

Anlaufstelle für Seehas-Kunden



NAHVERKEHR

**Schweizer
Zugpferd**

VON JOSEF SIEBLER

Die Verkehrsanbieter im Landkreis sehen gute Chancen für eine Mobilitätszentrale im Konstanzer Bahnhof. Das neue Seehas-Kundencenter sei ein erster wichtiger Schritt in diese Richtung, hieß es gestern bei der offiziellen Eröffnung. Der seit langem geforderte Umbau des Konstanzer Bahnhofs müsse endlich umgesetzt werden.

VON
JOSEF SIEBLER

Konstanz – Kundencenter-Leiterin Daniela Vietze und ihre vier Mitarbeiterinnen kümmern sich um alle Belange der Seehas-Kunden und der Abonnenten im VHB (Verkehrsverbund Hegau-Bodensee). Sie geben Auskünfte, nehmen Beschwerden entgegen, verkaufen Fahrscheine, auch Schüler-Monatstickets, und verwalten Fundsachen, die in den Zügen liegenbleiben. Der Schalter im Schweizer Bahnhof ist an sieben Tagen in der Woche besetzt. Die ersten 100 Besucher nach Eröffnung der neu gestalteten Räume bekommen als Geschenk eine Seehas-Tasche. Entsprechende Gutscheinkarten werden ab heute, Freitag, im Seehas verteilt.

Die ersten Erfahrungen im neuen Kundencenter seien gut, berichtete Daniela Vietze im Gespräch mit dem SÜDKURIER. „Die Kunden sind sehr froh, dass sie eine Anlaufstelle haben.“ Es gebe viele Anfragen aus dem ganzen Landkreis Konstanz, vor allem per E-Mail und per Telefon. Die Verwaltung der Fundsachen sei ebenfalls erstmals in einer Hand.

SBB-Geschäftsführer Thomas Neff sieht das Kundencenter als wichtigen Schritt hin zu einer gemeinsamen Beratung der Verkehrsanbieter. Die Deutsche Bahn AG (DB) überlege derzeit, das Reisezentrum im deutschen Bahnhof umzubauen. Falls die Mög-



Sie beraten die Kunden im neuen Seehas-Kundencenter in Konstanz: (von links) Marlise Trummer, Leiterin Daniela Vietze und Konstanze Dröse; auf dem Bild fehlen Patrizia Papa und Auszubildende Stefanie Braun. BILD: HANSER

lichkeit bestehe, werde sich die SBB einer gemeinsamen Lösung anschließen. „Wenn alle Gas geben, kann das vielleicht Ende 2008 umgesetzt werden“, sagte er bei der offiziellen Eröffnung des Kundencenters. Bürgermeister Kurt Werner erinnerte an die Pläne für den barrierefreien Umbau des gesamten Bahnhofs und wertete die neue Einrichtung als gutes Zeichen: „Ich hoffe, dass wir endlich einen Schritt weiterkommen.“ Die Mobilitätszentrale soll Herzstück des neuen Bahnhofs sein.

Angesichts der vielen Fahrkarten-Automaten sei der neue Service ein „Schwimmen gegen den Zeitgeist im Nahverkehr“, sagte Thomas Neff. Der Fahrgast wolle ernstgenommen werden. „Wir sind aber auch der sicheren Überzeugung, dass es sich wirtschaftlich lohnen wird.“ Die SBB haben vier neue Stellen geschaffen. Die Räume im Schweizer Bahnhof wurden in den vergangenen Wochen renoviert.

Kurt Werner sprach von einem modernen, kundenorientierten Service. „Das ist ein wichtiger Schritt hin zu ei-

ner deutsch-schweizerischen Mobilitätszentrale.“ Die Anbieter müssten den Kunden deutlich machen, wie sie schnell und umweltfreundlich von A nach B kommen.

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag, 6.45 bis 19.45 Uhr, Samstag/Sonntag 8.45 bis 18.45 Uhr.

Kontakt: Telefon 07531/915 109, E-Mail: ksc@sbb-deutschland.de

@ Infos im Internet:
www.sbb-deutschland.de

Konkurrenz belebt das Geschäft. Das gilt auch für den Öffentlichen Verkehr. Die Deutsche Bahn (DB) musste sich in vielen Bereichen bewegen, nachdem Private vermehrt auf den Markt drängen. Aber sie ist beim Service noch längst kein Musterknabe. Das dürfte mit ein Grund sein, warum die SBB GmbH, der deutsche Ableger der Schweizerischen Bundesbahnen, für den Seehas ein Kundencenter eröffnet hat.

Für die Fahrgäste wird das Geflecht der Verkehrsanbieter damit aber noch etwas undurchschaubarer. Die Schalter reihen sich wie Perlen auf einer Schnur: Die Bahn berät im deutschen Bahnhof, die SBB im Schweizer Gebäude nebenan, die Bodensee-Schiffsbetriebe im Hafen und die Tourist Information in der Ladenzeile des Bahnhofs. Die Stadtwerke haben ihr Kundendienstzentrum gar im Industriegebiet. Das alles ist nicht mehr zeitgemäß.

Ein moderner Nahverkehr braucht eine Mobilitätszentrale, in der Kunden alle Fahrkarten und alle Informationen bekommen. Die Schweizer spielen wie so oft in Verkehrsfragen nun das Zugpferd. Das neue Kundencenter soll ein erster Schritt hin zur Mobilitätszentrale in einem modernen Bahnhof sein. Allerdings muss das Pferd kräftig ziehen: Die Deutsche Bahn ist nach wie vor sehr unbeweglich.

SK, 23.02.2007