

# Personenverkehr

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Geschäftsbericht / Schweizerische Bundesbahnen**

Band (Jahr): - **(1999)**

PDF erstellt am: **28.06.2024**

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



# Personenverkehr







# Wir bewegen.

Sanft neigt sich der ICN in die Kurve. Dieser neueste Zug der SBB ist mit einer innovativen Neigetechnik ausgerüstet, die zuverlässiger und angenehmer als jene von anderen Neigezügen arbeitet. Die höhere Kurvengeschwindigkeit ist aber kein Selbstzweck. Dank der kürzeren Reisezeit auf der Jurasüdfusslinie zwischen Zürich und dem Genfersee lassen sich in Lausanne die Anschlüsse zu einem Knoten optimieren. Dass der Neigezug innen wie aussen attraktiv gestaltet ist, versteht sich von selbst.









# Wir begleiten.

Die Kontrolle der Fahrausweise gehört immer noch zu den Aufgaben der Zugbegleiterinnen und -begleiter, und die Lochzange bleibt vorläufig ein wichtiges Instrument. Doch werden andere Aufgaben wie der Verkauf von Billetten mit dem tragbaren Gerät sowie die Information und Beratung der Bahnkundinnen und -kunden wichtiger. Die Zugbegleiterinnen und -begleiter sind deshalb in erster Linie Kundenbegleiter.







## Personenverkehr

Der SBB-Personenverkehr kann auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 1999 zurückblicken. Die Strukturen und Prozesse der neuen Division wurden konsolidiert. Aufgrund der guten Verkehrserträge konnte das budgetierte Ergebnis überschritten werden.

Die Division Personenverkehr umfasst alle Einheiten, um kundengerechte Angebote in kurzer Zeit realisieren zu können. Damit liegt die Verantwortung – im Gegensatz zur früheren Organisation – in einer Hand. Im vergangenen Jahr wurden die Grundlagen für die strategische Ausrichtung als Division innerhalb der Gesamtunternehmung geschaffen. Mit den neuen regionalen Strukturen wurde der Abbau von Hierarchien möglich, gleichzeitig kamen die SBB näher zu ihren regionalen Kunden und Auftraggebern.

Auch die Produktion war 1999 durch die Divisionalisierung geprägt. Mit der Zusecheidung von Rangierangestellten, Rangier- und Streckenlokführern sowie der gesamten Triebfahrzeugflotte zu den Divisionen Personen- und Güterverkehr wurde die Übergangsphase abgeschlossen. Seit der Übernahme der Traktion in der zweiten Jahreshälfte verfügt die Division Personenverkehr über ihre wichtigsten Betriebsmittel. Im neuen Jahr werden ihr zudem drei der fünf Hauptwerkstätten der SBB zugeteilt.

### Hohe Ertragserwartungen erreicht

Der Personenverkehr konnte sein Wachstum fortsetzen. Die Zahl der gefahrenen Personenkilometer nahm um gut 1% auf 12 615 Mio. zu, die Zahl der Personenfahrten wuchs um 3,7% auf 276 Mio. Dies zeigt, dass die generelle Tarifierhöhung auf Anfang Jahr (zur Kompensation der aufgelaufenen Teuerung und der Erhöhung der Mehrwertsteuer) vom Markt insgesamt gut aufgenommen wurde.

Der Verkehrsertrag konnte um 4,6% auf 1 603,6 Mio. Franken gesteigert werden. Über den Erwartungen mit einem Zuwachs von 7,8% entwickelte sich der Verkauf von Normaltarif-, das heisst gewöhnlichen Bahnbillets. Insbesondere bei attraktiven Städteverbindungen zeigte sich ein starkes Wachstum.

Die Zahl der im Umlauf befindlichen Halbtaxabonnemente nahm weiter zu und erreichte am Jahresende den Stand von 1,87 Mio. (plus 3,2%). Das 1997 eingeführte Zweijahresabo für 222 Franken erweist sich als dauerhafter Erfolg, was

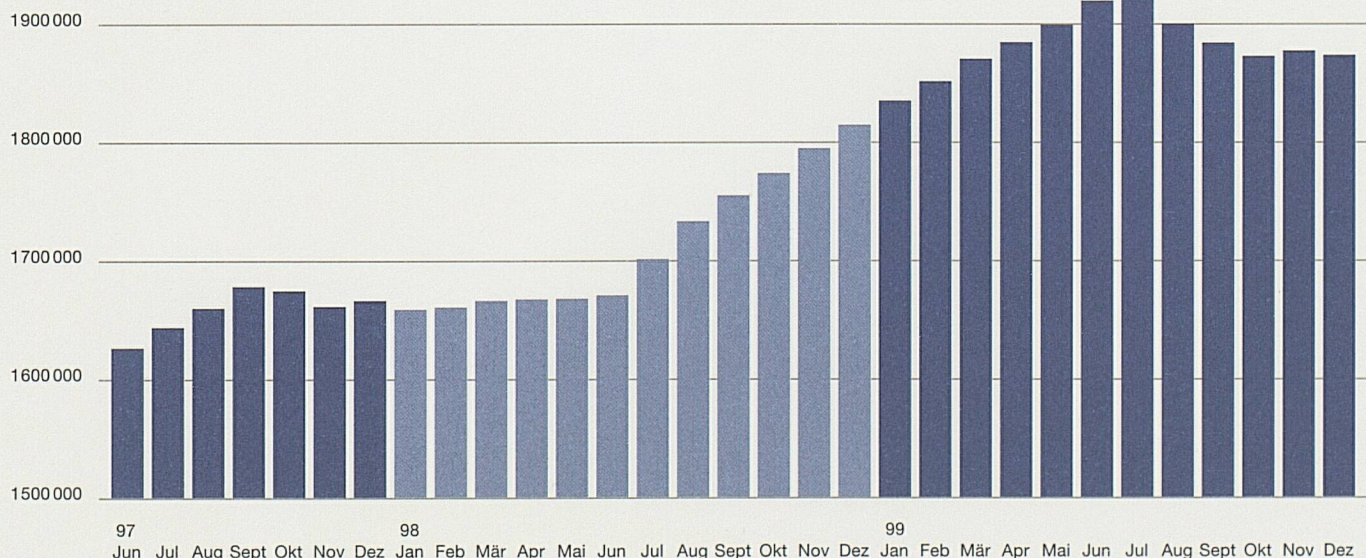


Die attraktive Innengestaltung der Züge wird immer wichtiger.

sich beispielsweise an der Erneuerungsrate dieser Abonnemente zeigt.

Die Preise der Generalabonnemente waren per Anfang Jahr erhöht worden. Trotzdem blieb die Zahl der im Umlauf befindlichen GAs mit 223 000 praktisch auf dem Vorjahresstand. Ihr Ertrag nahm um 9,1% zu. Die Stammkundschaft des öffentlichen Verkehrs konnte also insgesamt vergrössert und die Kundenbindung verstärkt werden.

### Halbtaxabonnemente im Umlauf







Der SBB-Regionalverkehr prägt den Alltag breiter Bevölkerungskreise.



Der erste der neuen ICN-Neigezüge wurde Ende 1999 von den SBB übernommen.

## Kunden sind zufrieden – ausser mit den Preisen

Die Umfragen zur Kundenzufriedenheit ergaben, dass die Stärken des öffentlichen Verkehrs beim Komfort, der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals sowie beim Fahrplanangebot gesehen werden. Als grösste Schwäche wird das Preis-Leistungs-Verhältnis bezeichnet. Die Schweizer Wohnbevölkerung ist mit dem öffentlichen Verkehrssystem insgesamt zufrieden, sogar leicht mehr als mit dem Individualverkehr. Von den SBB wird allgemein erwartet, dass sie in den verschiedensten Bereichen eine Führungsrolle übernehmen. In der Deutschschweiz erhalten die SBB durchgehend bessere Noten als in der Westschweiz und im Tessin.

## Ein weiterer Schritt in Richtung Bahn 2000

Der Fahrplanwechsel 1999 brachte eine weitere Verbesserung des Angebots. Insgesamt stieg das Zugangebot um 8 000 km pro Tag an (plus 5% im Fernverkehr, plus 1,5% im Regionalver-

kehr). Mit der Einführung der halbstündlichen Verbindungen Luzern–Zürich und Lausanne–Freiburg weitete sich das im Halbstundentakt bediente Fernverkehrsnetz stark aus. Mit dem neuen «Flugzug» Basel–Zürich Flughafen (mit Umfahrung von Zürich HB) wurde erstmals eine Tangentialverbindung im Fernverkehr eingeführt. Das Angebot im Wallis verbesserte sich durch neue Direktverbindungen. Die Reisezeiten zwischen Genf und Milano sowie Zürich und Stuttgart verkürzten sich. Am rechten Zürichseeufer wurde im Rahmen des Zürcher Verkehrsverbundes ein neues Fahrplankonzept mit teilweise Viertelstundentakt und direkten Verbindungen zum Flughafen eingeführt.

Die Angebotsausweitungen des letzten Jahres erwiesen sich (ebenso wie jene von 1997) als erfolgreich. Insbesondere die Einführung des Halbstundentaktes führte jeweils zu eigentlichen Nachfrageschüben. Auf der Linie Luzern–Zürich konnte eine Steigerung der Passagierzahlen von 16%, auf der Verbindung Lausanne–Freiburg eine von 10% festgestellt werden.

Der Fahrplan 1999 ist nur ein Zwischenschritt auf dem Weg zur Bahn 2000. Der nächste grosse Ausbauschritt ist für den Fahrplanwechsel 2001 geplant. Die neuen ICN-Neigezüge werden auf der Jurasüdfusslinie (Zürich–Biel/Bienne–Lausanne) zum Einsatz kommen. Ihre Fahrzeitgewinne ermöglichen es, die Fahrzeitgleichheit gegenüber der Plateau-Linie (Zürich–Bern–Lausanne) zu erreichen, um so in Lausanne einen zweiten optimalen Anschlussknoten (wie in Zürich) zu realisieren.

Die volle Umsetzung des Fahrplans der ersten Etappe von Bahn 2000 ist nach der Inbetriebnahme der Neubau-strecke Mattstetten–Rothrist im Jahr 2005 vorgesehen.

## Verantwortung für das Gesamtsystem

Die SBB AG ist die grösste Anbieterin von Leistungen im öffentlichen Personenverkehr der Schweiz. Sie trägt einen grossen Teil der Verantwortung für die Koordination und die Weiterentwicklung des landesweiten Gesamtsystems des öffentlichen Verkehrs. Dazu gehören insbesondere ein integriertes Tarifsystem aller Transportunternehmungen des öffentlichen Verkehrs, aber auch die Entwicklung aufeinander abgestimmter Fahrpläne.

Die Division Personenverkehr erbringt ihre Leistungen auf zwei unterschiedlichen Märkten: Fernverkehr (inkl. internationaler Personenverkehr) und Regionalverkehr. Der Fernverkehr der SBB ist wirtschaftlich selbsttragend. Beim Regionalverkehr sind die Bestellungen der Kantone und des Bundes für das Angebot massgebend.

Die Angebote im Fernverkehr und im Regionalverkehr ergänzen sich gegenseitig. Mehr als die Hälfte der Kundinnen und Kunden des Fernverkehrs benötigen auch Angebote des Regionalverkehrs. Umgekehrt sieht es anders aus: Die Hälfte der SBB-Kunden benutzt nur den Regionalverkehr. Dieser hat also für die Alltagsmobilität eines grossen Teils der Bevölkerung eine zentrale Bedeutung. Die Zahl der Zugskilometer ist beim Regionalverkehr (49 Mio. Zkm) leicht grösser als beim Fernverkehr (44 Mio. Zkm).

Die Einführung des Halbstundentaktes führte jeweils zu Nachfrageschüben.



## Vorwärtsstrategie im Regionalverkehr

Der Regionalverkehr der Schweiz befindet sich – trotz anhaltender Sparpolitik der öffentlichen Hand – im Aufwind. Standen Anfang der 90er Jahre aus finanziellen Gründen Linienschliessungen und Angebotsreduktionen im Zentrum der Diskussion, wird heute über die gezielte Ausweitung der Angebote gesprochen.

Mit der Revision des Eisenbahngesetzes vor vier Jahren wurde ein entscheidender Systemwechsel vollzogen. Die Verantwortung für das Angebot liegt jetzt primär bei den Kantonen, die bei den Verkehrsunternehmungen Leistungen bestellen. Dies hat zu einem starken Druck auf die Kosten geführt. Dabei hat sich gezeigt, dass im öffentlichen Verkehr grosse Produktivitätssteigerungen möglich sind. So konnten die jährlichen Abgeltungen (Bund und Kantone) für den SBB-Regionalverkehr seit 1994 um fast 170 Mio. Franken gesenkt werden. Gegenüber dem Vorjahr nahmen die Abgeltungen um 70,4 Mio. auf 557,9 Mio. Franken ab.

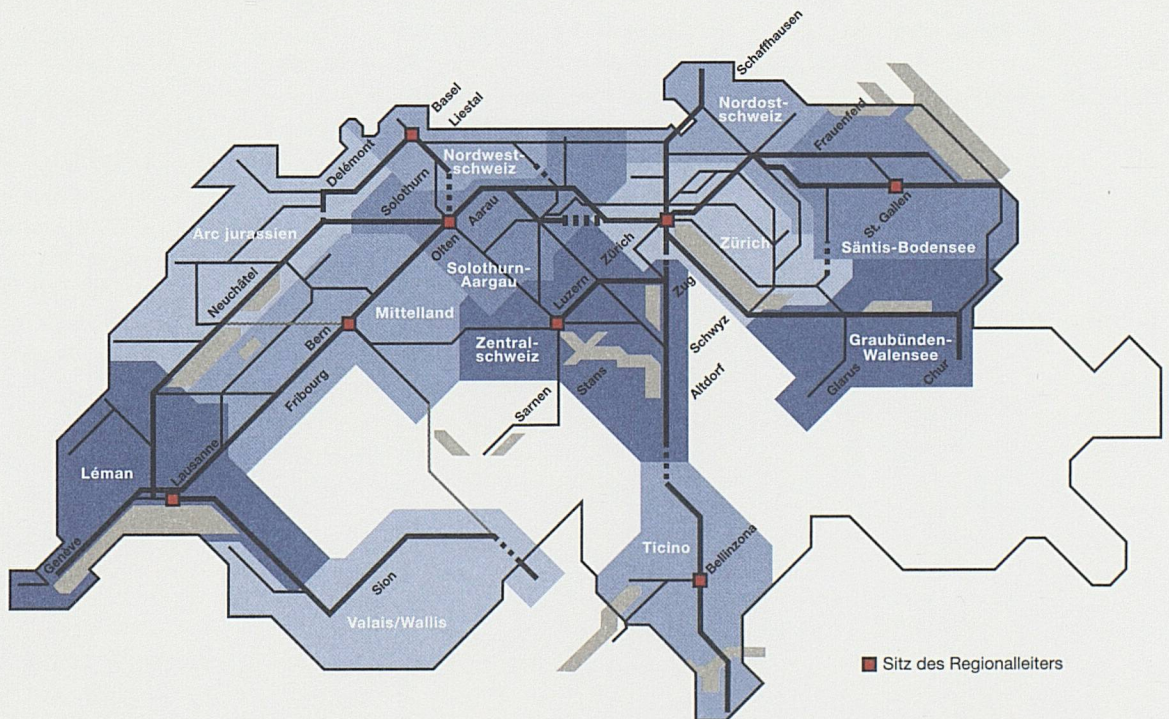
# In den nächsten Jahren sollen rund 50 neue Haltestellen eingerrichtet werden.

Die SBB wollen sich als führende Anbieterin von Gesamtlösungen im öffentlichen Regionalverkehr profilieren. Heute wird das Angebot von den Kantonen jährlich und linienweise bestellt, was einen grossen administrativen Aufwand nach sich zieht. Die SBB bieten den Kantonen daher vorzugsweise Langfristvereinbarungen an.

Um sich besser auf die regionalen Kunden (Besteller und Benutzer) ausrichten zu können, wurde der SBB-Regionalverkehr in 12 Regionen organisiert. Die Leiter dieser Regionen sind die Ansprechpartner der Behörden; zudem sollen sie als Koordinatoren eine Abstimmung der verschiedenen SBB-Resorts auf regionaler Ebene sicherstellen.

Der SBB-Regionalverkehr verfolgt eine Vorwärtsstrategie. Zu den Leistungen des Systemführers im öffentlichen Verkehr gehört die Verbesserung des Zugangs zur Bahn. So ist beispielsweise vorgesehen, in den nächsten Jahren rund 50 neue Haltestellen einzurichten, um den veränderten Siedlungsstrukturen Rechnung zu tragen.

Besondere Aufmerksamkeit richtet der SBB-Regionalverkehr ausserdem auf die Verbesserung in den Grenzgebieten, wozu auch die Erbringung von Leistungen im nahen Ausland gehören kann.





## Auf nachfragestarken Verbindungen sollen attraktive Züge mit kürzeren Reisezeiten angeboten werden.



Die TGV-Kompositionen der «Ligne de cœur» wurden innen und aussen neu gestaltet.

### Neue Wege im internationalen Verkehr

Der internationale Zugsverkehr ist bei den SBB ins nationale Fernverkehrsangebot und ins Tarifsysteem integriert. Zusätzlich werden aber neue Wege im internationalen Zugsverkehr gesucht, um der starken Konkurrenz (Luft- und Strassenverkehr) zu begegnen. Insbesondere sollen auf nachfragestarken Verbindungen mit mittleren Distanzen attraktive Züge mit kürzeren Reisezeiten angeboten werden. Um dieses Ziel zu erreichen, sind Innovationen nicht nur beim Rollmaterial, sondern auch bei der Organisation der Bahngesellschaften nötig.

Mit der Cisalpino AG war erstmals mit einer Nachbarbahn eine gemeinsame Tochtergesellschaft gegründet worden. Der Start der vorwiegend zwischen Schweizer Städten und Mailand verkehrenden Neigezüge war von grossen technischen Problemen beim Rollmaterial überschattet worden. Mittlerweile sind diese Probleme zu einem grossen Teil behoben. Die Kompositionen werden zudem einer Generalrevision durch den Hersteller unterzogen. Die Cisalpino AG, an der die SBB mit 40,2% beteiligt sind, fährt auch wirtschaftlich zunehmend erfolgreicher. Dazu trägt insbesondere die Ausweitung des Angebotes auf Destinationen wie Florenz und Venedig im Süden und Stuttgart im Norden bei.

Anders organisiert ist der TGV-Verkehr zwischen der Schweiz und Paris. Die gemeinsam mit der SNCF betriebene Gesellschaft GIE TGV wird neu durch eine Aktiengesellschaft abgelöst. Das bewährte Modell einer Kooperation der beiden Bahnen bleibt bestehen. Das Angebot wurde mit der Einführung eines zweiten täglichen TGV-Paares zwischen Zürich und Paris erweitert.



## Verkaufsorganisation überdenken

Neue Kundenbedürfnisse, technische Fortschritte und Wirtschaftlichkeitsüberlegungen veranlassen die SBB, ihre Verkaufsorganisation zu überdenken. Neue Verkaufsformen gewinnen immer mehr an Bedeutung, etwa die Bestellung von Billetten per Telefon oder Internet oder die modernen Billettautomaten mit ihrem vervielfachten Sortiment und der Möglichkeit des bargeldlosen Zahlens.

Durch die Automatisierung der Betriebsführung müssen in Zukunft die technischen Einrichtungen von kleineren und mittelgrossen Bahnhöfen nicht mehr bedient werden. In solchen Bahnhöfen kann eine Verkaufsfiliale der SBB nur aufrechterhalten werden, wenn ein Mindestumsatz erreicht wird. Allerdings sind für diese Bahnhöfe auch andere Lösungen möglich, mit denen die Qualität der Dienstleistungen sogar verbessert werden kann. An vielen Orten werden in den nächsten Jahren avec-Läden entstehen, in denen die Bahnkunden nicht nur Bahnbillette, sondern viele andere Produkte des täglichen Bedarfs kaufen können. An anderen Orten werden Stationshaltermodelle zum Einsatz kommen. Für jeden Bahnhof wird individuell geprüft, ob und in welcher Form der Verkauf künftig präsent sein wird.

Die SBB wollen mit ihren Dienstleistungen noch näher zu den Kundinnen und Kunden kommen. So soll beim Gepäckservice in Zukunft ein Haus-zu-Haus-Lieferdienst möglich werden.



Verkauf und Beratung am Billettschalter werden weiterhin das Bild der grösseren Bahnhöfe prägen.

## Erfolg mit neuer Freizeitmarke

Am Bahnhof soll die Kundschaft alle Reisegegeschäfte tätigen können. Zusätzlich zu den bestehenden 38 SBB-Reisebüros Kuoni werden seit Frühling 1999 weitere 180 Bahnhöfe unter dem Label «Best Ticket» geführt. Diese bieten das gesamte Sortiment an Badeferien und Städtereisen aller grossen Touroperators an. An den Bahnhöfen Bern, Basel und Zürich startete zudem der Pilotversuch, Event- und Sportveranstaltungs-Tickets in Zusammenarbeit mit «TicketCorner» zu verkaufen.

Um die Stellung der Bahn im Wachstumsmarkt Freizeitverkehr zu verbessern, wurde im Frühling die Marke «RailAway» lanciert. Offeriert werden günstige Freizeit-Pauschalangebote mit Einschluss der Bahnreise. Die Verkäufe entwickelten sich sehr erfreulich – sie konnten um bis zu 50% gesteigert werden. Um die Freizeitmarke noch besser zu entwickeln, wurde am 2. Dezember die 100-prozentige SBB-Tochtergesellschaft RailAway AG gegründet.

Für jeden Bahnhof wird individuell geprüft,  
in welcher Form der Verkauf künftig präsent sein wird.