

**Zeitschrift:** Geschäftsbericht / Schweizerische Bundesbahnen  
**Band:** - (1994)  
  
**Rubrik:** Personenverkehr

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

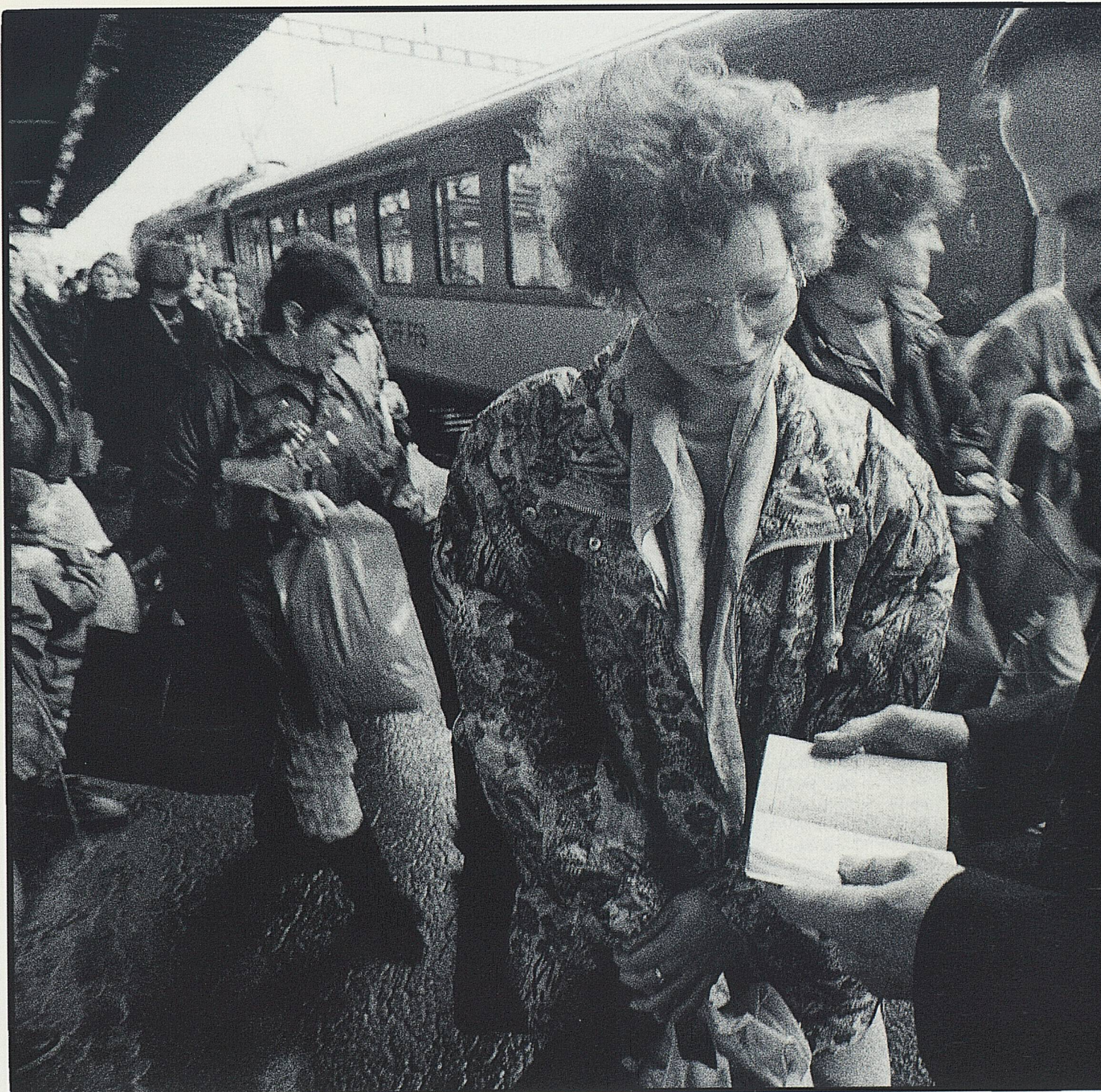
### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 17.11.2024

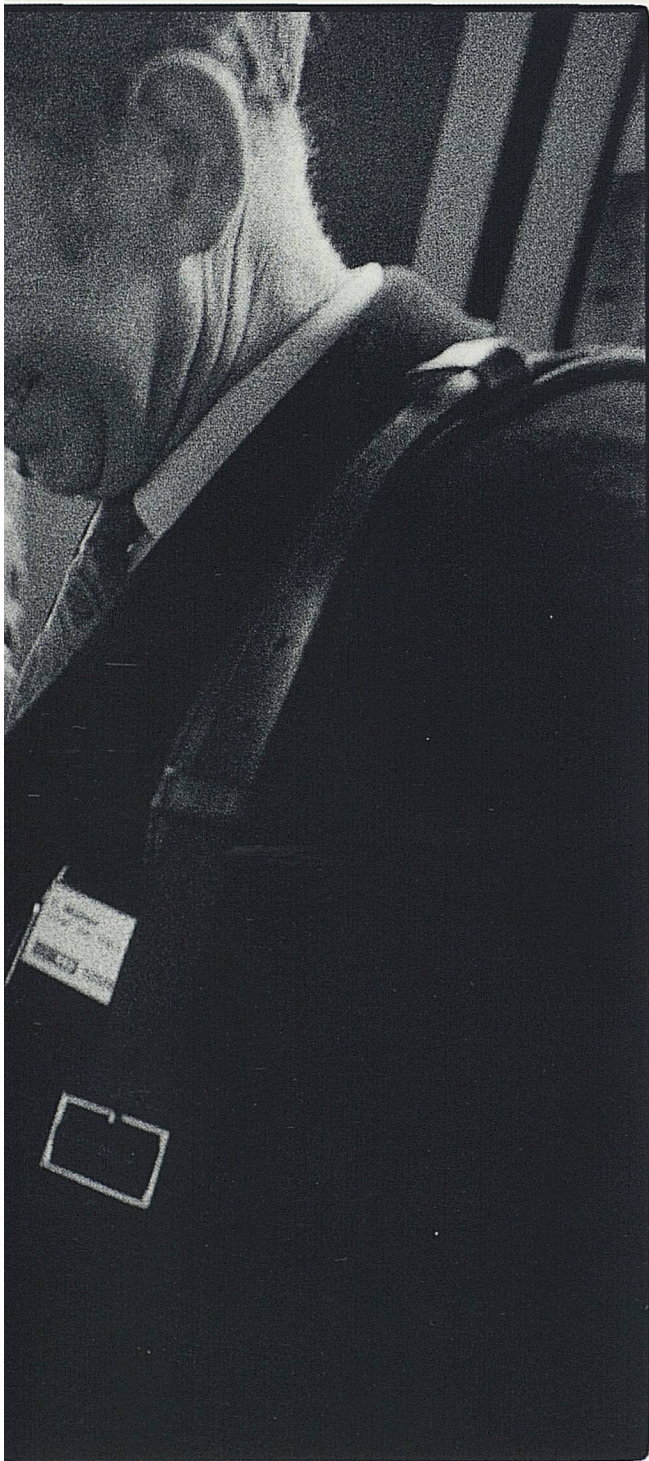
**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**





Freundliche Bahn ...  
Aufgestellte und gut ausgebildete  
SBB-Mitarbeiterinnen und  
-Mitarbeiter geben ihr Bestes, damit  
die Reise angenehm verläuft, der Zug  
sicher ankommt und Güter «just in  
time» zum Auslad bereitstehen.





***Die wenig konsumfreundliche Wirtschaftslage spiegelte sich 1994 auch im finanziellen Ergebnis des Personenverkehrs. Positiv wirkte sich der «Trendbruch» im Regionalverkehr aus, wo auf 2% wenig nachgefragte Zugkilometer verzichtet wurde. Negativ war dagegen der Einbruch bei den internationalen Reisen, dessen Hauptgründe im Wettbewerb mit dem Luftverkehr und im hohen Frankenkurs liegen. Die Zahl der Stammkundinnen und -kunden hat sich beim Halbtax-Abonnement auf 1,8 Mio. knapp gehalten und beim Generalabonnement um fast 20% auf 143 000 erhöht.***

Angesichts der Wirtschaftslage und im Bewusstsein, die Möglichkeiten am Markt ausgeschöpft zu haben, beschlossen die SBB, 1994 grundsätzlich auf Tarifaufschläge zu verzichten. Im übrigen suchten die SBB vermehrt mit rationelleren und besseren Leistungen sowie mit attraktiven Angeboten Stärken zu nutzen und neue Kaufanreize zu schaffen.

### **Regionalverkehr**

Das Wachstum der Bundesabgeltung für den Regionalverkehr um jährlich bis zu 10% zwang die SBB zum Handeln. Der Ende Mai 1994 realisierte «Trendbruch» verbesserte das Ergebnis und stabilisierte damit die Abgeltung gemeinwirtschaftlicher Leistungen. Erreicht wurde dieser namentlich durch die Streichung einzelner, wenig benützter Züge (2% der Regionalzugskilometer), die Umstellung auf Busbetrieb (Gotthard Süd- und Nordrampe, Monthey – St-Gingolph, Solothurn – Büren an der Aare, Koblenz – Laufenburg) und den Übergang zum kondukteurlosen Betrieb (1. Etappe).

Für die Kundschaft setzten aber Angebotsverbesserungen und Aktionen positive Zeichen. Beispiele dafür sind die neuen Züge

zwischen Genève und La Plaine nach dem Vorbild des «Tramway Sud-Ouest Lausannois», die Inbetriebnahme weiterer «Kolibri»-Züge, die Aktion «Pendler-Bonus» als gezielte Massnahme zur Stammkundenpflege und die «Sonntagskarte», eine Aktion zum Verkauf freier Plätze in Regionalzügen.

Differenzierte Preiserhöhungen in verschiedenen Tarifverbänden brachten auch den SBB Mehrerträge.

Mit attraktiven Angeboten und dem Engagement für verschiedene Regionalisierungskonzepte bezeichnen sich die SBB zum regionalen Personenverkehr.

### **Fernverkehr Schweiz**

Die Ertragsentwicklung, insbesondere im Ausflugs- und Freizeitverkehr, blieb im ersten Halbjahr klar unter den Erwartungen zurück. Sie konnte aber dank regionalen und nationalen Aktionen im 2. Halbjahr wieder etwas aufgefangen werden. Mit einer Steigerungsrate von 19,5% auf 143 000 Abonnemente erwies sich das GA als unbestrittener Publikumsliebling.

Ende Dezember waren 1782139 Halbtax-Abonnemente im Umlauf, was gegenüber dem Vorjahr einem Rückgang von 3,8% entspricht. Die Kombination Halbtax-Abonnement mit einer Debit- oder Kreditkarte unter dem Namen Rail Card kam gut an. Bereits im August wurde die 100 000ste Rail Card verkauft (Dezember: 123 000 Rail Cards).

Zahlreiche Einzelmassnahmen und attraktive Kaufanreize brachten unseren Kunden und Kundinnen einen Zusatznutzen.



Dazu einige Beispiele:

- Gratis Eintritt in Muba und BEA für Inhaber gültiger Retourbillette, GA oder Tageskarten;
- Herbstaktion mit 740 000 verkauften «Tageskarten zum Spottpreis» (+12 % gegenüber 1993);
- Aktion «Halbtax-Abo-Bonus» mit bis zu 50 % Rabatt in Hotels, Museen und Thermalbädern;
- Kombination von GA mit Visa-Kreditkarte oder Debitkarte (Postcard PTT);
- Annahme der Postcard als Zahlungsmittel (auch beim Rail Service) und für Bargeldbezüge (auch in Fremdwährungen);
- Billettvorverkauf für die Musicals «Cats» und «Keep cool» an SBB-Schaltern;
- Inbetriebnahme modernisierter Einheitswagen im «New Look» mit Laderaum für Fahrräder;
- Freizeitangebote zu einem reduzierten Pauschalpreis;
- Bestellung von 60 Steuerwagen für Intercity- und Schnellzüge.

### **Internationaler Verkehr**

Der Wettbewerb im internationalen Personenverkehr verschärfte sich. Die SBB beschlossen deshalb, die Auslandpreise auf Anfang 1995 um 12 % zu reduzieren. Mit dieser Massnahme werden auch wechselkursbedingte Vorteile an die Kundenschaft weitergegeben. Kundenorientierte, attraktive Neuerungen und ein besser auf die Nachfrage abgestimmtes Angebot kennzeichneten den internationalen Verkehr im Jahre 1994. Im Tagesverkehr mit Spanien und dem Mittelmeerraum löste der raschere und komfortablere TGV auf dem Abschnitt Genève – Montpellier mit direkten Anschlüssen von und nach Barcelona den Catalan-Talgo ab. Spürbar

mehr Komfort genossen Fahrgäste in EuroCity-Zügen, die mit SBB-EC-Wagen ausgestattet wurden. Ende 1994 waren 61 von 70 bestellten EC-Wagen 1. Klasse und 110 von 155 der 2.-Klass-Version ausgeliefert. In den EC-Zügen Stuttgart – Zürich und Zürich – Milano ersetzen solche Wagen bisher eingesetzte TEE II-Kompositionen aus den 60er Jahren. Der Nachttransitverkehr via Gotthard und Simplon wurde mit dem Verknüpfen von Zugläufen sowie mit saisonalen Einschränkungen der Nachfrage angepasst.

Der Verwaltungsrat stimmte einer weiteren Beschaffung von Pendolino-Zügen italienischer Bauart durch die Cisalpino AG zu. Sie sollen schrittweise ab 1996 nicht nur am Simplon und Lötschberg, sondern auch am Gotthard eingesetzt werden.

### **Rail Service**

Der Rail Service – ein «telefonischer Bahnschalter» – ist seit dem 1. August 1994 über eine 157er-Telefonnummer in der ganzen Schweiz erreichbar. Dieses Dienstleistungsangebot bringt den Bahnschalter in die Wohnstube oder an den Arbeitsplatz. Kompetente Beratung und Verkauf ohne Schlangestehen am Schalter sowie rasche Auskunft über die einheitliche Telefonnummer 157 22 22 sind die Stärken des Rail Service. Bestellte Reservierungen und Billette werden wahlweise an einem beliebigen Bahnschalter bereitgehalten oder mit der Post zugestellt. Bezahlt wird mit Kreditkarte oder Postcard. Dieser neue, nationale Verkaufskanal garantiert eine hohe Erreichbarkeit: 85 % aller Anrufe werden innerhalb von 6 Summtönen beantwortet. Im Berichtsjahr wurden über 900 000 Anrufe registriert mit Spitzen von bis zu 180 000 pro Monat. Heute werden täglich rund 1000 Aufträge bargeldlos abgewickelt. Der Rail Service kommt an, wie positive Kundenreaktionen belegen. Die Ertragsziele wurden von Anfang an deutlich übertroffen.

### **Kursbuch**

Das Offizielle Kursbuch 1994/1995 wurde erstmals mit Hilfe der elektronischen Fahrplandatenbank erstellt, die praktisch alle öffentlichen Transportunternehmungen der Schweiz umfasst. Diese neuen technischen Möglichkeiten erlaubten den Kursbuchsatz am Bildschirm aufzubereiten. Die neue Gestaltung verbesserte dank grösserem Format die Lesbarkeit der Fahrpläne.



Automatisierte Bahn ...  
Die Bahn braucht rationelle Abläufe.  
Längst lenken Automaten Züge durch  
Knoten und halten den Aufwand  
in Grenzen. Billettautomaten ersparen  
oft Umwege und das Anstehen am  
Schalter. Sie sind auch ausserhalb  
der Geschäftsstunden da.

