



#Baustellen #Bahnbetrieb #Pünktlichkeit #Fahrplan und Angebot #Kundeninformation

Im vergangenen Jahr kamen 89,5 Prozent der Reisenden mit der SBB pünktlich an. Damit hat sich die Bahn gegenüber 2018 verschlechtert. Programmleiter David Fattebert erklärt im Interview, wieso das so war, was die SBB für eine bessere Pünktlichkeit tut und wie sie ihre Messung 2020 genauer macht.



David, wie pünktlich war die SBB im vergangenen Jahr?

2019 erreichten 89,5 Prozent der Reisenden mit uns ihr Ziel pünktlich. Damit haben wir uns gegenüber dem Vorjahr um 0,6 Prozentpunkte verschlechtert. Im ersten Halbjahr waren wir noch auf Kurs, doch Oktober und November 2019 waren die unpünktlichsten Monate der SBB seit 2012.

Wie haben die Kundinnen und Kunden dies aufgefasst?

Die Anzahl Reaktionen von Kundinnen und Kunden widerspiegelt dies: Sie stieg 2019 gegenüber dem Vorjahr um mehr als einen Drittel an. Die SBB entschuldigt sich bei den betroffenen Reisenden. Im Dezember kamen die Züge bereits wieder deutlich pünktlicher an.

Wie pünktlich war SBB Cargo?

Da konnten wir uns 2019 verbessern. 91,9 Prozent der Sendungen erreichten ihre Destination pünktlich, womit wir den Wert von 2018 um 2,5 Prozentpunkte übertrafen.

Was waren die Ursachen für Verspätungen?

Die Hauptursachen für Verspätungen waren 2019 die Folgen von Fahrplan- und Baustellenplanung, Störungen an Rollmaterial, nicht genügend Fahrzeuge und zu wenig Lokpersonal, was die SBB bereits Ende Oktober in einer Medienmitteilung festgehalten hat. Dies erklärt, warum die Züge der SBB in der zweiten Dezember-Hälfte pünktlicher unterwegs waren: Wegen der Festtage wurde auf weniger Baustellen gearbeitet, und es waren zu den Hauptverkehrszeiten weniger Reisende unterwegs, wodurch die SBB weniger Züge einsetzte und weniger Verspätungen beim Ein- und Aussteigen entstanden. Hinzu kommt auch die kulturelle Dimension: In der SBB wollen wir es immer allen Recht machen – der Politik, den Behörden, den Geschäftspartnern, usw. – wir müssen auch lernen, einmal nein zu sagen zugunsten eines stabileren Betriebs für unsere Kunden.

Wie pünktlich wird die SBB 2020?

Die Betriebslage bleibt angespannt. So führt die SBB beispielsweise 2020 nochmals mehr Bauarbeiten aus, um ihr Netz in gutem Zustand zu halten und die Sicherheit der Reisenden weiter zu gewährleisten. Allerdings sind wir bestrebt, diese Baustellen zeitlich besser über das Jahr zu verteilen, was sich positiv auf die Stabilität des Bahnbetriebs auswirkt. Die Engpässe beim Lokpersonal und bei den Zügen entspannen sich leider erst 2021. Längerfristig besteht eine der grössten Herausforderungen darin, die Balance zu halten zwischen kontinuierlich zunehmenden Baustellen für Unterhalt und Ausbau und einem stabilen Fahrplan. Im Januar liegt die Pünktlichkeit bis anhin bei guten 91,9 Prozent, allerdings bei regionalen Unterschieden. Aber es bleibt anspruchsvoll. Wir müssen die Pünktlichkeit in allen Entscheidungen, die wir treffen, stärker berücksichtigen. Ausserdem müssen wir die Kundeninformation im Störfall verbessern. Dafür läuft ein Projekt bei SBB Personenverkehr.

Die Messung der Pünktlichkeit ändert sich – weshalb?

Wir machen die Pünktlichkeitsmessung genauer. Bis Ende 2019 haben wir sie an 53 repräsentativen Punkten auf dem Schweizer Bahnnetz gemessen. Neu erhebt die SBB die Pünktlichkeit an über 900 Stellen in der ganzen Schweiz und somit an allen Bahnhöfen. Dank dieser höheren Messgenauigkeit widerspiegelt der Kundenpünktlichkeits-Wert besser die Realität als die bisherige Hochrechnung mit 53 Messpunkten. Diese Präzision hilft uns dabei, Massnahmen zu treffen, um die Züge und damit die Reisenden pünktlicher zu machen. Wir können dabei aufbauen auf Analysen, welche der CEO und die Konzernleitung Ende 2018 beauftragt haben. Wir wissen heute recht genau, wo der Schuh drückt, auch dank einer internen Expertengruppe.

Die genauere Messung verändert den Pünktlichkeits-Wert: Wie gehen wir damit um?

Die genauere Messung führt dazu, dass die Kundenpünktlichkeit ab 2020 schätzungsweise rund 0,8 Prozentpunkte höher liegt als bisher; denn der pünktlichere Regionalverkehr erhält mehr Gewicht als in der bisherigen Messung. Diesen Faktor berücksichtigen wir in der Zielsetzung. Unverändert bleibt unsere Absicht, bei der Pünktlichkeit deutlich besser zu werden; entsprechend erhöhen wir die langfristige Pünktlichkeits-Ambition um den Wert dieses Effekts.