

182 83

Generaldirektion SBB
Abteilung PR
Mittelstrasse

3030 B e r n

8053 Zürich, 8.9.1983
So/mo

Dienstleistungen SBB

Sehr geehrte Herren

In Linz schloss dieser Tage der 27. Internationale Berufswettbewerb ab. Der Bahntransport führte zu einer Reihe von Friktionen, welche ich nicht an die grosse Glocke hängen will, die aber dazu führten, dass die Gäste künftig nicht mehr mit der Bahn reisen wollen, sondern die SWISSAIR bevorzugen möchten. Das liegt nicht im Interesse der SBB, zumindest für kurze Strecken, so dass ich chronologisch die Fehlleistungen aufzähle, mit dem Ziel, für zweckmässige Dienstleistungen zu sorgen.

Wir reisten in drei Gruppen ab Zürich nach Linz; 15 Experten am 15.8.; 29. Kandidaten und Beobachter am 20.8.; 30 Beobachter am 23.8.

1. Im Februar erkundigte ich mich telefonisch vom damaligen Arbeitsort in der Nähe von Olten aus über Formalitäten und Preis beim Bahnhof Zürich. Antwort: Wir geben keine Auskunft, kommen Sie vorbei. Auf Protest kam ein Formular, schwierig zu interpretieren, aber mit Preisangabe. Besondere Formalitäten seien nicht möglich.

2. Die Billetbestellung für die ersten beiden Gruppen im Bahnhof von Ste-Croix führte zu keinen Problemen. Der Preis war deutlich tiefer als offeriert, und die Rückreise bestätigt. Allerdings stellte sich heraus, dass trotz Stempel von Bern die Zugs-Nummer nicht mit der Abfahrtszeit übereinstimmte, 08.54 bezog sich auf den Zug "Zürichsee", die Zugsnummer auf den "Wienerwalzer". Die Oesterreichischen Bundesbahnen waren aber nicht orientiert, so dass wir uns im Zug verteilen mussten, zeitweise mit Stehplätzen.
3. Bei der definitiven Bestellung der Billete für die Beobachtergruppe warf man uns vor, zu spät zu sein und nannte neue Preise. Dann aber mussten die Billete persönlich abgeholt und zu guter Letzt auch noch bar bezahlt werden. Wieder mit einem neuen Preis. Zwischen Fr. 78.-- und Fr. 194.-- für 1. oder 2. Klasse sind viele Varianten entstanden, immerhin letztlich alle unter den budgetierten Fr. 194.--.
4. Für den Stiftungspräsidenten, a.Bundesrat Dr. H. Hürlimann, bestellte ich ein 1. Klass-Billet ab Buchs nach Linz retour, da er bis Buchs mit seinem GA reiste. Nach der Grenze stellte sich heraus, dass ein 2.Klass-Billet abgegeben wurde. Die Platzreservation lautete aber richtig auf 1. Klasse.
5. Während der Auftrag in Ste-Croix ohne Mühe schriftlich verrechnet wurde, finde ich es eine Zumutung, Fr. 4'800.-- bar in Zürich zahlen zu müssen.

Eine weitere Gruppe flog mit SWISSAIR - ohne Probleme. Der SWISSAIR-Vertreter suchte und in Linz auf, um für den Rückflug wegen einer bescheidenen Flugplanänderung den betroffenen Gästen einen Apéro zu offerieren. Ohne Mühen konnten auch individuelle Änderungen kurzfristig angebracht werden, die Rechnungen wurden alle schriftlich ausgestellt.

Ich will aber gerne auch hervorheben, dass das SBB-Personal im Zug zuvorkommend und hilfreich war, was man von den oesterreichischen Leuten nicht sagen kann.

Mag sein, dass sich alle Geister gegen uns stellten und dies ein Einzelfall ist. Dennoch sollten Sie wissen, dass wir unzufrieden waren über die Leistungen hinter der Front der SBB.

Mit freundlichen Grüßen

Daniel Sommer
Offizieller Delegierter