

**3775**

*KR-Nr. 2/1996*

**Bericht und Antrag  
des Regierungsrates an den Kantonsrat  
zum Postulat KR-Nr. 2/1996 betreffend  
Dienstleistungen während der Betriebszeiten  
der S-Bahn**

(vom 12. April 2000)

Der Kantonsrat hat am 8. Juli 1996 folgendes von den Kantonsräten Kurt Schreiber, Wädenswil, und Bruno Kuhn, Lindau, am 8. Januar 1996 eingereichte Postulat zur Berichterstattung und Antragstellung überwiesen.

Der Regierungsrat wird eingeladen, in Zusammenarbeit mit der Kantonspolizei und den SBB für eine durchgehende Öffnung von Wartehäuschen und Toiletten während der S-Bahn-Betriebszeiten zu sorgen.

Mit dem Geschäftsbericht für das Jahr 1998 beantragte der Regierungsrat, das Postulat abzuschreiben. Auf Antrag der Geschäftsprüfungskommission verlangte der Kantonsrat an seiner Sitzung vom 4. November 1999 jedoch die ordentliche Behandlung.

---

Der Regierungsrat erstattet hiermit folgenden Bericht:

Bau und Unterhalt von Publikumsanlagen im Zusammenhang mit dem Bahnverkehr sind grundsätzlich nicht Sache des Kantons, sondern der Transportunternehmen oder der Gemeinden. Gemäss Gesetz über den öffentlichen Personenverkehr (PVG, LS 740.1) sorgen die Gemeinden für jene Publikumsanlagen, die über den Normalausbau hinaus gehen. Für Bauten und Erneuerungen von Warteräumen legen die SBB die gesamtschweizerisch gültige Standardausstattung fest. Eine gesetzliche Pflicht zum Bau und Unterhalt von WC-Anlagen besteht für die SBB nicht.

Die Standardausstattung von SBB-Haltepunkten ist in den SBB-internen Richtlinien über den Zugang zur Bahn geregelt. Darin ist festgehalten, dass ein Witterungsschutz (Schutz vor Regen, Schnee, Wind usw.) zur Verfügung stehen muss. Ob ein SBB-Haltepunkt mit

einem offenen, unbeheizten Witterungsschutz oder mit einem geschlossenen, beheizten Warteraum ausgestattet wird, ist bei Umbauten oder Neubauten jeweils im Einzelfall festzulegen. Wichtige Kriterien sind dabei Perronfrequenzen und die örtlichen Gegebenheiten. Gemeinden haben aber die Möglichkeit, Komfortverbesserungen zu bestellen und zu finanzieren.

### **1. Warteräume**

Die Öffnungszeiten der Warteräume sind nicht normiert. Die SBB sind zwar bestrebt, der Kundschaft die Warteräume während der ganzen Betriebsdauer zur Verfügung zu stellen. Dieser Grundsatz findet aber dort seine Grenzen, wo ein ordnungsgemässer Betrieb wegen der Personalsituation vor Ort, dem Grad des Vandalismus oder der Gefahr der Zweckentfremdung durch Randgruppen nicht mehr mit einem vertretbaren Aufwand aufrechterhalten werden kann. Aus diesem Grund werden die Öffnungszeiten jeweils nach den Besonderheiten des Einzelfalls festgelegt. Gemäss einer aktuellen Erhebung der SBB sind in den Bahnhöfen im Betriebsgebiet der S-Bahn 24% der Warteräume durchgehend, d. h. bis Betriebsschluss, geöffnet und rund 75% bis mindestens 19 Uhr.

Die Kundensicht wurde durch eine qualitative Marktforschung 1995/96, eine quantitative Marktforschung 1998 und eine Auswertung der Auskunft- und Reklamationsstatistik der SBB 1999 untersucht. Die Ergebnisse ergaben kein einheitliches Bild über die Kundenwünsche. In der Reklamationsstatistik 1999 wurden die Öffnungszeiten der Warteräume nur in 0,4% der Fälle bemängelt. In der Kundenbefragung 1998 wurden unter anderem die Zufriedenheit mit der Sauberkeit, dem Witterungsschutz und den Sitzgelegenheiten bei Bahnhöfen untersucht. Alle drei Merkmale erzielten unterdurchschnittliche Werte. Diese Werte sind zwar bezogen auf den Gesamtnutzen der S-Bahn keine kritischen Erfolgsfaktoren, weil ihr Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit gering ist. Trotzdem dürfen sie als Indiz für saubere und zugängliche Warteräume nicht vernachlässigt werden. Die qualitative Marktforschung 1995/96 hat schliesslich ergeben, dass Warteräume in erster Linie an Knotenpunkten erforderlich sind und dass bei kleineren Haltestellen ein Dach und eine Beleuchtung gewünscht werden. Als besonders störend wurden bestehende Warteräume empfunden, die nicht benutzt werden konnten, weil sie entweder verschlossen oder verschmutzt waren.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass die Öffnungszeiten von Warteräumen aus Kundensicht kein vorrangiges Thema sind. Wenn aber Warteräume bestehen, sollten sie möglichst sauber und durch-

gehend geöffnet sein. Der ZVV wird sich deshalb bei den SBB und den Gemeinden dafür einsetzen, dass bestehende Wartehallen an den Bahnhöfen im Gebiet der S-Bahn Zürich nach Möglichkeit flächendeckend während der gesamten Betriebszeit bis 24 Uhr geöffnet sind. Dabei ist zu berücksichtigen, dass eine flächendeckende Überwachung und die Schliessung der Warteräume durch das Zugspersonal – wie es im Postulat vorgeschlagen wird – nicht möglich sind, weil der Sicherheitsdienst aus Kapazitätsgründen pro Nacht nur einzelne Teile des gesamten Netzes bedienen kann. Eine Überwachung durch Polizeiorgane wurde von den SBB geprüft, kann aber ebenfalls aus Kapazitätsgründen nicht verwirklicht werden. Dagegen könnte ein Modell richtungweisend sein, das im Bahnhof Waldstatt (Appenzell) eingeführt wurde. Der Warteraum wird mit einem automatischen Zeit-Türschloss versehen, das von innen geöffnet werden kann. Eine tägliche Inspektion und eine wöchentliche Reinigung sorgen für die nötige Sauberkeit.

Der ZVV wird sich bei den SBB ausserdem dafür einsetzen, dass bei jenen SBB-Haltepunkten, bei denen der Bau von Wartehallen oder deren durchgehender Betrieb nicht verwirklicht werden kann, ein den Verhältnissen angepasster Witterungsschutz zur Verfügung gestellt wird.

## **2. Toiletten**

Für den Bau und Unterhalt von öffentlichen Toiletten an den Bahnhöfen der S-Bahn Zürich bestehen weder eine gesetzliche Verpflichtung noch standardisierte Normen. Aus Sicht der SBB stehen den Kunden des öffentlichen Verkehrs die Toiletten in den Zügen zur Verfügung. Öffentliche Toiletten an Bahnhöfen gehören deshalb unabhängig von der fehlenden gesetzlichen Verpflichtung nicht zum Normalausbau einer Station. Die Gemeinden haben aber auch hier die Möglichkeit, gestützt auf das PVG öffentliche Toilettenanlagen zu bestellen und zu finanzieren. Solche Komfortverbesserungen dienen in der Regel nicht nur den Kunden des öffentlichen Verkehrs, sondern der Allgemeinheit. Da Bau und Betrieb von Toilettenanlagen von den gleichen Faktoren wie die Warteräume beeinflusst werden, werden die entsprechenden Anforderungen von SBB und Gemeinden bereits heute im Einzelfall geregelt und vertraglich festgehalten.

Aus den erwähnten Auswertungen der Kundensicht hat sich ergeben, dass öffentliche WC-Anlagen kaum ein Thema sind (0,2% der Reklamationen) und in der Regel nur an grossen Bahnhöfen erwartet werden. Dort, wo Toiletten erwartet werden, ist die Sauberkeit ein sehr wichtiger Aspekt.

Der ZVV würde ein flächendeckendes Angebot an Toilettenanlagen begrüssen. Unabhängig davon sollten aus seiner Sicht mindestens an den zehn grössten Umsteigeknoten Toilettenanlagen zur Verfügung stehen, die während der ganzen Betriebsdauer geöffnet sind und regelmässig gereinigt werden; diese zweite Forderung wird heute erfüllt. Die aktuelle Auswertung hat ergeben, dass bei 20% der Bahnhöfe im S-Bahn-Betriebsgebiet Toilettenanlagen vorhanden sind, die bis Betriebsschluss geöffnet sind. Dazu gehören auch die zehn grössten Umsteigeknoten. Bei weiteren 43% sind die Toilettenanlagen bis mindestens 19 Uhr geöffnet. Weitere 7% der Stationen verfügen über Anlagen, die vor 19 Uhr geschlossen werden, und 13% der bestehenden Anlagen sind dauernd geschlossen. Auch wenn somit die grössten Umsteigeknoten über ein gut ausgebautes Angebot und beinahe zwei Drittel aller Stationen über Toilettenanlagen verfügen, die mindestens bis 19 Uhr geöffnet sind, vermag dieser Zustand nicht zu befriedigen. Der ZVV wird sich deshalb bei den Gemeinden und den SBB dafür einsetzen, dass nach Möglichkeit auch auf den übrigen Bahnhöfen Toilettenanlagen angeboten werden und die Öffnungszeiten bis zum Betriebsschluss ausgedehnt werden.

Gestützt auf diesen Bericht beantragt der Regierungsrat dem Kantonsrat, das Postulat KR-Nr. 2/1996 als erledigt abzuschreiben.

Im Namen des Regierungsrates

Die Präsidentin:	Der Staatsschreiber:
Diener	Husi