

Walliser Verband der Rentner  
Fédération Valaisanne des Retraités  
CP 492  
1951 Sion

5. April 2024

### **Einführung des Servicezuschlags beim Ticketkauf in MGBahn-Zügen**

Sehr geehrter Herr Bonvin, sehr geehrte Frau Mathier

Wir danken Ihnen für Ihr Schreiben und Ihr Engagement für die älteren Generationen. Es ist uns wichtig, auf Ihre Bedenken einzugehen und Ihnen die Gründe für diese Entscheidung zu erläutern. Wir verstehen Ihre Besorgnis und nehmen Ihr Anliegen ernst.

Die Durchsetzung der Billettpflicht und gleichzeitige Einführung des Servicezuschlags ist eine Massnahme, die im Rahmen der Anpassung an die fortschreitende Digitalisierung im öffentlichen Verkehr getroffen wurde. Die Einführung wurde von den beteiligten Kantonen eingefordert und unterstützt, sowie mit dem Bundesamt für Verkehr und der Interessenvertretung für den öffentlichen Verkehr (Alliance Swiss Pass) abgestimmt. Wir verstehen, dass Veränderungen wie diese eine gewisse Anpassung erfordern. Dennoch müssen wir an unserer Entscheidung festhalten.

Die Billettpflicht wurde schweizweit bereits im Jahr 2011 eingeführt. Viele Bahnen setzen dabei den Servicezuschlag als unterstützende Massnahme ein. Wir haben uns bei der MGBahn mit den 10 Franken bewusst für einen moderaten Zuschlag entschieden, um den verschiedenen Interessen gerecht zu werden und einen Ausgleich zwischen den unterschiedlichen Anspruchsgruppen zu schaffen. Eine Einführung einer Billettpflicht sieht üblicherweise Zuschläge von 90 bis 160 Franken vor.

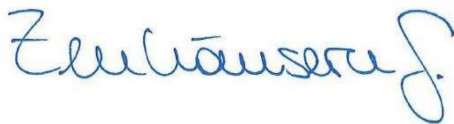
Eine im Jahr 2020 durchgeführte Studie von Pro Senectute Schweiz zeigt eine zunehmende Akzeptanz und Nutzung digitaler Technologien bei älteren Menschen. Laut dieser Studie sind drei Viertel der Senioren heute online aktiv, wobei die Internetnutzung insbesondere bei Jung-Senioren bereits zum Alltag gehört. Diese Entwicklung zeigt, dass digitale Angebote wie Smartphones und Tablets einen festen Platz im Leben der älteren Generation haben.

Dennoch verstehen wir Ihre Besorgnis und weisen darauf hin, dass der Kurs, den wir anbieten dazu dient, Ängste vor den heutzutage sehr einfachen Bezugsmöglichkeiten online oder mobil zu nehmen. Wir sind bestrebt, unseren Kunden bestmögliche Unterstützung zu bieten, um den Zugang zu unseren Dienstleistungen zu erleichtern. Wir vertrauen dabei auch auf die Kompetenz unserer Zugbegleiterinnen und -begleiter, die Fahrgäste optimal zu bedienen und zu beraten und sind davon überzeugt, dass diese unsere älteren Fahrgäste bei Bedarf, wie in der Vergangenheit praktiziert, unterstützen werden.

Wir danken Ihnen nochmals für Ihre Rückmeldung und stehen Ihnen bei weiteren Fragen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

**Matterhorn Gotthard Bahn**



Sandra Zenhäusern  
Leiterin Marketing und Vertrieb



Peter Luginbühl  
Leiter Kundenservice und Betrieb