

## **ÖBB: Rückkehr der Schaffner im Nahverkehr notwendig Serviceansprüche und Sicherheitsbedürfnis der Bahnreisenden nehmen zu**

- **Privatbahnen zeigen den Weg für erfolgreiche Bahnen mit Schaffnern**
- **Neuer Konkurrent „WESTbahn“ hat in jedem Waggon Kundenbegleiter**
- **Fahrgäste erwarten gleiche Qualitätsstandards in den Zügen**

Die Einsparung von Zugpersonal im Nahverkehr bei den ÖBB haben sich in den letzten Jahren zunehmend als grober Managementfehler herausgestellt. Umfragen unter Fahrgästen bestätigen, dass aufgrund von Nachrichten über Gewalt- und Vandalenakte, aber auch über das Fehlverhalten mancher Fahrgäste - wie Rauchen im Zug, Beschädigung der Sitzmöbel, Anpöbeln von Fahrgästen - die Verunsicherung der Fahrgäste massiv zunimmt. Ebenso häufen sich die Konflikte aufgrund von Schwierigkeiten beim Bedienen der Automaten.

Dabei ist auch noch zu bedenken, dass der Anteil der älteren und behinderten Menschen unter den Fahrgästen zunimmt, die sich eine bestimmte Servicequalität wünschen. Ebenso wird im Tourismusland Österreich die kompetente Auskunft der Schaffner sehr geschätzt. Es ist schon ein Gegentrend sichtbar, dass ältere Menschen verunsichert wiederum aufs Auto umsteigen.

Die Frage stellt sich, warum die privaten Bahnbetreiber dem Rechnung tragen und ihr Zugpersonal schätzen, es als wertvolles Kapital ansehen und dessen Wertigkeit erkennen und die ÖBB nicht. Auf Befragen weisen die Manager der Privaten (Zillertalbahn, Pinzgauer Lokalbahn, Salzburger Lokalbahn,..) darauf hin, dass sich der Einsatz von Schaffnern als Kundenbetreuer mehrfach rechnet: Weniger Vandalenakte, geringe Schwarzfahrerquote, höhere Kundenbindung und letztlich mehr Fahrgäste, ob der Hilfsbereitschaft und kompetenter Auskünfte über Fahrpläne und Tarife.

Die „WESTbahn“, ab Dezember als neuer Anbieter zwischen Wien und Salzburg unterwegs, setzt sogar in jedem Waggon „Kundenbegleiter“ ein, die möglichst nahe beim Fahrgast agieren sollen. Man kann schon jetzt davon ausgehen, dass das die Bahnkunden sehr schätzen werden und sich daraus ein Wettbewerbsvorteil ergibt. Auch die VEOLIA Verkehr – aufgrund einer Ausschreibung ab 2013 Betreiber der Bahnstrecke Salzburg – München – verstärkt das Zugservice im Gegensatz zum bisherigen Betreiber DB Regio. Es mutet mehr als anachronistisch an, dass in Zügen, die die Landesgrenze zwischen Bayern und Salzburg passieren, plötzlich die Schaffner verschwinden, weil die ÖBB auf den Schaffnerbetrieb verzichten, so bei der Berchtesgadener Land Bahn im Bahnhof Freilassing vor Abfahrt nach Salzburg.

**probahn ÖSTERREICH** schlägt dem ÖBB-Management vor, ebenfalls die Rückkehr der Schaffner im Nahverkehr einzuleiten. Kontrolloren in ÖBB-Zügen, die häufig in Konflikte mit Fahrgästen kommen, weil diese aus diversen Gründen (mehr oder minder glaubwürdig) ohne Fahrkarten unterwegs sind, sind keine Kundenbetreuer! Außerdem sollten die Fahrgäste in allen Zügen – unabhängig wer Betreiber ist – ähnliche Qualitätsstandards vorfinden. Es müsste doch möglich sein, den Schaffnerbetrieb in den Verkehrsdienstverträgen mit den Ländern zu vereinbaren.

Für **probahn ÖSTERREICH**  
Peter Haibach