seite 21

>>> erfolgt. Auf dem Perron in Fahrtrichtung Luzern gibt es neu einen geschützten Wartebereich und sogar einen Billettautomaten. In beiden Fahrtrichtungen können dadurch die Billette auf den Perrons gelöst werden. Dies ist eine sehr kundenfreundliche Lösung. Wir hoffen, dass wie beim Bahnhof Sempach-Neuenkirch auch beim Bahnhof Rothenburg bald eine sinnvolle Lösung gefunden und umgesetzt wird.

### Bahnhof Aarau

Als erstes fiel unser Blick beim Augenschein auf den Generalanzeiger. Unübersehbar prangte uns anstelle der Zugsabfahrtsanzeige riesengrosse Werbung entgegen. Nur auf der Rückseite ist der Generalanzeiger noch das, was er sein sollte. Wir verstehen, dass die SBB sparen und neue Finanzquellen erschliessen müssen. Aber alles hat seine Grenzen. Die SBB finden diese Situation im Bahnhof Aarau auch verbesserungsfähig. Sie würden nach einer alternativen Lösung suchen und seien zuversichtlich, sie zu Beginn des kommenden Jahres umsetzen zu können. Wir hätten es begrüsst, wenn zuerst

eine neue Lösung geschaffen und erst dann der Generalanzeiger umgenutzt worden wäre.

Ansonsten hat sich im Bahnhof Aarau bezüglich Beschriftung noch nichts getan, zumindest konnten wir nichts feststellen. Das Bahnreisezentrum stand im Umbau. Auf unserer früheren Reise haben wir darauf hingewiesen, dass es beim Haupteingang vom Busplatz in den Bahnhof keinen Billettautomaten hat, einzig draussen auf dem Perron 1. Wir regten an, dass dieser Billettautomat besser im Eingangsbereich platziert würde. Die SBB haben uns mitgeteilt, dass eine Versetzung kein Sinn macht und man das Anliegen deshalb nicht weiterverfolgt. Wir erhoffen uns, dass der Bahnhof Aarau im Rahmen des Projektes zur Verbesserung der Kundenführung noch optimiert wird. Unsere Stippvisite fand schliesslich schon anfangs Oktober statt. Bis zum Projektende verbleibt ja noch Zeit.

An dieser Stelle danken wir Markus Streckeisen und Renato Fasciati nochmals für die Zeit, die sie sich genommen haben. Wir danken auch den SBB, dass sie unsere Anliegen auf dieser Strecke ernst genommen und tatsächlich auch Massnahmen eingeleitet haben. Nicht nur auf dieser Strecke, sondern schweizweit.

## Erneuerung der Anlagen im Bahnhof Rapperswil

Vorstandsmitglieder der Sektion Zürich informieren sich vor Ort am „Tag der offenen Baustelle“

**Michael Strasser** Für die doppelspurige Strecke Richtung Rüti ZH und die einspurige Strecke Richtung Schmerikon bestehen im Bahnhof Rapperswil nur zwei Gleisachsen. Damit kann das heutige Fahrplanangebot wohl gefahren werden, bereits kleine Verspätungen wirken sich jedoch negativ auf die Fahrplanstabilität aus. Zahlreiche Anlagen im Bereich der Bahninfrastruktur sind zudem erneuerungsfähig. Die Ausbauten und Erneuerungen ermöglichen es, den Zugverkehr auch in Zukunft pünktlich und sicher abzuwickeln.

### Ein Perron nicht behindertengerecht

Ein Teil des Vorstandes der Sektion Zürich nahm am „Tag der offenen Baustelle“ in Rapperswil teil, um ein Bild des Bauprojekts, des Nutzens für die Pendler und des Lärms für die Anwohnerinnen zu erhalten. Nach der Präsentation des Projekts mit den Punkten Weichenerneuerung und Neubau des Stellwerks stellte sich

die Frage, welches der eigentliche Nutzen für die Pendler sei. Der Projektleiter versicherte uns eine behindertengerechte Gestaltung des gesamten Bahnhofes mit stufenfreiem Zugang zu den Zügen. Dies wollten wir selber überprüfen, recherchierten in den Unterlagen und fanden folgenden Punkt: „Behindertengerechte Gestaltung der Perrons Gleise 1, 2/3 und 4/5“. Kenner des Bahnhofes merken, dass da etwas nicht stimmt. Der Bahnhof Rapperswil besteht aus 7 Gleisen. Nach einer Rückfrage an den Projektleiter bekamen wir ein erstaunliche Antwort: „Das Perron 6/7 gehört zur SOB und nicht zur SBB“.

Es wird ein Projekt mit Kosten von 88,5 Mio. Franken erarbeitet, mit der Aussage von einer behindertengerechten Gestaltung der Perrons, jedoch dank der Raufereien zwischen SBB und SOB nur halbpatzig. Die Sektion Zürich findet dies unverschämt und wird an diesem Punkt sicherlich am Ball bleiben.

## Gönnermitglieder

**BERN MOBIL**



**SIEMENS**



**SOB SÜDOSTBAHN**



## Gemeinden

BL: Läuelfingen  
TG: Frauenfeld  
UR: Erstfeld  
ZH: Dietikon, Dietlikon, Dübendorf, Elgg, Meilen, Rafz, Richterswil, Schlieren, Schwerzenbach, Thalwil, Uetikon, Wädenswil





Karin Blättler (links) mit Gewinnerin Katja Kraess.  
Bild: Patrick Kaelin

## Mit der Gottardo-Uhr am Handgelenk

Pro-Bahn-Mitglied Katja Kraess gewann den Hauptpreis bei der Standaktion zur Eröffnung des Gotthard-Basistunnels. Sie kommentiert den neuen Fahrplan am Gotthard kritisch.

**Romeo Degiacomi** Karin Blättler, Präsidentin von Pro Bahn Zentralschweiz, überreicht Katja Kraess, Architektin und Pro-Bahn-Mitglied aus Luzern, im September eine „SBB-Gottardo 2016“-Uhr im Wert von 750 Franken. Der Hauptpreis, gesponsert von Mondaine, wurde anlässlich des Pro-Bahn-Publikumsanlasses in Erstfeld verlost (InfoForum 3/2016, Seiten 19 und 22). Katja Kraess freute sich über die exklusive Uhr und dankte Pro Bahn für das Engagement im

öffentlichen Verkehr – insbesondere für den Erhalt der Gotthard-Bergstrecke. Auch sie kritisiert den neuen SBB-Fahrplan ab Dezember 2016 am Gotthard, mit dem vor allem Reisende aus Basel/Luzern einen weiteren Abbau spüren. Für Kraess sind die TILO-Züge, die auf der Bergstrecke ab Erstfeld bis Lugano zum Einsatz kommen, unbequem, und sie ist mit dem neuen Gotthard-Angebot unzufrieden: „Das beschwerliche zweimalige Umsteigen mit Gepäck ist für Reisende nach Locarno eine Zumutung“. Sie kritisiert, dass der erste direkte Zug ins Tessin neu erst um 10.18 Uhr Luzern verlässt und kommt zum Schluss: „Trotz des neuen Basistunnels ist der neue Fahrplan eine wesentliche Verschlechterung für unsere Reisen nach Locarno.“

## Billettpflicht aufheben

**PBS** Anlässlich ihrer Sitzung vom 24. September 2016 in Bellinzona hat die Präsidentenkonferenz von Pro Bahn Schweiz eine Resolution verabschiedet, wonach die Billettpflicht in Zügen aufzuheben und wieder für eine normale Zugsbegleitung im Sinne einer Kundenbetreuung zu sorgen sei. In diesem Sinne wurde auch Bundesrätin Doris Leuthard als Vorsteherin des Eidgenössischen Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation angeschrieben. Die Antwort ist enttäuschend ausgefallen, indem Leuthard mit der Begründung der operationellen Tätigkeit auf die SBB-Konzernleitung verwies.

## Mitgliederversammlung der Sektion Zürich

**Jean-Pierre Baebi** Die Mitgliederversammlung der Sektion Zürich findet am Freitag, 31. März 2017 um 18.00 Uhr in der Lokremise 1 des DVZO in Uster statt. Neben den normalen Geschäften stehen auch Wahlen des Vorstandes auf der Traktandenliste. Die Abnahme der Jah-

resrechnung 2016 sowie das Budget 2017 sind ebenfalls Bestandteil der Versammlung. Zudem müssen wir nach acht Amtsjahren unseren Präsidenten verabschieden, welcher das Präsidium aus gesundheitlichen Gründen aufgeben muss. Urs Schaffer wurde 2008 in Uster zum Präsidenten gewählt und sein Wunsch war es, auch wieder in Uster in den Ruhestand zu treten. Urs wird uns aber im Vorstand erhalten bleiben und den Pressedienst der Sektion Zürich übernehmen.

## Vielen Dank und alles Gute, Marcel

**Karin Blättler** Praktisch von der ersten Stunde an war Marcel Homberger Mitglied unseres Vorstandes in der Sektion Zentralschweiz, zuerst als Aktuar, später auch als Kassier. An der letzten Mitgliederversammlung ist Marcel altershalber zurückgetreten. Wir bedauern den Rücktritt ausserordentlich. Es freut uns aber, dass uns Marcel weiterhin für einzelne Fragen und Einsätze zur Verfügung steht. Ganz loslassen kann er Pro Bahn nicht. Zu gross war sein Engagement in den letzten zwölf Jahren. Am 8. September durften Romeo Degiacomi und die Schreibende Marcel auf einer Führerstandsfahrt über den Brünig – zum Abschied gestiftet von der Zentralbahn – begleiten und bei einem gemütlichen Mittagessen in Interlaken über die unzähligen Hochs und Tiefs der vergangenen Jahre plaudern. Danke, Marcel!



Marcel Homberger (Bildmitte) auf der Führerstandsfahrt über den Brünig.  
Bild: Karin Blättler

## Kontakte

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

**NORDWESTSCHWEIZ**  
Willi Rehmann, Präsident  
Pro Bahn NWCH, 4000 Basel  
T 061 421 31 80  
willi.rehmann@bluewin.ch

**TICINO ASTUTI**  
Melitta Jalkanen  
Via Nosedà 15, 6977 Ruvigliana  
T 091 971 21 32  
melitta.jalkanen@verditicino.ch

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

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

**OSTSCHWEIZ**  
Dr. Benedikt Zeller, Präsident  
Gusstrasse BK 425, 8884 Oberterzen  
T 079 407 60 23  
benedikt.zeller@gmx.net

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



Gemeinsam sind wir stark: Pro Bahn Schweiz, die Interessenvertretung der Kundinnen und Kunden des öffentlichen Verkehrs.



# ProBahn

Schweiz

Jetzt Mitglied werden ...

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Einzelmitglied<br>CHF 50.- / Jahr        | <input type="checkbox"/> Partnermitglied<br>CHF 30.- / Jahr             |
| <input type="checkbox"/> Studenten / Lehrlinge<br>CHF 25.- / Jahr | <input type="checkbox"/> Vereine / Verbände<br>CHF 100.- / Jahr         |
| <input type="checkbox"/> Gemeinden<br>CHF 200.- / Jahr            | <input type="checkbox"/> Firmen / Gönner<br>mindestens CHF 500.- / Jahr |

... ausschneiden und einsenden:

Pro Bahn Schweiz  
CH - 8000 Zürich

oder online  
[www.pro-bahn.ch](http://www.pro-bahn.ch)

Wer mindestens drei neue Mitglieder für Pro Bahn Schweiz wirbt, erhält als Geschenk Reisegutscheine reka-rail im Wert von CHF 50.-.

Name / Vorname \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

PLZ / Ort \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse \_\_\_\_\_

Datum / Unterschrift \_\_\_\_\_

Empfohlen durch  
(Name / Adresse) \_\_\_\_\_