27 Jahre am Schalter



Ans Aufhören denkt Hansueli Kneuss noch nicht: Ende Jahr wechselt der SBB-Mitarbeiter an den Bahnhofsschalter Weinfelden. Bild: jmr

Ende Dezember schliesst das SBB-Reisezentrum in Stein am Rhein. Während 27 Jahren hat Hansueli Kneuss die Entwicklung vom Kartonbillett zum Handy miterlebt.

STEIN AM RHEIN Seit 1999 arbeitet Hansueli Kneuss am Bahnhofschalter Stein am Rhein. Wie die Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) vor zwei Wochen mitteilten, schliesst das Reisezentrum Ende Jahr.

Gelernt hat Kneuss Betriebsdisponent, damals noch bei der Mittelthurgau-Bahn. «Es war ein Allrounder-Beruf», erinnert er sich. «Zu meinen Aufgaben gehörten das Rangieren von Güterwagen und das Stellen von Stellwerken, alles, was so auf kleinen Bahnhöfen eben anfällt.» Zwölf Jahre arbeitete er im Bahnhof Kreuzlingen-Bernrain. Später übernahmen die SBB die Mitarbeitenden der Mittelthurgau-Bahn, und Kneuss' neuer Arbeitsplatz hiess Stein am Rhein.

«Als ich anfing, wurden die Zugbillette noch auf Karton gedruckt. Man musste die unterschiedlichsten Tarife und Fahrpläne kennen und den Fahrpreis selber berechnen.» Auslandbillette mussten bestellt werden, die Abonnemente wurden gestempelt, manchmal auch von Hand eingetragen. In den 1990er-Jahren kamen die ersten Computer auf: Eine Datenbank berechnete nun den Preis und ermöglichte Reservationen. Mit dem Internet und vor allem mit den Handys habe sich dann alles rasend schnell verändert, erinnert sich Kneuss.

Er habe diese Entwicklung stets positiv aufgenommen: «Ich habe jede Weiterbildung an neuen Systemen mitgemacht. Ich bin immer noch davon fasziniert, was alles möglich ist.» Die technischen Errungenschaften machen das Bahnerlebnis einfacher und die Arbeit leichter.

Beratung statt Billettverkauf

Kneuss ist zuständig für die Beratung der Kundinnen und Kunden im Reisezentrum, die Schliessfächer und die Billettautomaten. Bei Zugstörungen und Ersatzverbindungen informiert er die Reisenden.

Viele Stammkunden kennt er persönlich. Es gebe noch immer Leute, die gewohnheitsmässig zum Schalter kämen, um für die Fahrt nach Schaffhausen oder Winterthur ein Billett zu lösen.

Doch die meisten Angebote werden heute online bestellt. «Dafür hat die Beratung zugenommen», sagt Kneuss, und zwar nicht nur bei internationalen Verbindungen: Auch Gruppenreisen und Kombiangebote könnten sehr komplex sein. Auch Jüngere kämen an den Schalter, meistens im August, wenn sie für eine weiterführende Schule oder die Ausbildung pendeln müssen. Kneuss berät sie bei der Wahl der Streckenabonnemente.

Wenn es die Zeit erlaubt, erklärt er den Reisenden die App direkt auf deren Handy. Kürzlich habe er einer 90-jährigen Frau gezeigt, wie sie die SBB-App installiert und bedient. «Sie war sehr neugierig und hat viele Fragen gestellt.» Seniorinnen und Senioren seien heute meistens ebenfalls mit dem Handy unterwegs. Besonders schätzten sie die EasyRide-Funktion: Man meldet sich zu Beginn der Fahrt in der App an, am Ende wieder ab, und der Fahrpreis wird berechnet.

Alle Strecken der Schweiz

Kneuss ist in Kloten in einer Familie ohne Auto aufgewachsen. «Das war in den 1970er- und 1980er-Jahren noch ein Ding. Wir waren immer mit dem Zug unterwegs, das gehörte einfach zu meinem Leben.» Nach einer Schnupperlehre entschied er sich für die Lehre bei der Bahn. «Es ist schon ein Virus, wie man sagt: Einmal Bähnler, immer Bähnler.»

Auch privat spielt die Eisenbahn eine Rolle. Kneuss hat sich vorgenommen, alle Strecken der Schweiz zu fahren, und ist seinem Ziel sehr nahegekommen. Dabei entdeckt er immer wieder neue Strecken, etwa die Postautolinien über den Seerücken mit ihren Ausblicken auf den Bodensee und die Alpen. Für solche Fahrten empfiehlt er die 9-Uhr-Tageskarte Ostwind. Sein Favorit ist die beeindruckende Bernina-Strecke. Seine zweite Leidenschaft gehört der Nostalgie-Bahn Eurovapor in Sulgen, die sich als ältester Dampflokomotiv-Verein der Schweiz für den Erhalt historischer Züge einsetzt. Dort leitet Kneuss die Reiseleitung: «Da hilft mir die Erfahrung in meinem Beruf.»

Einführungen bis Ende Jahr

Aufhören will er Ende Dezember nicht. «Gerade weil ich meine Arbeit gerne mache und den Kontakt mit der Kundschaft schätze», wechselt er für sein letztes Jahr vor der Pensionierung an den Kundenschalter in Weinfelden, seinem Wohnort. Den persönlichen Kontakt zur «sehr freundlichen Kundschaft» in Stein am Rhein werde er sicher vermissen.

Von November bis zum 20. Dezember werde der Schalter am Donnerstag jeweils zu zweit besetzt sein. Jemand nehme sich in diesen letzten Wochen gerne die Zeit, der Kundschaft die Billettautomaten oder die SBB-App persönlich zu erklären. *Jean-Marc Rossi*

Digitalcafé für Senioren



Die Schaffhauserin Jasmin Tra engagiert sich im Jugendr kreuz. Bild:

Im Digitalcafé des Jugen rotkreuzes Schaffhause helfen junge Freiwillige Seniorinnen und Seniore bei ihren Smartphone-Problemen.

SCHAFFHAUSEN Jasmin Tra gehört zur Kerngruppe der Freiw ligen, die beim Digitalcafé mith fen. Das kostenlose Angebot des gendrotkreuzes Schaffhausen ri tet sich an die ältere Generati Die jungen Freiwilligen zwisc 15 und 50 Jahren lösen Proble am Handy und beantworten gen. «Ich wollte etwas Sinnvo tun», sagt die 31-Jährige. Als «D tal Native» wolle sie ihr Fachwis weitergeben und freue sich übe tere Personen, die den Mut hab sich mit neuen Technologien au nanderzusetzen.

Sie selbst habe ihr erstes Ha mit 14 Jahren bekommen, als einmal zu spät nach Hause gek men war: «Damit konnte man mals nur telefonieren, SMS vers cken oder ‹Snake› spielen». Sie einfach hineingewachsen wisse sich gut zu helfen, wenn was nicht funktioniert.

Jasmin Traub ist im R Schaffhausen aufgewachsen arbeitet bei der Raiffeisenb Untersee-Rhein in Eschenz. ist sie Leiterin Services und glied der Bankleitung. Sorgen reiten ihr die immer raffiniert Betrugsversuche per Telefon E-Mail, mit denen sie an ih