

**Wirtschaft**

# Die SBB räumen beim Tarif-Chaos auf, aber die teuren Zonentickets bleiben

Die Abstimmung der Fahrpreise mit den regionalen Tarifverbänden ist eine Knacknuss.

**Von Romeo Regenass**

Im letzten Frühling war der Ärger der Bahnfahrer gross: Komplizierte Automaten und Streckenvarianten überforderten fast jeden, die Flut von Bussen überstieg jedes Mass, Strecken, die von einem Tag auf den andern bis zu 80 Prozent mehr kosteten, gaben dem Image der Bahn den Rest. Gestern informierten die SBB in Zürich, wie der öffentliche Verkehr (ÖV) das Malaise anpacken will.

In mehreren Punkten schieben die SBB den 23 Verkehrsverbänden den Schwarzen Peter zu. Sie sparen aber auch nicht mit Selbstkritik: SBB-Chef Andreas Meyer gab zerknirscht zu, dass SBB-Kader Tarifregeln von Verbänden akzeptiert hätten, die nicht zu den SBB passten. «Im Bereich ZVV hat der Zugbegleiter kein Recht, kulant zu sein», lautete etwa eine Regel des Zürcher Verkehrsverbundes. Kulanz war also höchstens im Nachhinein durch das Inkassobüro möglich. Das führte zu unnötigen Verzögerungen und verursachte erheblichen administrativen Mehraufwand. Einzelne Verbände gaben den SBB auch ein Einnahmziel bei den Bussen vor. «Je mehr Bussen die SBB im Hoheitsgebiet des Verbundes erhoben, umso weniger musste dieser den SBB für den bestellten Verkehr als Abgeltung bezahlen», erklärte Meyer den Mechanismus. Und zu guter Letzt trugen die Standardbriefe, mit denen Kundenreklamationen beantwortet wurden, das Logo der SBB. «Das kann es nicht sein», sekundierte Jeannine Pilloud, Leiterin Personenverkehr, ihren Chef.

**Weniger Reklamationen**

Im Mai zogen die SBB die Notbremse bei der Kulanzregel des ZVV, und auch die Bussenregeln gelten heute nicht mehr. Es herrscht wieder Kulanz mit Augenmass, die Streckenauswahl an den Automaten ist vereinfacht, auch ein Perronbillet eingeführt. Seither sind die Kundenreklamationen kontinuierlich gefallen, sie liegen signifikant unter jenen im Vorjahr.

So weit, so gut. Doch was ist mit den Zonentickets, welche die Bahnfahrer mindestens so sehr verärgerten, wie sie die Automaten überforderten? Was ist - als Beispiel - mit jener Pendlerin aus Killwangen AG, die Teilzeit in Zürich arbeitet und für ihre Mehrfahrtenkarte



Das Lösen eines Bahnbilletts am Automaten soll einfacher werden. Foto: Chris Iseli («Neue Luzerner Zeitung»/EQ Images)

80 Prozent mehr bezahlen muss? Muss sie sich immer noch mit der Auskunft zufriedengeben, dass sie in Zürich dafür Tram, Bus und Schiff benutzen und mit dem Bus nach Spreitenbach ins Shoppi zum Einkaufen fahren darf?

Ja, sie muss. «Wir gehen das Problem der Tarifierhöhungen an, aber dazu brauchen wir die einzelnen Tarifverbände, und deshalb werden wir da nicht gleich eine Lösung haben», erklärte Personenverkehrschefin Pilloud und verwies auf das Projekt Zukünftiges Preissystem ÖV Schweiz (ZPS). Im Unterschied zur ÖV-Karte Swiss Pass, die der Verband öffentlicher Verkehr (VÖV) am Freitag auf Mitte 2015 versprach, soll ZPS allerdings erst 2017 so weit sein. Auf die Nachfrage des TA, ob die Bahnfahrer denn bis 2017 auf eine Tarifanpassung warten müssten, versicherte Bahnchef Meyer, so

lange werde es nicht dauern. Einen Termin könne man jedoch nicht nennen.

Um die Kommunikation unter den Partnern des öffentlichen Verkehrs muss es im Übrigen schlecht stehen. Wie Meyer erklärte, hatte der VÖV die SBB nicht darüber informiert, dass am Freitag die Details zum Swiss Pass publik gemacht würden. Dabei sind die SBB das mit Abstand wichtigste Einzelmitglied des Verbandes. Da kann man sich lebhaft vorstellen, wie schwierig die Kommunikation unter den 248 Transportunternehmen und 23 Verbänden ist, die alle Teil der neuen ÖV-Plattform sind. Wie die aus der IT-Branche zur SBB gestossene Jeannine Pilloud erklärte, ist die Basisdatenbank des öffentlichen Verkehrs seit Jahrzehnten dieselbe. Neuere Anwendungen wie etwa elektronische Tickets wurden lange einfach aufge-

pfropft. Der Umbau zur neuen ÖV-Plattform sei komplex und brauche Zeit auch weil diese auf alle Verkaufskanäle abgestimmt werden müsse.

Insgesamt investieren allein die SBB rund 150 Millionen Franken in neue Vertriebssysteme. Bei der ÖV-Karte Swiss Pass beträgt ihr Anteil 31 Millionen, insgesamt kostet sie 55 Millionen. Für die Sanierung der Vertriebssysteme wende die SBB 64 Millionen auf, für die ÖV-Plattform 57 Millionen. Vorerst sind die Arbeiten am Zutrittssystem Bibo. «Be in, be out», kurz Bibo, ist ein System, das die Fahrgäste beim Ein- und Aussteigen automatisch erfasst. Alternative Zutrittssysteme verfolgen die SBB derzeit aber ebenso wenig. «An unserer offenen System, das ohne Reservierungen funktioniert, halten wir auf jeden Fall fest», sagte Meyer.

## UBS-Kunden müssen um ihr Geld kämpfen

Die UBS zeigt sich im Streit um die Rückerstattung der Retrozessionen weiterhin widerspenstig. Sie zögert Verhandlungen hinaus.

**Von Bruno Schletti**

Ruth W. traut der UBS schon lange nicht mehr über den Weg. 2009 kappte sie ihre Beziehung zur Grossbank. Nachdem das Bundesgericht vor einem Jahr entschieden hatte, dass die Kommissionen für Anlageprodukte (Retrozessionen) nicht der Bank, sondern den Kunden zustehen, verlangte sie von der UBS rückwirkend Auskunft über ihr zustehende Vergütungen. Sie musste über ein halbes Jahr warten, bis ihr die Bank Daten lieferte - «auf einem nicht verständlichen Wisch», wie sie formuliert.

Sie schaltete die AFP Advokatur Fischer & Partner ein. Die auf Anlagekunden spezialisierte Wirtschaftskanzlei vertritt über 40 UBS-Kunden, die Retrozessionen zurückfordern. Sie haben bei der UBS Vermögenswerte zwischen 100 000 und 25 Millionen Franken. Ihre Forderungen auf Rückerstattung der Retrozessionen liegen zwischen gut 1000 und über 400 000 Franken.

Für die nun anstehenden Verhandlungsrunden besteht die Vertreterin der UBS darauf, dass sich die Kunden nicht einfach durch Anwalt Daniel Fischer vertreten lassen, sondern persönlich anwesend sind. Das ist, wenn ein Kunde einen Anwalt als seinen Rechtsvertreter einschaltet, unüblich. AFP-Vertreter Simon Hampl sagt: «Bis auf einen Kunden haben sämtliche Kunden ausgesagt, sie wollen nicht an den Gesprächen teilnehmen. Einige haben sich gar geweigert, sich nochmals mit der UBS an einen Tisch zu setzen.»

**Anwalt verhandelt härter**

Ruth W. bestätigt dies. Sie lasse sich bewusst durch einen Anwalt vertreten. Fischer habe immerhin schon erreicht, dass die UBS die Daten über zurückbehaltene Retrozessionen bis ins Jahr 2003 zurück herausgerückt habe. Ihr selbst gegenüber schaffte die Bank nur bis ins Jahr 2008 zurück Transparenz.

Warum die UBS darauf besteht, dass die Kunden bei den Verhandlungsgesprächen anwesend sind, bleibt unklar. Die Bank teilt auf eine entsprechende Frage mit: «Da sich UBS in dieser Sache nicht von einem Anwalt vertreten lässt, steht UBS auch der Weg frei, das Thema direkt mit dem Kunden zu erörtern. In bestimmten Einzelfällen erachten wir es für zielführender, den Kunden zu bitten, am Gespräch teilzunehmen.»

Ruth W. vermutet etwas anderes: «Wenn Kunden anwesend sind, können sie diese einschüchtern. Auch frage ich mich, weshalb man denen trauen soll nach dem Libor- und all den anderen Skandalen.» Anwalt Fischer will sich zum Konflikt nicht äussern.

Die UBS hat angekündigt oder - je nach Standpunkt - gedroht, jene Verhandlungen platzen zu lassen, bei denen die Kunden nicht persönlich anwesend sind. In diesen Fällen müsse man die Begegnung vor dem Friedensrichter abwarten. Für die Betroffenen bedeutet das, dass sie ein Schlichtungsbegehren einreichen müssen. Das kostet Geld - je nach Streitwert zwischen mehreren Hundert und mehreren Tausend Franken. Dazu kommen um die 1000 Franken zusätzliche Anwaltskosten.

**Rechtsweg rechnet sich nicht**

Für Kunden, die Retrozessionen von wenigen Tausend Franken zurückfordern, rechnet sich das nicht. Sie haben die Wahl, entweder klein beizugeben, sich die Verhandlungsbedingungen durch die UBS diktieren zu lassen oder Geld für ein Verfahren aufzuwerfen, das sie selbst dann nicht wieder hereinspielen können, wenn die Bank am Ende des Prozesses Retrozessionen zurückzahlt. Das weiss auch die UBS. Fragen zu diesem Vorgehen liess die Bank unbeantwortet.

Ruth W. sagt nach allem, was sie mit der UBS erlebt hat, es gehe ihr in dieser Angelegenheit weniger ums Geld, sondern um Korrektheit: «Ich will, dass die Vertreter dieser Bank Farbe bekennen müssen - egal, was am Schluss heraus-schaut.»

# Novartis auf der Suche nach der richtigen Zusammensetzung

Der Pharmakonzern prüft die Zukunft seiner drei kleineren Einheiten. Falls es nicht gelingt, die Sparten zu stärken, könnten sie verkauft werden.

**Von Andreas Möckli**

Novartis-Chef Joe Jimenez lässt sich nicht in die Karten blicken. Er gab sich am gestrigen Investorentag in London alle Mühe, im Ungefähren zu bleiben, was die Zukunft der kleineren Geschäftseinheiten des Pharmakonzerns angeht. Die drei Bereiche Impfstoffe, Tiergesundheit und rezeptfreie Medikamente stehen auf dem Prüfstand, da sie aus Sicht der Novartis-Spitze nicht über die kritische Grösse verfügen, um global in der obersten Liga mitzuspielen. Jimenez will dies ändern. Sollte der Sprung an die Spitze nicht gelingen, will er andere Optionen für die drei Geschäfte prüfen.

Daher wird unter Analysten und Börsianern eifrig spekuliert, wo Novartis zu kaufen oder welche Sparte veräussert werden könnte. Obwohl sich Jimenez zugeknüpft gab, geben gewisse seiner Aussagen doch einen Hinweis, in welche Richtung Novartis gehen wird. Der Pharmakonzern will auf kleinere Übernahmen in der Grössenordnung von 3 bis 5 Milliarden setzen, die bestehende Geschäfte ergänzen sollen. Der Appetit auf grosse Zukäufe wie etwa jener des Augenheilmittelherstellers Alcon für 51,6 Milliarden Dollar scheint gering. Das zeigt auch das Aktienrückkaufprogramm von 5 Milliarden Dollar, das

Novartis gestern ankündigte. Ein solches würde wenig Sinn machen, stünde eine grosse Übernahme bevor. Ohnehin erhalten die Investoren unter dem neuen Präsidenten Jörg Reinhardt mehr Bedeutung als unter Vorgänger Daniel Vasella. Mehrfach betonten Jimenez und Finanzchef Harry Kirsch, dass die Dividende 2014 und 2015 erhöht werde.

**Wird Tiergesundheit verkauft?**

Sind nur kleinere Zukäufe geplant, stellt sich die Frage, wie die drei kleineren Bereiche eine führende Rolle in ihrem Feld erreichen können. Zumal sich viele mögliche Kaufobjekte im Besitz anderer Pharmakonzerne befinden, was eine Übernahme erschwert, was selbst Jimenez eingesteht.

Was mögliche Verkaufsabsichten der Basler anbelangt, so steht laut Analysten die Tiergesundheit im Vordergrund. Die

kleinste aller Einheiten wird mit rund 4 Milliarden Dollar bewertet. Als möglicher Käufer wird Bayer oder Eli Lilly gehandelt.

Schwieriger wird ein Verkauf der Impfstoff- und Diagnostiksparte. Die grossen Player in diesem Bereich, wie Glaxo oder Sanofi, könnten sich mit einem Kauf kartellrechtliche Probleme einhandeln. Denkbar ist auch, dass der Konzern das Impfstoffgeschäft in die Pharmadivision integriert. So könnten Doppelspurigkeiten in der Administration abgebaut und Kosten gespart werden. Eine kleine Einheit der Sparte hat Novartis vor knapp zwei Wochen bereits abgestossen: Die Bluttransfusions-Diagnostik ging für 1,7 Milliarden Dollar an die spanische Grifols.

Falls Novartis sich von einem oder mehreren Geschäften trennen würde, wäre das Unternehmen damit nicht

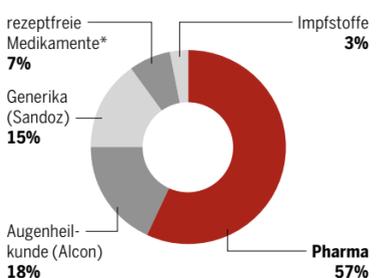
allein in der Branche. Pfizer etwa hat die Sparte Babynahrung an Nestlé verkauft und den Bereich Tiergesundheit abgespalten und an die Börse gebracht. Anfang November hat die amerikanische Merck angekündigt, man prüfe, die Sparten rezeptfreie Medikamente und Tiergesundheit abzustossen oder an die Börse zu bringen.

**Trendwende**

Damit zeichnet sich eine Trendumkehr in der Pharmaindustrie ab. Im vergangenen Jahrzehnt haben viele Konzerne ihr Heil in Zukäufen gesucht und ihr Geschäft diversifiziert. Damit wollte die Unternehmen die Umsatzausfälle ausgleichen, die sich durch ablaufende Patente wichtiger Medikamente an Horizont abzeichneten. Diesen Weg hatte auch Daniel Vasella mit Novartis eingeschlagen. Unter ihm wurde etwa das Impfstoffgeschäft zugekauft. Ein Abschied von den kleineren Sparten wäre damit auch ein Bruch mit Vasella Strategie.

Inzwischen neigt sich für viele Pharmafirmen die Phase auslaufender Patente dem Ende zu, weshalb sie wieder stärker auf das Kerngeschäft fokussieren. Novartis muss allerdings schon bald einen weiteren Umsatzdämpfer wegen eines auslaufenden Patents hinnehmen. Das Leukämiemittel Glivec wird ab 2014 der Konkurrenz durch Generika ausgesetzt sein. Das Unternehmen zeigte sich am Investorentag zuversichtlich, dass die Pharmadivision trotz des Glivec-Ausfalls weiter wachsen wird. Dies soll durch neuen Medikamenten und einer volleren Produktpipeline gelingen.

**Pharmageschäft dominiert**



\* inklusive Tiergesundheit  
TA-Grafik mrue./Quelle: Novartis

**Novartis**

