

FWB relativiert schlechtes Ergebnis

Wil In einem Bericht des Bundesamts für Verkehr schneidet die Frauenfeld-Wil-Bahn schlecht ab. Die FWB nimmt das zum Anlass, Verbesserungen umzusetzen – betont aber, dass das Resultat durch Details verzerrt wurde.

Gianni Amstutz
gianni.amstutz@wilerzeitung.ch

Die Frauenfeld-Wil-Bahn genügt den Mindestanforderungen nicht. Das gilt zumindest dann, wenn man dem Bericht zur Qualität im regionalen Personenverkehr des Bundesamtes für Verkehr (BAV) glauben schenken darf. Von 36 bewerteten Bahnunternehmen schafft es die FWB gerade einmal auf Rang 30. Damit verfehlt sie nicht nur den sogenannten Akzeptanzwert – also die Zielvorgabe des BAV – sondern auch den Mindeststandard deutlich.



Nuller-Bewertungen fallen ins Gewicht

Sabrina Huber, Mediensprecherin der FWB, relativiert die Ergebnisse jedoch teilweise. «Ein Nachteil ist, dass die Bewertungsskala teilweise sehr streng ist und eine «Nuller-Bewertung» stark ins Gewicht fallen kann.» An einer weiteren Wertung des Berichts, welche die Qualität der Haltestellen beurteilt, lässt sich diese Problematik gut erkennen. Bei dieser ist die FWB ebenfalls an siebtlebter Stelle. Mit dem Unterschied, dass in diese Rangliste auch Bus-Unternehmen in die Wertung einfließen. So befindet sich die FWB abgeschlagen auf Platz 82 von 88.



Auf dem Bild ist davon nichts zu sehen, doch im Bericht wurde die Sauberkeit der Fenster der FWB kritisiert.

Bild: Nana do Carmo

Grund für diese schlechte Platzierung sei in diesem Fall hauptsächlich ein Kritikpunkt gewesen, sagt Huber. Zwar seien alle Haltestellen mit einem Liniennetzplan ausgestattet, dieser datiere jedoch aus dem Jahr 2015. Das ergab in der Wertung null Punkte und trug wesentlich zum Resultat in dieser Kategorie bei. Und das, obwohl der Liniennetzplan auch heute noch seine Gültigkeit habe.

«Die Methodik, die beim Test des BAV zur Anwendung kommt, neigt dazu, auf die Schwachpunkte zu zeigen und somit «Schnappschüsse» zu erhalten.» Die Statistiken und Ranglisten, welche daraus entstehen, bezeichnet die

Mediensprecherin als «wenig aussagekräftig». Auch der Umstand, dass die Resultate erst mit einer Verzögerung geliefert werden, sei ein Nachteil. So seien manche im Bericht kritisierte Punkte bereits behoben worden.

Konkrete Hinweise aus Bericht nützlich

Trotz dieser Schwachpunkte des Berichts zur Qualität im regionalen Personenverkehr sieht Sabrina Huber nicht nur Negatives darin. Der Bericht des BAV sei als Teil eines Gesamtbildes zu verstehen. Die FWB würden ihre Qualität mit zwei anderen Systemen überprüfen. Namentlich sind dies die Kundenzufriedenheitsumfrage des Tarifverbands

«Durch die Resultate erhalten wir konkrete und wertvolle Hinweise auf Schwachpunkte.»



Sabrina Huber
Mediensprecherin

Ostwind, die alle vier Jahre durchgeführt wird, und das Kundenfeedback, welches man laufend entgegennimmt.

«Während bei der Kundenzufriedenheitsumfrage eher das Gesamtbild bewertet wird, bestehen die Resultate beim BAV-Bericht aus Schnappschüssen», sagt Sabrina Huber. Das habe auch Vorteile. Die FWB erhalte dadurch konkrete und wertvolle Hinweise auf Schwachpunkte. So wurden beispielsweise beanstandet, dass die automatische Begrüssung im Zug erst nach der Abfahrt erfolge, die Sauberkeit von Fenster und Böden in den Zügen zu wünschen übrig lässt und die alten Ticketautomaten verschmutzt waren.

Die Resultate aus der Messung des BAV würden nun – gemeinsam mit den anderen Qualitätskontrollen – in den jährlich aktualisierten Massnahmenplan integriert, sagt Sabrina Huber. In diesem würden die einzelnen Punkte priorisiert und mit den betroffenen Fachbereichen konkrete Verbesserungen eingeleitet. So werden in den kommenden Wochen die alten Ticketautomaten ersetzt. Das sei allerdings bereits vor Bekanntwerden der Studie des BAV geplant gewesen. Aufgrund der Hinweise aus dem Bericht werde man in Zukunft verstärkt auf die Sauberkeit der Fenster und Böden achten und den Zeitpunkt der automatischen Ansage korrigieren.