

Personenflüsse in Bahnhöfen: SBB fokussiert auf Kernfunktionen und verzichtet auf Segmentierung

13. März 2023

Webseite SBB

Sichere und kundenfreundlich gestaltete Bahnhöfe sind für Reisende wichtig. Bei der Beschaffung des neuen Messsystems für Kundenfrequenzen verzichtet die SBB nach einer Nutzenabwägung auf die Option, auch Kundensegmente nach Alter, Geschlecht oder Grösse zu erfassen. Die Konzernleitung hat beschlossen, sich auf die Kernfunktion des Messsystems zu fokussieren – auch wegen der Besorgnis in der Öffentlichkeit. «Das Vertrauen in die SBB ist mir sehr wichtig», sagte SBB CEO Vincent Ducrot an der Bilanzmedienkonferenz.

Die SBB will die Personenflüsse in den Bahnhöfen besser kennen, um die Bahnhöfe für Reisende und Kundinnen so sicher und so angenehm wie möglich zu gestalten. Deshalb hat sie ein neues Kundenfrequenzmesssystem zur Beschaffung ausgeschrieben. Das Vorhaben hat in der Öffentlichkeit viele Fragen aufgeworfen, zu Diskussionen geführt und Besorgnis ausgelöst.

Die Konzernleitung hat das Projekt deshalb genau geprüft. Dabei hat sich bestätigt: Die Infos zu Personenflüssen sind wichtig, um Bahnhöfe und das gesamte Bahnsystem zu dimensionieren, zu optimieren und zu unterhalten. Die SBB muss die Sicherheit gewährleisten und will sie wo nötig erhöhen, die Reinigungspläne optimieren, Engpässe bei Durchgängen identifizieren, die Personenflüsse richtig lenken und auch dafür sorgen, dass das richtige Angebot am richtigen Ort ist, zum Beispiel Billettautomaten oder Lebensmittelläden.

Hingegen ist sie zum Schluss gekommen, auf die optional ausgeschriebene Kundensegmentierungen wie Alter, Geschlecht oder Grösse zu verzichten. Zwar hätten die SBB nur ein System beschafft, das vollständig datenschutzkonform ist. «Der Nutzen für das Kerngeschäft Bahn ist für mich jedoch zu wenig gegeben», sagte SBB CEO Vincent Ducrot. Zudem habe er die Befürchtungen aus Politik und Öffentlichkeit gehört und ernst genommen. «Das Vertrauen in die SBB ist mir sehr wichtig».

Die SBB wird die Ausschreibung nun anpassen. Für eingehende Angebote wird sie eine Datenschutzfolgeabschätzung erstellen. Erst nach Prüfung durch den Eidgenössischen Datenschutzbeauftragten (EDÖB) wird sich die SBB für ein Angebot entscheiden. Die Vergabe erfolgt damit voraussichtlich im ersten Quartal 2024 statt wie bisher geplant im Juni 2023. Das System wird voraussichtlich ab Anfang 2025 eingesetzt.

Videokameras für Sicherheit von Kunden - Bodycams in Prüfung

Die Sicherheit von Kundinnen und Kunden und von Mitarbeitenden ist für das Kerngeschäft der Eisenbahn von elementarer Bedeutung, führte Vincent Ducrot weiter aus. Der Einsatz von Videokameras ist ein wichtiges Element, um den Sicherheitsstandard in Zügen und Bahnhöfen für die Kund:innen und die Mitarbeitenden weiter zu erhöhen. «Unsere Erfahrungen zeigen,

dass dadurch kritische Situationen, Vandalenakte und Graffiti-Sprayereien deutlich reduziert werden können», so Ducrot.

Die Zahl der Videokameras hat in den vergangenen Jahren mit dem Ausbau des Angebots wie z.B. Léman Express zugenommen. Zudem gehören Kameras heute zu den Standard-Anforderungen bei neuem Rollmaterial. Aktuell sind rund 2400 Videokameras an Bahnhöfen, Immobilien und weiteren Infrastrukturen im Einsatz sowie rund 22 300 in Zügen. Nur die Transportpolizei hat Zugriff auf die Daten aus der Videoüberwachung, die Herausgabe von Daten an die Strafverfolgungsbehörden ist streng geregelt.

Als weiteres Sicherheitselement prüft die SBB Bodycams für die Transportpolizei (TPO). Diese dienen im Ereignisfall zur Deeskalation von Konflikten, zur Reduktion von Gewalt und Drohungen gegen die Polizisten und Polizistinnen und zur Beweissicherung. In Abstimmung mit dem EDÖB hatte die SBB zwischen März 2017 und Januar 2018 den Einsatz von Bodycams getestet. Die Ergebnisse waren positiv, weshalb die Arbeiten für eine mögliche Einführung in Abstimmung mit dem EDÖB weitergeführt worden sind. Sobald die SBB definitiv entschieden hat, wird sie über Vorgehen und Einsatzdoktrin informieren.