

## **Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich**

KR-Nr. 270/2009

Sitzung vom 2. Dezember 2009

### **1929. Postulat (Tote Bahnhöfe im Rafzerfeld – Gerechtigkeit im ZVV)**

Die Kantonsräte Matthias Hauser, Hüntwangen, und Peter Reinhard, Kloten, sowie Kantonsrätin Susanne Rihs-Lanz, Glattfelden, haben am 31. August 2009 folgendes Postulat eingereicht:

Der Regierungsrat wird beauftragt, sich dafür einzusetzen, dass zwischen Bülach und Schaffhausen mindestens eine Bahnstation auf Zürcher Boden bedient bleibt.

#### *Begründung:*

Innerhalb der letzten Jahre wurden im Rafzerfeld sämtliche bedienten Bahnstationen in Selbstbedienungsbahnhöfe umgewandelt. Die Schliessung des Schalters am letzten bedienten Bahnhof in Rafz ist für den 31. Dezember 2009 vorgesehen.

Die Bevölkerung im Einzugsgebiet der acht Bahnstationen zwischen Bülach und Schaffhausen wird dadurch der Gelegenheit beraubt, z. B. ihr Gepäck in Wohnnähe aufzugeben, Billette und Abonnemente bei Fachpersonen zu kaufen und sich beraten zu lassen. Sie wird gezwungen, für derartige Angelegenheiten mittels Privatverkehr nicht nur zum nächsten Bahnhof, sondern gleich nach Bülach oder Schaffhausen zu reisen. Bereits das selten ohne direkte Beratung mögliche Lösen von Kollektivbilletten oder von Halbtaxabonnements bedingt eine Reise nach Bülach oder Schaffhausen. Dies entspricht nicht dem Service public, für den gerade die SBB sich starkmachen. In Rafz und Eglisau trug der bisherige Service public massgeblich zur Entwicklung der Gemeinden bei (zahlreiche neue Wohnhäuser in unmittelbarer Bahnhofsnähe). Im Einzugsgebiet des Bahnhofes Rafz wohnen 21 000 Personen, 1400 Bahnkunden benützen den Bahnhof pro Arbeitstag, und 2500 Personen haben innerhalb von zwei Monaten eine Petition der Rafzer Parteien gegen die Schliessung des Bahnschalters unterzeichnet.

Im Vertrag zwischen ZVV und SBB über die Verkaufsleistungen und Verkaufsorganisation der SBB konnte der ZVV erreichen, dass in seinem Vertriebsnetz bestimmte SBB-Schalter verbindlich bedient bleiben müssen, darunter auch kleine Bahnstationen mit wenig Umsatz (Beantwortung der Anfrage KR-Nr. 331/2008). Der Betrieb einiger «für die SBB unrentablen Schalter» ist somit Teil der Gesamtleistung, für welche die SBB vom ZVV mit Steuergeldern entschädigt wird. Die Steuer-

zahlerinnen und Steuerzahler im Zürcher Unterland finanzieren demnach den Betrieb unrentabler Schalter andernorts mit, während ihnen nördlich von Bülach kein einziger bedienter Schalter erhalten bleibt.

Gerecht wäre, wenn wenigstens eine für die Bevölkerung aus allen Gemeinden und die Pendler der Nachbarregionen gut erreichbare Bahnstation im Rafzerfeld oder Eglisau bedient bleiben müsste. Es liegt am ZVV, die Zielvereinbarung mit den SBB entsprechend anzupassen.

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Zum Postulat Matthias Hauser, Hüntwangen, Peter Reinhard, Kloten, und Susanne Rihs-Lanz, Glattfelden, wird wie folgt Stellung genommen:

Der Regierungsrat hatte in den letzten Jahren verschiedentlich Anfragen rund um die Schliessung von Verkaufsstellen auf Bahnhöfen beantwortet (KR-Nr. 355/2002 betreffend Bahnhöfe ohne SBB-Personal, KR-Nr. 2/2006 betreffend Schliessung von Bahnhöfen und KR-Nr. 331/2008 betreffend Ungleichbehandlung von Bahnhöfen durch den ZVV). Da sich an diesen Beurteilungen nichts Wesentliches geändert hat, kann darauf verwiesen werden. Von Bedeutung sind vor allem die in den letzten Jahren stark veränderten Kundenbedürfnisse. 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. Gleichzeitig erwarten sie ein hohes Niveau bei der Beratung. Gestützt auf diese Erkenntnisse hat der ZVV zusammen mit den marktverantwortlichen Verkehrsunternehmen (MVU) ein Vertriebskonzept erarbeitet, das 2002 von der Direktorenkonferenz (ZVV und MVU) verabschiedet wurde und breit abgestützt ist. Es beruht im Wesentlichen auf einer Mehrkanalstrategie, bei der die Vorteile der einzelnen Vertriebskanäle gezielt genutzt und ausgebaut werden. Die drei wichtigsten Vertriebskanäle sind der Distanzverkauf, die Ticketautomaten und die bedienten Verkaufsstellen. Ziel des Vertriebskonzeptes ist es, im ganzen Kanton eine bestmögliche Versorgung mit Beratungs-, Verkaufs- und Informationsdienstleistungen sicherzustellen.

Der Distanzverkauf zeichnet sich durch die zeitlich weitgehend unabhängigen Billett- oder Abonnementsverkäufe via Brief, Callcenter (Telefon und E-Mail), Internet (Webshop) und teilweise Mobiltelefon aus. Diese Leistungen werden insbesondere bei Callcentern wie ZVV-Contact durch eine qualitativ hochstehende Mobilitätsberatung ergänzt. ZVV-Contact ist täglich bis in die Abendstunden erreichbar (einschliess-

lich Sonn- und Feiertage). Der Vertriebskanal über die Ticketautomaten wird durch die Entwicklung moderner Selbstbedienungsautomaten mit breitem Ticketsortiment und verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten (Bargeld, Kreditkarten usw.) spürbar aufgewertet.

Die bedienten Verkaufsstellen der Verkehrsunternehmen sind als dritter Kanal in diesem umfassenden Konzept des ZVV eingebettet. Der ZVV hat ihnen bei der Verabschiedung des Konzeptes grosse Bedeutung zugemessen. Gemäss Art. 7 des Bundesgesetzes vom 4. Oktober 1985 über den Transport im öffentlichen Verkehr (Transportgesetz, TG, SR 742.40) legen zwar die SBB abschliessend fest, wie ihre Stationen bedient werden und ob sie mit Personal besetzt werden. Die Kantone sind vorher lediglich anzuhören. Im Rahmen der Zielvereinbarung mit den SBB hat der ZVV aber diesbezüglich wesentliche vertragliche Zusicherungen der SBB erreicht. Diese Zusicherungen gehen weit über das blosses Anhörungsrecht hinaus, das der Gesetzgeber den Kantonen grundsätzlich zugesteht. Neben qualitativen Gesichtspunkten konnte vor allem eine umfassende Regelung im Umgang mit bedienten und unbedienten Bahnhöfen im ZVV aufbauend auf drei Netzen (Netze A, B und C) festgelegt werden.

Die Verkaufsstellen des Netzes A sind verbindlich als bedient festgelegt. Die SBB können Änderungen der Bedienungsart oder der Öffnungszeiten nur im Einvernehmen mit dem ZVV vornehmen. Beim Netz B ist ebenfalls eine Bedienung vorgesehen. Änderungen der Bedienungsart können nur im Einvernehmen mit dem ZVV vorgenommen werden, doch können die SBB Änderungen der Öffnungszeiten der SBB-Geschäftsstellen nach Absprache mit dem ZVV und nach Marktanforderungen selbst festlegen. Bei den übrigen SBB-Haltestellen oder SBB-Verkaufspunkten (Netz C) entscheiden die SBB autonom über das weitere Vorgehen. Die Gemeinden sind vorgängig anzuhören und der ZVV ist darüber zu informieren.

Die Autonomie der SBB im Bereich des Netzes C entspricht der gesetzlichen Regelung im Transportgesetz. Das Netz C umfasst Verkaufsstellen, welche die SBB wegen der zu geringen Nachfrage als bediente Verkaufsstellen nicht wirtschaftlich betreiben können. Da die SBB seit ihrer Umwandlung in eine Aktiengesellschaft vom Bund den Auftrag haben, ihre Geschäftstätigkeit vermehrt nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten auszurichten, müssen sie bei unrentablen Verkaufsstellen nach Lösungen im Einzelfall suchen. Im Idealfall kann dies gemäss dem Stufenkonzept der SBB in Zusammenarbeit mit Gemeinden und Dritten zu massgeschneiderten anderweitigen Nutzungen führen (vgl. dazu ausführlich: KR-Nr. 331/2008).

Ausschlaggebend für die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit sind die Umsatzzahlen, die sich massgeblich aus den Frequenzen der Bahnkundinnen und -kunden ergeben. Bei der Verkaufsstelle Rafz sind diese Umsatzzahlen, welche die SBB aus dem Verkauf von Fahrausweisen, aus dem Geschäft mit dem Reisebüro und aus weiteren Nebengeschäften erzielen, zu tief. Auch das Potenzial für Kooperationen wurde aufgrund breiter Abklärungen unter Einbezug und Mitwirkung der Gemeinde und möglicher interessierter Drittpartner als ungenügend eingestuft. Selbst die Anfrage bei einem netzweit tätigen Drittanbieter mit eigenem Kerngeschäft im Lebensmittelbereich und Erfahrung im Ticketverkauf verlief ergebnislos, da dieser das Marktpotenzial als zu gering beurteilte. Die SBB und der ZVV haben Anfang 2009 die Situation der Verkaufsstellen im Zürcher Unterland erneut untersucht. Die Ergebnisse zeigten jedoch weiterhin zu tiefe Umsatzzahlen für die Aufrechterhaltung und den wirtschaftlichen Betrieb einer bedienten Verkaufsstelle und weiterhin kein ausreichendes Potenzial für Kooperationsmodelle. Die Gemeinde war angesichts dieser Umstände nicht bereit, eine Defizitgarantie zu übernehmen. Aus wirtschaftlicher Sicht ist daher die Aufrechterhaltung der Haltestelle Rafz als bediente Verkaufsstelle nicht angezeigt.

Die Schliessung einer bedienten Verkaufsstelle ist indessen nicht gleichbedeutend mit der Schliessung eines Bahnhofs. Die Funktion des Bahnhofs als Haltestelle und als wichtiger Knotenpunkt in einer Gemeinde bleibt weiterhin erhalten. Nachteile für die Benutzerinnen und Benutzer einer Haltestelle, die eine Schliessung von einzelnen, nicht kostendeckenden Verkaufsstellen nach sich ziehen könnte, werden zudem durch den spürbaren, auf die neuen Kundenbedürfnisse ausgerichteten Ausbau der anderen Vertriebs- und Beratungskanäle des ZVV aufgefangen. Durch die Schliessung der bedienten Verkaufsstellen im Rafzerfeld werden daher die Möglichkeiten des Billetterwerbs für die Bewohnerinnen und Bewohner des Rafzerfelds nicht entfallen. Gruppenbillette, Halbtaxabonnemente und andere Fahrausweise können dank ZVV-Contact mit ausführlicher, individueller telefonischer Beratung direkt via Telefon oder auf dem Korrespondenzweg von zu Hause aus bestellt werden. Selbst wenn eine Kundin oder ein Kunde trotzdem eine direkte Auskunft am Schalter wünschte, wäre der Zeitaufwand für eine Reise nach Bülach oder Schaffhausen meist nur unwesentlich grösser und der Weg dahin nicht umständlicher als zu einem anderen Bahnhof in der Region. Dank der stetig wachsenden Anzahl von Bussen und S-Bahnwagen mit niederflurigem Einstieg und den immer weiter verbreiteten Rollkoffern wird auch das Mitführen von Gepäck erheblich erleichtert.

Das gilt auch für die Gepäckaufgabe an einer anderen Station als Rafz, zumal das Gepäck vorgängig ohnehin zumindest bis zum Bahnhof gebracht werden muss. Ein Aufrechterhalten eines bedienten Schalters vorwiegend zur Gepäckaufgabe wäre wirtschaftlich nicht zu rechtfertigen.

Die Schliessung der bedienten Verkaufsstellen dürfte sich auch nicht negativ auf die Siedlungsentwicklung in Rafz und Eglisau auswirken. Die Entwicklung in jüngster Vergangenheit ist nicht auf das Vorhandensein einer bedienten Verkaufsstelle der SBB zurückzuführen, sondern in erster Linie auf die gute Anbindung mit der S-Bahn und den dichten Taktfahrplan. Dieses Angebot bleibt auch nach Schliessung der bedienten Verkaufsstellen weiter bestehen und wird verbessert.

Aus diesen Gründen beantragt der Regierungsrat dem Kantonsrat, das Postulat KR-Nr. 270/2009 nicht zu überweisen.

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

Vor dem Regierungsrat

Der Staatsschreiber:

**Husi**