

Interpellation SP-GRÜ-Fraktion / SVP-Fraktion / CVP-GLP-Fraktion / FDP-Fraktion vom
19. September 2016

Rückzug der SBB von den lokalen Dritt-Verkaufsstellen

Schriftliche Antwort der Regierung vom 2. November 2016

Die SP-GRÜ-Fraktion, die SVP-Fraktion, die CVP-GLP-Fraktion und die FDP-Fraktion erkundigen sich in ihrer Interpellation vom 19. September 2016 nach der Haltung der Regierung zum Entscheid der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB), Ende des Jahres 2017 aus dem Billettverkauf durch Dritte auszusteigen und sich auf die eigenen Vertriebskanäle zu fokussieren. Aus Sicht der Fraktionen sind die privaten Verkaufsstellen eine sinnvolle Ergänzung zum SBB-eigenen Verkaufskanal. Die Fraktionen akzeptieren das Vorgehen und den Serviceabbau der SBB nicht und verlangen Auskunft über die von der Kündigung betroffenen Drittverkaufsstellen sowie die Zukunft der SBB-eigenen Schalterdienste.

Die Regierung antwortet wie folgt:

Die SBB arbeitet aktuell mit 52 Partner-Verkaufsstellen zusammen. Die Vertriebspartner «Migrolino», «Die Post» und «Valora» sowie die privaten Stationshalter vertreiben im Auftrag der SBB ein reduziertes Billett-Sortiment. Der Anteil dieses Kanals am Gesamtabatz ist über die letzten Jahre kontinuierlich gesunken und lag zuletzt deutlich unter einem Prozent. Mit dem grossen Einfluss von SwissPass und der Entwicklung des mobilen Verkaufs wird die Bedeutung dieses Verkaufskanals weiter sinken. Im Gegensatz dazu stieg der Absatz der elektronischen Vertriebskanäle der SBB (online und mobile) stark an: Allein im vergangenen Jahr wurden via Internet und Mobile App 40 Prozent mehr als im Vorjahr oder insgesamt rund 18 Mio. Billette verkauft. Damit befindet sich der Online-Verkauf erstmals auf dem Niveau der bedienten Schalter, die 19,8 Mio. Billette absetzten. Spitzenreiter sind die Automaten mit 48 Mio. Billetten.

Die Verträge mit den privaten Verkaufsstellen laufen Ende des Jahres 2017 aus. Dies nehmen die SBB zum Anlass, um per 1. Januar 2018 ganz aus dem Billettverkauf durch Dritte auszusteigen. Damit können nach Angabe der SBB Vertriebskosten von rund 5 Mio. Franken jährlich eingespart werden.

Die SBB fokussierten sich künftig auf ihre eigenen Vertriebskanäle und entwickeln diese weiter. So investiert sie beispielsweise in den Umbau stark frequentierter Reisezentren. Darüber hinaus entwickeln die SBB gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden eine neue Version der SBB Mobile App und baut diese zum digitalen Reisebegleiter aus. Auch über Internet (www.sbb.ch) sind jederzeit Fahrplanauskünfte und Billette erhältlich. Den Reisenden stehen zudem an allen Bahnhöfen rund um die Uhr Billettautomaten zur Verfügung, die kontinuierlich modernisiert werden. Diese bieten nebst Billetten nach über 4'500 Destinationen auch Mehrfahrtenkarten, Tageskarten, viele Spezialangebote und eine Automatenhotline. Der Rail Service ist ebenfalls jederzeit unter der Telefonnummer 0900 300 300 (Fr. 1.19 / Min. aus dem schweizerischen Festnetz) für Auskünfte und Buchungen erreichbar. Weitere Beratungsmöglichkeiten bestehen am nächstbedienten Bahnhof.

Zu den einzelnen Fragen:

1. Die Kündigung der Verträge mit den gesamtschweizerisch 52 Vertriebspartnern stellt für die betroffenen Bahnhöfe und Gemeinden einen Abbau des Service public dar. Die Kündigung

der aus Sicht der Endkunden und Vertriebspartner eigentlich bewährten Zusammenarbeit und damit die Konzentration auf die eigenen Kanäle erachtet die Regierung als ökonomisch nachvollziehbar; diese ist eine Folge der rasch voranschreitenden Digitalisierung.

Allerdings befinden sich 20 der 52 Vertriebspartner in den beiden Kantonen Thurgau und St.Gallen, davon 9 im Kanton St.Gallen. Die beiden Ostschweizer Kantone sind überdurchschnittlich von den Kündigungen betroffen. Auch sind mit Altstätten (11'700 Einwohner), Flawil (10'500 Einwohner), Goldach (9'200 Einwohner) grössere Orte und mit Bad Ragaz eine wichtige Tourismusdestination tangiert.

2. Die privaten Verkaufsstellen ermöglichen heute einen bedienten Verkauf an Bahnhöfen, wo sich die SBB schon früher aus dem Eigenverkauf zurückgezogen haben. Durch die Zusammenarbeit mit privaten Franchisenehmern entstehen aus Sicht der Regierung Synergien. Mit dem Agenturmodell kann an den Bahnhöfen eine personelle Präsenz sichergestellt werden, wie dies von den SBB mit dem Billettverkauf alleine wirtschaftlich nicht möglich wäre. Allerdings werden immer mehr Billette über andere Kanäle verkauft.
3. Im Kanton St.Gallen sind folgende neun Drittverkaufsstellen (Agenturen) betroffen:
 - Rorschach Hafen (Stationshalter)
 - Schänis (Der Stationshalter hat den Vertrag per Ende 2016 gekündigt.)
 - Jona (die Post)
 - Trübbach (die Post)
 - Bad Ragaz (Avec-Shop)
 - Altstätten SG (migrolino)
 - Flawil (migrolino)
 - Goldach (migrolino)
 - Schmerikon (migrolino)

Der Gesamtumsatz dieser neun Drittverkaufsstellen beläuft sich gemäss Angaben der SBB auf 11,9 Mio. Franken. Der höchste Umsatz beträgt etwas über 3 Mio. Franken, der kleinste rund 114'000 Franken.

4. Im Kanton St.Gallen verfügen zurzeit folgende 13 SBB-Bahnhöfe über einen Schalterdienst: Wil, Uzwil, Gossau SG, St.Gallen, Rorschach, Rheineck, St.Margrethen, Heerbrugg, Buchs SG, Sargans, Ziegelbrücke, Uznach und Rapperswil.

Die Schweizerische Südostbahn AG (SOB) betreibt an folgenden vier Bahnhöfen Bahnreisezentren: Degersheim, Nesslau-Neu St.Johann, Wattwil und Wittenbach.

Die SOB beabsichtigt, das Bahnreisezentrum Degersheim per 31. Mai 2017 zu schliessen. Die Argumentation ist die gleiche wie bei den SBB.

5. Die Vergabe von Konzessionen und Aufträgen an Transportunternehmen ist im Bundesgesetz über die Personenbeförderung (SR 745.11; abgekürzt PBG) und in der zugehörigen Verordnung (SR 745.11; abgekürzt VPB) geregelt. Eine Koppelung der Vergabe an Bedingungen wie z.B. die Anzahl geöffneter Verkaufsstellen ist darin nicht vorgesehen. Hingegen muss das um die Konzession ersuchende Unternehmen nachweisen, dass es das beantragte Verkehrsangebot möglichst wirtschaftlich erbringt (Art. 9 Abs. 2 Bst. a PBG). Ein gleichzeitiger Zwang zum Betreiben von unrentablen Verkaufsstellen würde diesen Bestrebungen zuwiderlaufen und ist daher nicht im Sinn der Regierung.
6. Die Regierung bzw. das Volkswirtschaftsdepartement ist laufend im Gespräch mit den SBB insbesondere wegen den Ausbausritten 2025 und 2030. Hier sieht die Regierung einen

sehr grossen Handlungsbedarf (Knoten Wil, Doppelspurausbau Rheintal, EC-Halt St.Margrethen, Beschleunigung Zürich–St.Gallen, Doppelspurausbau Uznach–Schmerikon, perrongleiches Umsteigen in Rapperswil).

Die Schliessung der Drittverkaufsstellen wird ebenfalls thematisiert. Die Regierung weist insbesondere auf die Problematik der grossen Orte wie Altstätten, Flawil und Goldach sowie auf die wichtige Tourismusdestination Bad Ragaz hin. Das Volkswirtschaftsdepartement wird das Thema «Schliessung der Drittverkaufsstellen» am 28. November 2016 mit der Leitung der SBB ansprechen und dabei auch die Frage der Wirtschaftlichkeit der einzelnen Drittverkaufsstellen thematisieren.