

Beobachter

SBB-AUTOMATEN

Da ist Ärger programmiert

Text: Raphael Rehmann

Bild: Steffen Schmid/Keystone

Ausgabe: 1/13

Viele Bahnkunden sind von den Billettautomaten völlig überfordert. Doch bei den SBB sieht man keinen Handlungsbedarf.



Stress am Touchscreen: Viele Wege führen zum Ziel – aber welcher ist der richtige?

Seit knapp drei Minuten tippt eine Frau Mitte 40 an einem der Automaten am Bahnhof Zürich-Hardbrücke herum. «Ich brauche ein Ticket nach Aarau, aber ich weiss nicht, welches», sagt sie. Der Bildschirm zeigt vier verschiedene Möglichkeiten. «Wie soll ich wissen, wo der Zug genau durchfährt?», fragt sie. Nach fünf Minuten und mehreren Vertippen wegen des träge reagierenden Touchscreens entscheidet sie sich für eine der Möglichkeiten. «27 Franken kommt in etwa hin. Aber ganz sicher bin ich nicht, ob es das richtige Billett ist.» Hätte die Kundin ein Ticket nach Baden benötigt, wäre es noch komplizierter geworden: Hier gibt es sogar acht verschiedene Fahrtmöglichkeiten mit fünf verschiedenen Preisen.

- **SBB-Billettautomaten**

Hatten Sie auch schon Mühe mit den Billettautomaten der SBB?

[zum Forum](#)

Silvia Zimmermann überraschen solche Szenen nicht: «Die Bedienung der Automaten ist zu kompliziert.» Sie ist Expertin für Fragen der Benutzerfreundlichkeit und Dozentin an der Fachhochschule Nordwestschweiz. Das Hauptproblem der SBB-Automaten sei, dass die Kunden Angaben machen müssten, die für sie nicht

entscheidend seien. «Für das Lösen des Tickets wird Expertenwissen vorausgesetzt. Ein normaler Bahnkunde weiss zum Beispiel nicht, welchen Weg ein Zug fährt.»

AUTOMATENKURSE HABEN REGEN ZULAUF

Andrea De Meuron leitet die Kurse «Mobil sein & bleiben», die die Rundum mobil GmbH in Zusammenarbeit mit den SBB anbietet. Ein Bestandteil der Kurse ist eine Schulung an den Ticketautomaten. «Mehr als 1500 Personen besuchen unsere Kurse jedes Jahr. Tendenz steigend», sagt De Meuron. Besonders schwierig für die vorwiegend älteren Teilnehmer sei die Bedienung des Touchscreens. Aber auch, dass der Kunde das **riesige Angebot** an den Ticketautomaten kennen müsse, um das optimale Billett zu finden.

Die SBB hingegen sind mit ihren Automaten zufrieden. «In einer Umfrage bewerteten unsere Kunden die Automaten mit 8,1 von 10 möglichen Punkten. Auf 15'000 verkaufte Tickets kommt nur eine Reaktion eines Kunden», sagt SBB-Sprecher Christian Ginsig. Bei jährlich rund 53 Millionen verkauften Automatentickets sind das etwa 3500 Reklamationen.

Bei der Programmierung der Automaten müssten viele Faktoren berücksichtigt werden. Es gebe 170 Millionen Verbindungen im öffentlichen Verkehr. «Wenn Kunden von Bern nach Lugano reisen, fahren sie einmal schneller über Zürich-Gotthard, in der nächsten Stunde über Zofingen-Luzern-Gotthard. Und da die Distanzen unterschiedlich sind, gelten auch unterschiedliche Preise», sagt Ginsig.

Dennoch wollen die SBB das System in Zukunft vereinfachen. So wird etwa eine **Vereinheitlichung der Angebote mit den verschiedenen Verkehrsverbunden** angestrebt. Und ab 2014 sollen sich die Kunden mittels Chip am Automaten registrieren können. So wäre es möglich, die häufigsten Verbindungen als Favoriten zu speichern und das gewünschte Ticket schneller zu lösen, versprechen die SBB.

© Beobachter Ausgabe 1 vom 11. Jan 2013 - Alle Rechte vorbehalten

Meistgelesene Artikel



Jobverlust: Haben Sie Anspruch auf Arbeitslosengeld...



Letzte Entscheide: Checkliste für Ihre Patientenver...



«Einkaufsgemeinschaft» Lyonesse: Ex-Jünger wehren si...



Bewerbung um eine Wohnung: Sieben Tugenden und sieb...

created by snowflake productions gmbh