

Interpellation SP-Fraktion vom 14. September 2020

## **Definitives Aus für Drittverkaufsstellen der SBB?**

Schriftliche Antwort der Regierung vom 13. Oktober 2020

Die SP-Fraktion erkundigt sich in ihrer Interpellation vom 14. September 2020 nach der geplanten Aufhebung der Drittverkaufsstellen der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) und bemängelt, dass mit dem Rückgang der Verkaufsstellen der Service public weiter abgebaut wird.

Die Regierung antwortet wie folgt:

Die SBB arbeitet mit verschiedenen Partnerverkaufsstellen zusammen. Diese bieten im Auftrag ein reduziertes Billettsortiment an. Der Anteil dieses Kanals am Gesamtabsatz ist über die letzten Jahre deutlich gesunken und lag zuletzt unter 0,3 Prozent. Auch der Anteil am Absatz über die SBB-Verkaufsstellen ging zurück auf aktuell 6,8 Prozent. Im Gegensatz dazu stieg der Absatz an den Billettautomaten und über die elektronischen Vertriebskanäle stark an und liegt bei 93 Prozent. Diese Entwicklung bildet den aktuellen Trend zur Digitalisierung ab. Zudem gilt seit 1. Januar 2020 für das Vertriebssystem öV-Schweiz eine Neuregelung bei den Verkaufsentschädigungen. Dabei erhalten Drittverkaufsstellen keine Verkaufsprovisionen mehr.

Im September 2016 kündigte die SBB an, den bedienten Verkauf stark reduzieren zu wollen. Bei den betroffenen Gemeinden, Kantonen und der Bevölkerung stiess die vorgesehene flächendeckende Schliessung der 52 SBB-Drittverkaufsstellen per 1. Januar 2018 auf Unverständnis. Aufgrund politischer Interventionen bzw. mit der Annahme der Motion 17.3258 «Moratorium für den Serviceabbau bei den SBB-Drittverkaufsstellen» wurde die SBB im Jahr 2017 verpflichtet, die Verträge mit den Drittverkaufsstellen bis Ende 2020 weiterzuführen. Damit sollte ermöglicht werden, dass genügend Zeit zur Marktbeobachtung (Kundenverhalten) und Prüfung alternativer Lösungsmöglichkeiten bleibt. In den letzten Jahren hat der Druck zur Liberalisierung des Vertriebs im öffentlichen Verkehr jedoch deutlich zugenommen.

Die Kundinnen und Kunden der SBB nutzen zunehmend alternative Möglichkeiten. Der Verkauf über die elektronischen Kanäle nahm deutlich zu. Diese Entwicklung und die Liberalisierung des Vertriebs im öffentlichen Verkehr haben die SBB dazu bewogen, die Verträge mit den privaten Verkaufsstellen nicht mehr über das Jahr 2020 hinaus zu verlängern.

Die SBB fokussiert sich auf ihre eigenen Vertriebskanäle und entwickelt diese ständig weiter. So investiert sie weiter in den Umbau stark frequentierter Reisezentren. Damit stellt die SBB einen einheitlichen hohen Qualitätsstandard sicher und sie ist dort vertreten, wo die Kundinnen und Kunden sie erwarten. Darüber hinaus entwickelte die SBB gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden eine neue Version der SBB Mobile App und baute diese zum digitalen Reisebegleiter aus. Auch über Internet ([www.sbb.ch](http://www.sbb.ch)) sind jederzeit Fahrplanauskünfte und Billette erhältlich. Den Reisenden stehen zudem an allen Bahnhöfen und Haltestellen rund um die Uhr Billettautomaten zur Verfügung, die kontinuierlich modernisiert werden.

Zu den einzelnen Fragen:

1. In den letzten Jahren bot die SBB im Kanton St.Gallen ein reduziertes Billettsortiment in Altstätten, Bad Ragaz, Flawil, Goldach, Jona, Rorschach Hafen, Schmerikon und Trübbach über Partnerverkaufsstellen an. Betrachtet man die Umsätze von 2016 bis 2017, so gingen diese je nach Standort um 16 bis 38 Prozent zurück. Die Verkäufe sanken in der Folge von 2017 bis 2018 um weitere 3 bis 23 Prozent. Von 2018 bis 2019 registrierten die Verkaufsstellen weitere Rückgänge zwischen 9 bis 33 Prozent. Eine Ausnahme bildete die Verkaufsstelle in Trübbach, wo der Umsatz zunahm. An diesem Standort wurden im Jahr 2019 jedoch nur rund 1'700 Billette verkauft. Dies entspricht lediglich 1,3 Prozent der gesamten Absatzsumme der acht Standorte.
2. Die erwähnten acht Drittverkaufsstellen wurden oder werden bis Ende 2020 schrittweise aufgehoben. Die SBB informierte sämtliche Partner sowie die betroffenen Gemeinden im persönlichen Gespräch über den Prozess und die geplanten Massnahmen. Aktuell läuft die Abstimmung mit den Gemeinden bezüglich der Information und Kommunikation der Bevölkerung sowie rund um das Thema Schulungen der Kundinnen und Kunden. Verschiedene Organisationen bieten entsprechende Kurse an.

Am Standort Schänis wurde der Verkauf bereits im Jahr 2016 aufgehoben. Aufgrund des Betreiberwechsels von Migrolino zu Valora ist ein Verkauf in Altstätten und Goldach am Billettschalter seit 1. Juni 2020 nicht mehr möglich. Der Verkauf der von der Post betriebenen Standorte in Jona und Trübbach fällt auf den 12. Dezember 2020 weg. Per 31. Dezember 2020 wird der Verkauf an den übrigen vier Standorten Bad Ragaz, Flawil, Rorschach Hafen und Schmerikon eingestellt.

3. Nach der Ankündigung der SBB im September 2016, den bedienten Verkauf stark reduzieren zu wollen, hat sich die Regierung aktiv für das im Jahr 2017 beschlossene Moratorium eingesetzt. Dies mit der Absicht, dass genügend Zeit zur Marktbeobachtung (Kundenverhalten) und Prüfung alternativer Lösungsmöglichkeiten bleibt. Mit der Liberalisierung des Vertriebs im öffentlichen Verkehr änderte sich das Umfeld in den letzten Jahren jedoch deutlich.

Dritte können sich seit dem 1. Januar 2020 zwar direkt an das Vertriebssystem öV-Schweiz anschliessen, sie erhalten jedoch keine Verkaufsprovisionen mehr. Entschädigt werden Beratungs- und Serviceleistungen. Dies jedoch nur, wenn die Verkaufsstellen prüfbare Qualitätskriterien erfüllen. Davon ausdrücklich ausgenommen sind bediente Drittverkaufspunkte. Mit dem Wegfall der Verkaufsprovisionen entfällt für die Drittverkaufsstellen die wirtschaftliche Basis, weiterhin Billette zu verkaufen. Deshalb hat die SBB darauf verzichtet, die Verträge mit den Drittverkaufsstellen zu erneuern. Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung verzichtete die Regierung ihrerseits auf eine aktive Unterstützung der Drittverkaufsstellen.

4. Die SBB betreibt zwölf und die SOB drei bediente Verkaufsstellen im Kanton St.Gallen. Die SBB plant aktuell keine Änderungen. Die SBB hat ihre Reisezentren bereits an mehreren Standorten modernisiert und den Kundenbedürfnissen angepasst, weitere Modernisierungen werden in den kommenden Jahren umgesetzt. Punktuelle Anpassungen der Öffnungszeiten auf Grund der effektiven Nachfrage sind möglich. Die SOB arbeitet aktuell an einer Vertriebsstrategie, die auch die Verkaufsstellen einschliesst. Diesbezüglich wird die SOB den Dialog mit den Standortgemeinden sowie mit dem zuständigen Amt für öffentlichen Verkehr führen.

5. Auf Wunsch führt die SBB an den jeweiligen Standorten vor dem letzten Verkaufstag Schulungen zu den selbstbedienten Verkaufskanälen durch. Berater vor Ort erklären die Möglichkeiten. An über 50 Standorten in der Schweiz können Beratungstermine für digitale Verkaufskanäle gebucht werden. Zudem bieten verschiedene Partnerorganisationen wie Rundum Mobil, Pro Senectute oder die Swisscom Academy Schulungen an.

Für Kundinnen und Kunden, die bisher ihre Billette an den acht Drittverkaufsstellen bezogen haben, werden verschiedene Alternativen angeboten. Kundinnen und Kunden können sich an die bestehenden Verkaufsstellen oder an den Rail Service der SBB wenden. Dieser ist jederzeit unter der Telefonnummer 0848 44 66 88 (Fr. 0.08/Min.) für Auskünfte und Buchungen erreichbar. Bestellte Billette werden bequem und ohne Versandkosten nach Hause zugestellt. Ausserdem können Billette wie bisher am Automaten gekauft werden. Um insbesondere ältere Personen zu unterstützen, bietet die SBB eine Gratis-Helpline an. Die Kundinnen und Kunden können sich unter der Nummer 0800 11 44 77 (24h/7 Tage, in vier Sprachen) vom SBB Contact Center in Brig direkt per Telefon beim Billettkauf am Automaten beraten lassen.

6. Den Reisenden stehen im Kanton St.Gallen an 50 SBB-Standorten 86 Billettautomaten zur Verfügung. Die älteren Modelle müssen in den nächsten Jahren ausgetauscht werden, weil keine Ersatzteile mehr verfügbar sind. Abhängig vom Nutzerverhalten und der Absatzmenge werden die Standorte der älteren Automaten überprüft. Bei der Standortwahl bestehen Einschränkungen. Neue Sicherheitsvorgaben erlauben das Aufstellen der Automaten auf den Mittelperrons nicht mehr, weshalb verschiedene Automaten umplatziert werden. Die SBB plant, 16 ältere Automaten aus erwähnten Überlegungen bis Ende 2023 nicht mehr zu ersetzen. Die SBB achtet darauf, dass das vorhandene Volumen durch den/die verbleibenden Automaten aufgenommen werden kann und die Wege für die Kundinnen und Kunden vertretbar bleiben. Weiterhin gilt der Grundsatz, dass an jedem Bahnhof und an jeder Haltestelle mindestens ein Billettautomat steht.