



**CFL und
Kund(inn)enfreundlichkeit:
ein Konzept für die
Zukunft**

**Anregungen des
Mouvement Ecologique**

April 1998

Index:

3 Vorbemerkung

4 Notwendige Rahmenbedingungen schaffen!

5 1. Dialog mit dem Kunden führen

5 - Erfassung der Wünsche der Kunden

7 - Bessere Information der Bürger

8 - Gewinnen neuer Kund(inn)en

8 - Weitere Verbesserung des Marketings

9 2. Verbesserung der Serviceleistungen

11 3. Gestaltung der Bahnhöfe

11 - Zugang zu den Bahnhöfen

11 - Der Aussenbereich der Bahnhöfe

12 - Gestaltung innerhalb der Bahnhöfe

13 - Kennzeichnung der Bahnhöfe

14 4. Kombinierte Verkehrsmöglichkeiten und Sonderangebote ausweiten

14 - Partnerschaft mit anderen Transportmitteln

15 - Spezifische Angebote

16 5. Verbesserung der Verbindungen mit dem Ausland

16 - Anbindung an das deutsche Netz verbessern

17 - Generelle Massnahmen zur Förderung des regionalen Verkehrs

18 6. Ein Massnahmenpaket für ein Mehr an Kundenfreundlichkeit

**19 Anmerkung: Schaffung eines Verkehrsverbundes / Gestaltung der
Fahrtstrecken und Fahrtzeiten**

20 Die CFL und das BTB-Projekt

In den vergangenen Jahren erfolgte eine Restrukturierung der nationalen Eisenbahngesellschaft (CFL) und ein neuer Verwaltungsrat wurde eingesetzt. Dieser, ebenso wie die Direktion und die Eisenbahner-Gewerkschaften, haben mehrfach hervorgehoben, daß die CFL - neben den Schritten, die bereits in den vergangenen Jahren in die Wege geleitet wurden - grundsätzliche Akzente in Richtung von mehr Kundenfreundlichkeit setzen will.

Erste punktuelle Maßnahmen, wie z.B. die Schaffung eines Reisebüros C'Agence de voyage", die Organisation eines Gepäcktransportes am Bahnhof Luxemburg u.a.m., wurden bereits in die Wege geleitet oder umgesetzt. Eine sehr wichtige Maßnahme wird auch die Einführung des Taktes '98 sein, der das Angebot der CFL erheblich verbessern wird.

Der Mouvement Ecologique möchte in der vorliegenden Stellungnahme Anregungen für weitere Schritte zur Verbesserung der «Kundenfreundlichkeit» geben. Hierbei werden sicherlich zahlreiche Vorschläge gemacht, die auch bereits auf der Ebene der CFL bearbeitet werden. Es ist jedoch nach Ansicht des Mouvement Ecologique zweckmäßig diese gebündelt auch der Öffentlichkeit und den politischen Entscheidungsträgern vorzustellen.

Zudem erhebt das vorliegende Dokument in keiner Form den Anspruch auf Vollständigkeit, es ist vielmehr als erster Ideenkatalog seitens des Mouvement Ecologique anzusehen.

Eine ganze Reihe der vorgelegten Anregungen wurden zudem - nachdem eine Vertreterin der Eisenbahnkunden (in Person einer Verantwortlichen des Mouvement Ecologique) im Verwaltungsrat der CFL ist - von Mitgliedern oder interessierten Bürgern an den Mouvement Ecologique herangetragen. Das vorliegende Papier soll dann auch dazu dienen, diesen Interessen ein Gehör zu verschaffen.

Vorbemerkung

Das Straßennetz in Luxemburg wurde in den letzten Jahren erheblich ausgebaut, der PKW-Fuhrpark in Luxemburg nahm konstant zu. Die staatliche Verkehrspolitik war sehr stark auf den Individualverkehr ausgerichtet. Dies führte dazu, daß sich das Mobilitätsverhalten entscheidend veränderte und der Privatwagen noch weiter an Attraktivität gewann.

Diese Entwicklung blieb nicht ohne Auswirkungen auf die öffentlichen Transportmittel:

- die Anzahl der Personen, die vor allem im Berufsverkehr auf die öffentlichen Transportmittel angewiesen sind und nicht über einen Privatwagen verfügen, hat in den vergangenen Jahren abgenommen, so daß dieser traditionelle Kundenkreis rückläufig ist;
- gleichzeitig haben die Erwartungen der Kunden an die öffentlichen Transportmittel erheblich zugenommen: wenn die öffentlichen Transportmittel heute noch konkurrenzfähig zum Individualverkehr sein wollen, reichen die Standards von vor 10 Jahren oder aber punktuelle Maßnahmen nicht mehr aus. Der Individualverkehr ist derzeit - auch wenn dies nicht den Tatsachen entspricht - häufig mit besonders positiven Assoziationen verbunden. Bahn und Bus stehen unter Druck ähnlich hohe Ansprüche in der Realität erfüllen zu müssen.

Neben den europäischen Vorgaben, in deren Rahmen sich die Strategie der Luxemburger Eisenbahn einbetten muß, kommt die CFL nicht umhin, verstärkt auf diese Entwicklungen im Mobilitätsverhalten zu reagieren und sich diesem veränderten Umfeld zu stellen.

Sicherlich, der Taktverkehr wurde und wird noch weiter ausgebaut, Bahnhöfe zum Teil erneuert und das Umweltabonnement wurde eingeführt. Diese Maßnahmen sind aus der Sicht der Kunden als äußerst positiv anzusehen - sie stellen jedoch «nur» Einzelelemente dar, die in ein Gesamtpaket eingebettet werden müssen.

Will die CFL konkurrenzfähiger zum Individualverkehr werden, heutige Kunden binden sowie neue hinzugewinnen (auch in unterschiedlichen Bevölkerungsschichten), so reichen diese an sich richtigen Schritte alleine nicht mehr aus, sondern eine regelrechte Strategie zur Kundenfreundlichkeit ist unbedingt erforderlich.

Auch die Buslinien sollten berücksichtigt werden!

Eine Reihe der im folgenden formulierten Anregungen, wie z.B. die Gestaltung der Bushaltestellen, die Darstellung der Fahrpläne... trifft natürlich nicht nur auf die Zuglinien der Eisenbahngesellschaft, sondern auch auf die Buslinien zu, die ebenfalls in diesem Sinne kundenfreundlicher gestaltet werden könnten. Bei der Lektüre der folgenden Vorschläge sollte dieser Aspekt bedacht werden.

Notwendige Rahmenbedingungen schaffen!

Die größtmöglichen Anstrengungen betreffend die Kundenfreundlichkeit bei der CFL können nur einen begrenzten Erfolg haben, wenn auf Regierungsebene nach wie vor vor allem eine autoorientierte Verkehrspolitik betrieben wird. Deshalb sollten u.a. auch folgende Diskussionen geführt werden:

- Die Doppelstrategie - sowohl Bau neuer Straßen als auch Ausbau der öffentlichen Transportmittel - ist zum Scheitern verurteilt. Verlierer sind die Bahn, die Umwelt, die Lebensqualität. Im Verkehrsbereich gilt es endlich eindeutige politische Prioritäten zu setzen. Das Projekt der modernen Stadtbahn sollte noch vor Ende des Jahres von der Abgeordnetenkommission verabschiedet werden.
- Bei der Gestaltung neuer Wohnsiedlungen, der Weiterentwicklung von Ortschaften, der Ansiedlung von neuen Freizeitinfrastrukturen... sollte die Anbindung an die Bahn ein verbindliches Kriterium darstellen (ähnlich wie in der Schweiz). Vor allem größere Infrastrukturen - wie Schulen, Kinos, Krankenhäuser ... - sollten nur noch dort angesiedelt werden, wo auch eine direkte und einfache Anbindung an die Bahn möglich ist.
- Eine ähnliche Anmerkung gilt für Industriezonen. Neue Zonen sollten grundsätzlich nur an Bahnlinien bzw. an Stellen, wo eine Verbindung zur Bahn geschaffen werden kann, genehmigt werden. Für bestehende sollte, dort wo es möglich ist, im Sinne einer solchen Verbindung gearbeitet werden.
- Nach wie vor besteht eine starke Diskrepanz zwischen den finanziellen Mitteln, welche der Staat in den Individualverkehr investiert und jenen, welche den öffentlichen Transportmitteln zugute kommen. Hier drängt sich eine Überarbeitung der Budgetposten auf. Zudem drängt sich die Frage der Internalisierung der externen Kosten auf: der Individualverkehr wird über die billigen Benzinpreise von der Allgemeinheit bezuschußt.

Es sei in diesem Zusammenhang übrigens darauf verwiesen, daß im Bereich der öffentlichen Transportmittel zahlreiche Arbeitsplätze geschaffen werden können und generell der Öffentliche Transport personalintensiver ist als der Individualverkehr.

Ein deutlicher Akzent im Sinne einer Verkehrswende wäre der kurzfristige Bau einer modernen Stadtbahn im Rahmen eines Gesamtverkehrskonzeptes.

1. Dialog mit dem Kunden führen

Wie jeder andere Betrieb hat die Bahn zum Ziel die Kundenwünsche optimal zu erfassen und ihnen gerecht zu werden.

Insofern obliegt dem Dialog mit dem Kunden eine oberste Priorität. Denn nur wer die Interessen, die Vorstellungen, die derzeitigen Kritiken usw. seiner Kunden auch richtig einschätzen kann, kann eine optimale Strategie der Kundenfreundlichkeit entwickeln. Zudem gilt es den Kunden so gut wie möglich über das bestehende Angebot zu informieren und ein zeitgerechtes "Image" der CFL sicherzustellen.

Erfassung der Wünsche der Kunden

Dieser Dialog ist derzeit bereits in bescheidenem Maß vorhanden. Es gilt ihn allerdings zu systematisieren und vor allem auch für die Kunden weitaus transparenter darzulegen.

Der heutige Fahrgast verfügt z.B. lediglich über diffuse Ansprechpartner, wenn er neue Ideen einbringen oder aber Reklamationen artikulieren will bzw. fehlt ihm die Gewißheit, daß seine Eingaben auch ernsthaft behandelt werden. Dies führt dazu, daß der Gast sich in seinen Wünschen und Anregungen derzeit noch nicht ehrlich ernst genommen fühlt und nicht ausreichend den Eindruck hat, daß die CFL «seine» Bahngesellschaft sei.

In diesem Sektor wäre es sinnvoll u.a. neue Initiativen zu ergreifen, damit die Gäste ihre Bahn mitgestalten können und das Angebot auch tatsächlich ihren Wünschen angepaßt ist:

Eine "Hot-Line" als Ansprechstelle für Eisenbahn-Kunden

Unter einer «Hot-Line» sollten die Kunden die Möglichkeit haben, Wünsche, Reklamationen und Anregungen einzubringen. Von größter Bedeutung ist, daß der Kunde weiß, daß diese auch ernst genommen werden. Deshalb ist daran zu denken,

- diese (wenn auch eventuell thematisch gruppiert oder zusammengefaßt) regelmäßig zu veröffentlichen und die Vorgehensweise der CFL in dem Bereich zu erörtern;
- für den Kunden transparente Entscheidungsprozesse festzulegen, wie innerhalb der CFL die Anregungen / Beschwerden bearbeitet werden. Es wäre sonder Zweifel angebracht, so wie auch bereits vom Verwaltungsrat diskutiert, eine «cellule qualité clients» einzurichten.

Eine Kund(inn)en-Befragung als Orientierungsrahmen

Zudem wäre es von großer Wichtigkeit, bei bestehenden und potentiellen Kunden der CFL eine professionelle, gut durchdachte Umfrage durchzuführen, in welcher u.a. folgende Elemente untersucht werden:

- Welche Stärken und Schwächen sehen die (potentiellen) Kund(inn)en?
- Wie wird das Angebot eingeschätzt?
- Welche Umgestaltungen bei den Fahrtzeiten werden erwünscht?
- Wie ist das "Image" der Bahn gegenüber dem Privatwagen?

- Welches sind die Hemmnisse, die potentielle Kunden davon abhalten, auf die Bahn umzusteigen?
- Kennen die Bürger das Angebot der CFL ausreichend?

Die vorgeschlagene Kunden-Befragung sollte selbstverständlich auf der Ebene der verschiedenen Ressorts der CFL vorbereitet werden.

"Fachwissen" der Kunden nutzen - Schaffung eines Fahrgastforums

Ein Fahrgastforum ist ein besonders effizientes Mittel, um die Kundenfreundlichkeit zu erhöhen.

Hier bieten sich zwei Modelle an:

- Es wird eine regelrechte Arbeitsgruppe gegründet, die überwiegend aus Benutzern (Privatpersonen) der öffentlichen Transportmittel zusammengesetzt ist. Diese arbeiten dann konkret - während einem festgelegten Zeitrahmen - Anregungen zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit aus. Dieses Mittel hat sich in der Vergangenheit bewährt, da diese Personen häufig mit großem Engagement während Monaten die Kundenwünsche sammeln und einbringen. Zudem ist es ein besonders effizientes und billiges Mittel, um durch das spezifische Wissen der Fahrgäste bestehende Defizite zu beheben und die öffentlichen Transportmittel attraktiver zu gestalten;
- Ein vereinfachtes Modell wäre, gemeinsam mit Presseorganen eine Kampagne zu starten, wo Leser / Kunden aufgefordert werden, über ihre Erfahrungen zu berichten und die CFL darlegt, wie diese Wünsche aufgenommen und bearbeitet werden. Bei ähnlichen Projekten im Ausland zeigten die Medien jeweils ein großes Interesse.

Von beiden Initiativen würden - neben dem gesammeltem Wissen der Nutzer - wichtige Signale ausgehen. Ein Verkehrsbetrieb kann auf diese Weise zeigen, daß er offen für die Anregungen seiner Kunden und nicht blind gegenüber Problemen ist. Diese Vorgehensweise schafft Vertrauen beim Kunden und ist gleichzeitig eine wirksame Werbestrategie. Das Motto der Aktion wäre demnach: «Äeren öffentlechen Transport brauch sech nët ze verstoppen - mir wellen eis nach verbessern».

Außerdem werden (potentielle) neue Fahrgäste geworben, die - falls man auch auf ihre Wünsche eingeht - womöglich in Zukunft regelmäßige Benutzer der öffentlichen Transportmittel sein werden.

Den Kunden auf dem laufenden halten

Es würde sich zudem anbieten, daß die CFL - zusätzlich zu der Veröffentlichung von «Interlignes» - regelmäßig einen für den Kunden gut verständlichen und attraktiv aufgemachten Bericht über die Entwicklung der CFL und die getroffenen Anstrengungen zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit herausgibt.

Dieser sollte der Presse vorgestellt und einer breiteren Öffentlichkeit zugestellt werden. So wird erneut die Transparenz bei der Vorgehensweise dargelegt, auf die schrittweisen Verbesserungen hingewiesen, ehrlich über bestehende Probleme diskutiert... Diese Offenheit würde sonder Zweifel besonders positiv von den bestehenden und potentiellen neuen Kunden aufgenommen, da sie in den Mittelpunkt gestellt werden.

Der Bericht könnte u.a. folgende Elemente enthalten:

- Analyse der rezenten Entwicklungen bei der Luxemburger Eisenbahn
- Auswertung des Impaktes getroffener Maßnahmen (z.B. Renovierung eines Bahnhofes)
- Befragung der Kund(inn)en
- Vorstellung von weiteren kurz-, mittel- und langfristigen Zielsetzungen.

Dieser Bericht würde sonder Zweifel vom Kunden als eine Art (Selbst-)Kontrolle empfunden, die zu mehr Transparenz und Bürgernähe beiträgt. Bereits die Diskussion innerhalb der CFL über die grundsätzliche Analyse des Berichtes, anzustrebende Ziele und Aufgabenstellungen trägt dazu bei, daß der Kunde noch stärker in den Mittelpunkt rückt.

Es liegt auf der Hand, daß diese Initiativen nur dann auch wirklich Sinn machen, wenn großen Wert auf die Umsetzung gelegt wird. Deshalb sollte innerhalb der CFL eine eindeutige Kompetenzaufteilung bei der Umsetzung dieser Maßnahmen erfolgen.

Bessere Information der Bürger

Die CFL führte in den letzten Jahren verstärkt Werbekampagnen durch, was sicherlich positiv ist. Auch verfügt die CFL über eine gut gestaltete "Homepage" im Internet. Zudem ist zu erwarten, daß im Rahmen des Projektes BTB die allgemeine Information der Bürger über die Angebote der öffentlichen Transportmittel erheblich verbessert werden wird.

Tatsache ist aber, daß derzeit die Kunden und die Bürger im allgemeinen trotz allem nicht ausreichend über das bestehende - sowohl das nationale als auch das internationale - Angebot informiert sind. Zudem kommt man nicht umhin festzustellen, daß vor allem die Auskunft betreffend die internationalen Verbindungen - und die entsprechenden Tarife - noch Lücken aufweist.

So sind die Verbindungen häufig weitaus besser als ihr Ruf bzw. als die potentiellen Kunden vermuten, denn ein Grund für bestimmte Kritikpunkte ist häufig eine gewisse «Uninformiertheit».

Die gute Information ist deshalb ebenso wichtig wie eine gute Streckenführung. In diesem Sektor könnten u.a. folgende Aspekte überlegt werden:

- Schaffung einer Hot-Line 2002 für Kunden mit allgemeinen Auskünften über Bus und Bahn, optimale Verbindungen...;
- Breitangelegte Werbekampagne, in welcher die Fahrtzeiten hervorgehoben werden;
- Vorgehensweise gemeinsam mit Gemeinden, damit die Fahrpläne gratis an alle Haushalte verteilt werden;
- Verstärkte Aus- und Weiterbildung der Angestellten in diesem Sektor, damit diese optimal über die Tarife und das Angebot informiert werden sowie bereits Probleme vorwegnehmen können (z.B. Beratungen betreffend Reservierungen u.a.m.);
- Aushang bzw. Auslegen der Fahrpläne an öffentlichen Stellen, wie z.B. in den Gemeinden, im Theater, in Hotels...
- Durchführung von Informationsveranstaltungen an diversen Orten, z.B. für bestimmte Zielgruppen, wie Lehrer (z.B. für Klassenreisen), Personalchefs und -delegierte (z.B. was das Angebot für Arbeitspendler anbelangt), Hotel- und Gaststättengewerbe, Veranstalter (Kultur und Sport)...

- die Organisation von gezielten Info-Aktionen in Betrieben, Schulen, Bahnhöfen, öffentlichen Plätzen;
- die Kooperation mit den Medien, z.B. Initiierung von regelmäßigen Berichten, Einführung neuer Info-Rubriken...

Gewinnen neuer Kund(inn)en

Neue Kund(inn)en können selbstverständlich über die Erfassung ihrer Wünsche, die verbesserte Information usw. erreicht werden. Zusätzlich können aber auch noch weitere kreative Maßnahmen getroffen werden:

Organisation einer Testfahrer(innen)-Aktion

Bei diesem Modell erhalten traditionelle Autofahrer eine Gratis-Monatskarte für die öffentlichen Transportmittel, um diese im Alltag zu testen. Über ihre Erfahrungen wird berichtet und über Verbesserungen nachgedacht. Dies führt dazu, daß die wirklich Betroffenen ihre Probleme darlegen können. Entsprechende Aktionen werden in der Regel im Ausland sehr positiv von der Presse aufgegriffen und von den Bürger(inne)n aufgenommen.

Zielorientierte Aktionen gegenüber Jugendlichen

Die Busse & Bahnen GVH aus Hannover z.B. hat ein spezifisches Spiel «Metropoly» entwickelt, um den jüngeren Kunden das Angebot auf spielerische Art und Weise näher zu bringen. Generell sollte überlegt werden, welche Initiativen sich in diesem Bereich realisieren lassen könnten.

Verteilung eines «Schnupper-Tickets» zu stark vergünstigten Preisen

Das Schnupperticket kann für alle potentiellen Kunden oder aber bestimmte Zielgruppen (z.B. Berufspendler) angeboten werden. Es ist nur für einen begrenzten Zeitraum gültig und - vor allem wenn es kostenlos verteilt wird - auf wenige Wochen oder Tage begrenzt. Mit dem Ticket sollen die Personen, die noch nicht mit den öffentlichen Transportmitteln gefahren sind, ermuntert werden, doch einmal einen Versuch zu unternehmen. Es versteht sich von selbst, daß die von diesen Personen vorgebrachten Anregungen ausgewertet und eventuell Verbesserungen am Angebot durchgeführt werden müssen.

Weitere Verbesserung des Marketings

Auch in das Marketing der CFL wurde in den letzten Jahren bewußt investiert, was sicherlich bereits erste Auswirkungen hatte. Trotzdem gälte es auch in diesem Sektor den neuesten verkehrspsychologischen Erkenntnissen Rechnung zu tragen und das Marketing sowie die Werbung noch deutlicher auszubauen.

Man muß sich in diesem Bereich immer wieder vor Augen halten, daß für die Automobilwerbung erhebliche Summen investiert werden und die Meßlatte für die Qualität der Werbung in diesem Sektor festgelegt wird. So könnten z.B. sehr gezielt die Vorteile des Bahntransportes gegenüber dem PKW-Verkehr hervorgehoben werden (z.B. streßfrei). Auf jeden Fall sollte aber das Gewicht auf eine «ehrliche» Werbung gelegt werden, bestehende Schwächen sollten nicht heruntergespielt werden.

2. Verbesserung der Serviceleistungen

Die Fahrgäste von heute stellen sehr hohe Erwartungen an den Service.

Die Pünktlichkeit stellt hierbei sonder Zweifel mit die wichtigste Maßnahme dar, und ihr sollte eine oberste Priorität eingeräumt werden.

Allerdings reicht es nicht mehr aus, die Gäste pünktlich von einem Ort zum anderen zu transportieren, sondern es gilt die Kunden als Gäste zu behandeln und ein entsprechendes Angebot zu sichern.

Zahlreiche Maßnahmen können in diesem Sinne getroffen werden:

- Vereinfachter Verkauf von Tickets, z.B. auch durch den konsequenten Ausbau der automatischen Fahrausweisautomate, die generelle Einführung bargeldloser Zahlssysteme;
- **Schnellerer und leicht verständlicher Zugang für neue oder unregelmäßige Fahrgäste zu den Bahnhöfen durch**
 - * eine leicht verständliche und übersichtliche Information darüber
 - wie das Ticket-System organisiert ist
 - wie die Preisstruktur ist
 - wie das Netz verläuft
 - welches die An- und Abfahrtzeiten sind
 - wie man sich auf den Bahnsteigen zurecht findet.
 - ...
 - * die Einrichtung von Lautsprecheranlagen und elektronischen Anzeigetafeln für Fahrplaninformationen auf größeren Haltestellen (Verspätungen, Fahrplan-Änderungen, Verbindungen usw.)
- Die Möglichkeit bereits aus dem Zug heraus ein Bahntaxi zu bestellen.
- Bewußte Anstrengungen zur Erhöhung des Komforts in den Zügen durch:
 - * angenehme, komfortable Abteile, mit ausreichend Platz, Knie- und Ellbogenfreiheit,
 - * Stellplätze für Kinder- und Rollwagen und Fahrräder
 - * ausreichende Ablagemöglichkeiten
 - * attraktive, gepflegte Atmosphäre
 - * gut zugängliche und auch für Kinder offenbare Türen (für Kinder- und Rollstuhlwagen, ältere Menschen)
 - * eine Verpflegungsmöglichkeit im Wagen
 - * einem Verkauf von Tageszeitungen auf längeren Strecken
 - * ausreichend raucherfreien Zonen bei internationalen Zügen
 - * einer guten Belüftung und Heizung.

Bestimmtes Material der CFL ist zum Teil veraltet, so daß es - vor allem auch zur Attraktivierung des Taktes '98 und im Hinblick auf die moderne Stadtbahn - unbedingt notwendig wäre, in neues Material zu investieren.

Interessant wäre es auch über Material mit Mehrzweckabteilen zu verfügen, wo der Zug entsprechend den Ansprüchen schnell umfunktioniert werden kann, z.B. Sitzplätze in einen Velotransportraum (bei einem spezifischen Angebot für die Freizeit).

- Zudem bietet sich die Möglichkeit an, an Bahnhöfen Gepäckdepots einzurichten bzw. Lieferstellen für gekaufte Waren einzurichten. Dies würde die Attraktivität der Bahn für Einkaufszwecke erheblich erhöhen.

- Ein besonderes Augenmerk gilt es zudem auf die Sicherheit zu legen. Deshalb ist die derzeitige Vorgehensweise der CFL zu begrüßen, ein Sicherheitskonzept in Phasen umzusetzen. Von Bedeutung wäre es aber gleichzeitig, die Kunden über die einzelnen Umsetzungsphasen zu informieren.

Zudem gilt es das Sicherheitsgefühl der Gäste «im Kleinen» zu verbessern, z.B. durch die Gestaltung der Bahnhöfe, besondere Maßnahmen während des Abends, keine «dunklen» Ecken im Bahnhof oder auf der Bahn, die bekannterweise als besonders beängstigend angesehen werden... Hier gälte es noch gezielt von positiven Initiativen aus dem Ausland zu lernen.

- Zudem bietet sich eine ganze Reihe von weiteren Maßnahmen im Bereich der Kundenfreundlichkeit an, wie z.B.:

- * besonders kundenorientierte Schulung des Personals;
- * klar ersichtliche Ansprechpersonen für die Kunden (Fragen, Anregungen...) an den Bahnhöfen;
- * ...

- Zudem gilt es auch an die Akzeptanz der Bahnhöfe und Zuglinien in den Ortschaften zu denken. Deshalb gilt es zu überlegen, ob nicht an bestimmten Stellen die Anbringung von Lärmschutzwällen angebracht sein könnte, so wie dies bereits mit großem Erfolg in Bartringen erfolgte.

3. Gestaltung der Bahnhöfe

Die Bahnhöfe sind die «gute Stube» der CFL, der Dreh- und Angelpunkt. Während bei Flughäfen und sogar bei Autobahnraststätten dem Design, der Sauberkeit, der Gestaltung des Umfeldes usw. höchste Priorität eingeräumt wird, wird diesem Aspekt auf der Ebene der Bahnhöfe vielleicht noch nicht ausreichend Bedeutung zueigemessen.

Sicherlich, es gibt positive Beispiele, wie z.B. die Renovierung des Bahnhofes in Ulflingen, erste Umbauten am Bahnhof Luxemburg.

Trotzdem ist es notwendig, noch weitreichendere Anstrengungen zu treffen, der Handlungsbedarf ist doch generell als recht groß einzuschätzen. Dies zumal es unbedingt erforderlich ist, daß alle Bahnhöfe diesen Kriterien gerecht werden.

U.a. folgende Ideen könnten in diesem Bereich einfließen:

Zugang zu den Bahnhöfen

- Gibt es Ortschaften, wo ein anderer Standort des Bahnhofes zu bevorzugen und machbar wäre, da z.B. der Bahnhof zu sehr außerhalb der Ortschaft liegt?
- Ist ein guter Zugang der Bahnhöfe von den Ortschaften aus gewährleistet, z.B. ohne daß der Fahrgast selbst an der Zug-Barriere warten muß und riskiert seinen Zug zu verpassen, ohne Unterführung, ohne unnütze Umwege oder bietet sich hier die Möglichkeit an, neue Zugänge zu gestalten?
- Sind Unterführungen so attraktiv, angstfrei und behindertengerecht wie möglich gestaltet?

Der Außenbereich der Bahnhöfe

- Wie ist das Umfeld des Bahnhofes: ist es anziehend oder gibt es eher ein wenig attraktives Bild durch zu wenig Grün und unzureichende Strukturierung (siehe z.B. Luxemburg-Stadt, Mersch, Esch...)?
- Steht der Bahnhofsbereich auch von außen für Attraktivität; bettet er sich aus städtebaulicher Sicht positiv in das Orts- und Stadtbild ein?
- Sind die Umsteigewege - z.B. von der Bahn zum Bus - auch attraktiv gestaltet, auch im Falle von Regen, Schnee... oder aber ist der Übergang unüberdacht, unattraktiv, wenig günstig amenagiert oder gibt er sogar vom Aspekt der Verkehrssicherheit aus zu bedenken (cf. in Esch-Alzette)?
- Wie sehen die Haltestellen der Bahnhöfe aus, betreffend den Witterungsschutz, Sitzgelegenheiten, Beleuchtung, freundliches Design, gute Sicht auf die anfahrenden Züge und Busse, Uhr...?
- Gibt es auch außerhalb der Bahnhofshalle Lautsprecheranlagen und elektronische Anzeigetafeln für Fahrplaninformationen?

- Wie steht es mit dem Angebot an Parkplätzen, z.B.
 - * für das Fahrrad
 - * für behinderte Personen
 - * im Sinne von «Park & Ride-Parkplätzen»
 - * für internationale Fahrten?
- Erfolgt eine bewußte Parkraumbewirtschaftung der Parkplätze in Bahnhofsnähe, z.B. daß die Bahnkunden privilegierte Tarife erhalten bzw. die Parkplätze diesen vorbehalten sind?
- Gibt es gut ersichtliche und gekennzeichnete Stellen für weitere Zubringerdienste, wie z.B. Bahnhofstaxis, City-Busse, Bürgerbusse...?

Gestaltung innerhalb der Bahnhöfe

Generell sollte angestrebt werden, den Bahnhof derart attraktiv zu gestalten, daß er sowohl für die Bahnkunden sehr attraktiv ist (gute Informationsmöglichkeiten...) als auch die Funktion eines Treffpunktes übernimmt.

- Bei welchen Bahnhöfen drängt sich eine neue Gestaltung auf, die einladender und attraktiver ist?
- Könnte das Angebot - vor allem auch an den größeren - Bahnhöfen verbessert werden, z.B. durch:
 - * bessere oder neue Gepäckinstallationsmöglichkeiten
 - * geschlossene Fahrradständer
 - * die Gestaltung eines Fahrradverleihs oder sogar einer Fahrradreparaturwerkstatt bei größeren Bahnhöfen (evtl. auch in Zusammenarbeit mit Jugendinitiativen)
 - * saubere, attraktive und warme Warteräume, die zu den erforderlichen Zeiten geöffnet sind
 - * gut zugängliche und saubere Toiletten: die Zeiten müßten vorbei sein, wo der Gast auf einem Bahnhof noch den Schlüssel beim Bahnleiter nachfragen bzw. auf recht abstossende Toiletten gehen muß. Sinnvoll ist es auch, Wickeltische für Kleinkinder einzurichten
 - * speziell amenagierte Spielzonen für Kinder
 - * die Einrichtung von genügend (funktionierenden) Telefonzellen
 - * die Gestaltung als kleines Einkaufszentrum mit Kiosk, Reisebüro, Postbüro
 - * die Schaffung eines modernen Büro- und Kommunikationszentrums für Geschäftsleute auf größeren Bahnhöfen
 - * der eventuellen Einrichtung einer Fernsehecke
 - *
- Wäre die Gestaltung der Bahnhöfe für Kinderwagen, Rollstühle (z.B. Bau von Rampen statt Treppen) zu verbessern?
- Wie kann das Problem von sog. Randgruppen in Bahnhöfen positiv gelöst werden, so daß diese weder weiter marginalisiert werden, noch die Fahrgäste sich belästigt fühlen?
- Wie kann die Infrastruktur für Radfahrer im allgemeinen verbessert werden (Abstellanlagen, Duschen, Trockenraum, Regenjackendepot, Reparaturset usw.)?
- Werden die an den Bahnhöfen verwendeten Materialien ökologischen Kriterien gerecht? Wird auch auf innovative Elemente aus ökologischer Sicht - wie z.B. Regenwasseranlagen, Solaranlagen -

zurückgegriffen, dies im Sinne einer «Corporate-Identity» (Nicht nur die Bahn als Transportmittel ist ökologisch, sondern die Bahn als Unternehmen).

- Warum z.B. nicht auch einmal Klein-Konzerte im Bahnhofsgelände organisieren und somit ein deutliches Signal setzen?

Kennzeichnungen auf den Bahnhöfen

- Ist die Kennzeichnung der Fahrtzeiten, der unterschiedlichen Gleise bzw. der Abfahrtsorte der Busse auch für einen Erstbenutzer verständlich und ersichtlich (cf. Busplatz in Stadt Luxemburg, wo die Trennung zwischen städtischen und regionalen Bussen nur schwer ersichtlich ist)?
- Ist die Ortskennzeichnung von im Zug sitzenden Fahrgästen auch Nachts lesbar?

Es wäre nach Ansicht des Mouvement Ecologique notwendig, eine Analyse der derzeitigen Situation aller bestehenden Bahnhöfe nach einer festzulegenden Kriterienliste durchzuführen und daraufhin einen finanziellen Mehrjahresplan festzulegen, wie die Bahnhöfe kundenfreundlicher gestaltet werden könnten.

Ein zentraler Ansatzpunkt stellt verständlicherweise derjenige von Luxemburg-Stadt dar, doch sollten auch alle anderen Bahnhöfe mitberücksichtigt werden.

Zudem sollte auf jeden Fall auch der Außenbereich einbezogen werden, da dieser doch sehr entscheidend für die Attraktivität ist. Bahnhöfe können somit substantiell dazu beitragen, das Stadtbild zu verbessern und zu erhöhen und für eine attraktivere Urbanität zu sorgen.

Stellt sich die Frage ob es nicht angebracht wäre, in verschiedenen Ortschaften (z.B. Luxemburg und Esch-Alzette) einen Urbanisierungs-wettbewerb auszuschreiben, da dieser in der Regel eine gute Möglichkeit bietet, kreative und zukunftsorientierte Ideen zu produzieren.

4. Kombinierte Verkehrsmöglichkeiten und Sonderangebote ausweiten

Die traditionellen Bus- und Zuglinien alleine können bei den heute bestehenden hohen Ansprüchen nicht mehr allen Bedürfnissen der Kunden gerecht werden. Deshalb ist es wichtig in zwei Bereichen besonders innovativ zu werden:

- eine optimale Verknüpfung zwischen den unterschiedlichen Transportmitteln sicherzustellen, wie z.B. vor allem auch mit dem Fahrrad, Taxen, neuen Zubringerformen der öffentlichen Transportmittel (z.B. Bürgerbus) usw.
- das Angebot auf besondere Rahmenbedingungen auszurichten, wie z.B. auf schwächer besiedelte Gebiete anzupassen, besondere Leistungen für die Abend- oder Morgenstunden sicherzustellen.

Partnerschaft mit anderen Transportmitteln

U.a. folgende Elemente könnten in diesem Zusammenhang in die Wege geleitet werden:

- **Die Förderung des «Bike & Ride»:**
 - * Einrichtung von geschlossenen Fahrradboxen an Bahnhöfen
 - * Systematischer Verleih von Fahrrädern an Bahnhöfen
 - * Bessere Möglichkeiten, um das Fahrrad in Zügen und CFL-Bussen zu transportieren (z.B. auch auf einem außenliegenden Gestell oder in einem Anhänger)
 - * Schaffung von Fahrradstationen mit den drei klassischen Betriebszweigen «Fahrradparken», «Fahrradvermietung», «Reparatur/Service/Information».
- Die Schaffung eines Bahn-Taxis zu Sondertarifen: Dieser fährt nicht immer dieselbe Strecke, diese wird vielmehr von den Kunden festgelegt. Das Bahntaxi transportiert mehrere Fahrgäste und bringt diese nacheinander zu ihrem Wunschort. Er wird zusammen mit der Bahnkarte bestellt und bezahlt (oder aber spätestens im Zug), so daß eine optimale Streckenführung möglich ist. Er fährt überwiegend zu Zeiten, wo keine regulären Busverbindungen bestehen.
- Die Organisation von sogenannten "Bürger-Bussen" hin zum Bahnhof: Der Bürgerbus wird dort eingesetzt, wo eine eigentliche Buslinie nicht machbar ist und wird in der Regel von Vereinen organisiert. Die Busfahrten werden nach den konkreten Bedürfnissen der Menschen in der Region festgelegt, die Einwohner selbst gestalten den Fahrplan und -Zeiten und stellen den Busfahrer.
- Die Förderung des Car-Sharing: Es werden spezielle Car-Sharing Parkplätze am Bahnhof selbst organisiert bzw. eine Unterstützung für eine derartige Initiative gewährleistet.

Spezifische Angebote

- Besondere Angebote werden bei größeren Veranstaltungen, an Feiertagen durchgeführt (z.B. verbilligte Tarife, Sonderzüge, Fahrradzüge): dies steht eindeutig für die Flexibilität, die Kundennähe der CFL und hilft zudem neue Kunden zu gewinnen.
- Es werden verschiedene Kennenlern-Sonderangebote am Wochenende realisiert oder aber Schnuppertickets angeboten: auf diese Art und Weise kann die Bahn ihre Attraktivität auch für Freizeitzwecke hervorheben, neue Kunden können zudem auf die Bahn aufmerksam gemacht werden.
- Spezifische Angebote für bestimmte Bevölkerungsgruppen können sichergestellt werden. So z.B. für Geschäftsleute, besonders im internationalen Zusammenhang (Sondertarife, spezielle Restauration...) oder aber für Familien oder Jugendliche. Diese besonderen Angebote können dazu beitragen, die Bahn auch für spezifische Bevölkerungskreise interessanter zu gestalten.
- Es können besondere Angebote zu spezifischen Zeiten sichergestellt werden. Es besteht z.B. die Möglichkeit durch die Verbindung mit anderen Transportmitteln (Nachtbus) auch die Bahn zu diesen Tageszeiten attraktiver zu gestalten und z.B. Nachtzüge einzurichten. So kann die Bahn auch verstärkt ihr Profil zu spezifischen Zeiten profilieren und ihren Dienst als Transportmittel für die Freizeit ausbauen.
- Besondere Tarife bei Freizeitinfrastrukturen, wie z.B. Theater, Schwimmbad, Kino, Messen, Fußball..., d.h. die Eintrittspreise können gekoppelt sein an ein Ticket für die öffentlichen Transportmittel.
- Besondere Angebote für Touristen
 - * die Eintrittskarte für ein Sportzentrum oder ein Schwimmbad gilt auch als Fahrschein
 - * der Zimmernachweis gilt als Fahrschein für die öffentlichen Transportmittel
 - * es werden spezielle Angebotspackete mit der Bahn erstellt, für die Verbringung einer oder mehrer Tage in Luxemburg
 - * bei Ferienwohnungen und -häusern werden Rabatte für Benutzer der öffentlichen Transportmittel erteilt
 - * in den Prospekten und Informations- und Buchungssystemen der Hotels, Gaststätten usw. wird erklärt, wie Kultur- und Sportstätten mit den öffentlichen Transportmitteln erreicht werden können.

Es versteht sich von selbst, daß die CFL selbst nicht alle genannten Initiativen alleine in die Wege leiten kann. Es liegt jedoch im ureigenen Interesse der CFL, daß in diesem Bereich Anstrengungen getroffen werden, denn somit wird die Auslastung der Wagen erheblich vergrößert, das Image der CFL verbessert u.a.m. Deshalb sollte die CFL diese Maßnahmen soweit wie möglich selbst initiieren oder aber - durch gezielte Strategien - auf deren Bedeutung hinweisen.

5. Verbesserung der Verbindungen mit dem Ausland

Zahlreiche bereits angeführte Aspekte (Auskunft über Fahrpläne und Reservierungen, Gestaltung der Bahnhöfe, Ausbau der Gepäckdepots...) werden auch zur Erhöhung der Attraktivität des internationalen Verkehrs bzw. des Verkehrs innerhalb der Region beitragen.

Von zentraler Bedeutung wäre es zudem, die Verbindungen auf bestimmten Strecken zum Ausland zu verbessern. Es ist gewußt, daß hierbei die CFL nicht alleine entscheiden kann, trotzdem sollte dieser Aspekt nicht vernachlässigt werden.

Anbindung an das deutsche Netz verbessern

Die derzeitige Anbindung an Deutschland ist als äußerst problematisch zu bezeichnen. Deshalb sollten in diesem Sektor unbedingt Verbesserungen durchgeführt werden, wobei sich vor allem zwei Maßnahmen anbieten würden:

- Einrichtung von Pendolino-Zügen

Seit Dezember 1997 hat die Deutsche Bundesbahn zwischen Saarbrücken-Trier-Gerolstein und Köln die Attraktivität der Bahn durch den Einsatz von sogenannten Pendolino-Zügen wesentlich verbessert. Pendolino-Züge sind moderne Komfortzüge, die es erlauben aufgrund von speziellen Drehgestellen unterhalb des Fahrgastraums eine schnellere Streckengeschwindigkeit zu erreichen. Der Zug neigt sich in den Kurven, die Neigung des Kabinenraums wird ausgeglichen ohne Komfortverschlechterung in den engen Kurvenradien für den Fahrgast. Der Einsatz von Pendolinozügen kann zu einem Fahrzeitgewinn von bis zu 12% führen.

Kurzfristig ist der rasche Einsatz von Pendolinozügen Richtung Deutschland durchaus zu fördern. Überhaupt kann man sich nur wundern, warum die Strecke Saarbrücken-Trier-Köln mit Pendolinozügen bedient wird, ohne daß Luxemburg eingeschlossen wird.

Der Einsatz von Pendolinozügen sollte unbedingt seitens der CFL in entsprechenden Gesprächen Saar-Lor-Lux thematisiert werden und die CFL sollte in entsprechendes Material investieren.

- Verbesserung der direkten Streckenführung mit Deutschland

Es stellt sich zudem die Frage, ob nicht erste Initiativen für einen Direktanschluß an Saarbrücken - sprich an den ganzen südlichen Raum - in die Wege geleitet werden müßten.

Begrüßenswert wäre es in diesem Zusammenhang das Konzept der Gewerkschaft des Landesverbandes aufzugreifen, die in ihrem entsprechenden Dokument dafür plädiert hat,

- * eine interregionale Eisenbahnlinie Richtung Deutschland zu bauen, dies via Merzig-Saarbrücken nach Mannheim (nächster ICE-Bahnhof zu Luxemburg), um somit - neben der Verbesserung für den regionalen Verkehr - auch in das deutsche Schnellbahnnetz einsteigen zu können;
- * regional den Neubau einer Eisenbahnverbindung zwischen den Hauptzentren des Landes zwischen

der Minnettemetropole Esch und der Hauptstadt Luxemburg zu fördern.

- Die Förderung der Pendolino-Züge sowie die Gestaltung dieser Linie könnte entsprechend wie folgt aussehen

- * Einsatz von Pendolinozügen ab Luxemburg Richtung Wasserbillig und ab Konz (ohne Umweg über Trier und zurück) Richtung Saarbrücken bis nach Mannheim, um dort ins ICE-Netz zu gelangen (siehe oben) und in Gegenrichtung
- * Einsatz von Pendolinozügen ab Luxemburg Richtung Trier-Gerolstein bis nach Köln und in Gegenrichtung.

Natürlich wird dies nur möglich sein, wenn der Luxemburger Staat sich an der Finanzierung von Pendolinozügen beteiligt. Ähnliche Finanzierungsmodelle gibt es ja bereits für den TGV-Est und die Elektrifizierung der Nordstrecke.

- Generelle Maßnahmen zur Förderung des regionalen Verkehrs

- * Zudem gälte es spezifische Angebote für die zahlreichen Grenzgänger zu erstellen, die tagtäglich nach Luxemburg einpendeln. Bereits bestehende Angebote werden erfahrungsgemäß äußerst positiv aufgenommen (siehe Verbindung mit Audun-le-Tiche).
- * Wichtig wäre es auch grenzüberschreitende Informationen für potentielle Kunden über den Zugverkehr auszuarbeiten.
- * Zudem sollte der Beratung der Kunden in diesem Bereich ein größeres Gewicht beigemessen werden...

6. Ein Maßnahmenpaket für ein Mehr an Kundenfreundlichkeit

Der Mouvement Ecologique ist der Überzeugung, daß angesichts

- der erheblichen Umwälzungen, denen die öffentlichen Transportmittel ausgesetzt sind;
- der Tatsache, daß die CFL - vor allem vor der Umstrukturierung - nur begrenzt über strategische Ziele betreffend die Kundenfreundlichkeit verfügt(e);
- der Erkenntnis, daß der Anspruch «Kundenfreundlichkeit» im heutigen Verkehrsumfeld ein kohärentes Package von Maßnahmen und ein entsprechendes Image verlangt,
- das Ziel «Kundenfreundlichkeit» nur dann erreicht werden kann, wenn die CFL über punktuelle positive Maßnahmen hinaus ein Gesamt-Package mit Zeitplan für die Umsetzung darlegt,

es sinnvoll ist, spezialisierte externe Fachleute - in enger Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen und dem Personal der CFL - mit der Ausarbeitung eines transparenten und kohärenten Mehrjahresplan zu beauftragen.

Es ist begrüßenswert, daß diese Idee im übrigen positiv von der Direktion sowie Ressortverantwortlichen aufgenommen wurde.

Nach Ansicht des Mouvement Ecologique sollte ein Konzept «Kundenfreundlichkeit» vor allem

- ein Stärken-/ Schwächenprofil entwickeln;
- helfen Hemmschwellen abzubauen, die derzeit die Benutzung von öffentlichen Transportmitteln erschweren;
- zum Ziel haben, das Angebot für bestehende Fahrgäste attraktiver zu gestalten sowie neue Gäste zu gewinnen.

Hierbei sollte für die einzelnen Bereiche jeweils festgelegt werden

- welche Maßnahmen kurz-, mittel- und langfristig umgesetzt werden sollten;
- inwiefern die Maßnahme den Luxemburger, regionalen oder internationalen Verkehr verbessert;
- bei wem die Verantwortung zur Umsetzung liegt.

Das Konzept sollte zudem der Öffentlichkeit dargelegt und dessen Umsetzung auch regelmäßig vorgestellt werden. Im Laufe der Umsetzung des Konzeptes sollten verbleibende Mängel zugegeben und immer wieder auf das Endziel und die zeitlich gestaffelten Bausteine verwiesen werden. Das Konzept muß auf jeden Fall für die heutigen und potentiellen Kunden ersichtlich sein.

Der Mouvement Ecologique sieht in dieser Vorgehensweise zahlreiche Vorteile:

- es wird verhindert, daß trotz punktueller Anstrengungen, keine wesentliche Verbesserung erfolgt;
- das Know-How der CFL wird genutzt, zusätzlich kann aber eine externe Instanz deutlicher bestimmte Aspekte hervorheben bzw. kann diese sie in gebündelter Form herauschälen;
- es wird vor allem auch überlegt, wie die Umsetzung innerhalb der Strukturen der CFL erfolgen kann.

Anmerkung: Schaffung eines Verkehrsverbundes - Gestaltung der Fahrtstrecken und Fahrtzeiten

Derzeit wird auf staatlicher Ebene an einem sogenannten «Verkehrsverbund» gearbeitet, was als absolut positiv anzusehen ist.

Ein nationaler öffentlicher Verkehrsverbund könnte die Kräfte bündeln und einen besseren öffentlichen Transport garantieren. Die Erfahrung zeigt z.B., daß der Takt von Bus und Bahn nur in einem Verkehrsverbund optimal aufeinander abgestimmt werden können. Erleichtert wird die Arbeit dadurch, daß es bereits positive Ansätze in Richtung eines Verkehrsverbundes gibt, wie z.B. die einheitlichen Fahrscheine für alle öffentlichen Transportanbieter.

Der Verkehrsverbund sollte, als Planungsgremium, für die generelle Orientierung der Verkehrspolitik verantwortlich sein. Im Vordergrund seiner Arbeiten muß die Schaffung eines bestmöglichen Angebotes der öffentlichen Transportmittel stehen, zusätzlich kann er eine bessere Verwendung der finanziellen Mittel in die Wege leiten.

Der nationale öffentliche Verkehrsverbund sollte unter der Regie des Transportministeriums arbeiten und die wesentlichen Akteure im Verkehrsbereich bündeln, so u.a.

- die nationale Eisenbahngesellschaft
- die Busunternehmen (AVL, CFL, FLEA, TICE)
- die Gemeinden.

Dem Verkehrsverbund unterstellt könnte eine Mobilitätszentrale sein, die konkrete Initiativen im Sinne einer anderen Mobilität in die Wege leitet und eine offensive Vorgehensweise hat.

Vor allem die

- gezielte Abstimmung und Planung des Angebotes und der Streckenbedienung
- eine vereinheitlichte und vereinfachte Darstellung der Tarife

kann über diesen Verkehrsverbund erfolgen, so daß an dieser Stelle weniger auf diese Aspekte eingegangen wird.

Wichtig ist es jedoch hervorzuheben, daß die positive Initiative des Taktes '98 werbemäßig äußerst sorgfältig dargestellt werden muß und auch eine objektive Auswertung des Impaktes des Taktes '98 erfolgen sollte.

Die CFL hat in diesem Zusammenhang die Aufgabe die Interesse ihrer Kund(inn)en optimal zu vertreten

betreffend die Fahrpläne, u.a.

- sind die Fahrtzeiten den Bedürfnissen der Kunden angepaßt - diese Verbesserungen könnten u.a. aufgrund von Kundenbefragungen (siehe Punkt 1) durchgeführt werden;
- erfolgt vor allem auch eine Abstimmung der Fahrpläne mit dem regionalen Verkehr (vor allem für Grenzgänger im Berufsverkehr)?

betreffend die Tarifstruktur

- nach wie vor sind einmalige Reisen in einer Gruppe (z.B. Familien) recht teuer. Hier wäre an eine Familienkarte zu denken;

- zudem müßte sich überlegt werden, ob nicht auch eine übertragbare Pay-Card - d.h. eine nicht an eine Person gebundene Fahrberechtigung - eingeführt werden sollte;
- von großer Bedeutung sind in diesem Punkt ebenfalls die Grenzgänger: Hier wäre es wichtig gemeinsame Tarife zu erstellen, wie z.B. betreffend das Angebot im Raum Audun-le-Tiche.

Eine besondere Schlagkraft könnte im Bereich der öffentlichen Transportmittel erreicht werden, wenn zudem eine Mobilitätszentrale geschaffen werden würde.

Die CFL und das BTB-Projekt

Maßnahmen zur Förderung der Kundenfreundlichkeit werden natürlich vor allem dann zum Tragen kommen, wenn sie sich in ein Gesamtkonzept einbetten.

Der modernen Stadtbahn kommt in diesem Bereich eine besondere Bedeutung zu. Sie wird erheblich die Kundenfreundlichkeit der schienengebundenen Verkehrsmittel erhöhen.

Der Mouvement Ecologique ist der Überzeugung, daß es sinnvoll ist, daß die CFL Betreiber der modernen Stadtbahn wird. Hierzu gilt es bereits heute die Weichen zu stellen, z.B. indem:

- gezielt im Rahmen des Sicherheitskonzeptes der CFL die Netze verbessert werden, die auch der modernen Stadtbahn zur Verfügung gestellt werden;
- bereits heute in Material investiert wird. Bereits jetzt sollte die CFL in Voraussicht der modernen Stadtbahn ein Teil neues Material bestellen und auf einer Pilotlinie einsetzen. Dies würde sicherlich zum jetzigen Zeitpunkt dazu beitragen, ihre feste Absicht als zukünftigen Betreiber der Stadtbahn zu untermauern.