

9. Ausreichende Versorgung mit ZVV-Verkaufsstellen erhalten

Antrag des Regierungsrates vom 16. Dezember 2020 zum Postulat KR-Nr. 62/2018 und gleichlautender Antrag der Kommission für Energie, Verkehr und Umwelt vom 18. Mai 2021

Vorlage 5672

Ratspräsident Benno Scherrer: Wir haben Kurzdebatte beschlossen, Redezeit zwei Minuten.

Alex Gantner (FDP, Maur), Präsident der Kommission für Energie, Verkehr und Umwelt (KEVU): Auch dieses Postulat soll als erledigt abgeschlossen werden, das ist der einstimmige Beschluss der KEVU. Das Postulat wurde damals gegen den Willen des Regierungsrates mit 114 zu 51 Stimmen überwiesen. Die Forderung nochmals ganz kurz: Der Regierungsrat wird beauftragt, sich dafür einzusetzen, dass die ZVV-Verkaufsstellen (*Zürcher Verkehrsverbund*) Schwamendinger- und Goldbrunnenplatz in der Stadt Zürich weiter betrieben werden. Das Postulat war eine Antwort auf einen Entscheid des ZVV, eben diese beiden Verkaufsstellen zu schliessen. Es gab parallel dazu noch eine dringliche Anfrage (*KR-Nr. 369/2018*), die dann aber irgendwo in der Staatskanzlei hängenblieb, und auch noch eine Petition, die auf den Weg geschickt wurde.

Die KEVU hat sich im Zusammenhang mit diesem Postulat mit diesem ganzen Thema des Vertriebs auseinandergesetzt, tut dies aber auch alle zwei Jahre im Zusammenhang mit der sogenannten ZVV-Strategie. Wir sind daher informiert worden, dass auch mit dieser Schliessung die hohen Qualitätsstandards des ZVV bezüglich Erreichbarkeit von Verkaufsstellen für die Stadtzürcher Bevölkerung immer noch gewährleistet ist, 98 Prozent der Personen innerhalb von 20 Minuten von ihrem Wohnort bei dem jetzt bestehenden Netz von Verkaufsstellen, einerseits den ZVV-eigenen, aber auch diejenigen von den SBB. Wie gesagt, ist das ganze Thema vor allem auch bezüglich der Kommunikation solcher Schliessungen schon in die ZVV-Strategie 2022 bis 2025 eingeflossen, mit einem einstimmigen Antrag der KEVU, ich zitiere: «Allfällige Schliessungen von Verkaufsstellen sind möglichst frühzeitig und umsichtig zu planen und zu kommunizieren.» Daher hat der ZVV hier sicher die Schelte bezüglich der Kommunikation wohlwollend entgegengenommen.

Auch in der Strategie, die jetzt in der Beratung ist, ist der Vertrieb ein Thema. Ich möchte Sie darauf aufmerksam machen, dass auch hier die neuen digitalen Vertriebskanäle benutzt werden können und sollen, aber dass auch Leute, die das eben nicht tun können oder wollen, Alternativen haben. Besten Dank.

Ulrich Pfister (SVP, Egg): Die SVP hat das Postulat unterstützt, weil vor allem auch ältere Leute mit der Schliessung von bedienten Verkaufsstellen Probleme hatten. Ein Kritikpunkt betraf auch die Kommunikation des ZVV. Immerhin wurde die betroffene Bevölkerung 2018 angeschrieben, dass die Schliessung der

beiden Verkaufsstellen bis zur Beantwortung des Postulates sistiert werde. Trotzdem wurden nach einer Ankündigung im November 2018 die Verkaufsstellen auf Ende Jahr beschlossen. Diese Kommunikation kam bei vielen ZVV-Kunden schlecht an.

Die ZVV-Kunden sollen innerhalb von 20 Minuten eine Verkaufsstelle erreichen. In der Stadt Zürich trifft dies gemäss ZVV für 98 Prozent der Bevölkerung zu. Hier ist zu erwähnen, dass der Betrieb einer der geschlossenen Verkaufsstellen jährlich Kosten von circa 500'000 Franken verursacht. Dies kann nicht durch Ticketkäufe gedeckt werden. Wir anerkennen die Anstrengungen des ZVV für einen hohen Kostendeckungsgrad, dies ist ganz im Sinne der SVP. Ebenfalls anerkennen wir den Wandel in der Gesellschaft. Wir unterstützen die Anstrengungen des ZVV, den Ticketverkauf für wenig internetaffine Personen zu erleichtern und diese Personen beim Kauf direkt zu unterstützen. An allen ZVV-Automaten kann mit einem Mitarbeiter des ZVV Kontakt aufgenommen werden. Dieser führt den Kunden durch den Verkaufsprozess am Automaten. Noch 2022 soll ein weiterer Service aufgebaut werden. Es soll möglich sein, dass telefonisch das Ticket gegen Rechnung bestellt werden kann. Es ist uns bewusst, dass nicht alle Kunden erreicht werden können.

In der SVP wurde dieses auch von uns mitunterzeichnete Postulat nach der Antwort der Regierung kontrovers diskutiert. In Abwägung aller Kriterien schreiben wir das Postulat ab, aber es wird nicht die ganze Fraktion der Abschreibung zustimmen.

Birgit Tognella-Geertsen (SP, Zürich): Mit unserem Postulat wurde der Regierungsrat beauftragt, sich dafür einzusetzen, dass die ZVV-Verkaufsstellen Schwamendinger- und Goldbrunnenplatz in der Stadt Zürich weiter betrieben werden. Nun, das bleibt leider ein Wunsch für die Postulanten sowie für die Bevölkerung von Schwamendingen und Wiedikon, wir sind enttäuscht. 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, und für das nahe Gewerbe führt das zu Umsatzeinbussen.

Die Regierung schreibt in ihrer Antwort, die Schliessung habe keine negative Auswirkung auf die Grundversorgung der Stadtzürcher Bevölkerung. Damit redet die Regierung am nicht zu leugnenden Erleben der lokalen Bevölkerung vorbei. Ein Abbau ist ein Abbau, und jeder Abbau hat negative Auswirkungen auf die Versorgung der Bevölkerung. Im Tram hängen zurzeit diese Flyer. (*Die Votantin zeigt den Flyer*). Interessierte Personen können eine persönliche Beratung des ZVV und der VBZ (*Verkehrsbetriebe Zürich*) in Anspruch nehmen. Das ist doch ein Fortschritt für Menschen mit einem Smartphone. Und was wird für Personen ohne Natel-Besitz angeboten? Laut dem ZVV können ab 2022 Abos telefonisch bestellt und mit Rechnung bezahlt werden. Wenn dies eingeführt wird, ist es auch für Personen, die kein Natel besitzen, möglich, Abos zu erhalten, ohne Gang zum SBB-Schalter zum Beispiel in Oerlikon. Dieses Angebot ist gut – nach drei Jahren ohne Verkaufsstelle in Schwamendingen. Was mich aber am meisten enttäuscht

und auch befremdet, ist die Tatsache, dass der ZVV bei der Kommunikation zu dieser Schliessung klar versagt hat. Die Bevölkerung ... *(Die Redezeit ist abgelaufen.)*

Ann Barbara Franzen (FDP, Niederweningen): Die Postulanten verlangen den Weiterbetrieb der ZVV-Verkaufsstellen am Schwamendinger- und am Goldbrunnenplatz in Zürich durch den ZVV. Dass der ZVV aber angehalten ist, die Vertriebskanäle den sich verändernden Bedürfnisse anzupassen – und auch ein Abbau gehört dazu –, das geht auf die 2016 beschlossenen Grundsätze, die ZVV-Grundsätze, zurück. Weiterverfolgt wurde diese Strategie auch in den Grundsätzen 2018 und 2020. Diesen Auftrag haben wir, hat das Parlament dem ZVV mitgegeben, und dieser hat entsprechend mit Massnahmen reagiert. So wird der flächendeckende Betrieb durch Neuerungen bei den modernen Vertriebskanälen weiter vorangetrieben. Gleichzeitig wird die Grundversorgung mit bedienter Marktpräsenz vor Ort unter folgenden Prämissen sichergestellt: Die Standorte sind innert maximal 20 Minuten zu Fuss oder mit dem ÖV durch mindestens 90 Prozent der Bevölkerung erreichbar, aus unserer Sicht eine wahrlich komfortable Situation. Aber für die Postulanten war das nicht genug, obwohl auch nach den Schliessungen am Goldbrunnen- und am Schwamendingerplatz nach wie vor rund 98 Prozent der Stadtzürcher Bevölkerung 20 Minuten entfernt von der nächsten bedienten Verkaufsstelle des ÖV wohnen. Zudem ist mit den vier beschriebenen Standorten im Zentrum, in Ergänzung zu den fünf SBB-Verkaufsstellen auf Stadtgebiet die gute Erreichbarkeit für den grösstmöglichen Bevölkerungsanteil sichergestellt. Zugegebenermassen, die Wartezeit an den SBB-Schaltern ist zum Teil lang. Trotzdem sind das aus Sicht einer Bewohnerin einer Landgemeinde wahrlich keine schlechten Verhältnisse. Und auch wenn die angeprangerten Verkaufsstellenschliessungen im Einklang mit den ZVV-Grundsätzen stehen, hat der ZVV sich doch weiter bemüht und Lösungen präsentiert. Es soll bereits ab 2022 möglich werden, sogar Einzeltickets telefonisch gegen Rechnung zu bestellen und zu erwerben, und in Oerlikon bezüglich der Wartezeiten will der ZVV bei den SBB intervenieren. Wir meinen ... *(Die Redezeit ist abgelaufen.)*

Franziska Barmettler (GLP, Zürich): Auch die Grünliberalen sind mit der Abschreibung dieses Postulates einverstanden. Dass sich manche Zürcherinnen und Zürcher durch die Schliessung der Verkaufsstellen vom Zugang zum ÖV-Angebot ausgeschlossen fühlen, ist durchaus verständlich und sollte auch ernst genommen werden. gleichzeitig gibt es auch ein wachsendes Kundenbedürfnis für neue digitale Betriebskanäle. Im Angesicht der Tatsache, dass sich der Trend Richtung selbstbedienter Ticketverkauf fortsetzt und die Verkaufszahlen an den bedienten Verkaufsstellen entsprechend weiter rückläufig sind, halten wir die Schliessung der Verkaufsstellen beim Schwamendinger- und beim Goldbrunnenplatz für gerechtfertigt. Danach können noch immer 98 Prozent der Stadtzürcher Bevölkerung – wir haben es bereits gehört – die nächste bediente Verkaufsstelle von ihrem Wohnort aus in 20 Minuten erreichen. Zudem kommt der ZVV den weniger technikaffinen Teilen der Stadtzürcher Bevölkerung durchaus entgegen,

indem er neue begrüssenswerte Lösungen, wie zum Beispiel einen telefonischen Ticketverkauf per Rechnung entwickelt. Ich möchte ausserdem unterstreichen, dass der Kantonsrat im Rahmen der ZVV-Strategie Grundsätze für Vertrieb und Vertriebskanäle festlegt. Es liegt aber nicht in unserer Kompetenz, einzelne Verkaufsstellen unter die Lupe zu nehmen und über deren Weiterbestehen zu entscheiden. Das würde einer Art Mikromanagement gleichkommen, das in dieser Art nicht zielführend ist. Besten Dank.

Florian Meier (Grüne, Winterthur): Wenn Dienst- oder Verkaufsstellen geschlossen werden, ob von den SBB, von der Post oder vom ZVV, dann ist das immer ein gewisser Abbau von Kundenservice und von Service Public; so auch bei der Schliessung der beiden Verkaufsstellen am Schwamendingerplatz und am Goldbrunnenplatz. Gleichwohl stellt sich die Frage: Wie klein darf die Nachfrage sein, damit eine Verkaufsstelle noch weiterbetrieben werden muss? Über 92 Prozent aller ZVV-Billette wurden im letzten Jahr an Automaten oder über die digitalen Kanäle verkauft. Nur noch 5 Prozent der Billette sind an einem Schalter verkauft worden, und dies bei einem sechsmal höheren Kostenaufwand.

Mit den Grundsätzen über die Entwicklung haben Sie hier drin mehrfach beschlossen, dass die sogenannte Grundversorgung mit bedienter Marktpräsenz sich nach betriebswirtschaftlichen Aspekten richtet und nicht etwa nach speziellen Kundenbedürfnissen. Dies bringt mich zur zweiten Frage: Ist die Grundversorgung überhaupt beeinträchtigt, wenn sich nur wenige Minuten weiter die nächste Verkaufsstelle befindet und wenn noch immer 98 Prozent der Stadtzürcher Bevölkerung innert 20 Minuten eine Verkaufsstelle erreicht? Ausserhalb der Stadt sind es bestimmt weit weniger als die 98 Prozent.

Eine erneute Eröffnung der beiden Verkaufsstellen wäre sinnlos und weitere Schliessungen sollte es beim ZVV in nächster Zukunft auch keine geben. Wir schreiben das Postulat ab.

Ruth Ackermann (Die Mitte, Zürich): In Zürich Nord lebt ein Viertel der Stadtbevölkerung, fast 100'000 Personen, Tendenz steigend. Da ist eine ausreichende Versorgung mit ZVV-Verkaufsstellen wichtig und angebracht. Aus diesem Grund sind wir sehr enttäuscht über die Schliessung in Schwamendingen. Die Schwamendingerinnen und Schwamendinger müssen bereits seit 2018 zum Bahnhof Oerlikon, wenn sie eine persönliche Beratung brauchen. Dies mag für die meisten innerhalb von 20 Minuten möglich sein, jedoch sind die Wartezeiten im Bahnhof Oerlikon teilweise viel zu lange. Die SBB garantieren, dass 80 Prozent der Kundinnen und Kunden in unter zehn Minuten bedient werden. Zehn Minuten sind in der heutigen Zeit aber auch relativ lang und zudem warten 20 Prozent der Kundinnen und Kunden sogar über zehn Minuten. Wir bitten den ZVV, bei den SBB zu intervenieren, damit im Bahnhof Oerlikon genügend Personal eingesetzt wird.

Sehr interessant finden wir das Kundencenter auf Distanz – Personen mit Behinderung sind sicher sehr dankbar dafür – sowie die Möglichkeit, ein Ticket via Rechnung zu bezahlen. Leider wird dies erst 2022 möglich sein, und die ZVV-

Stellen in Oerlikon und am Goldbrunnenplatz sind seit 2018 zu. Selbstverständlich müssen die Kosten für solche Verkaufsstellen beachtet werden, da die Tickets ja immer mehr online gekauft werden. Die Mitte-Fraktion ist mit der Abschreibung dieses Postulates einverstanden.

Daniel Sommer (EVP, Affoltern a. A.): Ich gebe zunächst meine Interessenbindung bekannt: Ich bin Vizepräsident der Interessengemeinschaft öffentlicher Verkehr und habe dadurch ein leicht erweitertes Herz für den ZVV. Es ist aber nicht von der Hand zu weisen, dass mit der Schliessung von bedienten Verkaufsstellen die Versorgung mit Tickets für die weniger technikaffinen Teile der Bevölkerung anspruchsvoller wird. Der ZVV hat das Problem erkannt und verschiedene Lösungen gefunden. Unter anderem soll es zum Beispiel ab 2022 möglich sein, selbst Einzeltickets telefonisch gegen Rechnung zu erwerben.

Fairerweise muss aber auch gesagt werden, dass 98 Prozent der Stadtzürcher Bevölkerung auch nach der Schliessung der Verkaufsstellen am Schwamendinger- und Goldbrunnenplatz die nächste bediente Verkaufsstelle des öffentlichen Verkehrs von ihrem Wohnort aus innert 20 Minuten zu Fuss oder mit ÖV erreichen können. Die diesbezüglichen Vorgaben sind in den ZVV-Grundsätzen bei mindestens 90 Prozent festgelegt, womit die Quote in der Stadt Zürich somit immer noch als sehr gut bezeichnet werden darf.

Die EVP begrüsst, dass künftig im Fall der Schliessung von Verkaufsstellen eine angemessene Information der direkt betroffenen Bevölkerung sicherzustellen ist und darum die strategischen Vorgaben um den Zusatz ergänzt wurden, allfällige künftige Schliessungen möglichst frühzeitig und umsichtig zu planen und zu kommunizieren. Wir nehmen auch zur Kenntnis, dass aktuell keine weiteren Schliessungen geplant sind. Weil der Vertrieb von Fahrkarten auch eine ökonomische Komponente hat, sei hier nochmals auf die Gestehungskosten beim Ticketverkauf hingewiesen: Bei einem elektronisch gelösten Billet betragen diese 70 Rappen, bei einem Ticketautomaten rund 1 Franken und an einer bedienten Verkaufsstelle durchschnittlich 6 Franken 40. Wir schreiben ab.

Manuel Sahli (AL, Winterthur): Das ist wieder einmal ein Postulat, bei dem es um die Digitalisierung beziehungsweise eine schleichende Entwicklung hin zu weniger bedienten Verkaufsstellen und mehr Automaten geht. Damit hängt man gewiss auch einen Teil der Bevölkerung ab, der damit nicht mehr zurechtkommt oder der sich schlichtweg nicht mehr auf diese technischen Entwicklungen einlassen will oder auch nur schlichtweg Beratung braucht. Mir ist es wichtig, auch auf die Standards zu schauen. Und hier gibt es zwei Konflikte: Einerseits – es wurde bereits erwähnt – soll innerhalb von 20 Minuten eine bediente Verkaufsstelle erreichbar sein. Dies ist gut und wichtig, kann man aber durchaus in einem städtischen Kontext mit dicht besiedelten Gebieten ein bisschen strikter sehen, nämlich, dass 20 Minuten dann je nachdem auch nicht allzu weit ist. Und gleichzeitig muss ein solches Angebot auch niederschwellig und schnell sein. Und bei «niederschwellig und schnell» muss ich eine kleine Kritik an der telefonischen Bestellung anbringen: Die ist ja schön und gut, aber sie ist ein bisschen praxisfremd. Denn

wer greift zuerst zum Telefonhörer und wartet dann zuerst mal, bis das Ticket per Post kommt; keine Ahnung, wie lange das dauert, aber meistens ist das zu wenig schnell. Und zuletzt will ich das mit den Wartezeiten an den SBB-Schaltern bestätigen, auch als eine Anforderung in Richtung des ZVV beziehungsweise der SBB: Auch ich habe diese Erfahrung gemacht, dass die Wartezeiten zum Beispiel auch in Winterthur an SBB-Schaltern zu lange sind und hier das Kriterium, dass es schnell gehen sollte, nicht erfüllt ist. Ich habe durchaus auch schon länger als zehn Minuten gewartet. Wie auch immer, auch die AL wir dieses Postulat abschreiben. Besten Dank.

Roland Scheck (SVP, Zürich): Ich glaub, wir dürfen dieses Postulat nicht einfach stillschweigend abschreiben, sondern es ist wichtig, noch einmal festzuhalten, was für Ränkespiele da in Zusammenhang mit der Schliessung der beiden Verkaufsstellen stattgefunden haben. Es begann im November 2017. Da musste die Bevölkerung aus der Presse erfahren, dass die Verkaufsstellen geschlossen würden. Diesem Entscheid erwuchs massiv Widerstand. Es gab zahlreiche Reaktionen aus der Bevölkerung. Dem Regierungsrat wurde eine Petition übergeben, im Kantonsrat wurde dieser Vorstoss eingereicht und im Gemeinderat der Stadt Zürich wurden zwei Vorstösse überwiesen. Nun, Regierungsrat und ZVV spürten den Druck, der aus der Bevölkerung kam, und man gab diesem Druck zumindest vordergründig auch nach. Im August 2018 wurde kommuniziert, dass die Schliessung der beiden Verkaufsstellen sistiert werde, bis der Vorstoss im Kantonsrat behandelt sei. Nachdem aber die Mehrheitsverhältnisse für dieses Postulat absehbar waren, haben Regierung und ZVV eine Kehrtwende vollzogen. Angesichts der drohenden Niederlage im Kantonsrat wurden die Verkaufsstellen dann doch – husch, husch – geschlossen, bevor der Kantonsrat darüber entscheiden konnte. Oder mit anderen Worten: Es wurde Wortbruch begangen. Nun, Herr Präsident, ich melde mich nochmals für dieses kostbare Gut von zwei weiteren Minuten Redezeit.

Birgit Tognella-Geertsen (SP, Zürich) spricht zum zweiten Mal: Bei der Kommunikation zu dieser Schliessung hat der ZVV klar versagt. Die Bevölkerung wurde nicht ernst genommen und die Informationen wurden schlichtweg übersehen. Das darf und kann nicht sein, das hat mich sehr enttäuscht und bleibt mit einem Nachgeschmack klar hängen. Und was bleibt noch? Zwei Quartiere, welche keinen Service public mehr im Quartier haben. Aber ich hoffe, dass mit diesem Postulat der ZVV das Bewusstsein gewonnen hat, dass auch ein persönlicher Vertrieb unbedingt notwendig und erstrebenswert ist. Wir werden dieses Postulat zwar abschreiben, aber mit einem Nachgeschmack und einer Enttäuschung.

Roland Scheck (SVP, Zürich) spricht zum zweiten Mal: Ich habe Ihnen geschildert, wie der Regierungsrat und der ZVV mit einem Wortbruch das Parlament ausgehebelt haben. Der Kantonsrat blieb aber von diesem Manöver unbeeindruckt und überwies dieses Postulat trotzdem mit einer deutlichen Mehrheit. Daraufhin reagierte der Quartierverein umgehen, richtete ein Schreiben an den ZVV und bot

seine Unterstützung für die Wiedereröffnung an. Doch was daraufhin folgte, ist schon bemerkenswert: Der ZVV schmetterte die Vorschläge mit wenigen Zeilen ab. Der Kantonsrat habe, strenggenommen, keinen Auftrag erteilt, die Verkaufsstellen wiederzueröffnen. Nun, das ist eine Episode. Aber was wir da seit 2017 alles erlebt haben, ist unwürdiges Schwarz-Peter-Spiel, bei dem die VBZ auf den ZVV verweist, der ZVV auf den Regierungsrat, der Regierungsrat auf den Kantonsrat. Und weil der Kantonsrat aus Sicht des ZVV falsch entschieden hat, beginnt das Spiel wieder von neuem. Offenbar ist man sich bei den verantwortlichen Stellen nicht bewusst, wie viel Geschirr da in der Bevölkerung mutwillig zerschlagen wurde.

Nun, der Antrag des Regierungsrates lautet, das Postulat als erledigt abzuschreiben. Aber hier ist gar nichts erledigt. Die Verkaufsstellen sind immer noch geschlossen. Erledigt würde heissen, dass die Forderung des Postulates erfüllt wäre und die Verkaufsstellen wieder offen sind. Das ist aber nicht der Fall, und deshalb mein Fazit: Nicht erledigt, denn es gab gar nie einen Willen, dieses Postulat zu erledigen.

Regierungsrätin Carmen Walker Späh: Eigentlich wollte ich mich nicht auch noch zu den Verkaufsstellen zu Wort melden, nun finde ich trotzdem, dass ich zugunsten meines ZVV etwas sagen möchte. Wo soll hier Wortbruch sein? Sie haben uns am gleichen Tag, als Sie das Postulat eingereicht haben, am gleichen Tag haben Sie uns mit der Digitalisierungsstrategie beauftragt. Und Sie haben gewusst, dass wir dann nicht mehr alle Verkaufsstellen erhalten können, Sie haben das gewusst. Und trotzdem schicken Sie uns dann ein Postulat. Gut, das ist Ihr gutes Recht, von uns einen Bericht zu erwarten. Ich möchte auch erwähnen: Die Kommunikation, ja, da kann man tatsächlich besser werden, da können wir besser werden. In diesem Sinne nehme ich das entgegen. Aber die Strategie, ihre Umsetzung schreitet voran. Die Kosten wollen wir im Griff haben. Und Sie haben es ja gehört, wir werden ein einmaliges neues Angebot initiieren, dass man sogar ein Telefonat machen kann und dann ein Billett mit einer Rechnung bekommt. Ich denke, das ist das Gute aus diesem Postulat, dass wir hier auch einen Schritt weiterkommen. Aber die Welt können wir nicht verändern, die Digitalisierung schreitet voran und die Kundenbedürfnisse sind halt wie sie sind. Vielen Dank.

Ratspräsident Benno Scherrer: Die vorberatende Kommission schlägt die Abschreibung des Postulates vor. Ein anderer Antrag wurde nicht gestellt. Somit ist das Verfahren beendet.

Das Postulat KR-Nr. 62/2018 ist abgeschlossen.

Das Geschäft ist erledigt.