



17.3258

## **Motion KVF-NR.**

### **Moratorium für den Serviceabbau bei den SBB-Drittverkaufsstellen**

## **Motion CTT-CN.**

### **Moratoire sur la suppression des points de vente de billets CFF gérés par des tiers**

#### CHRONOLOGIE

NATIONALRAT/CONSEIL NATIONAL 13.06.17

**Bühler** Manfred (V, BE), pour la commission: Le débat sur l'objet précédent ayant été assez long, je vais essayer de me concentrer sur l'essentiel pour rattraper un petit peu du temps que nous avons investi, en étant relativement bref sur cet objet.

La Commission des transports et des télécommunications de notre conseil, dont je fais partie, a décidé de déposer la motion 17.3258 lors de sa séance du 21 mars dernier. La commission a été très sensible à la forte vague de protestations qui s'est déclenchée lorsque les CFF ont annoncé, l'an dernier, la fermeture de 52 points de vente de billets CFF gérés par des tiers. La commission entend donner une suite politique à la contestation exprimée à ce moment-là. Le fait est que ces 52 points de vente représentent un quart des guichets auxquels il est possible d'acheter des billets CFF;

AB 2017 N 1060 / BO 2017 N 1060

c'est donc une proportion très importante. C'est aussi une proportion très importante notamment dans les régions non urbaines, que ce soit dans l'Arc jurassien ou dans l'est de la Suisse – nous avons pu prendre connaissance de ce fait grâce aux nombreuses réactions exprimées notamment dans les médias.

La question que soulève la motion est moins celle du principe de la fermeture des points de vente que celle du calendrier. La motion demande un moratoire jusqu'en 2020, c'est-à-dire de moins de trois ans. La commission a conscience du fait qu'il s'agit d'une question purement opérationnelle qui échappe en principe au domaine politique, puisque les CFF sont une entreprise indépendante régie par le droit privé, qui reçoit simplement un mandat très général de la part du Conseil fédéral. Mais, étant chargés d'exécuter un mandat de service public, les CFF ont une responsabilité particulière vis-à-vis des usagers et des régions de notre pays, notamment les régions périphériques que j'ai déjà mentionnées. Dès lors, il est justifié, aux yeux de la commission, qu'un message politique soit adressé aux CFF si une décision opérationnelle étant de leur ressort heurte un grand nombre de personnes ou d'organisations, comme c'est le cas en l'espèce.

Le fait est que la moitié des billets, l'an dernier, a été vendue par des canaux électroniques. Cela signifie donc que l'autre moitié des billets – pratiquement 50 pour cent – a été vendue par d'autres canaux, en particulier aux guichets des points de vente concernés par la motion.

La motion qui vous est soumise vise à donner un peu de temps au temps, afin que d'éventuelles solutions de rechange puissent être trouvées. Le délai est en effet trop court si l'on considère que les points de vente devraient fermer cette année déjà. Si les communes veulent pouvoir trouver des solutions alternatives, elles ont besoin d'un peu de temps. C'est la raison pour laquelle la commission a approuvé le dépôt de cette motion, par 16 voix contre 4 et 5 abstentions. Je vous recommande de l'adopter.

**Ammann** Thomas (C, SG), für die Kommission: Ihre Kommission für Verkehr und Fernmeldewesen hat am 21. März 2017 mit 16 zu 4 Stimmen bei 5 Enthaltungen eine Motion beschlossen, welche den Bundesrat beauftragt, der SBB AG für die Schliessung der angekündigten SBB-Drittverkaufsstellen ein Moratorium bis 2020 aufzuerlegen; dies im Wissen und vor dem Hintergrund, dass das ein Eingriff in die operative Tätigkeit der SBB ist. Mit dieser Fristverlängerung kann ein angemessener, kundenfreundlicher Ersatz in Form von





neuen Betreibern oder technischen Lösungen ermöglicht werden. Es geht bei dieser Motion nicht darum, die Anpassung bei den SBB-Drittverkaufsstellen zu verhindern, sondern darum, dass genügend Zeit besteht, die Strukturanpassungen mit möglichen Alternativen und Weiterführungen der SBB-Drittverkaufsstellen durch Unterstützung von weiteren Partnern der öffentlichen und privaten Hand aufzulegen.

Insbesondere für die ältere Bevölkerung und für Kunden des öffentlichen Verkehrs im ländlichen Raum steigt mit dem Abbau der SBB-Drittverkaufsstellen die Hürde zur Benützung des öffentlichen Verkehrs. Immerhin würde gemäss Ankündigung der SBB knapp ein Viertel aller bedienten SBB-Verkaufsstellen in der Schweiz geschlossen. Für ein Moratorium spricht auch, dass die SBB bei einzelnen Drittverkaufsstellen Ersatzangebote vorgesehen haben und bei einigen Drittverkaufsstellen externe Partner im Gespräch sind. Diese können aber unmöglich bis zur vorgesehenen Schliessungsumsetzung der SBB eine praxistaugliche Lösung umsetzen.

Das günstige und gutfunktionierende Modell der SBB-Drittverkaufsstellen mit einer Übergangsfrist von wenigen Monaten aufzugeben ist sehr fraglich und liegt nicht im Sinne des Service public, welchen die SBB AG auch für sich bei passender Gelegenheit als Trumpf ausspielt.

Die Kommissionsmehrheit hat sich deshalb aufgrund verschiedener Argumente und Gründe für eine Gutheissung dieser Motion ausgesprochen:

1. Die SBB haben im September 2016 angekündigt, dass sie den bedienten Verkauf stark reduzieren wollen. Völliges Unverständnis bei den betroffenen Gemeinden, Kantonen und der Bevölkerung hat der empfindliche Service-public-Abbau mit der vorgesehenen Schliessung der 52 SBB-Drittverkaufsstellen auf 1. Januar 2018 ausgelöst, welche von Partnern wie Migrolino- und Avec-Shops, in Poststellen und von Privaten im Sinne des Agenturmodells geführt werden. Die Urheber der politischen Vorstösse auf Kantons- und Bundesebene sind mit dem Hinweis auf die operative Verantwortung der SBB vertröstet worden. Die SBB-Verantwortlichen sind aber nicht bereit, ihr Vorhaben des Service-public-Abbaus in den ländlichen Gebieten zugunsten von Verbesserungen in urbanen Gebieten nochmals zu überdenken und damit ein deutliches Signal zu geben. Damit wird genau das Gegenteil dessen angestrebt, wofür sich viele Bürgerinnen und Bürger bei der Service-public-Abstimmung engagiert haben.

2. Besonders stark betroffen vom SBB-Entscheid ist die Ostschweiz, welche mit Verkaufsstellenschliessungen grössere Bahnhöfe mit heute stolzen Umsätzen vom bedienten Verkauf völlig abhängt. Es wird nicht detailliert aufgezeigt, wie die Einsparung von 5 Millionen Franken durch Schliessung der 52 bedienten Verkaufsstellen umgesetzt werden soll. Die Kosten für die Verbesserung der Verkaufsstellen in den Städten und die damit verbundenen Investitionen werden nicht transparent aufgeführt.

3. Die Aussage der SBB, dass der Trend zum Billettkauf über elektronische Vertriebskanäle laufend zunehme, ist wohl richtig. Doch der Zeitpunkt für rein digitale Billettkäufe ist absolut verfrüht, da die verkaufsfördernden und kundenfreundlichen Drittverkaufsstellen bereits Ende kommenden Jahres ihre Türe schliessen müssten. Das Sparvorhaben der SBB ist im falschen Zeitpunkt ein falsches Signal und ein Leistungsabbau mit Verletzung der Grundversorgungsprinzipien eines funktionierenden und bezahlbaren Systems.

Ihre Kommission hat sich dafür ausgesprochen, dass sichergestellt werden muss, dass in Zukunft der Ticketbezug weiterhin für alle Menschen – auch für ältere und für Menschen mit einem Handicap – einfach und berechenbar möglich ist, auch an den betroffenen Halteorten der SBB-Drittverkaufsstellen.

Für eine Verlagerung des Pendler- und Freizeitverkehrs von der Strasse auf den öffentlichen Verkehr muss für eine erfreuliche Entwicklung auch der entsprechende Kundenservice gestärkt werden. Dazu gehören eben auch die Beratung und der Verkauf von Billetten im persönlichen Kontakt. Deshalb ist – ich möchte das im Namen der Kommission nochmals erwähnen – nicht die Frage zu stellen, ob, sondern wann sich die SBB von den Drittverkaufsstellen als Agenturlösung verabschieden können oder sollen.

Namens der Kommission beantrage ich Ihnen, entgegen dem Antrag des Bundesrates auf Ablehnung, die Motion gutzuheissen.

**Leuthard** Doris, Bundespräsidentin: Wir haben schon langsam ein grundsätzliches Problem. Sie wollen, und das steht auch im Gesetz, dass bundesnahe Unternehmen wie die SBB am Markt sein sollen. Sie sagen bei jeder Gelegenheit, sie sollen so gut sein wie Private, sie sollen gute Leistungen erbringen zu möglichst geringen Preisen, und sie sollen das eigenständig machen. Es sind keine Anstalten mehr, es sind Aktiengesellschaften. Gleichzeitig kommen Sie immer wieder und mischen sich in das operative Geschäft ein: dreckige Wagen, jetzt diese Verkaufsstellen usw. Es ist einfach nicht Sache des Bundesparlamentes, sich laufend ins operative Geschäft der bundesnahen Unternehmen einzumischen! Das ist eine grundsätzliche Diskussion, die wir immer wieder führen. Wir steuern diese Aktiengesellschaften, diese Unternehmen mit Leistungsaufträgen, mit Zielen, mit denen wir sagen, was sie erfüllen müssen – und nicht, indem wir uns die ganze Zeit ins Management einmischen, ohne dann auch zu sagen, wer die zusätzlichen Kosten zu tragen hat.



Es ist nicht Teil der Grundversorgung der SBB, dass sie in jeder Gemeinde eine Verkaufsstelle für Billette aufrechterhalten müssen. Das steht weder im Gesetz noch sonst wo. Das haben wir auch nicht: In meiner Gemeinde hatten wir noch gar nie ein "Lädeli", einen Kiosk oder eine andere Ticketverkaufsstelle, und solche Gemeinden gibt es zu Hunderten.

**AB 2017 N 1061 / BO 2017 N 1061**

Jetzt diskutieren Sie über 52 Kioske, die als Nebengeschäft noch ein paar Billette pro Tag verkaufen – 52 private Kioske, die im Nebengeschäft noch 1 Prozent aller Billette dieses Landes verkaufen. Und Sie wollen jetzt den SBB befehlen: Ihr dürft das im Moment nicht machen! Ihr müsst diesen Service und damit auch diese Kosten aufrechterhalten! Wenn die Schweiz keine anderen Probleme mehr hat, dann geht es uns wirklich extrem gut!

Sie haben das Management der SBB, die dafür verantwortlich sind, auch gehört. Es hat auch diversen Nationalräten in der Ostschweiz geschrieben und gesagt, man sei mit diesen Kioskbetreibern im Gespräch, man hat ihnen einheitliche Angebote unterbreitet. Die Hälfte der zehn privaten Stationshalterinnen und Stationshalter haben bereits Lösungen gefunden. Sie reden damit noch über ungefähr zwanzig Stellen, bei denen die Lösung noch offen ist. Man ist zum Beispiel in Giubiasco oder in Nottwil, wo es auch um Behinderte geht und wo die SBB selbstverständlich auch eine gute Lösung anbieten müssen, auf bestem Weg, bis Ende dieses Jahres Ersatzlösungen zu finden. Die SBB sind kein Unternehmen, das soziale Aspekte nicht ernst nimmt. Aber lassen Sie das das Management tun, und lassen Sie die Kompetenzen der Bundespolitik dort, wo sie gefragt sind, beim Grundauftrag, bei der Definition der Grundversorgung – und nicht bei den Diskussionen um fünfzig Kioske in unserem Land.

Deshalb lehnt der Bundesrat die Motion ab.

**Büchler Jakob (C, SG):** Frau Bundespräsidentin, Sie wissen, dass ältere Leute mit der Elektronik oftmals Probleme haben. Es ist auch schon vorgekommen, dass der Schalter geschlossen, der Automat defekt war, dass die Person einstieg und dann wegen Schwarzfahrens gebüsst wurde. Wissen Sie, Frau Bundespräsidentin, 32 000 Petitionsunterschriften sind bei den SBB-Verantwortlichen eingereicht worden; das Volk hat hier auch eine Meinung.

**Leuthard Doris, Bundespräsidentin:** Es ist klar, dass das nicht immer alles ohne Diskussionen geht. Wir haben vorhin über die älteren Fahrzeuglenkenden gesprochen, die sich auch anpassen müssen. Die Digitalisierung betrifft auch jede Bankfiliale – Bankfilialen gehen "by the way" viel schneller zu als SBB-Schalter. Es gibt auch das "Lädelisterven". Das Parlament kann diese Strukturen nicht aufrechterhalten, dies auch nicht in Bereichen, wo man noch viel mehr Unterschriften erhalten würde. Mit Blick auf das "Lädelisterven" würden die befragten Leute sagen, dass ihnen ihr "Dorflädeli" wichtig ist und dass sie es aufrechterhalten wollen. Unsere Aufgabe ist es, diese Entwicklung sozial abzufedern. Aufhalten werden wir sie aber nicht können, auch nicht, wenn Sie jetzt ein Moratorium beschliessen. Es wird trotzdem so weitergehen.

**Müller Thomas (V, SG):** Bei Debatten um Post und Bahn werfen Sie dem Parlament regelmässig vor, dass wir uns ins operative Geschäft einmischen. (*Zwischenruf Bundespräsidentin Leuthard: Ja!*)

Gegenfrage: Ist es nicht gerade Aufgabe des Parlamentes, sich in das operative Geschäft einzumischen, wenn sich Post und SBB nicht mehr um den Service public kümmern?

**Leuthard Doris, Bundespräsidentin:** Jetzt müssen Sie aufpassen. Wir können gerne wieder die Diskussion über die Poststellen führen; wir führen sie ja wahrscheinlich jetzt schon wieder. Das ist ja das Pendant. Die Post erfüllt den gesetzlichen Auftrag bezüglich der Zugangspunkte. Auch hier ist es so: Die SBB erfüllen den Grundversorgungsauftrag. Sie können finden, die SBB müssten mehr machen, als den Grundversorgungsauftrag zu erfüllen. Sie wollen die Zahl der Poststellen ins Gesetz schreiben statt die Zugänge. Sie wollen die Zahl der Kioske, die ein SBB-Ticket verkaufen sollen, ins Gesetz schreiben. Das dürfen Sie tun. Aber wenn das heutige Gesetz vom Unternehmen eingehalten ist, dann ist das Auftragserfüllung und Zielerreichung. Lesen Sie die GPK-Berichte zu diesen Unternehmen; Sie kennen sie. Sie sind einfach laufend wirklich in einem Konflikt.

**Hadorn Philipp (S, SO):** Geschätzte Frau Bundespräsidentin, ich kann Ihr Dilemma nachvollziehen. Die Argumente des Parlamentes sind zum einen teilweise so, dass man eine Grundversorgung nicht wirklich definieren will, zum andern dann gleichzeitig Eigenwirtschaftlichkeit oder auch Erträge verlangt. Das ist das eine. Das andere: Denken Sie nicht, dass der Bundesrat als Eigner gewisser Unternehmungen – das betrifft Ver-



kaufsstellen der SBB aber auch die Poststellen, Sie haben es erwähnt – eine besondere Verantwortung hat? Denken Sie nicht, dass er ein besonderes Interesse hat an den Auswirkungen auf die Dörfer, auf die Gemeinden, wo dies vorkommt? Rechtfertigt das nicht schlussendlich eine Intervention des Eigners ins operative Geschäft?

**Leuthard Doris**, Bundespräsidentin: Glauben Sie ja nicht, dass dem Bundesrat das alles egal ist! Ich treffe die Spitzen dieser Unternehmen alle sechs Wochen. Wir reden auch über solche Sachen und machen sie darauf aufmerksam, was vielleicht ein bisschen zu frisch ist und wo man Rücksicht nehmen muss – das tun wir. Dafür brauchen wir keine Motionen; Motionen sind verbindliche Aufträge. Wenn Sie hier eine Diskussion führen, weil Sie finden, es brauche auch ein politisches Signal, bin ich völlig einverstanden. Aber es ist ein Unterschied: Wenn Sie verbindliche Motionen annehmen, dann ist das einfach ein Befehl, eine Einmischung ins operative Geschäft, ohne dass eigentlich eine Gesetzesanpassung erfolgt.

**Badran Jacqueline** (S, ZH): Frau Bundesrätin, ich komme aus einem Quartier, wo es eine solche Verkaufsstelle hat. Sie ist hochrentabel und hochfrequentiert; sie ist in der Stadt Zürich. Soviel ich weiss, kosten diese Agenturen um die 5 Millionen Franken. Sie sind also wesentlich kostengünstiger als die klassischen Verkaufsstellen der SBB. Sparen Sie da nicht am falschen Ort? Macht da das Management nicht einen grösseren Fehler? Ist es deshalb nicht gerechtfertigt, dass wir uns dazu äussern?

**Leuthard Doris**, Bundespräsidentin: Der Bundesrat ist nicht das Management. Wir steuern mit strategischen Vorgaben und nicht, indem wir vorschreiben, wie viele Verkaufsstellen in Kiosken die SBB betreiben müssen. Nochmals: Es geht um 52 solche Punkte, um 1 Prozent der Billette. Auch wenn Sie sagen, 5 Millionen Franken seien jetzt nicht so viel; jemand muss das bezahlen. Sie möchten mehr Leistungen, mehr Ausbau. Die SBB sind zu 50 Prozent subventioniert, und überall, wo sie versuchen, ohne Leistungsabbau etwas anzupassen, sind Sie der Meinung: Nein, das geht nicht. Dann schreiben Sie es doch ins Gesetz – aber auch mit dem Kostenticket für die Bürgerinnen und Bürger hintendran.

Hier finde ich effektiv: Diese Schalter werden verschwinden, da ist sich auch die Kommission einig. Moratorien und Denkverbote bringen in diesen Zeiten also nichts. Nochmals: Das Management hat mit allen 52 Kiosken das Gespräch gesucht, und für die Hälfte gibt es bereits eine Lösung. Somit laden Sie den SBB einfach Kosten auf, die dann anderweitig Lücken verursachen, nämlich dort, wo der Service wirklich wichtig ist.

**Präsident** (Stahl Jürg, Präsident): Der Bundesrat beantragt die Ablehnung der Motion.

*Abstimmung – Vote*

(namentlich – nominatif; 17.3258/15387)

Für Annahme der Motion ... 93 Stimmen

Dagegen ... 79 Stimmen

(12 Enthaltungen)

AB 2017 N 1062 / BO 2017 N 1062