

**Zeitschrift:** Nebelspalter : das Humor- und Satire-Magazin  
**Band:** 134 (2008)  
**Heft:** 9

**Artikel:** Service public : die neue Kundenfreundlichkeit der SBB  
**Autor:** Minder, Nik  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-606354>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 06.10.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Die neue Kundenfreundlichkeit der SBB

Nik Minder

38  
Nebelspalter  
November  
2008

Nach der Ankündigung, Bahnbillette je nach Benutzungszeit auszustellen, hat die SBB beschlossen, künftig auch die übrigen anfallenden Dienstleistungen zu verrechnen. Aufzeichnung eines Schaltergesprächs während der aktuellen Testphase.

«Ja bitte, Sie wünschen?»  
«Ein Billett von Zürich nach St. Moritz, 2. Klasse retour.»  
«Wie bitte? Hier gibts keine so genannten Billette.»  
«Wieso nicht? Ist dies nicht der Billett-schalter?»  
«Aber nein! Gibts schon lange nicht mehr.»  
«Aber Züge fahren noch?»  
«Doch natürlich. Aber wir sind kein Dienstleistungsservice.»  
«Sondern?»  
«Wir sind die Info Station. Da stehts: People Corner. Please ask our Train Computer. Schon lange nicht mehr Railway gefahren?»  
«Railway? Nein, ich möchte lediglich mit dem Zug ...»  
«Okay, dafür haben wir ja nun unsere PTA.»  
«PTA?»  
«Personal Ticket Automates. Dort werden Sie bedient.»  
«Und von wem?»  
«Eben von dieser Ticket Station. Sie müssen sich nur korrekt anmelden.»  
«Verstehe nur noch Bahnhof.»  
«Nennt sich nicht mehr so. Railway Travel Station for Train Passengers oder kurz Rail Stop.»  
«Ich dachte, Zürich sei noch in der Schweiz.»  
«Hören Sie, ich habe keine Zeit für dummes Geplänkel. Gehen Sie jetzt zu diesem People Corner. Da bekommen Sie Ihr Ticket.»  
«Und von wem? Wer bedient mich dort?»  
«Sagte ich doch schon: der Computer. Hier weisen wir nur die Neukunden und Unwissenden an den richtigen Ort. Und der Computer wird Ihnen weiterhelfen.»  
«Aha. Und wo bezahle ich das Billett?»  
«Beim Computer mit Ihrer AICC natürlich, wie überall üblich.»  
«AICC?»

«All In Credit Card.»  
«In der Zwischenzeit hätten Sie mir schon lange ein Billett ...»  
«Eben, sehen Sie, der PTA hätte Ihnen das Ticket bereits bearbeitet.»  
«Bearbeitet? Was gibt es da zum Bearbeiten?»  
«Ihre PED.»  
«PED? Haben Sie noch mehr solcher Aktüs? Vielleicht ein Merkblatt oder etwas Ähnliches?»  
«Der PTA braucht Ihre Personalerkennungsdaten, welche Sie in Ihrem Pass haben.»  
«Wieso das denn?»  
«Weil der PTA wissen muss, wer Sie sind, damit er Sie mit den PED-Daten zwecks Übereinstimmung checken kann, ob Sie mit Ihrer AICC zahlungsberechtigt sind, einen Eintrag im Strafregister ...»  
«Na hören Sie mal, bin ich vielleicht ein Krimineller oder ein Terrorist?»  
«Das glaube ich nicht, aber der PTA muss es wissen. Zudem scannt Sie der Computer gleichzeitig, während Sie Ihr Ticket ...»  
«Aber ich will doch nicht mit dem Flugzeug!»  
«Die Bedingungen sind längst überall dieselben. Wo Sie auch hingehen, werden Sie aus Sicherheitsgründen gründlich gecheckt. Dies dient Ihrer eigenen Sicherheit wie auch jener der ganzen übrigen Gesellschaft.»  
«Jaja, George Orwell und Aldous Huxley lassen grüssen.»  
«Nicht möglich, die sind beide längst tot. Gehen Sie jetzt zum PTA und warten Sie, bis er Sie kontaktiert.»  
«Er spricht mit mir? Ich dachte nur den Ort eintippen.»  
«Da gibts nichts zum Tippen. Nur kommunizieren wie wir zwei, aber etwas speditiver.»

«Was will er denn noch wissen?»  
«Der PTA muss wissen, wo Sie sitzen wollen, Waggenummer, Fenster oder Gang, links, rechts, vorwärts, rückwärts, Gültigkeitsbereich, Charakter der Sitznachbarschaft, mit oder ohne Bordservice, Art des Reisegepäcks mit Inhaltsdeklaration und Gewicht, mit oder ohne Aufbewahrungsbetreuung, medizinische Checkdaten und Krankenkasse, Lohnklasse.»  
«Hören Sie auf! Was hat dies mit meinem Billett zu tun?»  
«Sehr viel. Der Computer muss aufgrund der Daten den Preis berechnen.»  
«Wie, was berechnen?»  
«Immer noch begriffsstutzig? Also wenn Sie den Grundpreis haben, nach St. Moritz 256 Franken, werden folgende möglichen Zuschläge je nach Grösse oder Ansprüchen verrechnet: Übergewicht, Sperrgepäck (z. B. Fahrrad, Snowboard, Baby-Wagen), Panoramaplatz, Spätbuchungen, Einzelsitz, Gepäckversicherung, Einkommens- und Vermögensklasse, Reinigungspauschale, Stromverbrauchspauschale, WC-Zuschlag usw.»  
«Wissen Sie was? Lassen wir das ganz. Ich nehme ein Taxi.»

