

Sitzung vom 22. August 2012

840. Anfrage (Abbau des Service Public auf Zürcher Bahnhöfen)

Kantonsrat Andreas Wolf, Dietikon, und Kantonsrätin Alma Redzic, Zürich, haben am 25. Juni 2012 folgende Anfrage eingereicht:

Medienberichten zufolge werden ab September 2012 auf diversen Bahnhöfen im Kanton Zürich die Schalteröffnungszeiten drastisch verkürzt. In Schlieren beispielsweise (eine Stadt mit immerhin 17000 Einwohnern) werden die SBB-Schalter zukünftig am Wochenende geschlossen bleiben.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Regierungsrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Nach welchen Kriterien werden die Schalteröffnungszeiten verkürzt?
2. Welche Bahnhöfe im Kanton Zürich sind ab September 2012 von verkürzten Schalteröffnungszeiten betroffen?
3. Findet es der Regierungsrat sinnvoll, dass Bahnhöfe von der Grösse von Schlieren in Zukunft am Wochenende nicht mehr bedient sind?
4. Wie setzt sich der Regierungsrat im ZVV-Gebiet für einen adäquaten Service Public mit benutzerfreundlichen Schalteröffnungszeiten ein?
5. Plant der Regierungsrat als Kompensation der kürzeren Schalteröffnungszeiten ein Ausbau beim Angebot an den Billett-Automaten (Verkauf von Abonnements, höhere maximale Rückgeldbeträge)?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Andreas Wolf, Dietikon, und Alma Redzic, Zürich, wird wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Der Regierungsrat hatte in den letzten Jahren verschiedentlich Fragen rund um die Schliessung von Verkaufsstellen auf Bahnhöfen zu behandeln (Beantwortung der Anfragen KR-Nr. 355/2002 betreffend Bahnhöfe ohne SBB-Personal, KR-Nr. 5/2006 betreffend Schliessung von Bahnhöfen und KR-Nr. 331/2008 betreffend Ungleichbehandlung von Bahnhöfen durch den ZVV sowie Stellungnahme zum Postulat

KR-Nr. 270/2009 betreffend Tote Bahnhöfe im Rafzerfeld). Im Wesentlichen kann darauf verwiesen werden. Von Bedeutung bleibt weiterhin, dass sich die Kundenbedürfnisse in den letzten Jahren deutlich verändert haben und dass sich diese Veränderungen auch in Zukunft fortsetzen dürften. Immer mehr Kundinnen und Kunden erwarten, dass sie Dienstleistungen wie Verkauf, Fahrplanauskunft und Beratung rund um die Uhr und unter Einsatz moderner Technologien in Anspruch nehmen können. Diese Entwicklung hat einen entsprechend grossen Einfluss auf die drei wichtigsten Vertriebskanäle Distanzverkauf (Call-Center, Internet, Mobiltelefon und Postweg), Ticketautomaten und bediente Verkaufsstellen. Vor allem die umsatzstarken Abonnemente und Multikarten werden zunehmend auf dem Korrespondenzweg, via Internet oder am Automaten gekauft. Dadurch sinken die Absatz- und Umsatzzahlen bei den bedienten Verkaufsstellen.

Die SBB haben seit ihrer Umwandlung in eine Aktiengesellschaft vom Bund den Auftrag, ihre Geschäftstätigkeit vermehrt nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten auszurichten. Bei den bedienten Verkaufsstellen ist der Umsatz, den die SBB aus dem Verkauf der Tickets des öffentlichen Verkehrs und aus den weiteren Nebengeschäften erzielen, das Hauptkriterium für die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit. Die Umsatzprovisionen müssen ausreichen, um die Infrastruktur und die Schalteröffnungszeiten zu finanzieren. Bei unrentablen Verkaufsstellen müssen die SBB nach wirtschaftlichen Lösungen suchen. Mit einer Anpassung der Schalteröffnungszeiten können der Aufwand optimiert und die Wirtschaftlichkeit wieder verbessert werden. Bei der Beurteilung werden auch die verfügbaren Ressourcen und die sich verändernden Bedürfnisse der Kundschaft berücksichtigt sowie die Anliegen des Personals und die zur Verfügung stehenden Alternativen mit einbezogen.

Zu Frage 2:

Im Kanton Zürich sind ab September 2012 die Verkaufsstellen in den Bahnhöfen Dielsdorf, Nänikon-Greifensee, Dietlikon, Kloten, Fehraltorf, Bubikon, Hinwil, Männedorf, Richterswil und Schlieren jeweils am Samstag nicht mehr bedient. In Wetzikon werden die bisherigen Öffnungszeiten am Sonntag um zwei Stunden gekürzt. Turbenthal wird mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2012 in eine unbediente Station umgewandelt.

Zu Fragen 3 und 4:

Die Beurteilung einer angemessenen Grundversorgung hängt heute zunehmend vom Zusammenwirken aller Vertriebskanäle und deren Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden ab. Die angepassten Schalteröffnungszeiten sind das Ergebnis einer Güterab-

wägung, welche die SBB unter Berücksichtigung verschiedener Rahmenbedingungen vorgenommen haben. Wie zu Frage 1 ausgeführt, wurden neben dem Auftrag des Bundes betreffend Wirtschaftlichkeit insbesondere auch die sich verändernden Kundenbedürfnisse, die Entwicklungen in den anderen Vertriebskanälen (Distanzverkauf, Ticketautomaten), die Alternativen und die Möglichkeiten der Beratung durch Call-Center oder der Informationsbeschaffung über elektronische Medien wie Internet und Mobiltelefone usw. berücksichtigt. Bei einer Gesamtwürdigung aller einbezogenen Rahmenbedingungen erscheint eine Anpassung der Schalteröffnungszeiten verschiedener Bahnhöfe am Wochenende auch hinsichtlich einer angemessenen Grundversorgung als eine verhältnismässige Massnahme.

Zu Frage 5:

Heute kann bereits das gesamte Ticketsortiment des ZVV in Selbstbedienung gekauft werden, insbesondere über den Distanzverkauf. Auch an den neuen Ticketautomaten mit Berührungsbildschirm ist beinahe das gesamte Ticketsortiment des ZVV erhältlich, darunter alle Monatsabonnemente. Die Zahlung kann durch Münzen, Kredit- und Debitkarten sowie teilweise auch mit Noten erfolgen. Die SBB wollen ab Herbst 2013 eine neue Generation Ticketautomaten in Betrieb nehmen, welche die Bezahlung und die Rückgabe höherer Beträge in Banknoten ermöglichen sollen. Jahresabonnemente können via Internet, telefonisch bei ZVV-Contact oder beim RailService der SBB bestellt werden. Die Erneuerung von Jahresabonnements auf dem Korrespondenzweg oder via Internet ist bereits seit Jahren möglich.

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

Vor dem Regierungsrat
Der Staatsschreiber:
Husi