

Sitzung vom 3. September 2013

961. Anfrage (Pilotversuch Billettautomaten in Regionalbussen)

Die Kantonsrätinnen Priska Seiler Graf, Kloten, und Gabriela Winkler, Oberglatt, sowie Kantonsrat Walter Schoch, Bauma, haben am 17. Juni 2013 folgende Anfrage eingereicht:

Immer wieder gibt der Billettkauf beim Buschauffeur Anlass zu Diskussionen. Durch den Billettverkauf verzögert sich oft die Weiterfahrt, was zu Verspätungen führt, weshalb die Anschlusszüge manchmal nicht mehr erwischt werden können. Das verärgert die Kundinnen und Kunden und hat vielleicht dazu beigetragen, dass der «Musterschüler» ZVV bei der letzten Qualitätserhebung im Bereich «Tickets und Preise» einen Rückgang zu verzeichnen hatte. Die Situation hat sich zudem in den letzten Jahren mit der Zunahme des Verkehrs weiter verschärft. Billettautomaten in Bussen würden grosse Vorteile bringen: Die unplanbare Zeit für den Chauffeur würde ganz oder teilweise entfallen. Die Automaten in den Bussen hätten zwar vermutlich ein beschränktes Angebot, wären dafür aber einfacher zu bedienen und auch günstiger in der Produktion. Zudem würden sie weniger von Vandalen verunstaltet oder beschädigt werden.

In der «entschlossenen» Antwort auf die Anfrage KR-Nr. 77/2012 («Billettverkauf in den Bussen des ZVV») wurde vom ZVV zwar bereits dargelegt, warum der Billettkauf an Automaten in den Regionalbussen keine Option sei. Es stellen sich aber aufgrund der weiterhin ungelösten Problematik folgende Fragen:

1. In der Antwort der besagten Anfrage kommt nicht genug deutlich zum Ausdruck, warum der ZVV den Billettautomatenverkauf nach verschiedenen Prüfungen schliesslich doch abgelehnt hat. Welche Gründe genau haben dazu geführt, dass der ZVV weiterhin Billettautomaten in den Bussen ablehnt?
2. Wurde schon einmal ein Pilotversuch mit Billettautomaten in Bussen auf dem ZVV-Gebiet gestartet?
3. Wenn ja, was waren die daraus resultierenden Erkenntnisse?
4. Wenn nein, wäre der ZVV bereit, ein solches Pilotprojekt zuzulassen und zu unterstützen?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Priska Seiler Graf, Kloten, Gabriela Winkler, Oberglatt, und Walter Schoch, Bauma, wird wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Wie in der Beantwortung der Anfrage KR-Nr. 77/2012 betreffend Billettverkauf in den Bussen des ZVV erläutert, wird der Ticketverkauf im Zürcher Verkehrsverbund ZVV grundsätzlich über drei Vertriebskanäle abgewickelt: Stationäre Ticketautomaten, bediente Verkaufsstellen und Distanzverkauf. Da die Ausrüstung aller rund 2500 Haltestellen mit einem Ticketautomaten unverhältnismässig und wirtschaftlich nicht vertretbar ist, wird in Regionalbussen zusätzlich der Kauf eines eingeschränkten Sortiments durch Chauffeure ermöglicht. So ist der Zugang zum Angebot flächendeckend gewährleistet.

Die Fahrpläne im ZVV werden so ausgelegt, dass die Zeit für den Ticketverkauf durch Chauffeuren und Chauffeure bei stehendem Fahrzeug und unter Einhaltung der Verkehrsvorschriften mitberücksichtigt wird. Dadurch sind die Anschlüsse auf andere Verkehrsmittel bei normalen Verkehrsverhältnissen und Fahrgastaufkommen auch in den Hauptverkehrszeiten gewährleistet. Bei besonderen Verkehrsverhältnissen wie zum Beispiel Schneefall und dem damit verbundenen zusätzlichen Fahrgastaufkommen kann der Chauffeurverkauf jedoch zu Verspätungen und Anschlussbrüchen führen. Als Alternative zum bedienten Chauffeurverkauf hat der ZVV in Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen den Einsatz von Ticketautomaten in Regionalbussen geprüft. Die Prüfung erfolgte auf der Grundlage von Befragungen von Transportunternehmen und im Rahmen von Workshops der zuständigen Spezialistinnen und Spezialisten. Bei der Gegenüberstellung der Alternativen wurden Kriterien aus der Sicht des Betriebs, der Kundinnen und Kunden sowie des Fahrpersonals angewendet. Die Kriterien Fahrplaneinhaltung, Bedienerfreundlichkeit und akzeptierte Zahlungsmittel wurden am stärksten gewichtet.

Als positiv eingestuft wurde der Umstand, dass der Einsatz von Ticketautomaten im Bus bei grossem Verkehrsaufkommen zu einer Entspannung beim Einhalten der Fahrpläne und der Anschlüsse führen dürfte. Auch die Akzeptanz beim Fahrpersonal und die Inkassoprozesse (z. B. Einsammeln der Tageseinnahmen) wurden im Fall der Ticketautomaten besser beurteilt als beim Chauffeurverkauf. Kosteneinsparungen könnten deswegen aber bei keinem der befragten Transportunternehmen erzielt werden.

Ansonsten wurde der Einsatz von Ticketautomaten aber schlechter bewertet als der Chauffeurverkauf. Ein Ticketautomat im Bus ist unter anderem teurer in der Beschaffung als ein Chauffeurverkaufsgerät. Er beansprucht verhältnismässig viel Platz im Fahrgastraum (in etwa zwei Stehplätze). Je nach Positionierung kann es bei Platzierung wie auch bei der Bedienung des Automaten zu Konkurrenzsituationen mit Rollstühlen und Kinderwagen führen. Bei grossem Fahrgastaufkommen ist er schlecht oder nicht zugänglich und es ist mit Drängelsituationen unter den Fahrgästen bei fahrendem Fahrzeug zu rechnen. Ein Ticketautomat im Bus kann nur Münzen als Zahlungsmittel verlässlich und zu vertretbaren Bedingungen verarbeiten, was für Kundinnen und Kunden eine spürbare Einschränkung gegenüber dem Chauffeurverkauf darstellt, da mehr als ein Drittel aller im Bus verkauften Billette zur Tarifstufe 3 oder höher gehören. Eine Notenverarbeitung wäre sehr teuer und würde einen grösseren Automaten bedingen, was zusätzlichen Raumverlust im Fahrzeug bedeuten würde. Auch bei weiteren Kriterien wie Bedienerfreundlichkeit, Störungsanfälligkeit, Störungsmanagement, Reparaturkonzept oder Fahrausweiskontrolle wurde der Ticketautomat schlechter bewertet als der Chauffeurverkauf. In der Gesamtwertung schnitt der Ticketautomat deutlich schlechter ab. Ausserdem spricht die Frage der Sicherheit gegen Ticketautomaten im Bus. Der Ticketkauf würde voraussichtlich zu einem grossen Teil während der Fahrt stattfinden, was mitunter zu gefährlichen Situationen führen dürfte. Die Fahrgäste müssten stehend den Automaten bedienen und den Bezahlvorgang abwickeln, ohne sich dabei festhalten zu können. Aus diesen Gründen wurde der Einsatz von Ticketautomaten im Bus abgelehnt.

Zu Fragen 2 und 3:

Im ZVV-Gebiet wurde kein Pilotversuch mit Billettautomaten in Bussen durchgeführt.

Zu Frage 4:

Wie unter Frage 1 ausgeführt wurde, hat eine Evaluation über Ticketautomaten in Bussen ergeben, dass die Nachteile die Vorteile bei Weitem überwiegen. Auch der gegenwärtige Stand der Erkenntnisse gibt keinen Anlass, ein Pilotprojekt durchzuführen. Die Durchführung eines solchen Pilotprojekts wäre zudem ausserordentlich aufwendig, weil die mobilen Ticketautomaten eine besondere Software benötigen würden, die weder der Software stationärer Automaten noch der Software von Chauffeurverkaufsgeräten entspricht. Diese Software müsste entwickelt werden und voll betriebstauglich sein, weil die mobilen Ticketautomaten echte Tickets ausgeben müssten. Die Entwicklungskosten würden im siebenstelligen Bereich liegen.

Hinzu kommt, dass in näherer Zukunft die neuen Vertriebskanäle via Internet und Mobiltelefone weiter stark wachsen dürften, sodass der Verkauf in den Fahrzeugen zurückgehen dürfte. Ausserdem arbeiten die Verkehrsunternehmen weiterhin an der Optimierung ihrer Systeme und Abläufe. So wurden für den Chauffeurverkauf leistungsfähigere Verkaufsgeräte eingebaut, was die Verkaufsabläufe beschleunigt. Ausserdem wurde das angebotene Ticketsortiment so weit wie möglich gestrafft, was zu einfacheren, standardisierten Verkäufen führt und die Verkaufszeiten weiter verkürzt. All diese Umstände dürften dazu führen, dass allfällige Engpässe bei aussergewöhnlichen Verkehrsverhältnissen entschärft und das Risiko von Anschlussbrüchen vermindert werden.

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

Vor dem Regierungsrat
Der Staatsschreiber:
Husi