

Sitzung vom 16. Mai 2018

442. Postulat (Ausreichende Versorgung mit ZVV-Verkaufsstellen erhalten)

Die Kantonsrätinnen Birgit Tognella-Geertsen und Ruth Ackermann sowie Kantonsrat Roland Scheck, Zürich, haben am 5. März 2018 folgendes Postulat eingereicht:

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 mitzubedenken. 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.

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Zum Postulat Birgit Tognella-Geertsen, Ruth Ackermann und Roland Scheck, Zürich, wird wie folgt Stellung genommen:

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 Serviceleistungen 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 Abonnemen-ten 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 Feier-

tage), können telefonisch umfassende Beratungs- und Verkaufsdienstleistungen in Anspruch genommen werden. Zusätzlich besteht auch an jedem Ticketautomaten die Möglichkeit, über eine Gratistelefonnummer 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.

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

Vor dem Regierungsrat

Die Staatsschreiberin:

Kathrin Arioli