

# **Weg mit der ÖBB-Spitze, avanti SÖBB!**

## **Reflektionen eines Schweizer Bahnreisenden**

Von Billo Heinzpeter Studer

Die Unfähigkeiten der ÖBB scheinen zusehends grotesker zu werden. Wer das nicht hören will, fährt offenbar nicht Zug in Österreich. Das trifft vermutlich zu auf die Herren an der Spitze der ÖBB; und wenn sie denn mal nicht anders können, reisen sie bestimmt inkognito, um dem allgegenwärtigen Zorn der Passagiere nicht zum Opfer zu fallen.

Als zugegeben etwas verwöhnter Schweizer Bahnfahrer bin ich neuerdings regelmässiger öBB-Kunde. Nicht aus Begeisterung, sondern mangels Alternative; denn Flüge in Europa sind es für mich nur in Ausnahmefällen. Was ich mit den öBB erlebe, verursacht mir Tränen des Mitleids und eigenen Ärger. Mehr dazu nach der Pause. Wenden wir uns zunächst Dingen von allgemeinem Interesse zu, damit jene, die für Kleinigkeiten weniger übrig haben, sich danach empfehlen können.

### **Aristokratische Zustände**

Ein älterer Mitreisender aus Wien hat mir unlängst von teils unglaublichen Erlebnissen und seinen darauf sich beziehenden Reklamationen an die ÖBB berichtet, die allesamt ohne taugliche Antwort blieben, so er überhaupt eine erhielt. Seine Analyse: In der Staatsbahn wirken bis heute Zustände aus k. u. k.-Zeiten nach, weshalb das Personal teils unterbezahlt ist, ausgenommen die Angehörigen der oberen Etagen, welche bei Managementfehlern einfach noch eine Etage höher befördert werden. Einst wurde das monarchisch legitimiert, im letzten Jahrhundert hiess es Peters Prinzip, auf österreichisch Freunderlwirtschaft. Ähnliches vernehme ich auch von andern geplagten Reisenden.

Der Gedanke drängt sich auf: Wer immer im Einzelfall verantwortlich sein mag, die Bahnchefs unternehmen nichts, um die fortgesetzte Respektlosigkeit gegenüber den Reisenden zu beheben. Die Misere ist also nicht lösbar ohne einen glatten Schnitt: Weg mit der ÖBB-Spitze, aber subito! Damit wird der Weg frei, fähige Bahnmanager einzusetzen. Wenn ich mir da als Schweizer den Vorschlag erlauben darf: Die ÖBB könnten sich das Know-how für einen funktionierenden Bahnbetrieb in der Schweiz holen, am einfachsten über eine enge Zusammenarbeit mit den SBB. Wenn ich so höre, wie österreichische Bahnkunden die Schweizer Bundesbahnen loben, wär das der logische Schritt. Die Habsburger hatten es noch besser gewusst: tu felix Austria nube! Und da die Stammburg der Habsburger in der Schweiz steht, sei mir der Vorschlag zumindest einer Verlobung von ÖBB und SBB erlaubt. Bei guter Führung stünde der späteren Gründung der SÖBB eigentlich nichts mehr im Weg.

## **Holprige Strecken**

Wie Eingeweihte wissen, ist Österreich ein von West nach Ost enorm in die Länge gezogenes Land. Die Bahnfahrt von Bregenz bis Wien dauert sieben (Railjet) bis acht Stunden, von Fahrten zu nebensächlichen Stationen in nebensächlichen Bundesländern mal gar nicht zu reden.

Ziel einer europäischen Schnellbahnpolitik ist es, ein Netz für grössere Distanzen zu schaffen, welches Fliegen in Land zu Land unnötig macht. So gelangt man beispielsweise im TGV von Zürich nach Paris (650 km) in viereinhalb Stunden (144 km/h) oder von Zürich nach Hamburg (900 km) im ICE in siebeneinhalb Stunden (120 km/h). In Österreich ist ähnliches bis auf weiteres undenkbar – die Geleise sind schlicht zu holprig, sie sind es wohl auch für die normalen Schnellzüge, was deren regelmässigen Verspätungen mit erklären dürfte. Auf der Strecke von Zürich nach Wien (770 km) wird im besten Fall eine Geschwindigkeit von 110 km/h (Railjet), im Regelfall von 96 km/h (EC) erreicht – zumindest im Fahrplan.

Was der Alpenrepublik zur Bahnzukunft fehlt, ist eine schnelle und pünktliche West-Ost-Verbindung im Stundentakt, mit zuverlässigen Anschlüssen in die davon nicht bedienten Regionen. Warum soll Österreich nicht schaffen, was in der Schweiz Alltag ist?

## **Abgelegene Städte wie Graz**

Ausser Wien scheint es in Österreich nicht viel von Belang zu geben. Jedenfalls nicht, wenn man in Wien auf gut bezahlten Stühlen thront und nichts sieht als die Aussicht auf noch höhere Saläre.

Vom Koralmtunnel wollen wir hier höflich schweigen; wer fährt denn schon von Graz nach Klagenfurt, das ist doch viel zu umständlich. Eben. So ist denn der Koralm-Obermanager, mit dem Vertrösten der Öffentlichkeit über die verzögerte Fertigstellung seit Jahren offenkundig sehr unterbeschäftigt, unlängst auch zum Obermanager des gigantisch geplanten Umbaus der Verkehrsströme rund um den Grazer Hauptbahnhof ernannt worden. Man kann nur hoffen, dass in letzterem Fall das lange Warten beginne, bevor die Baumaschinen aufgefahren sind.

Begnügen wir uns mit einem anspruchsloseren Beispiel. Bis zum Fahrplanwechsel im Dezember 2009 verkehrten zwischen Graz und Bregenz direkte Züge. Das ist Geschichte. Jetzt wird in jedem Fall in Salzburg umgestiegen; anscheinend hat es die Führung der ÖBB darauf angelegt, den Reisenden die allerdings beachtlichen Umbauarbeiten am Salzburger Bahnhof so nah als möglich vor Augen zu führen. Auf der immerhin vierstündigen Fahrt von Graz bis dahin gelangt gelegentlich Rollmaterial zum Einsatz, das jeder S-Bahn noch recht gut anstünde. Eurocity-Wagen mit Steckplätzen in jedem Abteil gibt's laut Schaffner nur unter der Woche; am Sonntag wird gefälligst nicht gearbeitet! Dafür lässt sich auf dieser Strecke in teilnehmender Beobachtung verifizieren, was böse Zungen so behaupten: dass nämlich die ÖBB nicht in der Lage seien, voraussehbar höheren Benutzerfrequenzen mit der Bereitstellung zusätzlicher Wagen zu begegnen. Das könnte damit zusammenhängen, dass man am Bahnhof Graz schon völlig ausgelastet ist im

Bemühen, eine zugefrorene Weiche aufzutauen oder die momentane Unpässlichkeit einer Lok zu beheben – was man in beiden Fällen offenkundig just zum Zeitpunkt der fahrplanmässigen Abfahrt festgestellt hat. Wenn das nicht auch ein triftiger Grund für Verspätungen ist!

Auch die Reinigungsequipe scheint komplett ausgelastet zu sein. Nachdem sie den am Grazer Bahnhof längst bereitstehenden Zug eben verlassen hat, steig ich in einen Wagen und erblicke als erstes ein rot blinkendes Schild an der WC-Tür: Defekt. Tolle Leistung. Ich vertröste mich damit, dass erfahrungsgemäss jede zweite Toilette mehr oder weniger betriebsbereit ist. Das treffe ich auch so an, und es ist eine halbe Stunde nach der Abfahrt in Graz sogar noch ein Rest Toilettenpapier verfügbar. Wenn alle Passagiere sich das vernünftig einteilen, sollte die halbe Rolle bis Salzburg ausreichen.

### **Chaos in Salzburg**

Vom alten Bahnhof Salzburg blieb kaum ein Stein auf dem andern. Dass es bei der gewiss notwendigen Erneuerung eines wichtigen Knotenpunkts zu Unannehmlichkeiten für umsteigende Passagiere kommt, liegt auf der Hand. Sie auf ein Minimum zu reduzieren, zeichnet ein fähiges Management aus. Nicht so in Salzburg. Die Wege zu den veränderten und weit verzweigten Bahnsteigen sind so handgestrickt beschriftet, als wäre über Nacht eine Bombe eingeschlagen und daher keine Zeit geblieben, ein paar Gedanken über die beste Kundenführung anzustellen. So irrt nun mensch in Hast und erreicht mit Glück das richtige Geleise noch eben zeitig – eine gewisse Fitness und nicht allzuviel Gepäck vorausgesetzt.

Vor jeder Einfahrt in einen Bahnhof werden die Reisenden darauf hingewiesen, auf welcher Seite sich der Ausstieg befinden werde. Vor der Einfahrt in Salzburg wär einem der Hinweis lieber, auf welchem Geleise der Anschlusszug zu finden sein wird. Nichts dergleichen. Nach dem Ausstieg verkündet der Lautsprecher am Bahnsteig, welche Anschlusszüge Salzburg um welche Zeit verlassen werden; statt der dienlichen Information über die entsprechende Bahnsteignummer wird einem beschieden, dies erfahre man auf Monitoren. Ist ein solches Gerät endlich aufgefunden, zeigt es in der Hälfte der Fälle Züge an, die erst in einer Stunde fahren. Vermutlich nehmen die Bahnmanager an, man verpasse den eigentlichen Anschluss im Irrgarten Salzburg ja ohnehin. Nett, dass sie immerhin noch so weit denken.

### **Kein Anschluss, weil zu spät**

Die Fahrt von Zürich nach Graz beginnt vertraut: mit einer kleinen Verspätung, und dies regelmässig. Wir wollen nicht rundweg ausschliessen, dass die Schweizer Kollegen geschlampt haben. Wir wollen aber auch andere eventuelle Gründe nicht leichtfertig von der Hand weisen, nicht wahr. Auffällt, dass auch hier schon bei Abfahrt fast jede zweite Toiletten ausser Funktion ist, mit der Folge, dass in den benutzbaren bald das Wasser ausgeht. Doch Züge fahren nicht mit Biogas, was soll also diese abseitige Bemerkung? Weil wir's nicht besser wissen? Jedenfalls nichts Näheres, denn es wird uns ja auch nichts bekannt gegeben.

Die fünf Minuten Abfahrtsverzögerung in Zürich verdoppeln sich wundersam im Grenzbahnhof Buchs SG, ein bei Schweizer Bahnen eher ungewohnter Vorgang. Anscheinend handelt es sich um eine nur schwer zu überwindende Landesgrenze und hat der Zug deshalb schon in Zürich davor gezittert. Jedenfalls dauert der Lokwechsel jedesmal länger als die im Fahrplan hierfür vorgesehenen acht Minuten. Auf der streckenweise schleichenden Weiterfahrt über das weltweit einmalig steile Gebirge namens Arlberg reichert sich die Verspätung weiter an. Zwanzig Minuten sind's bereits bei Erreichen von Innsbruck, genauer: vor Innsbruck; denn der Zug kann während fünf Minuten nicht in den Bahnhof einfahren. Bei der Weiterfahrt liegt der Zug bereits 30 Minuten hinter Plan, «wir bitten Sie um Entschuldigung» (bloss um «Verständnis» würden wir gebeten, betrüge die Verspätung weniger als 15 Minuten, wie mir ein Insider erklärt). Die theoretisch verfügbaren sechzehn Minuten fürs Umsteigen in Salzburg sind längst konsumiert. Man ahnt, was kommen muss, und freundlicher Weise tut es eine (freilich nicht in jedem Wagen hörbare) Lautsprecherstimme wenige Minuten vor der Einfahrt kund, so dass man vor dem Ausstieg noch Zeit hat, den jähren Zorn wieder etwas zu besänftigen, anstatt ihn nach der Ankunft übers Stationspersonal auszuschütten, sofern es sich denn aus Ungeschick grad auf dem Bahnsteig tummeln sollte. Die Mitteilung ist unzweideutig: Der IC nach Graz konnte leider nicht warten. In zwei Stunden fährt ja noch einer, was soll's, denkt sich da wohl wer.

Mit etwas Einfühlung in die Verhältnisse in einem Entwicklungsland sind zwei Stunden Warten bis zum nächsten Zug eine Selbstverständlichkeit und jeder Seele zumutbar; kein Grund also, sich bei den Kunden gross zu entschuldigen. Die sind's ja längst gewohnt; nach meiner Erfahrung wird der Anschluss in drei von fünf Fällen verpasst. Zum Verbringen der Wartezeit besteht immerhin das Angebot, sich vor dem Schalter die Beine in den Bauch zu stecken in der Schlange jener, welche die von den ÖBB für derlei Fälle in Aussicht gestellte Entschädigung zum Nennwert nehmen. Verlockender scheint den meisten allerdings, sich auf eigne Kosten für den Frust in einem der bahnhofnahen Restaurants zu entschädigen; sichtbar kein schlechtes Geschäft für deren Besitzer. Denn der Vorfall ist nicht singulär, sondern wiederholt sich hartnäckig, als wäre er in einem geheimen zweiten Fahrplan so vorgesehen. Was, fragt man sich, ist die hidden agenda der Bahnchefs?

### **Vorteilscard mit Nachteilen**

Was Schweizer Bahnkunden das Halbp reis-Abo, ist ÖBB-Reisenden die Vorteils-Card. Das Schweizer Abo kostet umgerechnet 100 Euro und gewährt in praktisch allen öffentlichen Verkehrsmitteln, auch in Postautos und städtischen Verkehrsbetrieben, Fahrten zum halben Tarif und vergünstigte Tarife beim schweizweit präsenten Autovermieter Mobility. Die Vorteils-Card kostet ebenfalls 100 Euro, gilt aber einzig auf den Strecken der ÖBB und der Privatbahnen, und die Reduktion beträgt nicht in jedem Fall 50 Prozent.

Während es nach der Bestellung des Schweizer Abos nur einige Tage dauert, bis man die entsprechende Karte in seiner Post vorfindet, brauchen die ÖBB für den exakt gleichen Vorgang fünf bis sechs Wochen. Zwar gibt auch hier eine provisorische Quittung Anrecht auf reduzierte Tarife ab dem ersten Tag, aber nur für Tickets, die am Schalter oder am Automat gelöst werden.

Ticketbezüge über Internet sind bei den ÖBB erst möglich, wenn man im Besitz der definitiven Card ist. Ein echter Grund hierfür ist nicht ersichtlich. Der Nachteil hingegen schon, vor allem für Kunden mit Wohnsitz im Ausland: ÖBB-Tickets mit Vorteils-Card können zwar auch an Schweizer Bahnhöfen gelöst werden, kosten aber erheblich mehr als in Österreich, weil die europäischen Bahnen ihre inländischen Strecken an ihre ausländischen Partner teurer verkaufen.

### **Das Internet nach dessen Erfindung durch die ÖBB**

Dass manche Anbieter das Internet einsetzen, als hätten sie es selber eben erst erfunden, ist nichts Neues. Beachtlich immerhin, zu was für Leistungen es die ÖBB beim Erfinden der Kundenführung zwecks automatischen Einkaufs gebracht haben. Wo andere ihre Kundschaft für Einsparungen dank Online-Einkäufen belohnen, sehen die ÖBB-Manager dies ganz anders.

Ein am Schalter gelöstes Ticket für eine einfache Fahrt über eine längere Strecke ist sechs Tage ab dem gewählten Datum gültig. Löst man das Ticket am Automaten, ist es immerhin noch sechs Tage ab dem Kaufdatum gültig – vorausgesetzt, man verzichte auf die Option Vorteils-Card; denn beide Optionen, Vorteil und freie Datumswahl, sind hier nicht möglich, wie denn überhaupt die Kundenführung an den ÖBB-Automaten einen Spezialfall des Erfindens im Hause ÖBB darstellt, was Kundenschlangen vor den Automaten belegen. Die Chefetage der ÖBB wird versucht sein, dies als Zeichen für die Beliebtheit dieser Geräte dazustellen, müsste dann freilich eine ebenso überzeugende Begründung für den Umstand parat haben, weshalb die Schlangen vor den Schaltern trotz Schalterzuschlag mindestens so lang und zeitraubend sind.

Wer schliesslich seine Reise mit den ÖBB vermeintlich stressfrei via Internet bucht, kann zwar das Datum der Fahrt wählen, stellt dann aber nach mühevolem Bestellvorgang fest, dass sein Ticket lediglich zwei Tage gültig ist. Den Grund hierfür kann wohl niemand erklären.

### **Endlich Bregenz, endlich Dank – und eine Bitte**

Endlich kümmert sich Zugpersonal um die Fahrgäste: ein Fragebogen wird verteilt! Mit ihm soll die Befindlichkeit der Reisenden erhoben werden, die Fragen kreisen aber einzig um allfällige Schwierigkeiten beim Ein- und Aussteigen. Dass der Zug pünktlich abfährt und ankommt, setzen die unbekannteren Schreibtischtaktiker genau so voraus wie die Verständlichkeit ihres bar jeder Fragebogentechnik abgefassten Zettels.

Wem bei den ÖBB ich's zu verdanken hab, dass mein Anschlusszug 20 Minuten verspätet in Salzburg eintraf und bis Bregenz satte 25 Minuten Verspätung schaffte, weiss ich nicht. Ich will ihm hier inkognito danken. Denn es hätt mich doch betrübt, Österreich schon so früh wieder verlassen zu müssen. So aber war mein Anschluss nach Zürich schon weg. Ich vertrat mir eine halbe Stunde lang die Füsse auf dem Bregenzer Bahnhof bis zur Abfahrt des Regionalzugs nach St. Margrethen. Die warme Schalterhalle versprühte den Charme «von wegen zu geschlossen», also kam ich gar nicht in

Versuchung, mich anzustellen, um doch mal in den Genuss der Entschädigung für Verspätung zu gelangen. Dafür war der Regionalzug dann sehr pünktlich. Es geht also doch, wenigstens im Kleinen. Vermutlich sind die da ganz oben nicht verantwortlich dafür.

Übrigens geht's auch umgekehrt: Der Zug von Wien kann durchaus auch mal sehr pünktlich in Bregenz eintreffen. Dafür halten die ÖBB einen andere Überraschung bereit. Passagier: Können Sie mir sagen, ob's im (Unter uns gesagt: weit entfernten) Speisewagen noch Platz hat? Schaffner: Nein, das kann ich Ihnen nicht sagen, da müssens bittschön schon selber nachschaun gehn. (Und eine Minibar gibt's unter uns gesagt in diesem Zug auch nicht mehr.)

Mehr oder weniger glücklich angekommen in der Schweiz eine Bitte an die Chefetage der Schweizer Bundesbahnen: Wenn Sie das Ersuchen aus Österreich annehmen und die ÖBB auf Spur bringen, entfernen Sie ums Himmelswillen die Steckdosen nicht, die in jedem Abteil der EC-Waggons elektrischen Anschluss auch bei verpatzter Verbindung ermöglichen. Nehmen Sie sich vielmehr ein Beispiel und rüsten Sie endlich auch die Sitzplätze in Schweizer Schnellzügen mit Steckdosen aus. Wenigstens etwas könnten Sie von den Österreichern schon lernen!

Billo Heinzpeter Studer – 26. März 2010

Burgstrasse 107 · CH-8408 Winterthur · hps@communicum.ch