

5. Ausreichende Versorgung mit ZVV-Verkaufsstellen erhalten

Postulat Birgit Tognella (SP, Zürich), Ruth Ackermann (CVP, Zürich) und Roland Scheck (SVP, Zürich) vom 5. März 2018

KR-Nr. 62/2018, RRB-Nr. 442/16. Mai 2018 (Stellungnahme)

Das Postulat hat folgenden Wortlaut:

Der Regierungsrat wird beauftragt, sich dafür einzusetzen, dass die ZVV-Verkaufsstellen Schwamendinger- und Goldbrunnenplatz in der Stadt Zürich weiter betrieben werden. Begründung: Auf dem Gebiet der Stadt Zürich existieren aktuell 14 ZVV-Verkaufsstellen, wovon je eine der SBB-Schalter im Hauptbahnhof und eine der ZSG-Schalter am Bürkliplatz sind. Zwei dieser Verkaufsstellen sieht der ZVV nun zur Schliessung vor. Dies könnte im Grundsatz nachvollzogen werden. Dass jedoch ausgerechnet die beiden peripheren obgenannten Verkaufsstellen aufgegeben werden sollen, ist unverständlich und abzulehnen.

Sieben der 14 Verkaufsstellen liegen in der Innenstadt, teils in unmittelbarer Nähe zueinander. Ausserhalb der Zürcher City jedoch ist die Versorgung mit ZVV-Verkaufsstellen schon heute nicht üppig: Eine einzige Verkaufsstelle (Enge) steht über 30 500 Bewohnenden des Stadtkreises 2 zur Verfügung, zwischen dem Bahnhof Schlieren und dem Albisriederplatz existiert für mehrere zehntausend Menschen lediglich die Verkaufsstelle am Bhf. Altstetten, die Einwohnerschaften von Witikon, Hirslanden, Hottingen und Fluntern müssen bis Tiefenbrunnen oder gar ins Stadtzentrum reisen.

Die Verkaufsstelle am Goldbrunnenplatz ist die einzige solche im Stadtkreis 3. Könnte es den Kreis-3-Bewohnenden des Quartieres Sihlfeld allenfalls noch zugemutet werden, ihre Geschäfte an der Verkaufsstelle Albisriederplatz zu erledigen, gilt dies nicht für die 28 000 Einwohnerinnen und Einwohner von Friesenberg und Alt-Wiedikon. Dazu kommt, dass die räumlich sehr enge Verkaufsstelle Albisriederplatz gar nicht in der Lage wäre, zu den Hauptverkaufszeiten deutlich mehr Kundenfrequenz zu übernehmen. Gleiches gilt für die neu gestaltete Verkaufsstelle im Bahnhof Oerlikon, wo schon heute teils unzumutbar lange Wartezeiten in Kauf genommen werden müssen. In ganz Zürich-Nord, umfassend die Stadtkreise 11 (73 413 Einwohnende) und 12 leben heute über 105 000 Menschen. Es ist undenkbar, dass die einzige zum Verbleib vorgesehene Verkaufsstelle in Zürich-Nord auch Verkaufsstelle für die 31 822 Einwohnerinnen und Einwohner des 12. Stadtkreises würde, zumal die drei Stadtquartiere des Kreis 12 zu den Gebieten gehören, für welche bis 2030 kantonsweite Spitzenwerte im Bevölkerungszuwachs prognostiziert werden: Hirzenbach +56%, Saatlen +43%, Schwamendingen-Mitte +29%. Auch angesichts dieser Perspektiven ist unverständlich, dass hier Infrastruktur ab- statt ausgebaut wird!

Der ZVV-Grundsatz, wonach eine ZVV-Verkaufsstelle innerhalb von 25 Minuten Reisezeit erreichbar sein soll, ist über den ganzen Kanton gesehen nicht falsch. Gleichberechtigt neben diesem Grundsatz wären jedoch die Bevölkerungsdichte,

die Anzahl zu versorgender Menschen im Einzugsgebiet einer Verkaufsstelle, die absehbare Bevölkerungsentwicklung und die Kapazitäten der Verkaufsstellen mitzuberechnen. Dies scheint in der Zürcher Innenstadt so gehandhabt zu werden, was richtig ist. In der koordinierten Betrachtung dieser Prinzipien lassen sich jedoch die geplanten Schliessungen der Verkaufsstellen Goldbrunnen- und Schwamendingerplatz nicht aufrechterhalten.

Der Regierungsrat nimmt auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion wie folgt Stellung:

Mit Beschluss vom 15. Februar 2016 hat der Kantonsrat die Grundsätze für die Entwicklung von Angebot und Tarif im öffentlichen Personenverkehr für die Fahrplanperioden 2018–2021 festgelegt (Vorlage 5213a). Zum Thema Vertrieb wurde festgehalten, dass die Vertriebskanäle des ZVV den sich verändernden Bedürfnissen angepasst werden und eine optimale und effiziente Versorgung mit Beratungs- und Servicedienstleistungen sicherstellen sollen. Der flächendeckende Vertrieb werde durch technische Neuerungen bei den modernen Vertriebskanälen (Internet, Smartphone, Call-Center, Ticketautomaten, Chipkartensysteme) weiterentwickelt. Bei der bedienten Marktpräsenz würden die einheitliche, auf das vernetzte Angebot des ZVV ausgerichtete Kundenberatung und die Sicherstellung einer Grundversorgung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte ins Zentrum rücken. Diese Stossrichtung wird auch in den am 5. März 2018 vom Kantonsrat beschlossenen Grundsätzen für die Fahrplanperioden 2020–2023 weiterverfolgt (Vorlage 5370a).

Das auf den Grundsätzen des Kantonsrates aufbauende Vertriebskonzept des ZVV beruht auf einer Mehrkanalstrategie, bei der die Vorteile der einzelnen Vertriebskanäle gezielt genutzt und ausgebaut werden. Die wichtigsten Vertriebskanäle sind heute die Ticketautomaten und der Distanzverkauf. Im Gegensatz zu diesen beiden Vertriebskanälen sind Absatz und Umsatz an bedienten Verkaufsstellen bereits seit Jahren stark rückläufig. Zurzeit werden weniger als 10% der Tickets im ZVV an bedienten Verkaufsstellen gelöst und der Gesamtumsatz an den bedienten Verkaufsstellen ist seit 2009 um 50% zurückgegangen. Bereits heute liegen die Transaktionskosten pro verkauftes Ticket im bedienten Verkauf vor Ort um ein Vielfaches höher als beim «electronic Ticketing» (E-Ticketing) oder beim Verkauf an den Ticketautomaten (E-Ticketing: Fr. 0.20; Ticketautomaten: Fr. 0.90; bedient vor Ort: Fr. 5.20). Angesichts der fortschreitenden technischen Entwicklungen, namentlich beim E-Ticketing, wird sich dieser Trend in den kommenden Jahren weiter fortsetzen. Im Einzelreiseverkehr wird der Anteil sogenannter Mobile Tickets auf Smartphones weiter stark zunehmen, und Abonnemente werden mit der neuen nationalen Chipkarte des öffentlichen Verkehrs «SwissPass» verknüpft. Der Kauf und die Erneuerung von Abonnementen werden damit jederzeit und überall über Internet, Smartphone-App oder mittels Telefonanruf möglich sein. Es ist davon auszugehen, dass dies zu einem weiteren substanziellen Umsatzrückgang an den bedienten Verkaufsstellen führen wird.

Trotz diesen Entwicklungen stellt der ZVV entsprechend dem Auftrag des Kantonsrates weiterhin eine ausreichende Grundversorgung mit bedienter Marktpräsenz sicher. Dabei sind aber betriebswirtschaftliche Gesichtspunkte zu berücksichtigen. Aus diesem Grund arbeitet der ZVV zusammen mit den Verkehrsunternehmen an einer schrittweisen Umgestaltung der bedienten Marktpräsenz vor Ort, 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 wurde die SZU-Verkaufsstelle Adliswil in ein ZVV-Kundenzentrum umgebaut und im kommenden Jahr entsteht das neue Kundenzentrum Forch. 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 bestmögliche Erschliessung der Zürcher Bevölkerung gewährleistet wird. Dies erfordert Standorte an gut erreichbaren Knotenpunkten des öffentlichen Verkehrs mit grossen Einsteigerzahlen.

Gleichzeitig sollen gemäss dem erläuternden Strategiebericht zu den Grundsätzen des Kantonsrates durchschnittlich mindestens 90% der Bevölkerung innert höchstens 20 Minuten zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr eine vor Ort bediente Service- und Beratungsstelle erreichen können, wobei auch hier betriebswirtschaftliche Gesichtspunkte berücksichtigt werden können. In der Stadt Zürich wohnen zurzeit rund 98% der Bevölkerung im Einzugsgebiet von 20 Minuten von der nächsten bedienten Verkaufsstelle des öffentlichen Verkehrs. Dieser im Vergleich zu den meisten anderen Gemeinden des Kantons Zürich ausserordentlich hohe Erschliessungsgrad wird auch nach der Schliessung der Verkaufsstellen Goldbrunnen- und Schwamendingerplatz weiterhin erreicht. Dabei wird mit der Konzentration auf vier Standorte im Zentrum (Paradeplatz, Bellevue, Albisriederplatz, Hauptbahnhof) in Ergänzung zu den SBB-Verkaufsstellen (Bahnhof Altstetten, Hauptbahnhof, Bahnhof Oerlikon, Bahnhof Enge, Bahnhof Stadelhofen) eine gleichmässige Verteilung der bedienten Verkaufsstellen bei guter Erreichbarkeit sichergestellt. So kann die SBB-Verkaufsstelle am Bahnhof Oerlikon vom Schwamendingerplatz aus mit der Buslinie 62 in sieben Minuten erreicht werden und ab Goldbrunnenplatz gelangen Kundinnen und Kunden mit der Tramlinie 9 in zehn Minuten zur Beratungsstelle am Paradeplatz. Das Quartier Wiedikon verfügt zudem über eine Beratungsstelle am Albisriederplatz.

Der wirtschaftlich vertretbare Betrieb der bedienten Verkaufsstellen bringt im Weiteren mit sich, dass deren Mittel nicht auf Spitzenbelastungen ausgelegt werden können. Dadurch können gelegentlich auch längere Wartezeiten entstehen, namentlich in den Stosszeiten an Spitzentagen sowie bei Störungen oder kurzfristigen Personalausfällen. Im Regelfall können die Kundinnen und Kunden jedoch innert angemessener Zeit bedient werden. Am SBB-Schalter in Oerlikon etwa können 80% der Kundinnen und Kunden innerhalb von zehn Minuten bedient werden und die durchschnittliche Wartezeit beträgt sechs bis sieben Minuten, was

als zumutbare Wartezeit erscheint. Es ist jedoch allgemein festzustellen, dass bei Konsumentinnen und Konsumenten zunehmend der Wunsch im Vordergrund steht, Dienstleistungen schnell und möglichst zeit- und ortsunabhängig beziehen zu können. Diesem Bedürfnis kann mit telefonischer Kundenbetreuung oder über die digitalen Kanäle wesentlich effizienter entsprochen werden als in der persönlichen Kundenberatung vor Ort. Gerade die telefonischen Dienstleistungen bieten denjenigen Kundinnen und Kunden, die mit dem selbstbedienten Verkauf weniger vertraut sind, eine geeignete und bequeme Alternative zum bedienten Verkauf vor Ort. Beim Kundencenter ZVV-Contact, das täglich bis in die Abendstunden erreichbar ist (einschliesslich Sonn- und Feiertage), können telefonisch umfassende Beratungs- und Verkaufsdienstleistungen in Anspruch genommen werden. Zusätzlich besteht auch an jedem Ticketautomaten die Möglichkeit, über eine Grattistelefonnummer das gewünschte Ticket in Fernbedienung durch eine Kundenberaterin oder einen Kundenberater aufbereiten zu lassen. Einzig das Bezahlen erfolgt dann noch in Selbstbedienung. Damit haben die Kundinnen und Kunden des ZVV auch an Orten ohne Verkaufsstelle jederzeit die Möglichkeit, sich persönlich beraten oder beim Kauf unterstützen zu lassen.

Aus diesen Gründen beantragt der Regierungsrat dem Kantonsrat, das Postulat KR-Nr. 62/2018 nicht zu überweisen.

Birgit Tognella (SP, Zürich): Sehr geehrter Herr Kagerbauer (*Franz Kagerbauer, Direktor des Zürcher Verkehrsverbunds [ZVV]*), leider ist er nicht auf der Tribüne, was die Wichtigkeit zeigt, die der ZVV dem Geschäft und seinem Aufsichtsorgan, dem Kantonsrat, beimisst. Herzlichen Dank, Frau Regierungspräsidentin (*Carmen Walker Späh*), für die Stellungnahme zum Postulat, Regierungsratsbeschluss 442, über eine ausreichende Versorgung der ZVV-Verkaufsstellen in Zürich-Schwamendingen und am Goldbrunnenplatz. Für uns ist diese Antwort jedoch nicht zufriedenstellend und auch die Argumente sind nicht nachvollziehbar. Wir fordern weiter klar und vehement die Erhaltung dieser beiden Verkaufsstellen. In Ihrer Antwort schreiben Sie unter anderem folgendes Argument zur technischen Entwicklung: E-Ticketing wird sich in den kommenden Jahren weiterentwickeln. Und im Einzelreiseverkehr wird der Anteil sogenannter Mobile Tickets auf Smartphones weiter stark zunehmen. Vielleicht ist dies so, denn wer sieht schon in die Zukunft? Jedoch heute, 2019, sieht es noch ganz anders aus. Es gibt viele Menschen, besonders ältere, die kein Smartphone benützen und auch keine Apps nutzen, und es gibt Tickets, die nur in Verkaufsstellen erworben werden können. So zum Beispiel meine Eltern: Sie haben weder ein Smartphone noch ein iPhone, aber sie haben ein GA (*Generalabonnement*). Wenn sie jedoch mit ihren Enkeln eine Enkelkarte besorgen möchten, müssen sie in einer ZVV-Verkaufsstelle dieses Ticket erwerben.

Die SP anerkennt, dass Selbstbedienungskanäle an Bedeutung gewinnen, die Zahlen sprechen eine deutliche Sprache. Trotzdem gehören der persönliche Verkauf

und die Beratung am Schalter zum Service public. Mit diesen weiteren Schliessungen seitens des ZVV in Aussenquartieren entfernt sich der ZVV vom selbstgesetzten Ziel, dass man innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr eine Beratungsstelle erreichen können muss. Sie schreiben in Ihrer Antwort auch, dass 80 Prozent der Kunden am SBB-Schalter in Oerlikon innerhalb von zehn Minuten bedient werden. Nun ja, das kann sein, in Randzeiten, aber in Stosszeiten sieht es ganz anders aus: 20 bis 30 Minuten sind die Regel. Ich persönlich erhielt viele Wortmeldungen von Kunden aus Zürich-Nord, die dies bestätigen. Auch meine Erfahrung zeigt dies, denn ich wartete schon mehrmals 25 Minuten.

Zürich-Nord entwickelt sich. In Schwamendingen leben heute 28'000 Personen. Nach Hochrechnungen könnte sich Schwamendingen bis zu 36'000 Einwohnern entwickeln. Als Vergleich: Uster hat 35'000 Einwohner und Uster hat einen Bahnhof mit einer SBB-Verkaufsstelle. Aus dieser Perspektive ist es unverständlich, dass hier ein Abbau geplant wird, eine Schliessung am Goldbrunnenplatz ist ebenso unverständlich. Die Bevölkerungsdichte ist im Kreis 3 sehr erheblich. Mit der Schliessung der ZVV-Verkaufsstellen wird nicht nur der Service public geschwächt, sondern auch die betroffenen Quartierzentren. Mit der fehlenden ZVV-Verkaufsstelle besteht ein Grund, weniger im Quartier einzukaufen. Für das nahe Gewerbe führt das zu Umsatzeinbussen. In Schwamendingen war die Verkaufsstelle zudem in die Poststelle integriert, beide profitierten voneinander. Ja, ich sage jetzt mal «integriert», denn ich bin enttäuscht und auch befremdet über die Kommunikation des ZVV. Von der vorgesehenen Schliessung der ZVV-Verkaufsstellen mussten wir aus dem «Tagblatt der Stadt Zürich» erfahren. Und über die Kommunikation des Entscheids, diese Verkaufsstelle auf Ende 2018 definitiv zu schliessen, sind wir – die Bevölkerung – entrüstet. Die VBZ (*Verkehrsbetriebe Zürich*) und der Vorsteher der Industriellen Betriebe (*Stadtrat Michael Baumer*) erfuhren am gleichen Tag wie wir und die Medien, dass der Sistierungsentscheid zur Verkaufstellenschliessung einseitig wieder aufgehoben wurde. Die Bevölkerung und wir fühlen uns auch dadurch für dumm verkauft und zeigen kein Verständnis für die Kommunikation seitens des ZVV.

Somit stelle ich fest: Der ZVV begeht klaren Wortbruch und ist kein verlässlicher Partner. Denn im letzten August haben Sie uns schriftlich versprochen, erst den Entscheid des Kantonsrates abzuwarten und die Schliessung bis dahin zu sistieren. Daran haben Sie sich aber nicht gehalten. Schriftliche Anfragen in Gemeinde- und Kantonsrat bestätigen, dass es sehr wohl möglich gewesen wäre, mit der Schliessung zuzuwarten. Aufgrund Ihres Vorgehens musste die Miete für die Verkaufsstelle am Schwamendingerplatz durch den ZVV beziehungsweise den Steuerzahler bezahlt werden. Das Lokal am Goldbrunnenplatz steht ungenutzt leer. Anscheinend ist es Ihnen lieber, für ungenutzte Verkaufsflächen monatelang Miete zu bezahlen, Personal zu frühpensionieren und zu versetzen, als Ihren Service-public-Auftrag wahrzunehmen.

Wir fordern Sie nochmals auf, die Bedürfnisse der Bevölkerung sowie die Vertreterinnen und Vertreter im Gemeinde- und im Kantonsrat ernst zu nehmen und

die Verkaufsstellen wieder zu öffnen, sollte dieses Postulat heute eine Mehrheit finden. Wir überweisen dieses Postulat an den Regierungsrat und erwarten eine positive Antwort.

Roland Scheck (SVP, Zürich): Die Schliessung der beiden Ticketerias in Wiedikon und Schwamendingen wird durch die Bevölkerung nicht goutiert, das stelle ich nicht zuletzt auch als Vertreter eines Quartiervereins fest. Bei den Quartiervereinen sind in den letzten Monaten zahlreiche, also wirklich zahlreiche Reaktionen aus der Bevölkerung eingegangen.

Nun, wir sind uns alle einig, dass wir im Kanton Zürich einen starken öffentlichen Verkehr wollen, einen ÖV, dessen Transportleistung der Verkehrsnachfrage gerecht wird, der kundenorientiert ist, der sich aber auch an betriebswirtschaftlichen Grundsätzen orientiert. Das ist ein Spannungsfeld, wo es Zielkonflikte gibt und wo man immer wieder Entscheidungen treffen muss. Aber mit der Schliessung der beiden Verkaufsstellen wurde jetzt definitiv ein falscher Entscheid getroffen. Denn es ist ja so: Der öffentliche Verkehr hat immer grössere Fahrgastzahlen, immer mehr Kunden. Aber auf der anderen Seite müssen wir feststellen, dass offenbar der Vertrieb und der Kundenkontakt zurückgefahren werden. Und das passt einfach nicht zusammen. Kein privatwirtschaftliches Unternehmen würde so handeln. Wenn sich ein Produkt immer besser verkauft, kommt doch niemand auf die Idee, den Vertrieb dieses Produktes und die Kundenbetreuung zu reduzieren, sondern ganz im Gegenteil: Man würde den immer grösser werdenden Kundenstamm noch intensiver auf allen Kanälen betreuen.

Ich habe alles Verständnis für die Entwicklung, welche die Digitalisierung der Gesellschaft mit sich bringt. Das ist sehr wichtig. Aber die Digitalisierung ist letztendlich nur eine von zahlreichen anderen Vertriebskanälen. Und in dieser ganzen Digitalisierungseuphorie darf man einfach eines nicht vergessen: Es gibt ein Bevölkerungssegment, ob jung oder alt, ob urban oder ländlich, es gibt ein Bevölkerungssegment, welches diese Digitalisierung nicht mitmachen kann oder nicht mitmachen will. Und für dieses Bevölkerungssegment braucht es auch ein Angebot, für dieses Bevölkerungssegment muss der öffentliche Verkehr auch da sein. Auch wenn der Staat und die Wirtschaft die Digitalisierung mit aller Kraft vorantreiben, muss man einfach sehen, dass es heute und auch in Zukunft Menschen gibt, die das nicht mitmachen.

Ich fordere Sie alle auf, stehen Sie einmal vor eine solche Verkaufsstelle, wenn sie denn nicht schon huschhusch geschlossen wurde, um den politischen Prozess zu untergraben, stehen Sie einmal vor eine Verkaufsstelle und beobachten Sie, wer da ein und aus geht. Das sind nicht, wie man landläufig meint, nur so die Betagten und Verknöcherten, sondern ganz im Gegenteil: Sie werden erstaunt sein, wie viele Leute mittleren Alters und Junge da ein und aus gehen, mit dem Handy vor der Nase und solchen Kopfhörern. Aber das Ticket kaufen sie am Schalter. Die Beratung holen sie sich bei einem Menschen.

Der öffentliche Verkehr hat einen Grundversorgungsauftrag, er muss für alle Bevölkerungssegmente da sein. Und er tut das bisher sehr gut und lässt sich das auch etwas kosten. Es gibt massgeschneiderte Produkte für alle Bevölkerungssegmente: für Familien, Jugendliche, Rentner, Touristen, Pendler und so weiter. Die gesamte Flottenbeschaffung wird auf Personen mit Kinderwagen ausgelegt, auch ein Bevölkerungssegment. Die halbe Stadt wird umgebaut, damit die Haltestellen behindertengerecht sind, auch ein Bevölkerungssegment, koste es, was es wolle, und man nimmt dafür sogar noch Nachteile für die übrigen Verkehrsmittel in Kauf. Das sind Milliardenkosten, um alle Bevölkerungssegmente bedienen zu können. Aber jetzt kommt man plötzlich auf die Idee, dass man aus betriebswirtschaftlichen Überlegungen ein ganzes Bevölkerungssegment vom Betrieb ausschliessen will. Das verstehe ich nicht. Und das versteht auch ein grosser Teil der Bevölkerung nicht. Ich bitte Sie also wirklich, Frau Regierungspräsidentin, auf diesen Entscheid zurückzukommen, dieser Entscheid dient einfach niemandem, weder dem öffentlichen Verkehr noch dessen Kunden, und das ist die Bevölkerung.

Christian Schucan (FDP, Uetikon a. S.): Die Welt ändert sich, das mag nicht allen passen, ist aber Tatsache. Neue Technologien werden erfunden, neue Produkte und Dienstleistungen kommen auf den Markt. Kundinnen und Kunden haben neue Bedürfnisse. Dem muss sich auch der ZVV stellen, und er tut es. Er tut es unter anderem, indem er seine Billetts und Abonnements ihren Kundinnen und Kunden auf allen erdenklichen Vertriebskanälen anbietet: via Telefon, via Billettautomat, via Internet, via Chipkartensystem und via – wohlgemerkt – bediente Verkaufsstellen. Dabei zeigt sich, dass die Verkaufszahlen bei den sogenannten modernen Vertriebskanälen seit Jahren laufend steigen, während die Frequenz an bedienten Verkaufsstellen stark rückläufig ist und heute bei weniger als 10 Prozent aller verkauften Tickets liegt. Wer mit offenen Augen durchs Leben geht, den kann das kaum erstaunen, denn um Feriengrüsse zu verschicken, Zahlungen zu machen oder Kleider zu kaufen nutzen wir Kundinnen und Kunden hierfür immer mehr weder Schalter noch Ladentheke, sondern machen das alles und vermehrt online. Und man muss kein Prophet sein, um vorherzusagen, dass sich diese Tendenz noch verstärken wird, so auch beim Kauf von ZVV-Billetts.

Wer nun fordert, es dürften bestehende Verkaufsstellen nicht geschlossen werden, sondern sie müssten im Gegenteil gar ausgebaut werden, verkennt völlig die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. Ja, es kommt einem Anachronismus gleich, denn gleichzeitig wie der ZVV seine bedienten Verkaufsstellen ausbauen müsste, klagen Detaillisten und Modegeschäfte über ihre leeren Läden, und es wird trotz geschlossener SBB-Bahnhöfe weiterhin rege Zug gefahren. Noch unverständlicher wird die Forderung der Postulanten, wenn man sich vor Augen führt, dass bei einer Schliessung der ZVV-Verkaufsstellen Schwamendinger- und Goldbrunnenplatz die Bevölkerung im Einzugsgebiet weiterhin innerhalb von 25 Minuten Reisezeit eine bediente Verkaufsstelle erreichen kann. 25 Minuten, das ist die

Vorgabe, die dieser Rat dem ZVV gemacht hat. Es ist ein vernünftiges und zumutbares Mass, etwas was im ganzen Kanton bestens funktioniert.

Nun werden die Postulanten natürlich einwerfen, dass es Menschen in unserer Gesellschaft gibt, die keine App und kein Telefon bedienen könnten, die keinen Zugang zum Internet und auch keine Chipkarte hätten und die vom Billettautomaten trotz telefonischer Assistenz überfordert seien. Ja, diese Mitbürgerinnen und Mitbürger gibt es, keine Frage, und genau für sie braucht es auch weiterhin bediente Verkaufsstellen, zum Beispiel am Albisriederplatz, am Bellevue oder am Bahnhof Oerlikon. Es ist zudem nicht verboten, einem Mitbürger oder einer Mitbürgerin auch einmal zu helfen, zum Beispiel beim Kauf eines ZVV-Abos am Ticketautomaten. Für jene, welche das Postulat, wie die SVP, unterstützen, aber gleichzeitig einen höheren Kostendeckungsgrad des ZVV fordern, möchte ich die Frage stellen, was sie unter einer konsistenten Politik verstehen. Ich kann dies nicht nachvollziehen.

Eine Bemerkung noch zum Schluss: Das Postulat wurde just an dem Tag eingereicht, an welchem die ZVV-Strategie im Rat verabschiedet wurde, welche die Reduktion der Verkaufsstellen vorsieht. Es wurde kein Änderungsantrag gestellt und die ZVV-Strategie wurde ohne Gegenstimme genehmigt. Ich frage mich daher schon, wie präsent die Postulanten bei der Behandlung der ZVV-Strategie waren. Die FDP wird das Postulat aus besagten Gründen nicht überweisen.

Barbara Schaffner (GLP, Otelfingen): Gerade in Zürich sollte man meinen, dass die Dichte an bedienten ZVV-Verkaufsstellen genügend ist. Da hatte ich noch eher Verständnis für dasselbe Anliegen aus dem Rafzerfeld vor ein paar Jahren. Auch da hatte die Bevölkerung natürlich keine Freude an der Schliessung von bedienten Verkaufsstellen. Doch auch damals haben wir uns hinter den ZVV gestellt und die ZVV-Strategie gestützt. Hier, Roland Scheck, fand der politische Prozess statt, den du forderst, und nicht in den einzelnen Verkaufsstellen. Denn der Kantonsrat hat die ZVV-Strategie unterstützt, Christian Schucan hat es soeben ausgeführt. Diese geht nämlich mit der Zeit und forciert alternative, kostengünstigere Verkaufskanäle. So ist es mit der neusten ZVV-App möglich, einzuchecken und auszuchecken, und die App berechnet und verrechnet den günstigsten Ticketpreis, also auch hier zum Vorteil der Kundinnen und Kunden. Für diejenigen Fahrgäste, die es lieber analog haben, ist es möglich, an den Ticketautomaten über eine Gegensprechanlage Hilfe beim Lösen eines Tickets zu erhalten. Und die Automaten können sogar vom Verkaufspersonal ferngesteuert werden. Und für den Fall, Birgit Tognella, dass jemand eine Enkelkarte lösen möchte, da muss ich sagen: Also einmal im Jahr kann man wirklich an eine Verkaufsstelle gehen, die nicht gerade um die Ecke erreichbar ist.

Der ZVV betreibt sein Verkaufsnetz, neben den gesetzlichen Anforderungen zur Erreichbarkeit von Verkaufsstellen, eben auch nach wirtschaftlichen Kriterien. Eine Überlastung zu Spitzenzeiten ist dabei nicht auszuschliessen. Und da möchte ich gerade an die Adresse der SVP auch noch betonen: Die Reduktion der Anzahl

bedienter Verkaufsstellen ist auch eine Massnahme zu einer Steigerung des Kostendeckungsgrades, den ihr immer fordert. Seid also bitte konsequent und erlaubt dem ZVV, euren Forderungen nachzukommen, und zwar ohne lokale Querschlüsse wie beim vorliegenden Postulat.

Die Grünliberalen werden dieses ablehnen.

Daniel Heierli (Grüne, Zürich): Die Dichte der Verkaufsstellen innerhalb der Stadt Zürich ist sicherlich ausreichend. Die Distanz von Schwamendingen nach Oerlikon ist nicht das Problem, aber wenn Sie an die Verkaufsstelle Oerlikon gehen, ja, dann warten Sie. Ich habe keine eigene Statistik geführt, aber mein Eindruck ist einfach, dass die Verkaufsstelle Oerlikon sehr gut ausgelastet ist. Und wenn der ZVV in dieser Situation abbauen will, dann erhalte ich doch sehr stark den Eindruck, man wolle sich die Kunden vom Leibe halten, und das scheint mir keine gute Strategie zu sein. Ja, es wurde schon erwähnt, man sollte auch an die Leute denken, die kein Smartphone haben. Ausserdem möchte ich schon daran erinnern: Es gibt auch Billetts, die man gar nicht online lösen kann. Gruppenreservierungen zum Beispiel, Tickets ins Ausland und so weiter.

Und da vielleicht ein kleiner Einschub: Die Prozentzahlen bei den Verkäufen sind natürlich irreführend. Denn die einfachen Billetts lösen alle am Automaten oder zu Hause, und für die komplizierten Fälle geht man an den Schalter. In der einen absoluten Zahl der verkauften Tickets sind es nicht so viele am Schalter, aber es sind eben die komplizierten, die arbeitsaufwendigen Fälle, die dort bearbeitet werden müssen. Ich habe doch sehr stark den Eindruck, dass man da einfach Arbeit und Kosten vermeiden will, respektive man müsste eher sagen: Man will sie auf den Kunden abschieben. Klar, die Arbeitszeit der eigenen Mitarbeiter am Schalter, die muss man bezahlen, aber die Zeit, die der Kunde mit seiner App vergeudet, die kostet den ZVV nichts.

Die Grünen sind sicherlich nicht dagegen, die elektronischen Angebote auszubauen, wobei mir scheint, sie müssten vor allem in ihrer Qualität verbessert und nicht ausgebaut und noch komplizierter gemacht werden. Das darf man durchaus machen, und wenn dann die Nachfrage nach Beratung am Schalter effektiv sinkt, wenn man effektiv in leere Hallen läuft, zum Beispiel beim SBB-Schalter Oerlikon, dann stellen wir uns nicht mehr gegen einen Abbau. Aber jetzt unterstützen wir das Postulat. Danke.

Ruth Ackermann (CVP, Zürich): Wann versuchten Sie das letzte Mal, ein spezielles Billett aus einem ZVV-Automat zu bekommen? Das ist ganz und gar nicht einfach und fordert alle, Junge und auch ältere Semester. Auch mit der Hilfe aus dem Lautsprecher klappt das nicht immer. Internet, Smartphone, Callcenter, Chipkartensysteme sind bei Spezialtickets eine Riesenherausforderung oder unmöglich. Ja, alle Vertriebskanäle sollen möglich sein, Herr Schucan, alle, auch die bedienten Schalter. Zugegeben, der Anfahrtsweg zum Beispiel von Schwamendingen nach Oerlikon ist zumutbar, und gemäss dem ZVV seien auch

die Wartezeiten ausserhalb der Stosszeiten akzeptabel. Da widersprechen sich die Aussagen aber extrem. Auch ich bin im Bahnhof Oerlikon sicher schon eine halbe Stunde für ein Spezialbillett angestanden. Zudem, wie kommt man von Schwamendingen nach Oerlikon, wenn es nicht klappt, dem Automaten ein Ticket zu entlocken?

Der Grundsatz, eine ZVV-Verkaufsstelle müsse innerhalb von 25 Minuten Reisezeit erreichbar sein, kann bei einer Bevölkerung von Zürich-Nord mit über 100'000 Einwohnern nicht der ausschlaggebende Punkt sein. Zudem wächst Zürich-Nord extrem. 25 Minuten Anreisezeit: Akzeptabel, ja, aber nicht, wenn man nachher noch 30 Minuten am Schalter steht. 2014 wurde bereits die Verkaufsstelle am Sternen-Oerlikon geschlossen. Es ist ein bisschen anmassend vom ZVV, Verkaufsstellen zu schliessen, auch wenn – oder besonders wenn – dazu gleichzeitig ein Vorstoss im Kantonsrat hängig ist. Politische Mühlen mahlen langsam, das weiss auch der ZVV und sollte es akzeptieren. Die Bevölkerung in Schwamendingen schätzte und nutzte ihre ZVV-Verkaufsstelle. Ich habe noch nie so viele Dankeschreiben und Dankesumarmungen bekommen wie für dieses Postulat.

Daniel Sommer (EVP, Affoltern a. A.): Meine Frau und ich haben viele Gemeinsamkeiten (*auf einen Zwischenruf*) – ja, das gibt es tatsächlich –, trotzdem können wir dann und wann mit grossen Augen über das seltsame Verhalten des anderen staunen. Das findet zum Beispiel dann statt, wenn es darum geht, ein Billett zu lösen. Während ich vor allem aus Bequemlichkeit alles über Smartphone oder Internet tätige, freut sich meine Frau immer noch über das real erlebbare Billett in Papierform, das sie am Schalter oder am Automaten kauft. Meine Belehrungen bezüglich der aktuell gültigen ZVV-Strategie und der darin formulierten Ziele, dass der Vertrieb der Fahrscheine auf die aktuellen Bedürfnisse und ebenso auf die Wirtschaftlichkeit ausgerichtet werden müsse, beeindruckt sie nur marginal. Überhaupt nicht marginal hingegen sind die massiven Unterschiede der Ticket-Erstellungskosten. Weil ein am Schalter gelöstes Billett 26-mal teurer ist als ein im Smartphone erworbener Fahrschein, ist es auch korrekt und nötig, dass der ZVV dafür sorgt, hier effizientere Angebote aufzubauen. Und letztlich waren wir uns hier drin alle einig, dass genau das in der von uns 2018 einstimmig verabschiedeten Strategie so festgeschrieben werden soll. Weniger als 10 Prozent der Tickets werden heute noch an bedienten Verkaufsstellen gelöst. Im Gegenzug hat das E-Ticketing grosse Zuwachsraten und es ist davon auszugehen, dass bediente Verkaufsstellen in naher Zukunft noch weniger gefragt sind. Die Regelung, dass für mindestens 90 Prozent der Bevölkerung innert höchstens 20 Minuten zu Fuss oder mit ÖV eine bediente Verkaufsstelle erreichbar sein muss, wird möglicherweise auf dem Land nicht in jedem hintersten «Chrachen» erfüllt. Tatsache ist jedoch, dass in der Stadt Zürich diese Quote aktuell bei 98 Prozent ist. Vor diesem Hintergrund jetzt ein grosses Lamento von wegen Abbau des Service public anzustimmen, ist für mich daher mehr als fragwürdig. Speziell exotisch mutet es an,

wenn einer dieser Klageliedsänger ausgerechnet aus jener Partei kommt, die immer wieder auf dem Kostendeckungsgrad herumreitet.

Natürlich ist auch die EVP der Meinung, dass der persönliche Support und die Beratung beim Billettkauf weiterhin gewährleistet werden sollen. Insbesondere ältere Menschen – es wurde gesagt – oder solche mit Einschränkungen sind dankbar für eine solche Unterstützung. Aber diese wird ja mit der Schliessung von einzelnen Verkaufsstellen nicht abgeschafft, es ändern einzig die Orte oder die Formen. Zudem besteht an jedem Ticketautomaten die Möglichkeit, über eine Gratistelefonnummer das gewünschte Ticket in Fernbedienung oder durch eine Kundenberaterin oder einen Kundenberater aufbereiten zu lassen.

Birgit Tognella stellt in den Raum, der ZVV sei kein verlässlicher Partner. Wir könnten uns aber gleichzeitig fragen, ob wir als Kantonsrat ein verlässlicher Partner sind, wenn wir uns auf der einen Seite nicht an gefasste Beschlüsse halten und auf der anderen Seite Entscheide immer wieder hinausschieben, sistieren oder verzögern. Der ZVV erfüllt letztlich mit der Schliessung von unrentablen Verkaufsstellen schlicht einen von uns erteilten Auftrag. Uns von lieb gewonnenen Gewohnheiten zu verabschieden, bleibt jedoch die Aufgabe jedes Einzelnen von uns.

Die EVP wird darum aus den genannten Gründen dieses Postulat nicht unterstützen.

Judith Anna Stofer (AL, Zürich): Für einmal ist die Alternative Liste einverstanden mit der SVP, besser gesagt, wir sind uns einig, dass die einseitige Ausrichtung der ZVV-Strategie auf betriebswirtschaftliche und ökonomische Aspekte nicht zielführend ist, weil nämlich ziemlich viele Bevölkerungsschichten ausgeschlossen werden. Wir finden es auch nicht zielführend, weil mit dieser Effizienzsteigerung, mit der einseitigen Berücksichtigung und Steigerung des Kostendeckungsgrads auch ein massiver Qualitätsabbau stattfindet. Wir erwarten aber, dass sich die SVP bei den nächsten Diskussionen, bei denen es um die ZVV-Strategie geht, wirklich auch bewegt und nicht einseitig auf den Kostendeckungsgrad fixiert bleibt. Wir haben ja gesehen, was diese Erhöhung des Kostendeckungsgrads bedeutet: Es bedeutet nämlich, dass überall im ganzen Kanton bediente Bahnhöfe geschlossen werden, dass Verkaufsstellen geschlossen werden. Und es sind doch wichtige Orte, zentrale Orte auch im öffentlichen Raum, wo sich die Leute auch treffen und nicht nur Billetts kaufen können. Denn das Leben besteht eben auch aus sozialen Aspekten, es besteht nicht nur darin, dass wir hinter dem Computer oder hinter dem Telefon sitzen und mit dem Computer oder dem Telefon unsere Billetts kaufen. Es geht auch noch darum, dass der öffentliche Raum belebt ist. Da sind die Bahnhöfe und Verkaufsstellen auch wichtige Treffpunkte.

Die Alternative Liste hat diese einseitige Ausrichtung der ZVV-Strategie immer kritisiert, auch die Erhöhung des Kostendeckungsgrads. Wir wären natürlich für eine Senkung des Kostendeckungsgrads, denn wir finden, dass der ÖV vollständig

aus öffentlichen Steuermitteln bezahlt werden müsste. In diesem Sinne werden wir das Postulat unterstützen.

Birgit Tognella (SP, Zürich) spricht zum zweiten Mal: Wir sind nicht gegen die Digitalisierung, das möchte ich ganz klar festhalten, wir fördern diese. Aber der Service public muss auch gefördert werden, und an diesen zwei Verkaufsstellen wird der Service public gefördert.

Herr Schucan, Sie haben gesagt, wir möchten ausbauen. Nein, wir möchten nicht ausbauen, wir möchten die Verkaufsstellen behalten. Und Sie sagen auch, in 25 Minuten müsse man laut ZVV an diese Verkaufsstellen kommen. Es sind aber 20 Minuten, und je nachdem, wo man in Schwamendingen oder in Wiedikon wohnt, sind 20 Minuten zu wenig, um dorthin zu kommen.

Die GLP sagt auch, man könne an die ZVV-Verkaufsstellen gehen. Ja, kann man, aber in Oerlikon 30 bis 40 oder gar 50 Minuten zu warten, ist doch etwas fragwürdig. Das ist die Auslastung von Oerlikon, und ich persönlich finde, dass es etwas zu viel ist, 40 Minuten warten zu müssen. Besten Dank.

Regierungspräsidentin Carmen Walker Späh: Ich gebe es zu, es ist tatsächlich etwas seltsam, wenn wir jetzt im August 2019 darüber diskutieren, ob Verkaufsstellen am Goldbrunnenplatz und am Schwamendingerplatz offengehalten werden, obwohl sie seit Ende des letzten Jahres geschlossen sind. Aber schauen Sie, im Grunde genommen geht es nicht um diese beiden Verkaufsstellen in Schwamendingen oder am Goldbrunnenplatz, im Grunde genommen geht es um die Vertriebsstrategie des ZVV. Und dorthin, in diese Diskussion über die Vertriebsstrategie gehört auch diese Diskussion, ob und wie viele bediente Verkaufsstellen man haben will. Die Realität ist, dass andere Unternehmen im Land – Sie konnten es sicher auch während des Sommers in den Medien lesen – im Schnellzugstempo Schalter schliessen. Das ist die Realität in unserem Land. Und obwohl Sie es mir jetzt wahrscheinlich nicht glauben, hält der ZVV hier dagegen. Wir wollen auch in Zukunft eine angemessene persönliche Beratung aufrechterhalten, weil eben nicht alle Personen digital sind. Genau deshalb haben wir ja diese Betriebsstrategie, die Sie mehrfach hier im Rat, dreimal, verabschiedet haben. Diese Strategie haben Sie lustigerweise am gleichen Tag verabschiedet, an dem Sie Ihr Postulat eingereicht haben, und zwar ohne Gegenstimme hier im Rat. Ich glaube, Sie haben dieser Betriebsstrategie damals zu Recht zugestimmt, weil sie eben sinnvoll ist. Und sie ist auch nötig und ein politischer und finanzieller Kompromiss.

Natürlich weiss ich als Präsidentin des ZVV-Verkehrsrates auch: Niemand freut sich über eine Schalterschliessung in der Nachbarschaft. Aber die Realität ist doch auch so, dass die Wiediker und die Schwamendinger auch ohne die betroffenen Verkaufsstellen weiterhin zu ihren Tickets kommen, genauso wie die Leute aus Wollishofen, aus Leimbach, die Höggerinnen und Högger, die auch keine Verkaufsstelle haben. Oder ich könnte in unserem Kanton die Eglisauerinnen und

Eglisauer erwähnen, die Embracherinnen und Embracher, die Adliker, die Leute aus Geroldswil oder Rüschlikon. Erinnern Sie sich an die ganze Diskussion über die toten Bahnhöfe im Rafzerfeld? Dort gibt es auch keine Verkaufsstellen. Irgendwie braucht es ja auch eine Gerechtigkeit im ganzen Kanton, und da, muss ich Ihnen schon sagen, ist die Stadt Zürich aus meiner Sicht ausserordentlich gut mit Ticketerias versorgt. Wenn also das Netz, gestützt auf dieses Postulat, auch im übrigen Kantonsgebiet – das wäre ja dann die Konsequenz, nicht nur in der Stadt Zürich, sondern im ganzen Kanton – ausgebaut werden müsste, dann hätte das auch ein Preisschild. Das kostet dann, dieser Ausbau ist nicht gratis zu haben. Da rede ich dann von mehreren Millionen Franken jedes Jahr. Es ist ja nicht nur die Miete, es sind auch die Personalkosten, die dann anstehen. Und dies für eine Leistung, die so eigentlich gar nicht mehr gefordert wird.

Bitte verwechseln Sie nicht Ursache und Wirkung: Es ist nicht der ZVV, der infolge einer Vertriebsstrategie der Treiber dieser Situation ist, der Treiber ist ganz klar der gesellschaftliche und technologische Wandel, der nun halt einfach Realität und auch beim ZVV angekommen ist. In den letzten Jahren hat sich das Kaufverhalten in der Bevölkerung tatsächlich massiv verändert. Die Digitalisierung durchdringt halt alle Lebensbereiche, sie durchdringt auch den öffentlichen Verkehr. Wer von Ihnen liest denn eigentlich seinen Fahrplan noch auf dem Papier? Sie sind doch alle online. Sie schauen, wann der nächste Zug fährt, wann der nächste Bus fährt. Wissen Sie – es wurde erwähnt –, genau noch 7 Prozent aller Tickets im ZVV-Gebiet – 7 Prozent! – werden noch am Schalter bezogen. Vor dieser Realität können wir nicht einfach die Augen verschliessen. In den letzten zehn Jahren hat sich infolge dieser starken Veränderung der Umsatz an den Verkaufsstellen – Sie müssen gut zuhören – um 60 Prozent reduziert. Das ist viel, und dies, obwohl die Bevölkerung ja weitergewachsen und der öffentliche Verkehr weiterhin ein Erfolgsmodell und in unserem Kanton sehr beliebt ist. Da muss man nicht Ökonomin sein oder ein Wirtschaftsstudium absolviert haben, um zu verstehen, dass die Stunde für die Verkaufsstellen nun mal geschlagen hat.

Selbstverständlich nehmen wir aber unseren gesellschaftlichen Auftrag ernst. Wir wollen nicht einfach nur Rentabilitätsüberlegungen machen und haben ja diese Strategie, dass die Menschen in 20 Minuten eine Verkaufsstelle erreichen können, und das im ganzen Kanton. Und ich muss Ihnen sagen: Das ist ein starker Service public, zu dem wir uns als ZVV bekennen. Und das entspricht ja auch Ihrer eigenen Strategie.

Als Volkswirtschaftsdirektorin und im Zusammenhang mit diesem Geschäft möchte ich Ihnen noch eine kleine Geschichte erzählen, die die Stadt Zürich betrifft. Wissen Sie, dass die Stadt ihre eigenen Kreisbüros schliesst? Sie schliesst und zentralisiert die Kreisbüros von zwölf auf drei Standorte. Und wissen Sie, welches das Kriterium für diese Zentralisierung der Kreisbüros in der Stadt Zürich ist? Man will, dass die Bevölkerung innert 20 Minuten ein Kreisbüro erreichen kann. Bemerkenswerterweise ist dann ausgerechnet das Kreisbüro von Schwamendingen nach Oerlikon umgezogen. Man hat also innerhalb der Stadtverwaltung, die ja hohe Achtung vor dem Service public hat, genau die gleichen

Überlegungen gemacht wie wir vom ZVV. Eine kleine Geschichte am Rande dieser Diskussion, die aber doch wichtig ist.

Ich bitte Sie hier im Rat, halten Sie das «Big Picture» im Auge und nehmen Sie Ihre eigenen Aufträge ernst. Sie haben uns dreimal über die Strategie den Auftrag gegeben, diese Verkaufsstrategie durchzusetzen. Das macht der ZVV, also halten Sie sich bitte an Ihre eigenen Entscheide.

In diesem Sinne bitte ich Sie, das Postulat nicht zu unterstützen. Besten Dank.

Abstimmung

Der Kantonsrat beschliesst mit 114 : 51 Stimmen (bei 0 Enthaltungen), das Postulat KR-Nr. 62/2018 zu überweisen. Das Geschäft geht an den Regierungsrat zur Ausarbeitung eines Berichts innert zweier Jahre.

Das Geschäft ist erledigt.