

**Auszug aus dem Protokoll
des Regierungsrates des Kantons Zürich**

KR-Nr. 355/2002

Sitzung vom 26. Februar 2003

227. Anfrage (Bahnhöfe ohne SBB-Personal)

Kantonsrat Bernhard Egg, Elgg, sowie die Kantonsrätinnen Käthi Furrer, Dachsen, und Sabine Ziegler, Zürich, haben am 9. Dezember 2002 folgende Anfrage eingereicht:

In den letzten Monaten wurden von den SBB wiederum mehrere Bahnhöfe auf dem Land (zum Beispiel Elgg und Dachsen) auf unbemannten Betrieb umgestellt. Das ist aus Sicht des Service public ausserordentlich bedauerlich und fördert die Anonymisierung der Gesellschaft weiter. Aus betriebswirtschaftlicher Sicht sind die Entscheide der SBB, die – wie die öffentlichen Haushalte auch – unter enormem Spardruck stehen, immerhin nachvollziehbar.

Entsprechend haben an den erwähnten Orten grosse Anstrengungen stattgefunden, um andere Betriebe wie Läden oder Reisebüros in den Bahnhoflokalen zu etablieren, die dann auch den Billettverkauf und andere Dienstleistungen übernehmen könnten. Diesen Bemühungen ist aus verschiedenen Gründen wenig Erfolg beschieden. Mit ein Grund für Absagen von interessierten Betrieben sind die recht erheblichen Mieten, die sie den SBB für die Infrastruktur des Billettverkaufs zu entrichten hätten. Sie sind nicht bereit, diese Unkosten auch noch zu übernehmen.

Es fragt sich deshalb, ob es Modelle gäbe, diese Unkosten im Interesse der Erhaltung einer wertvollen Dienstleistung im öffentlichen Interesse anderweitig zu decken.

Wir bitten den Regierungsrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Wie stellt sich der Regierungsrat grundsätzlich zum Abbau von persönlichen Dienstleistungen insbesondere des Billettverkaufs an Landbahnhöfen?
2. Besteht ein Konzept für die Schliessung von Landbahnhöfen? Nach welchen Kriterien wird über eine Schliessung entschieden?
3. Welche zusätzlichen Beeinträchtigungen entstehen durch die Schliessung eines Landbahnhofs (Sachbeschädigungen, Sicherheit der Passagiere usw.), und welche Kosten werden dadurch verursacht?
4. Teilt er die Auffassung, dass Förderung und Unterstützung des persönlichen Billettverkaufs an (Land-)Bahnhöfen der Qualität der Dienstleistung des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV), wie sie in den Grundsätzen über die mittel- und langfristige Entwicklung von Angebot

und Tarif im öffentlichen Personenverkehr (Vorlage 3997) festgehalten wird, durchaus dienlich wäre?

5. Sieht er Möglichkeiten, die Gemeinden bei der Suche nach Ersatzlösungen zu unterstützen? Wie soll überhaupt eine Mobilitätsberatung in ländlichen Gemeinden stattfinden?
6. Ist er bereit, sich in den Organen des ZVV dafür einzusetzen, dass Kosten für die Infrastruktur des Billettverkaufs übernommen oder den Gemeinden zurückerstattet werden können, wenn der Billettverkauf durch Private oder andere Leistungserbringer an Stelle der SBB übernommen wird?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Bernhard Egg, Elgg, Käthi Furrer, Dachsen, und Sabine Ziegler, Zürich, wird wie folgt beantwortet:

Das verkehrspolitische Umfeld und die entsprechende Gesetzgebung des Bundes haben sich in den vergangenen Jahren insgesamt verändert. Im Zuge dieser Veränderungen wurden die Schweizerischen Bundesbahnen SBB in eine Aktiengesellschaft umgewandelt. Seit 1999 hat die SBB AG den Auftrag, das Unternehmen nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu führen, um bei der schrittweise stattfindenden Marktöffnung des Schienenverkehrs auch in Zukunft bestehen zu können. Die Leistungsvereinbarung mit dem Bund verpflichtet die SBB AG zu einer jährlichen Produktivitätssteigerung von 5 Prozent. Um diesen Auftrag erfüllen zu können, prüft die SBB AG, wie jedes andere Transportunternehmen, verschiedene Massnahmen, mit denen Kosten eingespart und die Wettbewerbsfähigkeit sichergestellt werden können.

Eine dieser Massnahmen ist die Fernsteuerung von kleineren Bahnhöfen. Dieser Automatisierungsschritt hat grosse Auswirkungen auf den Personalbedarf. Die Aufgaben in den jeweiligen Bahnhöfen beschränken sich im Wesentlichen auf den Billettverkauf. Auf kleineren Bahnhöfen reicht aber der Umsatz in der Regel nicht aus, um das Personal ausschliesslich mit dem Verkauf zu beschäftigen. Eine Kostendeckung kann vielfach selbst bei Teilzeiteinsätzen nicht erreicht werden. Um die Wirtschaftlichkeit von bedienten Verkaufsstellen zu fördern, hat die SBB AG deshalb in Kooperation mit anderen Partnern unter anderem das «Avec»-Betriebskonzept entwickelt. Es handelt sich um Zusammenlegungen von Dorfläden mit vollwertigen Verkaufsstellen der SBB AG. Die Umsetzbarkeit dieses Betriebskonzeptes wird in jedem einzelnen Fall geprüft. Muss eine Verkaufsstelle trotzdem geschlossen werden, stellt die SBB AG den Billettverkauf durch moderne

Automaten sicher. Dort, wo der Verkauf bereits auf Selbstbedienung umgestellt wurde, sind laut Auskunft der SBB AG keine zusätzlichen Beeinträchtigungen oder Sachbeschädigungen feststellbar.

Der Schliessung einzelner, nicht kostendeckender Verkaufsstellen steht ein markanter Ausbau von Dienstleistungen gegenüber, der auf die gewandelten Bedürfnisse der Kundschaft des öffentlichen Verkehrs Rücksicht nimmt. Immer mehr Kundinnen und Kunden erwarten, dass sie die Dienstleistungen wie Verkauf, Fahrplanauskunft und Beratung rund um die Uhr und unter Einsatz moderner Technologien in Anspruch nehmen können. Diese Kundenbedürfnisse können dank Einsatz von Internet, Call-Centern und modernen Selbstbedienungsautomaten mit breitem Fahrausweissortiment immer besser befriedigt werden. Die SBB AG wird deshalb alle Bahnhöfe mit modernen «Touchscreen»-Automaten ausrüsten, um der zunehmenden Abwanderung vom Schalter zur Selbstbedienung gerecht zu werden. Die neuen Automaten führen ein breites Billettsortiment und nehmen beinahe alle Zahlungsmittel an. Das verbesserte Angebot bei der Selbstbedienung auf den Bahnhöfen ist auch für den ZVV von Bedeutung, weil die SBB AG beim Verkauf von ZVV-Fahrausweisen auf dem Land eine zentrale Rolle spielt.

Neben verbesserter Selbstbedienung und einem Ausbau des Distanzverkaufs (Billett- oder Abonnementsbezug via Internet, Brief oder Telefon) erwarten jene Kundinnen und Kunden, die den persönlichen Verkauf in Anspruch nehmen, eine zunehmend höhere Beratungsqualität, die nur durch breit geschultes Personal gewährleistet werden kann.

Der ZVV berücksichtigt alle diese Entwicklungen im Rahmen seiner Strategie. Diese sieht vor, dass Kundinnen und Kunden in der Regel immer mehr als eine Möglichkeit haben sollen, ihr Billett zu beziehen. Schrittweise werden der Distanzverkauf und die Beratung via Call-Center, Internet und Mobiltelefon auf- und ausgebaut, die Automaten werden leistungsfähiger, und die Leistungen aller ausreichend frequentierten Verkaufsstellen der marktverantwortlichen Unternehmen werden qualitativ aufgewertet.

Mit dem Call-Center ZVV-Contact wurde im Dezember 2002 eine neue, wichtige Komponente in der Verkaufsorganisation des ZVV in Betrieb genommen. ZVV-Contact ist eine zentrale Beratungs- und Verkaufsstelle für alle Dienstleistungen des öffentlichen Verkehrs. Dieses Call-Center ist täglich bis in die späten Abendstunden von besonders ausgebildetem Personal besetzt, auch an Wochenenden und an Feiertagen. Kundinnen und Kunden haben so die Möglichkeit, sich von zu Hause oder von unterwegs ausführlich beraten zu lassen oder Billette zu bestellen. Die Bestellung von Jahres- und Monatsabonnements ist

bereits heute via Internet rund um die Uhr möglich. Ab 2005 soll schrittweise eine neue Generation von leistungsfähigen und komfortablen ZVV-Billettautomaten eingeführt werden.

Die koordinierte Umsetzung dieser Massnahmen führt zu einer Verkaufsorganisation, mit der eine Grundversorgung mit Beratungs- und Verkaufsdienstleistungen im gesamten Kanton sichergestellt wird. Gleichzeitig werden die Nachteile einer Schliessung von einzelnen, nicht kostendeckenden Verkaufsstellen zumindest wettgemacht, und den veränderten Bedürfnissen der Kundschaft wird Rechnung getragen. Unter diesen Umständen wäre eine Finanzierung von bedienten Verkaufsstellen im Einzelfall in Landgemeinden durch den ZVV nicht angezeigt, umso weniger, als der ZVV gemäss Gesetz über den öffentlichen Personenverkehr (PVG, LS 740.1) für einen wirtschaftlichen öffentlichen Verkehr zu sorgen hat.

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

Vor dem Regierungsrat

Der Staatsschreiber:

i.V.

Hirschi