

Ein bedienter Schalter weniger

Wie die SBB müssen sich auch Privatbahnen zunehmend wirtschaftlichen Zwängen beugen. Seit gestern ist daher der Schalter der Appenzeller Bahnen im Gaiserbahnhof definitiv geschlossen.

PETER HUMMEL

Der Auslöser für den unpopulären Entscheid zur Schliessung des Schalters im Nebenbahnhof war vor allem betrieblicher Natur: Nachdem 2010 im ersten Stock die neue Leitzentrale der Appenzeller Bahnen (AB) in Betrieb genommen wurde, sollen bis Herbst sämtliche Linien daran angeschlossen sein. Damit entfällt die aus Kostengründen ideale Doppelfunktion des Personals im Erdgeschoss des Gaiserbahnhofs. Es war teils als Fahrdiensteiler für die Strecke St. Gallen–Appenzell, teils als Kundenberater tätig.

Wirtschaftlich nicht vertretbar

Die Weiterführung des Schalters sei sehr gut geprüft worden, sagt AB-Mediensprecher Alexander Liniger. Angesichts «der bescheidenen Umsatzperspektiven» sei aber zusätzliches, separates Verkaufspersonal wirtschaftlich nicht vertretbar. Dies auch, weil Internet- und Automatenverkäufe weiter zunehmen würden.

Bei den Mitarbeitern, die zwar alle in der Betriebszentrale ein Stockwerk höher weiterarbeiten können, ist ein Bedauern über die Schliessung nicht zu überhören: Erstens haben sie ihre abwechslungsreiche Arbeit mit Kundenkontakt sehr geschätzt. Zum an-

dern sind sie aufgrund der anhaltenden negativen Kommentare, die sie seit dem Schliessungsentscheid am direktesten zu hören bekamen, nicht sicher, ob dieser Schritt tatsächlich richtig ist.

Geschätzte Kundenberater

Noch in den 1990er-Jahren war im ehemaligen Gepäckbereich des Gaiserbahnhofs anstelle des altmodischen Fensterschalters eine moderne Kundenhalle errichtet worden. Seit damals war das Schalterpersonal nicht mehr einfach Billetverkauf, sondern es wirkte als kompetente Kunden-

berater. Bei vielen Stammkunden galt die Verkaufsstelle trotz der etwas abgelegenen Lage als Geheimtip für jegliche Billette. Erstens musste man hier kaum je warten. Zweitens bekam man Auslandsbillette ohne den von den SBB verlangten Zuschlag. GAKäufer wurden gar mit einer Kronberg-Tageskarte belohnt. Am Sonntagmorgen seien durchaus bis zu 200 Kunden bedient worden.

Schalter vorschnell aufgegeben?

Im Gespräch mit Kunden und Personal im Gaiserbahnhof wird

rasch einmal die Frage gestellt, ob in Kombination mit andern Dienststellen der AB nicht doch eine Weiterführung des beliebten Schalters möglich gewesen wäre. Und mit Blick in die nahe Zukunft wundert sich einer, ob der Schalter nicht sogar vorschnell aufgegeben wurde: Bald werde nämlich in unmittelbarer Nähe viel Fussgängerverkehr durch die Westunterführung des Hauptbahnhofs zur Fachhochschule geleitet. Und in wenigen Jahren soll im Gaiserbahnhof der Mittelpunkt der Durchmesserlinie zwischen Trogen und Appenzell liegen.

Neuer Auftritt an zentraler Lage

Für Alexander Liniger schafft das keine neue Voraussetzung für den Schalterbetrieb: «Seine Lage ist und bleibt zu peripher.» Nachdem es an den Schaltern der SBB ein umfassendes Angebot gebe, konzentrierten die AB ihre Verkaufspräsenz lieber auf die grösseren eigenen Bahnhöfe. Bediente Schalter werden von ihr noch in Appenzell, Teufen, Speicher und Heiden geführt. Der AB-Mediensprecher lässt aber durchblicken, dass es für St. Gallen Ideen für eine künftige gemeinsame Präsenz der Bahn mit einer Tourismusorganisation gibt. Vorausgesetzt, es finde sich dafür eine bessere Lage.



Bild: Peter Hummel

29 Jahre lang hat Robert Ledergerber in Doppelfunktion das Schaltpult im Gaiserbahnhof bedient und Billette verkauft.