

Exzellente Klasse – exzellente Preise

Der Glacier-Express führt neu eine exklusive Wagenklasse.

Edwin Dutler In den beiden Glacier-Express-Zügen mit Abfahrt in Zermatt um 8.52 Uhr sowie in der Gegenrichtung in St. Moritz um 9.15 Uhr können die Reisenden neu eine exklusive Wagenklasse buchen, die Excellence Class. An einer Medienfahrt im März 2019 stellte Annemarie Meyer, die initiative und kommunikative Geschäftsführerin der Glacier Express AG, einer Gruppe von Bahnjournalisten in Chur einen der beiden neuen Wagen vor und zwar auf der Fahrt nach Zermatt im fahrplanmässigen Glacier-Express.

Die beiden Excellence-Class-Wagen wurden aus ehemaligen Panorama-Wagen in rund 18 Monaten in der RhB-Werkstätte Landquart in Zusammenarbeit mit der Firma Nose AG umgebaut. Das Ergebnis des Umbaus überzeugt voll. 20 verstellbare weiche Lounge-Einzelsitze aus beigem Leder und edlem Stoff – alles Fensterplätze mit Panoramasicht – geben dem Wagen eine luxuriöse Note. Praktische Tische aus edlem Nussbaumholz und elegante Tischlampen bieten eine einmalige Reisetmosphäre. Jeder Reisende erhält ein persönliches Tablet mit Zugriff zu einem unterhaltsamen Infotainment-System. An einem Wagenende zeigt eine mit Gold verzierte Kompasskuppel an der Wagendecke die jeweilige Himmelsrichtung an, was die Reisenden insbesondere in Kehrtunnels



Da bleiben keine Wünsche offen: Blick in den Wagen der Excellence Class.

Bild: Peter Hummel

fasziniert. Die Bar und der Toilettenraum sind exklusiv für die Gäste der Excellence Class reserviert und mit Rheintaler Quarzit ausgestattet.

Zum perfekten Interieur passen aber auch Betreuung und Gastronomie. Ein Concierge begrüsst die Reisenden auf dem Perron und begleitet sie auf der ganzen Reise. Der gastronomische 5-Stern-Service mit den Begrüssungsgetränken, dem Apéro, einem 5-Gang-Menü mit dem entsprechenden Wein bei jedem Gang, Tea Time, Snacks und Drinks lässt keine Wünsche offen. Mein Urteil zur Reise: So luxuriös war das Bahnfahren in der Schweiz noch nie.

Es versteht sich, dass ein solches exklusives und luxuriöses Ambiente auch seinen Preis hat. Für die achtstündige Fahrt wird zum 1.-Klass-Billet ein Zuschlag von 420 Franken verlangt. Der Preis mag hoch erscheinen, doch als Geschenk zum Geburtstag oder zu einem Jubiläum sehe ich auch bei uns durchaus einen Markt. Ausgerichtet ist das Angebot aber insbesondere auf ausländische Touristen, die bereit sind, für diese Exklusivität einen stolzen Preis zu bezahlen. Dies erklärte Renato Fasciati, Direktor der Rhätischen Bahn, im Februar im Rahmen eines Mediengesprächs in Landquart.

SBB entschuldigen sich

PBS Stefan Schmid hatte ein gültiges Billett nach St. Urban. Dorthin wollte er einen Elektro-Rollstuhl zu seiner Frau bringen. Weil der Umstiegsbahnhof Reiden, den sein Billett vorsah, nicht behindertengerecht ist, musste er den Umweg über Olten nehmen. Die SBB verlangten, dass Herr Schmid ein Billett über Olten und Langenthal kauft.

Hier die Reaktion von SBB-Mediensprecher Raffael Hirt: «Die SBB ist in solchen Fällen wenn immer möglich kulant. In diesem Fall haben wir falsch entschieden und entschuldigen uns dafür. Bei bis zu 400 Anrufen an das Call Center Handicap pro Tag schätzen unsere Mitarbeitenden die Situation in Einzelfällen falsch ein. Wir kon-

taktieren Herrn Schmid, erstatten ihm die Kosten zurück und entschuldigen uns auch noch direkt bei ihm.»

Höhere Entschädigungen bei Verspätungen

GL Jeder zehnte SBB-Passagier kam im vergangenen Jahr mit einer Verspätung von drei Minuten oder mehr an seinem Ziel an. Bisher vertrösteten die SBB verspätete Kunden ab einer Stunde mit einem Gutschein in der Höhe von 10 Franken in der 2. Klasse. Das ändert sich nun: Bei mehr als einer Stunde Verspätung wird künftig die Hälfte des Fahrpreises zurückerstattet. Bei «gravierenden Verspätungen» soll der ganze Preis erstattet werden, wobei die Defi-

nition noch nicht klar ist. Das berichtet die «NZZ am Sonntag». Die neue Regelung sei grosszügiger als in anderen europäischen Ländern, schreibt die Zeitung. Sie könnte aber auch ins Geld gehen: Im Dezember 2018 hätten die SBB mit Kosten von etwa 1,3 Millionen Franken rechnen müssen. Das zeigt eine Analyse von 20 Minuten. Auch GA- und andere Abo-Besitzer sollen entschädigt werden. Die genauen Regelungen sind aber noch nicht klar. Um die Züge pünktlicher zu machen, haben die SBB eine Expertengruppe eingesetzt, die konkrete Handlungsempfehlungen ausarbeiten soll. Die SBB wollen auch genauer und transparenter über die Pünktlichkeit informieren, heisst es in einem Papier, aus dem die Zeitungen von «CH Media» zitieren.