

Sitzung vom 5. Januar 2016

14. Anfrage (Schliessung des Bahnreisezentrums Langnau-Gattikon)

Kantonsrätin Judith Anna Stofer, Zürich, hat am 28. September 2015 folgende Anfrage eingereicht:

Diesen Frühling wurde bekannt, dass der ZVV beabsichtigt, das Bahnreisezentrum Langnau-Gattikon auf Mitte 2016 zu schliessen. Bahnreisende aus dem rund 10 000 Personen umfassende Einzugsgebiet Langnau-Gattikon sollen die Billette künftig in den bedienten Bahnreisezentren Thalwil und Adliswil kaufen oder über die sogenannten Distanzverkaufsangebote beziehen (Ticketautomaten, Handy-App, Smartphone, Callcenter, Internet – E-Mail und Webshop –, ZVV-Contact und SBB-Railservice etc.).

Wie aus der Presse zu entnehmen ist, hat ein überparteiliches Komitee am 19. September 2015 eine Petition lanciert. Mit der Petition soll die Schliessung des Bahnreisezentrums Langnau-Gattikon verhindert werden. Für die Interparteiliche Konferenz Langnau (IPK) ist dies gemäss Petitionsbogen ein «unzulässiger Einschnitt in die Standortattraktivität von Langnau». Das Bahnreisezentrum erfülle als Tor zum Sihlwald – der grünen Perle des Kantons – eine wichtige Funktion für die vielen Tages- und Wochenendtouristen aus dem Sihltal, der Stadt und des Kantons Zürich sowie aus der ganzen Schweiz. Des Weiteren würden die sogenannten Distanzverkaufsangebote für ältere Personen, Reisegruppen und Schulklassen sowie für kompliziertere Anfragen und Spezialangebote keinen vollwertigen Ersatz bieten.

In diesem Zusammenhang stellen sich folgende Fragen:

1. Gemäss ZVV-Strategie sollen mindestens 90 Prozent der Bevölkerung innerhalb von 20 Minuten (zu Fuss oder mit ÖV) einen Bahnhof erreichen können. Trifft dies auch im Falle einer Schliessung des Bahnreisezentrums Langnau-Gattikon zu? Wenn nein, welche Gebiete wären tangiert?
2. Sind weitere Bahnhofsschliessungen im Kanton Zürich beabsichtigt? Wenn ja, welche Bahnhöfe sind betroffen und ab welchem Zeitpunkt?
3. Welche Stelle entscheidet über die Schliessung von Bahnhöfen im Kanton Zürich? Welche Kriterien sind ausschlaggebend?
4. Ist sich der Regierungsrat über die Folgen solcher Schliessungen bewusst?

5. In Langnau a. A. ist eine Aufwertung des Bahnhofareals geplant. Eine Schliessung der Bahnstation würde dieser Idee diametral entgegen laufen. Kann sich der Regierungsrat vorstellen, beim ZVV dahingehend zu intervenieren, dass der Schliessungsentscheid zurückgenommen wird?
6. Wäre der Regierungsrat bereit, den gesamtgesellschaftlichen Nutzen von bedienten Bahnstationen separat abzugelten?
7. Ab welchem Zeitpunkt werden die betroffenen Gemeinden in den Schliessungsentscheid miteinbezogen? Gibt es eine Mitsprachemöglichkeit für die Gemeinden?
8. Welche Mitsprachemöglichkeiten gibt es im Falle von Bahnhofs-schliessungen für die Bevölkerung? Wie ernst werden die Anliegen der Bevölkerung genommen?
9. Der ZVV plant eine Informationsveranstaltung in Langnau am Albis kurz vor der Bahnhofsschliessung 2016. Was erhofft sich der ZVV von dieser Informationsveranstaltung?
10. Was passiert mit den geschlossenen Bahnhöfen?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Judith Anna Stofer, Zürich, wird wie folgt beantwortet:

Der Regierungsrat hat in den letzten Jahren verschiedene Vorstösse betreffend die Schliessung von Verkaufsstellen auf Bahnhöfen beantwortet (u. a. Anfragen KR-Nr. 5/2006 betreffend Schliessung von Bahnhöfen und KR-Nr. 331/2008 betreffend Ungleichbehandlung von Bahnhöfen durch den ZVV), letztmals im Rahmen des Postulats KR-Nr. 270/2009 betreffend Tote Bahnhöfe im Rafzerfeld – Gerechtigkeit im ZVV, das der Kantonsrat am 23. November 2015 als erledigt abschrieb (Vorlage 5151).

Am 22. Dezember 2015 ging die in der Anfrage erwähnte Petition «NEIN zur Schliessung des bedienten Bahnreisezentrums Langnau-Gattikon» der Interparteilichen Konferenz von Langnau a. A. ein, deren Unterzeichnerinnen und Unterzeichner die Rückgängigmachung des Schliessungsentscheides verlangen.

Die folgenden Ausführungen bauen auf den vorstehend aufgeführten Antworten auf und ergänzen sie mit konkreten Angaben zu den gestellten Fragen.

Zu Frage 1:

Mit Beschluss vom 20. Januar 2014 legte der Kantonsrat die Grundsätze über die Entwicklung von Angebot und Tarif im öffentlichen Verkehr für die Fahrplanperioden 2016–2019 fest (Vorlage 5005a). Zum Thema Vertrieb wurde festgehalten, dass die Vertriebskanäle des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV) laufend den sich verändernden Bedürfnissen angepasst werden und eine optimale und effiziente Versorgung mit Beratungs- und Servicedienstleistungen sicherstellen. Der flächendeckende Vertrieb werde durch die Nutzung der technischen Neuerungen bei den modernen Vertriebskanälen (Internet, Mobiltelefonie, Call-Center, Ticketautomaten) weiterentwickelt. Bei der bedienten Marktpräsenz würden die einheitliche, in erster Linie auf das vernetzte Angebot des ZVV ausgerichtete Kundenberatung und die Sicherstellung einer Grundversorgung ins Zentrum rücken. Im erläuternden Strategiebericht wurde ausgeführt, dass durchschnittlich mindestens 90% der Bevölkerung innert höchstens 20 Minuten zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr eine bediente Service- und Beratungsstelle erreichen können sollten. Zusätzlich könnten betriebswirtschaftliche Gesichtspunkte berücksichtigt werden.

Zurzeit wohnen rund 97% der Bevölkerung von Langnau a. A. und 100% der Bevölkerung von Thalwil im Einzugsgebiet von 20 Minuten von der nächsten bedienten Verkaufsstelle des öffentlichen Verkehrs. Die Gemeinde Thalwil ist zu berücksichtigen, weil ihr Ortsteil Gattikon zum Einzugsgebiet der Station Langnau-Gattikon gehört. Nach der Schliessung der SZU-Verkaufsstelle von Langnau-Gattikon werden 83% der Bevölkerung von Langnau a. A. und 100% der Thalwiler Bevölkerung innerhalb des 20-minütigen Einzugsgebiets wohnen. Werden die Einwohnerinnen und Einwohner von Langnau a. A. und von Gattikon zusammengekommen, ergibt sich ein Erschliessungsgrad von 87%. Das liegt knapp unter den angestrebten durchschnittlichen 90%. Weil neben dem Erschliessungsgrad auch betriebswirtschaftliche Gesichtspunkte zu berücksichtigen sind, lässt sich diese leichte Unterschreitung vertreten. Der Betrieb einer bedienten Verkaufsstelle an dieser peripheren Lage zur Schliessung einer dreiprozentigen Versorgungslücke wäre unverhältnismässig teuer und stünde im Widerspruch zum gesetzlichen Auftrag, wonach der öffentliche Verkehr wirtschaftlich zu betreiben ist. Hinzu kommt, dass die 20 Minuten teilweise nur sehr knapp überschritten werden. Die folgenden Ortsteile von Langnau a. A. befinden sich ausserhalb des 20-minütigen Einzugsgebiets: Hinteralbis, Oberalbis, Risleten, Nussbaumermatt, Oberrängg, Rängg, Wildpark und Teile von Höfli.

Zu Fragen 2–4:

Immer mehr Fahrgäste erwarten, dass sie Dienstleistungen wie Verkauf, Fahrplanauskunft und Beratung rund um die Uhr und unter Einsatz moderner Technologien in Anspruch nehmen können. Gleichzeitig erwarten sie ein hohes Niveau bei der Beratung. Ausgehend von diesen sich wandelnden Kundenbedürfnissen und im Einklang mit den erwähnten Grundsätzen des Kantonsrates werden die Vertriebskanäle laufend angepasst. Die modernen Vertriebskanäle wie Internet, Mobiltelefone, Call-Center und Ticketautomaten stellen den flächendeckenden Vertrieb sicher. Bei den bedienten Beratungsstellen rücken die Kundenberatung und die Sicherstellung einer Grundversorgung ins Zentrum. Das auf diesen Grundsätzen aufbauende Vertriebskonzept beruht wie bisher auf einer Mehrkanalstrategie, bei der die Vorteile der einzelnen Vertriebskanäle gezielt genutzt und ausgebaut werden.

Die wichtigsten Vertriebskanäle sind die Ticketautomaten und der Distanzverkauf. Im Gegensatz zu diesen beiden Vertriebskanälen sind Absatz und Umsatz an bedienten Verkaufsstellen bereits seit Jahren stark rückläufig. Heute werden nur noch 12% der Tickets an bedienten Verkaufsstellen gelöst. Die Tendenz ist weiter stark abnehmend. Wegen der schlechter werdenden Wirtschaftlichkeit des bedienten Verkaufs arbeitet der ZVV zusammen mit den Verkehrsunternehmen an einer schrittweisen Umgestaltung der bedienten lokalen Marktpräsenz, die über mehrere Jahre stattfindet. Erste Massnahmen waren die Eröffnungen der ZVV-Kundenzentren in Winterthur 2013 und am Hauptbahnhof Zürich 2014, verbunden mit der Schliessung der Verkaufsstellen Central und Sternen Oerlikon. 2016 wird die SZU-Verkaufsstelle Adliswil in ein ZVV-Kundenzentrum umgebaut. In diesen Kundenzentren sollen Kundenberatung und Service im Vordergrund stehen, wobei auch Tickets gekauft werden können. Da diese Art von Beratung und Service aber nur sporadisch benötigt wird, ist es sinnvoll, die bedienten Standorte so in der Fläche zu verteilen, dass ausreichend Frequenzen für einen wirtschaftlichen Betrieb entstehen und eine optimale Erschliessung der Zürcher Bevölkerung gewährleistet wird. Das erfordert Standorte an gut erreichbaren Knotenpunkten des öffentlichen Verkehrs mit einer grossen Zahl von Fahrgästen. Eine verbindliche Liste aller geplanten Standorte besteht noch nicht. Auch ein Umsetzungsplan ist noch nicht abschliessend bestimmt. Das hat damit zu tun, dass die Verlagerung bei den Verkaufskanälen ein laufender Prozess ist, der eine Betrachtung der jeweils aktuellen Verhältnisse erfordert. Dazu zählt auch die Einschätzung des Bundes, der den Regionalverkehr mitbestellt und mitfinanziert.

Das Personenbeförderungsgesetz des Bundes (PBG, SR 745.1) regelt unter anderem das Bestellverfahren im Regionalverkehr. Es sieht vor, dass die Besteller (Bund und Kantone) in der Regel alle zwei Jahre mit den Verkehrsunternehmen eine Angebotsvereinbarung abschliessen, die das Verkehrsangebot und die Abgeltung festlegen. Die Angebotsvereinbarung regelt unter anderem auch den Verkauf samt den Verkaufsstellen und deren Bedienung. Der Regionalverkehr wird im Kanton Zürich von Bund und ZVV auf der Grundlage der von den Verkehrsunternehmen eingereichten Offerten bestellt. Gemäss der Verordnung über die Abgeltung des regionalen Personenverkehrs (ARPV, SR 745.16) muss die Offerte auch Angaben zum Verkauf, zu den Verkaufsstellen und deren Bedienung enthalten.

Bei den SBB ist zu berücksichtigen, dass ihre Verkaufsstellen auch dem Fernverkehr dienen und deshalb teilweise durch die Einnahmen aus dem Fernverkehr finanziert werden. Bisher konnte der ZVV im Rahmen von mehrjährigen Zielvereinbarungen mit den SBB ein Verkaufstellennetz sicherstellen. Im Kanton Zürich ist das Netz an bedienten Verkaufsstellen heute dichter als im Landesdurchschnitt. Allerdings planen sowohl der Bund als auch die SBB grosse Kosteneinsparungen und streben deswegen einen Abbau des Verkaufstellennetzes an. Das wird auch Auswirkungen auf das Verkaufstellennetz im Kanton Zürich haben. Bei den Bahnunternehmen Forchbahn und SZU hat sich der ZVV ebenfalls an die dargelegten Grundsätze und Vorgaben zur Grundversorgung zu halten. In diesen Fällen entscheidet der ZVV mit Blick auf das SBB-Netz und in Absprache mit den Verkehrsunternehmen über das optimale Verkaufstellennetz.

Die Anzahl bedienter Verkaufsstellen im ZVV-Gebiet hat seit 2000 von 330 auf rund 80 abgenommen. Im gleichen Zeitraum haben die Anzahl Fahrgäste, der Ticketabsatz und die Einnahmen stark zugenommen. Diese gegenläufige Entwicklung entstand aus der zunehmenden Verlagerung des Ticketverkaufs in die selbstbedienten Kanäle. Und sie wird sich fortsetzen: Dank des «SwissPass» werden die telefonische Beratung und der Distanzverkauf noch wichtiger, weil Abonnemente mit der neuen nationalen Chipkarte des öffentlichen Verkehrs «SwissPass» verknüpft und der Postversand dadurch entfallen werden. Kauf und Erneuerung von Abonnements werden jederzeit und überall via Internet, Smartphone-App oder mittels Telefonanruf möglich sein. Der Distanzverkauf wird sich in den nächsten Jahren insbesondere in Form des «electronic Ticketing» entwickeln: Im Einzelreiseverkehr wird der Anteil sogenannter Mobile Tickets auf Smartphones stark zunehmen. Diesem Bedürfnis folgt auch die im Oktober 2015 eingeführte ZVV-Ticket-App, die das einfache und rasche Lösen von Einzeltickets und Tageskarten des ZVV ermöglicht.

Bereits seit Langem können Beratung, Service und Verkauf nicht mehr nur an herkömmlichen Schaltern, sondern auch bequem über die neuen Distanzkanäle beansprucht werden. Das Kundencenter ZVV-Contact ist täglich bis in die Abendstunden erreichbar (einschliesslich Sonn- und Feiertage). Die heutigen Ticketautomaten verfügen über ein sehr weitreichendes Sortiment und bieten auch den Bezug von Abonnements an. Zudem bieten sie die Möglichkeit einer persönlichen Bedienung auf Abruf: Es reicht, am Automaten eine Gratistelefonnummer anzurufen, um in Fernbedienung das gewünschte Ticket durch Personal im Kundencenter aufbereiten zu lassen. Lediglich das Bezahlen muss in Selbstbedienung erfolgen. Dadurch wird der bediente Verkauf auch an allen Stationen ohne Schalterverkauf weitestgehend angeboten. Die Folgen der Schliessungen von Verkaufsstellen werden somit durch einen bedürfnisgerechten Ausbau bei den anderen Kanälen und die Sicherstellung einer Grundversorgung im Sinne des eingangs erwähnten Auftrags des Kantonsrates aufgefangen.

Zu Frage 5:

Bei der geplanten Aufwertung des Bahnhofareals in Langnau-Gattikon spielt der Betrieb eines Bahnschalters praktisch keine Rolle. Mit Ausnahme der grossen Kundenberatungszentren sind die Verkaufsstellen wegen der stark rückläufigen Verkaufszahlen höchstens noch an Werktagen und nur noch während der Hauptverkehrszeiten offen, also dann, wenn das Bahnareal ohnehin bevölkert ist. Eine nennenswerte Aufwertung wäre deshalb vom Betrieb eines Bahnschalters nicht zu erwarten. Die freiwerdenden Flächen bieten aber die Chance einer Umnutzung im Rahmen der allgemeinen Aufwertung des Bahnhofareals.

Zu Frage 6:

Der gesamtgesellschaftliche Nutzen einer bedienten Verkaufsstelle des öffentlichen Verkehrs dürfte kaum quantifizierbar sein. Auch wäre es angesichts der angespannten Finanzlage und der Sparpläne des Kantons nicht angezeigt, für einen allfälligen Nebennutzen einer bedienten Verkaufsstelle eine separate Abgeltung einzuführen.

Zu Fragen 7 und 8:

Die Gemeinden werden in der Regel umgehend nach Vorliegen des definitiven Schliessungsentscheids informiert. Das erwähnte Bestellverfahren nach PBG sieht keine Mitsprachemöglichkeiten der Gemeinden oder der Bevölkerung vor. Betroffene Gemeinden könnten sich an einer Sonderfinanzierung von bedienten Verkaufsstellen beteiligen. Doch zeigen die Erfahrungen der letzten Jahre, dass Gemeinden dazu in der Regel nicht bereit sind.

Zu Frage 9:

Eine Informationsveranstaltung kurz vor der Schliessung der Verkaufsstelle 2016 wäre zu spät. SZU und ZVV hatten deshalb der Gemeinde Langnau a. A. im Sommer 2015 angeboten, die Sachlage an einer Informationsveranstaltung zu präsentieren und zu erläutern. Die Gemeinde hat das Angebot nicht angenommen. Die SZU bereitet deshalb zurzeit die Kommunikationsmassnahmen vor, um die Bevölkerung termingerecht über die bevorstehende Schliessung zu informieren. Auch der ZVV wird mit geeigneten Massnahmen die Bekanntheit der neuen Beratungs- und Verkaufskanäle weiter fördern.

Zu Frage 10:

Die Transportunternehmen entscheiden von Fall zu Fall, wie die Infrastruktur nicht mehr benötigter Verkaufsstellen weiter genutzt werden soll. In einigen Fällen können die Räumlichkeiten für Dienstleistungs- oder Handelsgeschäfte umgenutzt werden, in anderen Fällen ist ein Rückbau die bessere Lösung. Im Fall von Langnau-Gattikon besteht die Chance einer Umnutzung im Rahmen der allgemeinen Aufwertung des Bahnhofareals.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Volkswirtschaftsdirektion.

Vor dem Regierungsrat
Der Staatsschreiber:
Husi