

# Service public: Das

Post, SBB und Swisscom: Eine repräsentative Umfrage

**Abbau von Poststellen und Briefkästen, zu hohe Preise für Pakete, Zugtickets und Handy-Abos: Viele Kundinnen und Kunden sind mit Post, SBB und Swisscom unzufrieden. Das zeigt eine Umfrage des K-Tipp.**

Die Post schloss in den letzten 17 Jahren 1748 Poststellen – mehr als die Hälfte der Filialen. Die Bevölkerung lehnt diesen Serviceabbau klar ab. In einer repräsentativen Umfrage (siehe auch Kasten) gaben 83 von 100 Befragten der Post dafür eine ungenügende Note – unabhängig davon, ob die Befragten alt oder jung sind, in städtischen Gebieten oder auf dem Land wohnen.

Das gleiche Bild zeigt sich bei den Briefkästen:

Die Post hat seit 2005 von rund 20 500 Kästen über 5500 abmontiert. Das kritisieren zwei Drittel der Befragten. Das zeigt: Die Bevölkerung toleriert keinen Abbau der Grundversorgung, wenn die Post gleichzeitig Milliardengewinne macht («Saldo» 6/2016).

Auch der nachlassende Service der SBB ist der Schweizer Bevölkerung ein Dorn im Auge. Nur knapp ein Viertel aller Befragten beurteilt die Anzahl und

die Sauberkeit der WCs in den Zügen als gut oder sehr gut. Das erstaunt kaum: In neuen Zugskompositionen für über 1000 Personen gibts noch gerade eine einzige Toilette. Und in Intercity-Zügen beispielsweise nach dem Tessin sind viele Toiletten defekt.

## SBB: Kritik am Abbau bei den Zugbegleitern

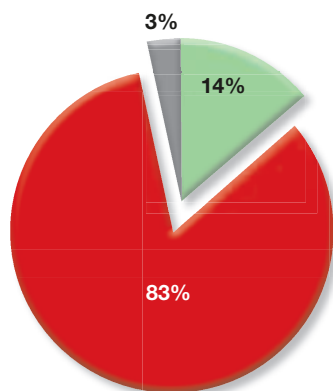
Immerhin: Die Züge sind insgesamt sauberer geworden. Bei einer repräsentativen Umfrage zu den Bundesbetrieben vor vier Jahren beurteilte noch jeder Dritte die Sauberkeit in den Zügen als «sehr schlecht» bis «ungenü-



**Geschlossen:** Poststellen, hier in Paspels GR, wurden auf

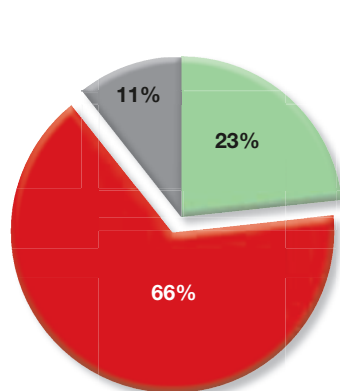
## Post: Schliessung der Poststellen kommt schlecht an

Finden Sie den Abbau der Poststellen in den letzten Jahren gut?



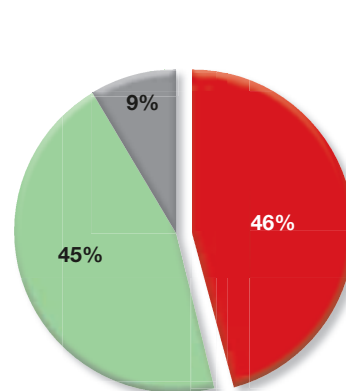
■ Nein  
■ Ja  
■ Weiss nicht

Finden Sie die Reduktion von Briefkästen in den letzten Jahren gut?



■ Nein  
■ Ja  
■ Weiss nicht

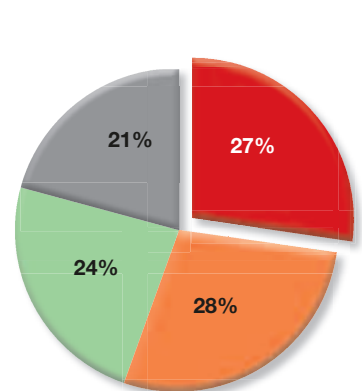
Wie beurteilen Sie die Preise für Pakete?



■ Zu hoch  
■ Gerade richtig  
■ Weiss nicht

## SBB: Billettpreise sind für

Wie beurteilen Sie die Anzahl und die Sauberkeit der WCs in den Zügen?



■ Sehr schlecht bis ungenügend  
■ Genügend  
■ Gut bis sehr gut  
■ Weiss nicht

# Ärgert die Kunden

zeigt eine erhebliche Unzufriedenheit bei der Bevölkerung



KEYSTONE, DOMINIQUE SCHÜTZ

gehoben, Zug-WCs abgeschafft

gend» (K-Tipp 10/2012). Heute erlebt das noch jeder Achte so.

Zwei von drei Befragten geben den SBB keine gute Note für den Abbau bei den Zugbegleitern. Sie wurden auf den Regionalzügen abgeschafft und sollen nach den Plänen der SBB schon bald auch bei immer mehr Schnellzuglinien verschwinden. Ebenfalls nur rund ein Drittel ist mit den Schalteröffnungszeiten an den Bahnhöfen zufrieden.

Das Personal in den Zügen und an Bahnhöfen hingegen wird geschätzt. Fast 80 Prozent der Befragten bewerten dessen Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft als gut bis sehr gut.

Mit dem Swisspass als Ersatz für das Generalabo und das Halbtaxabo verärgert die Bahn hingegen viele Bahnbenützer. Damit verbunden sind höhere Preise, schlechtere Vertragsbedingungen und das Sammeln von Daten. Deshalb bewerten mehr Kunden den Swisspass gegenüber früheren SBB-Abos als Nachteil denn als Vorteil.

### Hohe Roaming-Kosten nerven

Am meisten beanstanden die Befragten die Billettpreise der SBB: 68 Prozent finden, sie seien zu hoch. Das deutet darauf hin, dass die Bevölkerung die ständigen Preiserhöhungen der

SBB nicht mehr akzeptiert.

Gleiches gilt bei den überrissenen Gebühren für die Benutzung des Handys im Ausland (Roaming): Zwei Drittel der Befragten empfinden sie als zu hoch. Umso unverständlicher ist, dass sich alle grossen politischen Parteien kürzlich

gegen eine Beschränkung der Roaming-Kosten ausgesprochen haben (K-Tipp 8/2016). Auch die restlichen Abopreise der Swisscom für Handy, Festnetz, Internet und TV sowie die Paketpreise der Post schätzt ein Grossteil der Befragten als zu hoch ein.

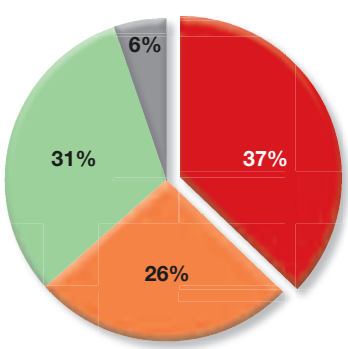
Christian Birmele

### Repräsentative Umfrage

Das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland in Hergiswil NW führte Anfang März bei 1000 Personen eine repräsentative Umfrage durch. Themenbereiche: Preise und Dienstleistungen bei SBB, Post und Swisscom. Interviewt wurden gleich viele Frauen und Männer im Alter von 15 bis 74 Jahren. 75 Prozent der Befragten leben in der Deutsch-, 25 Prozent in der Westschweiz.

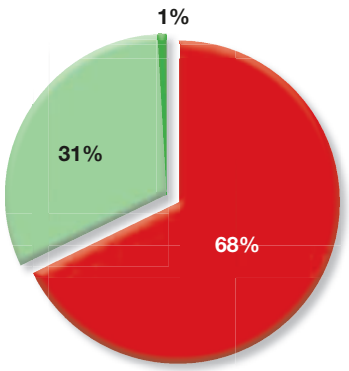
## viele ein Problem

Wie beurteilen Sie, dass auf einem grossen Teil der Züge keine Zugbegleiter mehr vorhanden sind?



- Sehr schlecht bis ungenügend
- Genügend
- Gut bis sehr gut
- Weiss nicht

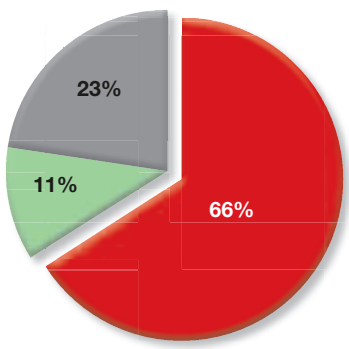
Wie beurteilen Sie die Preise der Zugbillette?



- Zu hoch
- Gerade richtig
- Zu tief
- Weiss nicht

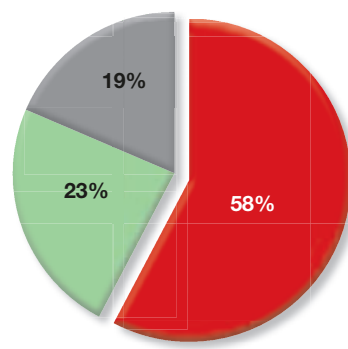
## Swisscom: Preise für Handy-Abos sind zu hoch

Wie beurteilen Sie die Roaming-Kosten?



- Zu hoch
- Gerade richtig
- Weiss nicht

Wie beurteilen Sie die Preise der Handy-Abos?



- Zu hoch
- Gerade richtig
- Weiss nicht