

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

KR-Nr. 303/2016

Sitzung vom 26. Oktober 2016

### **1033. Dringliche Anfrage (Ausstieg der SBB aus der Zusammenarbeit mit lokalen Dritt-Verkaufsstellen)**

Die Kantonsräte Benedikt Gschwind, Zürich, Martin Arnold, Oberrieden, und Philipp Kutter, Wädenswil, haben am 26. September 2016 folgende dringliche Anfrage eingereicht:

Die SBB hat am 6. September 2016 bekanntgegeben, die Zusammenarbeit im Billettverkauf mit Dritten per Ende 2017 zu beenden und die entsprechenden Verträge mit Post, Migrolino, Valora und den privaten Stationshaltern auf diesen Termin zu kündigen. Sie will sich gemäss ihren eigenen Angaben auf die eigenen Verkaufsstellen fokussieren und insbesondere die digitalen Vertriebskanäle weiter vorantreiben.

Im Kanton Zürich sind 17 Bahnhöfe von dieser Massnahme betroffen: Au, Bassersdorf, Birmensdorf, Elgg, Hedingen, Mettmenstetten, Niederhasli, Niederweningen, Oberglatt, Oberrieden, Ossingen, Rätterschen, Seuzach, Uetikon, Wiesendangen, Wila und Wipkingen. An diesen Bahnhöfen verkaufen heute die genannten Partner Billette und Abonnemente. In den letzten Jahrzehnten wurden zahlreiche Bahnhöfe durch die Automatisierung des Zugverkehrs unbedient. Viele Bahnkundinnen und Bahnkunden vermissen jedoch die Beratung und den persönlichen Verkauf vor Ort, insbesondere bei komplexeren Produkten. Die Handhabung der Automaten ist für Gelegenheitsreisende nicht sehr benutzerfreundlich und das Navigieren im Internet kann für digital weniger affine Kunden oder ältere Personen sehr zeitintensiv sein. Deshalb kam auch dank dem Einsatz der betroffenen Gemeinden das Modell mit dem Verkauf durch Dritte zustande. Dieses bewährte Modell soll nun aus wenig nachvollziehbaren Gründen aufgehoben werden.

Die Ankündigung der SBB, den Billettverkauf durch Dritte einzustellen, hat in den betroffenen Gemeinden und bei den Bahnkundinnen und Bahnkunden heftige Reaktionen ausgelöst. Die genannte Kosteneinsparung der SBB steht in keinem Verhältnis zu einer schmerzhaften Einbusse bei der Kundenzufriedenheit und ist dem Ansehen des öffentlichen Verkehrs im Kanton Zürich nicht zuträglich.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Regierungsrat um Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie beurteilt die Zürcher Regierung die Massnahme der SBB, die Zusammenarbeit im Vertrieb ihrer Billette und Abonnemente durch Dritte einzustellen?
2. Teilt die Regierung die Ansicht, dass die privaten Verkaufsstellen eine sinnvolle Ergänzung zu den eigenen Vertriebskanälen sein können, da die Handhabung der Automaten und digitalen Kanäle nicht alle Bahnkundinnen und Bahnkunden zufriedenstellen können?
3. Der Kanton Zürich ist durch diese Massnahme praktisch im ganzen Kantonsgebiet betroffen. Ist die Regierung bereit, sich gegen diese Entscheidung zu wehren und ihren Einfluss bei den zuständigen Stellen der SBB geltend zu machen?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die dringliche Anfrage Benedikt Gschwind, Zürich, Martin Arnold, Oberrieden, und Philipp Kutter, Wädenswil, wird wie folgt beantwortet:

Der Regierungsrat hat sich in den letzten Jahren verschiedentlich zu Vorstössen rund um die Schliessung von Verkaufsstellen auf Bahnhöfen geäussert, zuletzt in der Stellungnahme zum Postulat KR-Nr. 270/2009 betreffend Tote Bahnhöfe im Rafzerfeld – Gerechtigkeit im ZVV (Vorlage 5151; am 23. November 2015 als erledigt abgeschlossen) und in der Beantwortung der Anfrage KR-Nr. 255/2015 betreffend Schliessung des Bahnreisezentrums Langnau-Gattikon. Dabei hat der Regierungsrat die Vertriebsstrategie des ZVV im Zusammenhang mit sich wandelnden Kundenbedürfnissen eingehend dargelegt und erläutert. Auf eine Wiederholung dieser Ausführungen wird daher vorliegend weitgehend verzichtet.

Wesentlich ist, dass immer mehr Fahrgäste Dienstleistungen wie Verkauf, Fahrplanauskunft und Beratung rund um die Uhr und unter Einsatz moderner Technologien in Anspruch nehmen wollen und gleichzeitig ein hohes Niveau bei der Beratung erwarten. Der Absatz und der Umsatz an bedienten Verkaufsstellen sind bereits seit Jahren stark rückläufig, während die Ticketautomaten und der Distanzverkauf (über Callcenter, Internet, Mobiltelefone usw.) zu den wichtigsten Vertriebskanälen geworden sind. Diese zunehmende Verlagerung des Ticketverkaufs wird in Zukunft noch weiter fortschreiten (SwissPass, electronic Ticketing; dazu ausführlich die Beantwortung der Anfrage KR-Nr. 255/2015).

Angesichts der abnehmenden Bedeutung und der sinkenden Wirtschaftlichkeit der bedienten Verkaufsstellen sowie der Entwicklungen bei den anderen Vertriebskanälen hat der Kantonsrat mit Beschlüssen vom 20. Januar 2014 bzw. 15. Februar 2016 betreffend Grundsätzen über die mittel- und langfristige Entwicklung von Angebot und Tarif im öffentlichen Personenverkehr (Vorlage 5005a bzw. 5213a) die folgenden Stossrichtungen für ein angepasstes Vertriebskonzept verabschiedet, mit denen auch die Anforderungen an eine Grundversorgung festgelegt werden:

«Die Vertriebskanäle werden den sich verändernden Bedürfnissen angepasst und stellen eine optimale und effiziente Versorgung mit Beratungs-, Verkaufs- und Serviceleistungen sicher. Der flächendeckende Vertrieb wird durch technische Neuerungen bei den modernen Vertriebskanälen (Internet, Smartphone, Call-Center, Ticketautomaten, Chipkartensysteme) weiterentwickelt. Bei der bedienten Marktpräsenz rücken die einheitliche, auf das vernetzte Angebot des ZVV ausgerichtete Kundenberatung und die Sicherstellung einer Grundversorgung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte ins Zentrum.»

Zur Grundversorgung gehört, dass in der Regel durchschnittlich mindestens 90% der Bevölkerung innert höchstens 20 Minuten zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr eine bediente Service- und Beratungsstelle erreichen können.

Erste Umsetzungsmassnahmen bei der bedienten Marktpräsenz sind die beiden neu eröffneten ZVV-Kundenzentren in Winterthur (2013) und am Hauptbahnhof Zürich (2014), bei denen qualitativ hochstehende Kundenberatung und Servicedienstleistungen im Mittelpunkt stehen, ergänzt durch den bedienten Verkauf. Derzeit wird auch die SZU-Verkaufsstelle Adliswil in ein ZVV-Kundenzentrum umgebaut. Die weitere Ausgestaltung zur Aufrechterhaltung der Grundversorgung mit bedienter Marktpräsenz vor Ort wird der ZVV zusammen mit den Verkehrsunternehmen über mehrere Jahre hinweg schrittweise vornehmen. Dabei sollen die bedienten Standorte so in der Fläche verteilt werden, dass einerseits ausreichende Frequenzen für einen wirtschaftlichen Betrieb erreicht werden und andererseits eine bestmögliche Erschliessung der Zürcher Bevölkerung gewährleistet wird.

Zu Fragen 1 und 2:

Die von den SBB beschlossene Schliessung von Dritt-Verkaufsstellen steht im Einklang mit den Entwicklungen der vergangenen Jahre und den vom Kantonsrat beschlossenen Stossrichtungen. Aufgrund der erwähnten Verlagerung und des flächendeckenden Vertriebs über die modernen Vertriebskanäle hat auch der Verkauf durch Dritte stark an Bedeutung verloren. Der Nachfragerückgang hat zusammen mit den hohen Infrastruktur-

und Verwaltungskosten die Wirtschaftlichkeit solcher Verkaufsstellen schwer belastet. Hinzu kommt, dass vor allem die von Migrolino, Valora und Post betriebenen Drittverkaufsstellen keine eigentliche Beratung anbieten und damit gegenüber den heutigen Ticketautomaten für die Fahrgäste kaum einen Mehrwert erzeugen. 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: Hierzu genügt, eine am Automaten angegebene Gratistelefonnummer anzurufen, um in Fernbedienung das gewünschte Ticket durch Personal im Contact Center aufbereiten zu lassen. Der Fahrgast muss nur noch den Bezahlvorgang durchführen und das Ticket entgegennehmen. Dadurch wird der bediente Verkauf auch an allen Stationen ohne Schalterverkauf weitestgehend angeboten.

Beratung, Service und Verkauf können zudem seit Langem nicht mehr nur an Ort und Stelle, sondern auch über die neuen Distanzkanäle komfortabel beansprucht werden. Das Kundenzentrum ZVV-Contact ist täglich bis in die Abendstunden sowohl mit E-Mail als auch telefonisch erreichbar (einschliesslich Sonn- und Feiertage), der SBB Railservice rund um die Uhr. Vor allem die telefonische Erreichbarkeit ist auch für Fahrgäste, die mit den digitalen Kanälen nicht sehr vertraut sind, eine einfache und gute Alternative.

Zu Frage 3:

Der Entscheid der SBB, auf den Verkauf durch Dritte an einzelnen Stellen zu verzichten, stimmt wie gezeigt mit dem eingangs erwähnten Vertriebskonzept des ZVV und dem Auftrag des Kantonsrates für die Fahrplanjahre 2016–2019 bzw. 2018–2021 überein, der bei der bedienten Marktpräsenz die qualitativ hochstehende Kundenberatung sowie die Sicherstellung einer Grundversorgung in den Vordergrund stellt. Es bleibt anzumerken, dass das Netz an bedienten Verkaufsstellen im Kanton Zürich auch nach dem Wegfall der Dritt-Verkaufsstellen nach wie vor dichter sein wird als im Landesdurchschnitt.

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

Vor dem Regierungsrat  
Der Staatsschreiber:  
**Husi**