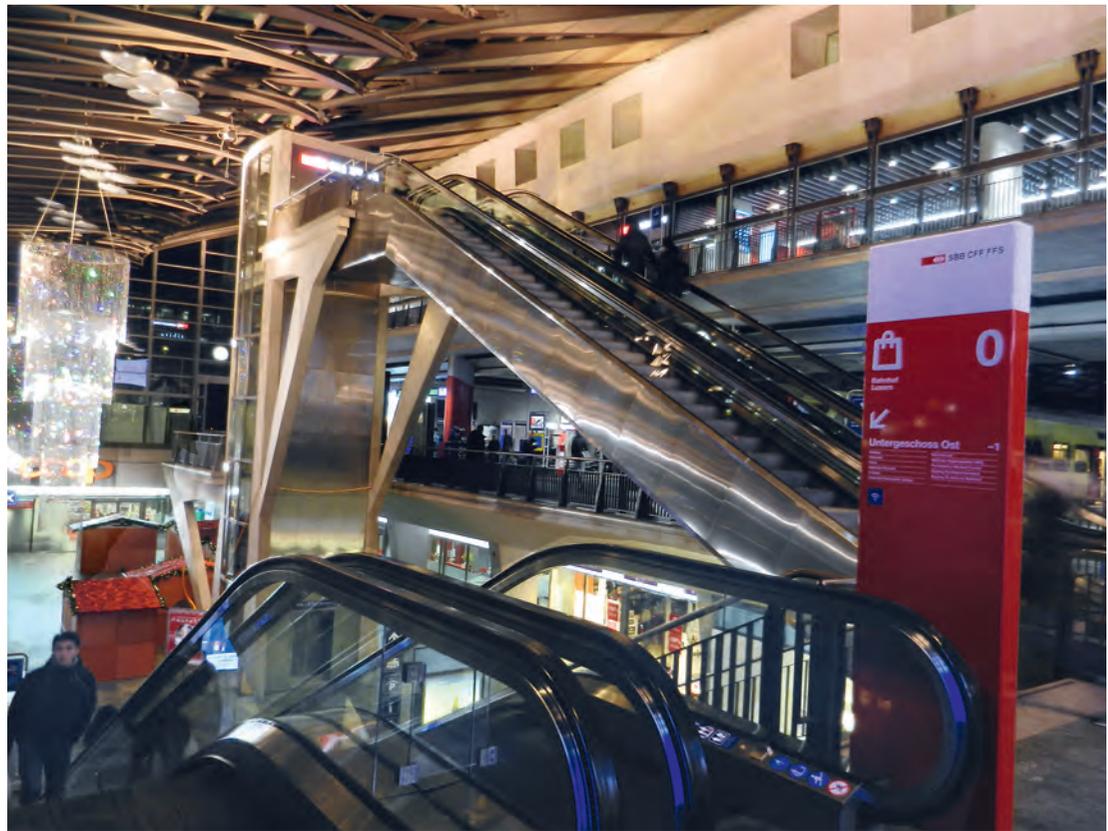


# SBB: Kleidergeschäfte statt Billettschalter

*Mit schönen Worten eröffneten die SBB in Luzern ihr neues Reisezentrum. Den Bahnkunden bringt das nur Nachteile. Schlechtes Vorbild dürfte der Hauptbahnhof Bern sein.*

Das SBB-Reisezentrum am Bahnhof Luzern ist nach einer zehnmonatigen Bauphase vom Untergeschoss ins erste Obergeschoss ans Tageslicht gezügelt: So haben die SBB Ende Oktober den Umzug von Billettschaltern, Gepäckaufgabe sowie Geldwechsel in Luzern mitgeteilt. Diese Verlegung bedeutet für viele Reisende einen Umweg. Die Kundenorganisation «Pro Bahn» kritisiert: «Bahnkunden, die zum Beispiel im Parkhaus parkieren und ihr Gepäck einchecken wollen, werden künftig vom Parkhaus im UG zwei Stockwerke überwinden müssen.»

So muffig, wie es die SBB darstellen, ist das Untergeschoss in Luzern nicht: Es wird von vielen Reisenden als Ein- und Ausgang in die Stadt benutzt. Die meisten der rund 60 Geschäfte des Bahnhofs sind dort angesiedelt. Die Lage der Schalter war deshalb für die Bahnkunden praktisch. Jetzt werden dort die Modekette H&M, die Kosmetikläden Body Shop und Rituals so-



**Bahnhof Luzern:** Gepäckaufgabe und Schalter ins obere Stockwerk verbannt

wie der Mobilfunkhändler Mobilezone einziehen. Für die SBB ist es finanziell einträglicher, diese Räume an Geschäfte zu vermieten. Die SBB sagen: «Wo sich früher das SBB-Reisebüro befand, wird eine Automatenzone eingerichtet. Nur ein Teil der Räume wird vermietet.»

## Vorgehen von anderen Bahnhöfen bekannt

SBB-Kunden kennen die Strategie aus andern Bahnhöfen: Auch in Bern wurden die Billettschalter zulasten der Passagiere verschoben. Statt in der stark frequentierten Bahnhofshalle befinden sie sich nun einen Stock

darüber. Die Schalter sind über eine Treppe, eine Rolltreppe oder einen Lift zu erreichen. Der Wartesaal liegt neu in einem Zwischengeschoss, und die Schliessfächer befinden sich in einem Abstellraum. Die besten Plätze nehmen McDonald's, Starbucks und Swatch ein.

Dazu kommt: Seit 2004 haben die SBB die Zahl der Bahnhöfe mit bedienten Schaltern massiv reduziert – von 279 auf 179. Und dort, wo es überhaupt noch Schalter gibt, sind selbst in Stosszeiten nicht mehr alle geöffnet («K-Tipp» 7/2015). Auch in grossen Bahnhöfen wie Bern, Winterthur, Biel und

St. Gallen sind die Öffnungszeiten der Schalter verkürzt worden.

## Schalter öffnen in Luzern nun später

Das neue Reisezentrum in Luzern hält es gleich: Die Schalter öffnen dort morgens neu um 6.40 Uhr statt um 6.15 Uhr. Die SBB begründen dies mit der geringen Nachfrage am frühen Morgen. Dafür könne tagsüber, wenn die Nachfrage gross sei, mehr Personal eingesetzt werden.

Zum Umzug ins Obergeschoss und dem weiteren Weg schreiben die SBB: «Wir haben die Kritik ernst ge-

nommen und auf Anregung von «Pro Bahn» moderne und schnelle Lifte installiert. Die Kunden gelangen damit in wenigen Sekunden ins Obergeschoss.»

Die Verkehrsbetriebe Luzern haben im Untergeschoss des Luzerner Bahnhofs ihre eigenen Schalter, wo nebst Bustickets auch SBB-Billette gekauft werden können. In ihrem Kundenmagazin nehmen sie die SBB auf die Schippe: «Während andere Transportunternehmen ihr Kundeninformationszentrum zügeln, bleiben wir bei unseren Kunden.»

Markus Fehlmann



ULI NUSKO

Abfahrtstafel in Bern: Neuer Werbebildschirm (rechts) nimmt Platz weg

# Neue Anzeigetafeln: Lückenhafte Angaben

*Die neuen Generalanzeiger in den Bahnhöfen zeigen weniger Halte an. Verwirrte Kunden beschwerten sich.*

Die SBB haben in 16 grossen Bahnhöfen neue grosse Anzeigetafeln installiert. Sie zeigen in den Haupthallen die Ziele und Zwischenstopps der nächsten Züge an. Dabei wurden die alten Fallblattanzeiger

durch digitale LED-Anzeiger ersetzt. Kostenpunkt: 18 Millionen Franken («K-Tipp» 19/2015).

Für die Zugverbindungen stehen nun jedoch bis zu 13 Zentimeter weniger Platz zur Verfügung, wie die SBB bestätigen. Folge: In Bern zeigt die Tafel nicht mehr an, dass der Interregio nach Genf in Lausanne hält. Auch dass der Intercity nach Romanshorn in Zürich Flughafen einen Stopp einlegt, erfahren die Reisenden nicht mehr. Genau so wenig, dass der Zug nach Lausanne in Romont und Palézieux hält und der Intercity nach Interlaken Ost auch in Interlaken West stoppt.

Das «ist nicht gerade kundenfreundlich», kritisiert ein Schalterbeamter des Bahnhofs Bern in der Mitarbeiterzeitung der SBB. «Die Anzahl der Beanstan-

dungen, die wir notieren, zeigt, dass viele Reisende verunsichert sind», schreibt der SBB-Verkaufsmitarbeiter weiter. Die SBB-Medienstelle spielt dies herunter und sagt, es hätten sich nur «einige wenige Kunden» wegen der fehlenden Haltestellen gemeldet.

## Kein Platz mehr für den Halt in Landquart

Am Bahnhof Chur zeigt die neue SBB-Anzeigetafel bei der Postautoplattform ebenfalls weniger Halte an. Die Tafel ist so klein, dass beim Intercity nach Basel neben dem Zielbahnhof nur noch eine Ortschaft Platz hat. Anfänglich wurde deshalb nur der erste Stopp in Landquart eingeblendet. Der wichtigste Zwischenstopp Zürich HB fehlte. Inzwischen strichen die SBB Landquart und blenden dafür nun Zürich ein. yde

# Tageszeitungen: Aktualität bleibt auf der Strecke

*Wer weit weg von der Zeitungsdruckerei wohnt, erhält keine aktuelle Ausgabe.*

Die Anschläge in Paris passierten in den späten Abendstunden des 13. Novembers. Viele NZZ-Leser suchten am nächsten Morgen aber vergebens nach entsprechenden Informationen. Etliche Abonnenten des «Tages-Anzeigers» fanden immerhin auf den hinteren Seiten eine Kurzmeldung. Grund: Je weiter entfernt von der Druckerei die Abonnenten wohnen, desto früher wird die Zeitung gedruckt, damit die Zustellung via Post klappt.

Störend: Beim Abschluss eines Abos erfährt der Kunde nicht, wie aktuell die Ausgabe sein wird, die er am Morgen im Briefkasten findet.

Die NZZ-Version für die «am weitesten entfernt» wohnenden Abonnenten wird laut Pressestelle bereits um 22.25 Uhr in die Druckerei geschickt. Für die übrigen Abonnenten ist um 23.30 Uhr Redaktionsschluss. Beim «Tages-Anzeiger» sei für alle Abonnenten um 23.15 Uhr Redak-

tionsschluss, sagt die Herausgeberin Tamedia. Für einen Teil der Auflage, die im lokalen Bereich verteilt werde, könne die Redaktion jedoch nachträglich Aktualisierungen vornehmen.

Bei der «Berner Zeitung» ist für die Bieler und Seeländer Abonnenten der Redaktionsschluss bereits um 23.05 Uhr, für die Stadtberner Abonnenten um 00.30 Uhr. yde



Unterschiedliche Titelseite: Ausgabe vom 14. November für Bern (oben) und für Zürich

## FORUM

Was halten Sie von den neuen Abfahrtstafeln?

Schreiben Sie an: [saldo](mailto:saldo), Postfach 723, 8024 Zürich, [redaktion@saldo.ch](mailto:redaktion@saldo.ch). Oder diskutieren Sie im Internet unter [www.saldo.ch](http://www.saldo.ch).