

Sitzung vom 29. Januar 2025

**59. Anfrage (Schliessung des Bahnhofschalters in Andelfingen der Abbau des Service Public geht ungebremst weiter)**

Kantonsrat Martin Farner-Brandenberger, Stammheim, und Mitunterzeichnende haben am 28. Oktober 2024 folgende Anfrage eingereicht:

Die SBB schliessen in Absprache mit dem Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) die Reisezentren in Andelfingen, Bauma, Bubikon, Dielsdorf, Pfäffikon ZH und Wald per 1. Januar 2025 und wandeln sie in Bahnhöfe mit Selbstbedienung um.

Damit reagieren sie auf die abnehmende Nachfrage in diesen Reisezentren. Der Billettkauf bleibt über verschiedene Kanäle weiterhin «einfach möglich.» (Quelle: 6 Bahnhöfe im Kanton Zürich mit Selbstbedienung | SBB News 05.08.2025). Die SBB machen die Schalter an den Bahnhöfen Andelfingen, Bauma, Bubikon, Dielsdorf, Pfäffikon ZH und Wald per 1. Januar 2025 zu. Die Umwandlung in Bahnhöfe mit Selbstbedienung begründen sie mit den sehr tiefen Frequenzen und Billettverkäufen an diesen Standorten.

Die SBB hätten den Auftrag, wirtschaftlich und haushälterisch mit den öffentlichen Mitteln umzugehen, halten sie in einer Mitteilung vom Montag fest. Gerade in kleinen Reisezentren würde die Zahl der Kundinnen und Kunden stark abnehmen.

Bereits per 1. Juli 2022 schlossen die SBB im Raum Zürich die Schalter an den Bahnhöfen Dietlikon, Hinwil, Kloten, Männedorf und Oberwinterthur. Schon damals verwiesen sie darauf, dass 95 Prozent der Billettkäufe über digitale und andere selbstbediente Kanäle stattfinden. Der Billettkauf bleibe über verschiedene Kanäle weiterhin «einfach möglich», schreiben die SBB deshalb auch in ihrer Mitteilung vom Montag. Und sie verweisen darauf, dass sie seit 2022 in der Region Zürich ihre mittleren und grossen Reisezentren erneuern und veränderten Kundenbedürfnissen anpassen.

Wir bitten den Regierungsrat um Beantwortung folgender Fragen:

1. Welche Rolle hat der ZVV bei der Schliessung der bedienten Bahnschalter im Kanton Zürich? Finanzierung und Mitbestimmung?
2. Wie setzt sich der ZVV für den Erhalt von Bankschalter ein? (Im Bezirk Andelfingen gibt es in Zukunft keinen bedienten Schalter mehr.)
3. Wie schätzt sie die Situationen für Betagte und behinderte Personen ein, um ein Billett zu lösen?

4. Wie wurde die Regionale Verkehrskonferenz Weinland (RVK), die Planungsgruppe Zürcher Weinland und der Gemeindepräsidentenverband informiert und in den Prozess miteinbezogen?
5. Jede 6. Person im Bezirk hat die Petition unterzeichnet. Wie ordnet der ZVV die grosse solidarische Unterstützung der Bevölkerung im Bezirk Andelfingen für den Erhalt des Bankschalters in Andelfingen ein?
6. Wie hoch sind die Kosten für einen bedienten Bankschalter (Personal / Räumlichkeiten etc.)?
7. Wie hoch sind die Beiträge der Gemeinden (ZVV) an die bedienten Bahnschalter
8. Wurden weitere Möglichkeiten geprüft? (Kiosk / AVEC/ VOLG etc.)

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Martin Farner-Brandenberger, Stammheim, und Mitunterzeichnende wird wie folgt beantwortet:

Im Rahmen seines gesetzlichen Auftrags verfolgt der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) den Zweck, ein koordiniertes, auf wirtschaftliche Grundsätze ausgerichtetes, freizügig benutzbares Verkehrsangebot bereitzustellen (§ 11 Gesetz über den öffentlichen Personenverkehr; LS 740.1). Miteingeschlossen ist das wichtige Ziel, den Zugang und die Nutzung des öffentlichen Verkehrs (öV) für alle Fahrgäste so einfach wie möglich zu gestalten.

Der weitaus grösste Teil von öV-Tickets wird heute durch die Fahrgäste in den digitalen Vertriebskanälen – und damit in Selbstbedienung – erworben. Aufgrund dieser Entwicklung verschlechtert sich die Wirtschaftlichkeit des bedienten Vertriebs vor Ort zunehmend. Diese Rahmenbedingungen und Entwicklungen sind bei der Dimensionierung einer bedienten Marktpräsenz im Gebiet des ZVV zu berücksichtigen. Dabei ist festzuhalten, dass der Betrieb von Verkaufsstellen im Netz der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) sowie auch der Entscheid über eine Schliessung grundsätzlich in der Verantwortung der SBB liegen.

Gemäss den vom Kantonsrat am 25. März 2024 beschlossenen Grundsätzen über die mittel- und langfristige Entwicklung von Angebot und Tarif im öffentlichen Personenverkehr für die Jahre 2025–2029 (ZVV-Strategie, Vorlage 5918) soll aber trotz rascher Verlagerung in die digitalen Kanäle an einer Grundversorgung mit bedienten Service- und Beratungsstellen festgehalten werden. Mindestens 90% der Zürcher Bevölkerung soll innert höchstens 20 Minuten zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr eine Beratungs- bzw. Verkaufsstelle erreichen können.

Deren Betrieb muss jedoch wie ausgeführt wirtschaftlich vertretbar sein. Es gibt zahlreiche Gebiete im Kanton Zürich, in denen nie Fahrausweise an bedienten Schaltern gekauft werden konnten oder aber seit längerer Zeit nicht mehr.

Zu Fragen 1, 2 und 6:

Der ZVV bestellt – gemeinsam mit dem Bund – bei den SBB den Betrieb der Zürcher S-Bahn. Zur Erfüllung der Vorgaben des Kantonsrates in Bezug auf den erwähnten Auftrag zur Grundversorgung mit bedienter Marktpresenz wird mit den SBB jeweils vereinbart, dass die Verkaufsstandorte möglichst ausgewogen im gesamten Kanton Zürich verteilt sind. Im Rahmen der Bestellung und Abgeltung der Zürcher S-Bahn gemäss Bundesrecht erfolgt auch die Finanzierung des gesamten durch die SBB erbrachten Vertriebsaufwandes auf allen angebotenen Kanälen (Ticketautomaten, App, Schalterstellen usw.). Der entsprechende Finanzierungsbetrag wird mittels eines landesweit einheitlichen Vertriebskostensatzes berechnet. Die spezifisch auf den Betrieb von Bahnschaltern entfallenden Anteile werden nicht gesondert ausgewiesen. Der Betrieb oder die Schliessung einer einzelnen Verkaufsstelle hat deshalb auch keine direkten Auswirkungen auf die vom ZVV finanzierten Distributionskosten.

Zu Frage 3:

Im ZVV stehen viele verschiedene Möglichkeiten für den Ticketkauf zur Verfügung, die sich an unterschiedliche Zielgruppen richten. Der ZVV steht im regelmässigen Austausch mit Interessenvertretungen von verschiedenen Bevölkerungs- und Anspruchsgruppen wie beispielsweise der Expertenkommission für hindernisfreies Reisen oder Pro Senectute. Dadurch können stetig Verbesserungs- und Entwicklungsvorschläge erarbeitet und in den ZVV-eigenen Vertriebskanälen umgesetzt werden.

So ist es beispielsweise seit einiger Zeit möglich, beim Kundendienst ZVV-Contact telefonisch ZVV-Fahrausweise zum sofortigen Gebrauch zu kaufen und auf den SwissPass zu laden – ganz ohne Gang zum Schalter. Der Kauf erfolgt auf Rechnung und erfordert keine Kreditkarte. Des Weiteren behält der ZVV die Multikarten (auch Mehrfahrtenkarten oder Stempelkarten genannt) im Sortiment, welche unter anderem an Ticketautomaten oder wiederum telefonisch beim ZVV-Contact gekauft werden können. Seit mehreren Jahren organisiert der ZVV zudem den Kurs «mobil sein & bleiben» für Seniorinnen und Senioren; im Frühjahr 2025 ist eine Durchführung in der Region Andelfingen geplant. In diesem Rahmen werden Grundlagen vermittelt, damit die Teilnehmenden besser informiert und selbstsicherer mit den öffentlichen Verkehrsmitteln reisen können.

Zu Frage 4:

Sowohl der Betrieb der SBB-Verkaufsstellen als auch der Entscheid zur Betriebseinstellung bzw. Schliessung liegen in der Verantwortung der SBB. Gemäss Angaben der SBB informierten sie im Juli und August 2024 die Gemeinden Andelfingen und Kleinandelfingen über den Entscheid der Schliessung, bevor sie diese öffentlich kommunizierten. Eine frühere Information – insbesondere auch der Regionalen Verkehrskonferenz Zürich Weinland (RVK Weinland) an deren Sitzung vom 30. Mai 2024, der Planungsgruppe Zürcher Weinland oder des Gemeindepräsidienverbandes – war für die SBB nicht möglich, da die Abstimmung mit deren Mitarbeitenden und den Sozialpartnern noch nicht abgeschlossen war. Die SBB haben an der RVK Weinland vom 5. Mai 2022 jedoch bereits über die Tendenz einer Konzentration der Verkaufsstellen auf Zentrumsanlagen sowie die mögliche Auswirkung dieser Entwicklung auf Verkaufsstellen wie in Andelfingen informiert.

Zu Frage 5:

Die solidarische Unterstützung der Bevölkerung im Bezirk Andelfingen ist in erster Linie ein positives Zeichen für die Bedeutung des öffentlichen Verkehrs in der Region. Das Bedürfnis nach einem persönlichen Kontakt ist verständlich und nachvollziehbar. Trotzdem ist die Nutzung der Schalter in den letzten Jahren im gesamten Kantonsgebiet und auch in Andelfingen stark zurückgegangen, mit negativen Auswirkungen auf die Wirtschaftlichkeit. Demgegenüber nahm die Nutzung der selbstbedienten Kanäle und dort insbesondere der Apps oder Webseiten stark zu, weil diese Kanäle auch für die Kundinnen und Kunden ein einfaches und effizientes Mittel darstellen, um zu einer Beratung bzw. zu Tickets zu kommen.

Die Solidarität in der Bevölkerung kann aber auch als Zeichen dafür gedeutet werden, dass Alternativen zum Ticketkauf am Schalter, insbesondere für Gelegenheitsnutzende oder auch betagte Personen, noch nicht überall gleich gut bekannt sind. Hier kann künftig das Augenmerk noch verstärkt auf die Informationsvermittlung und bei Bedarf auch auf die Schulung gelenkt werden.

Zu Frage 7:

Das Finanzierungssystem des ZVV kennt keine direkten Beiträge von Gemeinden an einzelne Projekte oder Verkaufsstellen. Der ZVV finanziert die ungedeckten Kosten der von ihm bestellten Linien des öffentlichen Verkehrs. Gemeinden und Kanton wiederum tragen je zur Hälfte die Kostenunterdeckung des ZVV. Die Verteilung auf die einzelnen Gemeinden erfolgt dabei nach Verkehrsangebot und Steuerkraft. Bediente Bahnschalter sind kein Kriterium für die Berechnung des Gemeindebeitrags.

Zu Frage 8:

Mögliche Alternativen im Vertrieb in Form eines Verkaufs über Dritte wie Kiosk, Post oder andere Stellen wurden durch die SBB bis 2020 geführt und dann aus Qualitätsgründen wieder eingestellt. Trotz intensiver Bemühungen konnte das Fachwissen über öffentlichen Verkehr bzw. das Verkehrs- und Tarifsysteem bei den jeweiligen Partnerorganisationen nicht ausreichend aufgebaut werden, um eine Beratungsleistung in der erforderlichen Servicequalität erbringen zu können.

Im ZVV ist eine hohe Qualität im Vertrieb ein wichtiges Ziel. Dies ist auch der Grund, weshalb der ZVV-eigene Kundendienst ZVV-Contact weiter gestärkt wird. Bereits heute steht er sowohl schriftlich als auch telefonisch der gesamten Bevölkerung zur Verfügung, um das gesamte Leistungsangebot des ZVV zu erwerben – einschliesslich dazugehöriger Beratung.

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

Vor dem Regierungsrat

Die Staatsschreiberin:

**Kathrin Arioli**