



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

STÄNDERAT/CONSEIL DES ETATS 13.09.17

*Antrag der Mehrheit*  
Ablehnung der Motion

*Antrag der Minderheit*  
(Häberli-Koller, Baumann, Engler, Hêche, Rechsteiner Paul)  
Annahme der Motion

*Proposition de la majorité*  
Rejeter la motion

*Proposition de la minorité*  
(Häberli-Koller, Baumann, Engler, Hêche, Rechsteiner Paul)  
Adopter la motion

**Präsident** (Bischofberger Ivo, Präsident): Sie haben einen schriftlichen Bericht der Kommission erhalten. Der Bundesrat beantragt die Ablehnung der Motion.

**Français** Olivier (RL, VD), pour la commission: La motion de la Commission des transports et des télécommunications du Conseil national charge le Conseil fédéral d'obliger les CFF à suspendre jusqu'en 2020 la fermeture de 52 points de vente de billets gérés par des tiers. Elle considère en effet que l'agenda prévu visant à des fermetures au 1er janvier 2018 est trop court pour permettre la mise en oeuvre de solutions techniques pour les clients concernés, d'autant qu'il apparaît que les offres de dédommagement soumises à ce jour pour certains points de vente ne correspondent qu'à une petite partie de l'indemnité actuellement versée. Le 13 juin dernier, le Conseil national a accepté cette motion, par 93 voix contre 79 et 12 absentions.

Notre commission a examiné cette motion à sa séance du 22 juin 2017. Elle a notamment entendu le directeur de l'Office fédéral des transports, Monsieur Peter Füglistaler. Celui-ci a souligné que le Conseil fédéral était responsable des objectifs stratégiques des CFF mais non de sa gestion opérationnelle. Toutefois, il a rappelé que le développement de la numérisation et la vente en ligne, par exemple, ont des impacts sur les structures des sociétés et des services, en particulier aux CFF. Lors de la discussion, chacun a reconnu que ces modifications structurelles avaient un impact émotionnel non négligeable, mais plusieurs membres de la commission ont relevé, comme le Conseil fédéral, l'importance de la répartition des responsabilités entre le Conseil fédéral et la direction des CFF, et ont réitéré leur souhait de ne pas la modifier en intervenant dans la gestion opérationnelle.

AB 2017 S 594 / BO 2017 E 594

Il a été rappelé qu'il est de la responsabilité de la direction des entreprises d'adapter le plan d'entreprise aux





besoins et usages des clients, cela qu'il s'agisse d'entreprises privées ou en mains publiques. Chacun reconnaît que l'usage d'Internet et des cartes de crédit, par exemple, facilite le quotidien des usagers et contraint les exploitants des CFF, de la Poste et des commerces en général à modifier leur structure du personnel et d'accueil. L'adaptation dans le temps de ces structures est de la responsabilité des directions opérationnelles des entreprises. C'est pourquoi la majorité de la commission estime qu'il est de la responsabilité des CFF d'apporter des adaptations de cas en cas au planning de restructuration.

Néanmoins, certains membres ont rappelé qu'il s'agirait d'un moratoire relativement court puisqu'il ne s'étendrait que jusqu'en 2020, soit sur un peu moins de deux ans et demi. Celui-ci permettrait selon eux d'assurer à la clientèle une phase transitoire et de maintenir l'offre avant que d'autres solutions, par exemple basées sur les applications numériques, puissent être proposées aux utilisateurs.

Au final, la commission, par 7 voix contre 5 et aucune abstention, vous recommande de rejeter cette motion. Une minorité de la commission composée de cinq membres, sur proposition de Madame Häberli-Koller, vous recommande de l'accepter.

**Häberli-Koller** Brigitte (C, TG): Ich bitte Sie, der Minderheit zu folgen und die Motion anzunehmen, und dies aus folgenden Gründen: Mit dem Moratorium bis 2020 wird den Betroffenen der notwendige Zeitraum gegeben, um Alternativen und neue Lösungen vorzubereiten und diese dann auch bis dahin umzusetzen – Lösungen, die den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden entsprechen und vor allem auch dem Grundversorgungsprinzip Rechnung tragen.

Die SBB als Rückgrat des öffentlichen Verkehrs in der Schweiz haben auch noch andere als rein betriebswirtschaftliche Interessen zu berücksichtigen. Der Bund nennt in seinen strategischen Zielen an die SBB auch explizit, dass die SBB auf einen einfachen und kundenfreundlichen öffentlichen Verkehr hinwirken sollen. Zudem stehen die Einsparungen von 5 Millionen Franken in keinem Verhältnis zum verursachten Abbau. Beispielsweise ist der Kanton Thurgau mit 11 Drittverkaufsstellen, das sind 21 Prozent der insgesamt 52 Verkaufsstellen, besonders betroffen. Diese 11 Verkaufsstellen erzielten 2015 übrigens einen Umsatz von 6,3 Millionen Franken. Die Drittverkaufsstellen erbringen einen sehr wertvollen und aufgrund des nicht immer ganz einfachen Tarfsystems wichtigen Beratungsservice für die Kundinnen und Kunden der SBB. Sie leisten einen wichtigen Service vor allem auch für jene Menschen, die aus verschiedenen Gründen ihr Billett nicht online, mobil oder über die Billettautomaten lösen können. 815 000 verkaufte Billette sprechen eine überaus klare Sprache.

Die von den SBB jetzt angekündigten Lösungen tönen zwar gut, trotzdem haben in den meisten Fällen erst Sondierungsgespräche stattgefunden, und vieles ist heute noch offen. Dies spricht ja eben genau für den Marschhalt bis 2020 in Bezug auf Schliessungen. So bleibt genügend Zeit für gute und nachhaltige Lösungen. Die Nachfrage nach bedienten Stellen ist nämlich nach wie vor gross. Wie gesagt, sind viele Menschen mit Handicap oder vor allem auch ältere Leute auf diese Stellen angewiesen.

Dann wurde eine Petition von verschiedenen Verbänden und Organisationen wie dem Schweizerischen Blinden- und Sehbehindertenverband, der Gewerkschaft des Verkehrspersonals, der Pro Bahn Schweiz, dem VCS, der Interessengemeinschaft öffentlicher Verkehr Schweiz, der Fédération romande des consommateurs, dem Konsumentenforum und den Grauen Panther Nordwestschweiz eingereicht, und zwar mit über 32 000 Unterschriften, die in kurzer Zeit – nämlich innert nur fünf Monaten – gesammelt wurden.

Für viele Gemeinden sind diese Verkaufsstellen auch ein nicht unwesentlicher Standortfaktor. Mit ihrem Service fördern sie die von Kantonen und Gemeinden angestrebte vermehrte Nutzung des öffentlichen Verkehrs. Zudem ist es so, dass die Poststellen, welche den Billettverkauf verlieren würden, ebenfalls noch weiter geschwächt würden. Wenn unsere beiden Vorzeigebetriebe, die Post und die SBB, bereit wären, weiterhin intensiv und gut zusammenzuarbeiten, wäre das mehr als wünschenswert.

Fazit: Die ersatzlose Aufhebung der heutigen Drittverkaufsstellen kommt zu früh. Der Bedarf nach Beratung und direktem Kauf ist ausgewiesen.

Die Minderheit der Kommission will das Rad der Zeit nicht zurückdrehen. Wir verlangen auch nicht etwas Unmögliches – nein, im Gegenteil: Wir wollen lediglich eine verträgliche und zeitlich zumutbare Lösung. Dank der von der Branche geplanten Vereinfachung und Digitalisierung wird der Bedarf zurückgehen. Das Moratorium bis 2020 ermöglicht es, für die Zeit danach kundengerechte Lösungen zu entwickeln.

Ich danke Ihnen für die Zustimmung zum Antrag der Kommissionsminderheit.

**Hêche** Claude (S, JU): Il est vrai que la Confédération doit prioritairement veiller au respect de la mission confiée aux CFF et limiter au strict minimum son intervention dans l'opérationnel. Mais n'est-il pas de notre responsabilité de nous assurer que les CFF doivent contribuer à une offre d'accès et d'utilisation des transports publics pour tous et dans les meilleures conditions possibles? En outre, dans la documentation que nous avons



reque, on peut lire que certaines associations se demandent si la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées est respectée en cas de fermeture de points de vente de billets CFF. Qu'en sera-t-il pour les personnes du quatrième âge? La question est également posée. On peut par ailleurs se demander si, par l'introduction de complications supplémentaires, on ne pousse pas certains utilisateurs des transports publics à se déplacer en voiture.

Pour ces quelques raisons, il vaut donc la peine de prendre un tout petit peu de temps pour trouver d'autres solutions aux fermetures prévues de points de vente de billets CFF. Je vous invite donc à soutenir la motion de commission et, donc, à suivre la minorité Häberli-Koller qui, effectivement, comme sa porte-parole vient de le préciser, souhaite que l'on prenne un peu de temps pour réfléchir à des adaptations nécessaires des infrastructures et pour trouver des solutions qui tiennent véritablement compte des besoins différents des clients concernés.

**Rechsteiner** Paul (S, SG): Im gleichen Sinne wie meine Vorrednerin und mein Vorredner lade ich Sie ein, der Minderheit und damit dem Nationalrat zu folgen. Niemand bestreitet, dass die Verkaufskanäle sich in Zukunft wandeln. Sie wandeln sich ja schon heute. So funktioniert die SBB-App viel besser als früher und hat sich weiterentwickelt. Diese Entwicklung wird weitergehen.

Die Frage ist, ob die traditionellen Verkaufskanäle deshalb mit der Geschwindigkeit eliminiert und reduziert werden sollen, wie dies die SBB-Spitze im Moment anstrebt. Dies betrifft die Kundinnen und Kunden, die traditionell unterwegs sind und ein Billett an einer Verkaufsstelle kaufen wollen, vor allem Ältere bzw. all diejenigen, die noch nicht mit einem Smartphone unterwegs sind. Es gibt immer noch Leute, nicht wenige, die nicht mit dieser Technologie unterwegs sind, und es soll in unserem freiheitlichen Staatswesen ja auch nicht verpflichtend werden, dass man nur noch so bedient wird. Es ist so, dass die SBB für die ganze Bevölkerung niederschwellig funktionieren sollen. In diesem Sinne wäre es diesen Leuten gegenüber ein wichtiges Zeichen, dass man diese traditionellen Kanäle zumindest aufrechterhält.

Was die SBB nun machen, ist aber auch eine schwierige Sache für jene Gemeinden und kleineren Städte, die heute mit diesen Agenturen funktionierende Verkaufsstellen haben. Im Kanton St. Gallen ist es wie im Thurgau oder im Jura: Es sind kleinere Städte wie Flawil, Rorschach, Altstätten, in denen es funktioniert. Alle Gemeindepräsidenten rufen uns auf, der Minderheit zuzustimmen. Auch Bad Ragaz ist als Tourismusdestination ein stark mitbetroffener Ort, an dem es eben nicht nur die Bevölkerung betrifft, sondern auch die Gemeinde selber. Die Gemeinden sind nachhaltig daran interessiert, dass man das Angebot nun so aufrechterhält.

AB 2017 S 595 / BO 2017 E 595

Politisch ist zu bemerken, dass es doch noch interessant ist: Bei der Post – wir werden ja diese Diskussionen wieder ausgedehnt führen – ist die Agentur das Modell, das für ländlichere Regionen angepriesen wird. Ausgerechnet hier soll das Agenturmodell nicht funktionieren. Klar sind es nicht die gleichen Bundesunternehmen, aber man sollte doch darauf Rücksicht nehmen. Diese Agenturen sind dort positiv, wo das Volumen etwas kleiner ist.

Eine letzte Bemerkung: Es ist Ihnen sicher nicht entgangen – ich habe diesen Gedanken ja hier entwickelt –, dass ich bezüglich der Fernverkehrskonzession nachdrücklich die Meinung vertreten habe, dass eine Fernverkehrskonzession aus einer Hand im System grosse Vorteile hat. Die SBB-Spitze und die SBB überhaupt können mir sicher nicht unterstellen, dass ich kein grosser Anhänger unserer Schweizerischen Bundesbahnen sei. Mir ist einfach jetzt aufgefallen – das ist vielleicht eine kleine pikante Note –, dass die BLS beim Anpreisen ihres Angebots Ende letzter Woche gesagt hat, sie sei viel kundenfreundlicher. Sie macht jetzt unter anderem – das ist eine ihrer Ideen – das Angebot des Ticketverkaufs im Zug durch das Personal.

Solche Dinge hören wir. Das geht etwas in die Richtung, die man auch von den SBB erwarten müsste: Kundenfreundlichkeit, positive Haltung auch zu älteren Kundinnen und Kunden, die diese traditionellen Kanäle schätzen. Man könnte sich auch viel nachträglichen Werbeaufwand ersparen, wenn man hier nicht Leute verprellen würde und wenn man auch mit den Gemeinden und den kleineren Städten in der Fläche so umginge, dass man sie nicht in eine Richtung zwingt, die am Schluss nichts anderes als Leistungsabbau bedeutet.

In diesem Sinne bitte ich Sie, der Minderheit zuzustimmen.

**Janiak** Claude (S, BL): Ich muss Ihnen gestehen, dass ich mich mit diesem Geschäft ausserordentlich schwer tue; Sie haben auch gesehen, dass ich nicht bei der Minderheit aufgeführt bin.

Die SBB haben ja schon in der Kommission ausführlich dargelegt, dass sie sich um Nachfolgelösungen bemühen, auch mit diesen Agenturen. Es ist also nicht so, dass das nicht infrage kommt wie bei der Post. Ich habe mich gestern noch einmal über den neuesten Stand informiert, und da habe ich einfach zur Kenntnis ge-



nommen, dass es nicht so ist, dass man keine Bemühungen unternimmt. Für mich ist es ein bisschen ähnlich wie bei der Post-Debatte: Die Kunden ändern ihr Verhalten schneller, als wir das hier drinnen glauben. Das ist doch die Realität! Das trifft im Übrigen auch auf die älteren Menschen zu. Ich kann mich erinnern, dass man noch vor ein paar Jahren den älteren Menschen nicht zugetraut hat, dass sie mit einem Handy umgehen können. Gehen Sie einmal am Morgen auf den Bahnhof: Dann können Sie sehen, wie sie alle, mit ihren roten Wandersocken ausgerüstet, ihr Handy am Ohr haben und sich ganz ähnlich wie die Jugendlichen verhalten. Es ist also nicht so, dass alle einfach rückständig bleiben.

Es geht also um Übergangslösungen, und letztlich geht es hier doch um die Frage, ob man den Bemühungen der SBB Glauben schenkt oder nicht – darum geht es! Hier ein Moratorium zu verlangen heisst für mich, dass man den SBB nicht glaubt, dass sie sich darum bemühen, mit diesen Agenturen Lösungen zu finden. Ich persönlich sehe bis jetzt keinen Grund, weshalb ich den SBB dieses Vertrauen nicht schenken sollte. Noch einmal, ich habe mir gestern alle einzelnen Informationen eingeholt und gesehen, wo überall Verhandlungen stattfinden und wo man schon Lösungen getroffen hat. Ich muss Ihnen also sagen, dass ich mit diesem Moratorium Mühe habe.

**Hösli** Werner (V, GL): Ich bin jetzt von den Voten, die hier gefallen sind, doch ein bisschen herausgefordert, und zwar auch deshalb, weil ich noch operativ tätig bin.

Ich muss Ihnen sagen, etwas vom Schlimmsten, was passieren kann, ist das Folgende: Die übergeordnete Behörde oder die Eigner geben Ihnen eine Strategie vor; da geht es ja meistens um Anpassungen an die neuesten Entwicklungen, um Kosteneffizienz, um günstige Preise. Dann setzt man Massnahmen um; das ist ja die Aufgabe, die man hat. Und plötzlich, wenn man diese Aufgabe in vollem Engagement wahrnimmt, wird das Ganze wieder umgekehrt. Dann heisst es: Ja, so geht das natürlich nicht! Dann, muss ich Ihnen sagen, wird es für einen operativ Tätigen, ob das jetzt die SBB sind oder jemand anderes, extrem schwierig. Denn dann geht es nicht mehr. Man macht alles, Kollege Janiak hat es erzählt: Die sind auf Kurs, die versuchen, das in die Wege zu leiten und mit den bestehenden Drittverkaufsstellen gute Lösungen zu finden. Aber das genügt dann den einen halt wieder nicht mehr, weil sie sagen: "Ja, jetzt können wir dann doch kein Billett mehr kaufen." Und dann wird alles wieder auf den Kopf gestellt. Dann gibt es nur noch eine grosse Frustration, weil man sagt: "Jetzt müsst ihr mir endlich einmal sagen, was eigentlich meine Aufgabe ist." Es ist natürlich schwierig, wenn diesen operativ Tätigen einfach von allen Seiten dreingeredet wird.

Es ist halt auch da wie überall, wie etwa beim "Lädelisterben", das wir alle miterlebt haben: Da werden Unterschriften gesammelt, ganze Bücher gemacht. Da steht, dass das nicht geschehen dürfe, man solle in diesem Laden einkaufen. Das geht vielleicht eine oder zwei Wochen so. Danach wird die ganze Übung wieder abgebrochen. Dann jagt man wieder ein neues Schwein durchs Dorf, und es sind wieder die Alltagsprobleme da. Da muss ich einfach sagen: Von meiner operativen Tätigkeit her habe ich mit diesem Vorgehen extrem Mühe. Jetzt ein Moratorium zu machen, entgegen allen strategischen Vorgaben, die die SBB vom Eigner erhalten haben, das werde ich nicht unterstützen.

**Müller** Damian (RL, LU): Ich denke, Sie kennen alle Nottwil. Sie wissen auch, dass dort der Standort des Schweizer Paraplegikerzentrums ist, mit zahlreichen Unfallopfern, die natürlich auch Hoffnung haben. 1085 querschnittgelähmte Patienten belegten im vergangenen Jahr 52 922 stationäre Pflage tage. Alle haben ein grosses Ziel: über den Rollstuhl in ihr Leben zurückzukommen, ein Leben, das aber auch immer anders sein wird, als es war. Um das Leben der Menschen im Rollstuhl einfacher zu machen, investierte das Paraplegikerzentrum viel, nicht nur für medizinische Eingriffe und für Betreuung. Das Zentrum hat den SBB eine gute Million Franken bezahlt, für bauliche Massnahmen am Bahnhof Nottwil, für die Anpassung der Perrons für Rollstuhlgänger oder für den Bau von Liften, und das schon vor 24 Jahren bei der Gründung der Klinik 1993. Das sind notabene alles Kosten, die mit dem geltenden Gleichstellungsgesetz heute eigentlich die SBB übernehmen müssten.

Nun wollen also die SBB den dortigen bedienten Bahnschalter auf Ende dieses Jahres schliessen, obwohl er nicht einmal von ihnen selber betrieben wird, sondern von der IG Nottwil. Die IG Nottwil besteht aus dem Paraplegikerzentrum, dem Seminarhotel Sempachersee und der Gemeinde Nottwil. Natürlich ist mir klar, dass die SBB einen Leistungsauftrag haben und dass der Bundesrat mit der strategischen Führung nicht in operative Angelegenheiten eingreifen will und kann; Herr Hösli hat das bereits erwähnt. Aber, geschätzte Mehrheit und Herr Hösli: Wenn der Bundesrat wegschaut, wenn die SBB ihre Kunden zu vernachlässigen beginnen, muss sich halt das Parlament für diese Interessen starkmachen! Ein Leistungsauftrag heisst eben nicht nur, finanziell möglichst gut abzuschneiden. Für die Bahn heisst ein Leistungsauftrag auch, eine Leistung für jene Leute zu erbringen, die nicht den Privatverkehr nutzen wollen oder können. Insbesondere für die ältere



Bevölkerung und für die Kunden des öffentlichen Verkehrs im ländlichen Raum steigt mit dem Abbau der SBB-Drittverkaufsstellen die Hürde für die Benützung des öffentlichen Verkehrs. In Nottwil gibt es besonders viele behinderte Personen, die den Bahnhof benützen. Sie sind froh um die Unterstützung von freundlichem und hilfsbereitem Personal.

Dass sich die Welt ändert, ist klar. Klar ist auch, dass man davor nicht die Augen verschliessen kann. Doch geben Sie den Akteuren auch die nötige Zeit, die sie für die Anpassungen brauchen. Drei zusätzliche Jahre sind es, welche das Moratorium für die 52 Bahnhöfe verlangt. Drei Jahre – das ist für die betroffenen Menschen, glaube ich, von Bedeutung, zumal das für das Budget der SBB auch verträglich wäre. Ich bin

AB 2017 S 596 / BO 2017 E 596

daher absolut der Überzeugung, dass wir, wenn wir hier dem Antrag der Kommissionsminderheit zustimmen, einen wichtigen Beitrag dazu leisten, dass die Möglichkeit besteht, innerhalb dieser drei Jahre Lösungen zu finden. Die Leute sollten nicht vor vollendete Tatsachen gestellt werden. Wir sollten im Sinne jener Menschen, die das wirklich benötigen – es geht hier nicht nur um die Handynutzung, sondern auch um die Anschlussmöglichkeiten –, die Zeit geben, damit Lösungen gefunden werden können.

**Rieder Beat (C, VS):** Ich werde hier die Minderheit unterstützen, das Moratorium also befürworten, weil es vielleicht den SBB Gelegenheit gibt, ihre Strategie zu überdenken.

Ich komme aus einer Gegend, die eine Drittverkaufsstelle hat, und zwar in einem Tourismusort. Diese Drittverkaufsstelle arbeitet Hand in Hand mit den örtlichen Tourismusakteuren. Sie funktioniert ideal, es ist eine Symbiose, die Synergien funktionieren einwandfrei, es läuft. Sie können sogar noch, anders als bei den SBB, ein Billett im Zug lösen. Sie riskieren also keine Busse. Das Unternehmen, das diese Linie betreibt, heisst BLS. Es versucht jetzt offensichtlich, auf dem Markt Fuss zu fassen, ein wenig Bewegung in den Markt zu bringen. Wieso können die SBB nicht die gleichen Dienstleistungen erbringen wie die BLS?

Ich frage mich, ob wir hier nicht in eine Systemdiskussion hineingeraten. Kollege Rechsteiner hat es erwähnt: Bei der Post ist es das Gleiche. Zuerst schliesst man die Poststelle und macht den Leuten vor, man eröffne eine Agentur. Klappt es dann nicht mit der Agentur, schliesst man auch die Agentur, und zuletzt bleibt nichts. Hier muss vielleicht auch einmal das Parlament, der Ständerat als Vertreter der Kantone, einen Pflock einschlagen und den SBB am Schluss einen Gedanken mitgeben: Überprüfen Sie einmal Ihre Strategie, überprüfen Sie einmal Ihre Kostenstruktur, und bedenken Sie doch auch einmal, dass Sie mit Drittpartnern Synergien schaffen können, die nicht nur im Interesse einer gewissen Bürokratie in diesen Unternehmen sind, sondern auch im Interesse der Bahnbenützer.

Ich unterstütze die Minderheit.

**Germann Hannes (V, SH):** Ich kann das Votum von Kollege Hösli ein Stück weit nachvollziehen. Ich bin in einer anderen Funktion auch Leidtragender einer sogenannten Eignerstrategie. Der Eigner macht die Vorgaben. In diesem Fall ist es der Bundesrat, der Vorgaben an die SBB macht, und darunter gehört unter anderem natürlich auch, dass kosteneffiziente Leistungen angeboten werden. Nun kann ich mir aber nicht vorstellen, dass in dieser definierten Eignerstrategie etwas von Leistungsabbau am Kunden aufgeführt ist respektive etwas, was den Kunden verlorenght. Das ist genau das Problem, das Dilemma, in dem eigentlich beide bundesnahen Betriebe stecken, die Post und die SBB – Herr Rieder hat es auch gesagt. Dieses Problem zu lösen ist wirklich schwierig.

Als Vertreter des Volkes, das ja eigentlich der Eigner dieser Unternehmen ist, sind wir hier, finde ich, schon gehalten, ihnen auch zu sagen, wie weit sie gehen dürfen und wo wir gewisse Schritte eben nicht als richtig erachten. Jüngstes Beispiel ist dieser Abbau. Wir lesen in den Unterlagen der Kommission, dass 52 SBB-Drittverkaufsstellen geschlossen werden sollen, was Einsparungen von 5 Millionen Franken bringt. Nun ja, 5 Millionen Franken sind viel Geld, aber für ein Unternehmen wie die SBB ist das wahrlich auch kein grosser Wurf. Hingegen gibt es x Leidtragende – Herr Müller hat es auch ausgeführt –, die nachher eben den Verlust an Kundennähe beklagen.

Ich muss Ihnen sagen, am liebsten würde ich mich als Kunde in den Zug setzen und dann dort alles regeln, was nötig ist – solange man den Platz nicht reservieren muss. Es kann ja bei den SBB auch vorkommen, dass man sogar die teuren Fahrten in der ersten Klasse stehend hinter sich bringen muss, was ja wahrlich auch kein Highlight ist. Aber solche Dinge schlucken die schweizerischen Kunden nach wie vor. Da sollten, meine ich, auch die SBB etwas mehr Flair für die Kundenbedürfnisse entwickeln und erkennen, was eben Sache ist in diesem Land, was man will. Und es darf nicht zulasten der Regionen gehen, denn am Schluss findet dieser Verkehr letztlich ja unter monopolähnlichen Bedingungen statt, machen wir uns nichts vor! Ich kann noch gut



damit leben, ich habe keine Wahl, ich muss jene Strecken benutzen, die ich brauche, und das sind in der Regel SBB-Strecken; bei anderen mag das anders sein.

Aber hier haben die Kunden einfach einen Service verdient, der ihnen gerecht wird. Die SBB dürfen die elektronischen Möglichkeiten vorantreiben, aber dann soll es bitte möglich sein, dass die Fahrtkosten auch im Zug beglichen werden, statt dass man wie heute jedes Mal dieses GA hinreichen muss! Dieses Hin und Her ist unnötig, man könnte das Ganze auch viel leichter erledigen. Wenn die SBB so weit sind, können wir wieder darüber reden. Dafür ist das Moratorium der Minderheit genau der richtige Ansatz. Es soll ja nur bis 2020 dauern, das ist wahrlich nicht alle Welt. Die SBB und wir alle werden das überleben, und die Kunden, die diese Verkaufsstellen weiter benutzen dürfen, sind Ihnen dankbar dafür – und ich persönlich auch.

**Wicki Hans (RL, NW):** Es kommt mir so vor wie bei Schliessungen von Geschäften in Quartieren, Kollege Hösli hat es erwähnt: Alle kämpfen dafür, dass irgendetwas geöffnet bleibt, aber niemand geht hin. Ich kann Ihnen sagen, das hat Stil vom Allerfeinsten. Wenn wir von der Schliessung einer Bahnstation sprechen, sind wir noch eine Stufe höher. Eine Bahnstation im Kanton Nidwalden wurde von drei bis vier Personen pro Tag besucht, sie bedingte Investitionen von 2 Millionen Franken. Da haben wir, der Regierungsrat, gesagt: "Kommt nicht infrage!" Die nächste Bahnstation ist fusstechnisch fünf Minuten entfernt – also nicht fünf Autominuten, sondern fünf Minuten zu Fuss.

Sie können sich nicht vorstellen, wie viele Personen die Petition unterschrieben haben, dass diese Bahnstation offen zu bleiben hat: 2950. Wenn alle diese Unterschreibenden die Bahnstation genutzt hätten, wären wir nie auf die Idee gekommen, sie zu schliessen.

Genau so kommt es mir jetzt hier bei diesen Drittverkaufsstellen vor. Die Vorgaben, die wir vom Parlament her gemacht haben, sind nicht so schlecht, sonst hätten wir sie ja nicht gemacht. Sie sind übrigens nicht nur wirtschaftlicher oder kommerzieller Natur, es gibt auch andere Vorgaben.

Jetzt muss ich aufgrund von konkreten und klaren Informationen einfach sagen: Die SBB bemühen sich wirklich, hier immer eine Lösung zu finden. Wollen wir jetzt diese Aktivitäten stören, indem wir den SBB den Rücken nicht stärken, sondern schwächen und dafür jene stärken, die behaupten, sie gingen hin, aber nie hingehen? Ich bin der Meinung: Nein. Es ist doch nicht so, dass die SBB nur schlecht handeln.

Im Fall Nottwil zum Beispiel – wenn man schon über Nottwil spricht – finden im Moment immer noch Gespräche statt. Sie wollen genau das, was damals vor 24 Jahren eine Zukunftslösung war, jetzt eben erarbeiten. Aber es ist halt noch nicht spruchreif. Es braucht für gute Verhandlungen immer zwei Seiten. Es braucht die eine Seite, die nicht vollständig auf ihren Forderungen beharrt, und es braucht die SBB, die auf die Leute zugehen und auf sie eingehen.

Ich bin der Ansicht, so schlecht machen die das nicht. In einem schwierigen Umfeld verhalten sich die SBB kulant und versuchen immer, möglichst Lösungen zu erarbeiten. Lassen wir sie arbeiten. Stärken Sie den SBB den Rücken, indem Sie jetzt dieses Moratorium nicht unterstützen, und sagen Sie klar: Zu den Vorgaben, die wir gemacht haben, stehen wir.

Deshalb bitte ich Sie, das Moratorium eben nicht zu unterstützen.

**Français Olivier (RL, VD), pour la commission:** La discussion que nous venons d'avoir confirme ce que j'ai dit plus tôt, à savoir qu'il s'agit d'un débat hautement émotionnel. Toutefois, il s'agit aussi d'un débat dans lequel nous devons prendre nos responsabilités. Nous définissons le rôle de chacun, donc celui des entreprises telles que les CFF. Nous pouvons d'ailleurs contredire leurs objectifs stratégiques ou en tout cas les obliger à les compléter conformément à la direction qui est donnée par le Conseil fédéral. Toutefois, si ce type de demande devait se répéter, cela deviendrait difficile.

AB 2017 S 597 / BO 2017 E 597

Je peux poser la question de cette manière: pourquoi n'intervenons-nous que pour les CFF et pas également pour les autres entreprises plus petites? Dans la commune où j'habite la moitié du temps, les citoyens n'ont pas vraiment été prévenus qu'ils allaient être privés de la présence physique à la gare de deux employés des CFF. Par contre, la commune – j'insiste – va chercher des solutions pour garantir cette présence physique indispensable. Or, dans le débat que nous venons d'avoir, nous n'avons pas du tout entendu parler du rôle des communes et du travail qu'elles font avec les CFF ainsi qu'avec les acteurs engagés sur le terrain. Avec cette motion, nous commençons à faire de l'ingérence dans les processus, ce qui rend les choses un peu compliquées. Nous pouvons prendre beaucoup d'exemples qui témoignent d'une perte de qualité des services. Prenons le projet d'horaire 2018 des CFF: pour la Suisse romande, c'est une catastrophe. Heureusement, nos politiques sont intervenus; il y a un échange et des débats, et nous espérons que, d'ici quelques semaines, les



CFF changeront leur feuille de route. Toutefois, cela a été dit, les CFF ont pour objectif d'être efficaces dans les processus. Pour ce faire, ils doivent faire des propositions et garantir le dialogue avec les tiers. Or on ne peut pas dire, en ce qui concerne l'objet que nous traitons aujourd'hui, qu'il n'y ait pas de tentative d'échange avec les tiers, bien au contraire – ou alors prouvez-moi l'inverse.

Je vous propose de suivre la commission et de raison garder. Il y a un effet de passion, mais il ne convient pas de faire croire aux clients qu'un moratoire de 18 ou de 24 mois changera quelque chose dans le futur.

Il s'agit aussi de rappeler que les autorités locales ont une grande responsabilité dans les mesures d'accompagnement et dans les mesures structurelles liées, entre autres, à la numérisation. Beaucoup de gens en parlent, beaucoup de personnalités politiques se sont fait connaître grâce à la numérisation; mais, lorsque les choses deviennent concrètes, il n'y a plus grand monde pour traiter de cette problématique. En l'occurrence, nous devons assumer nos responsabilités en accompagnant les choses conformément au rôle qui est le nôtre.

**Leuthard Doris**, Bundespräsidentin: Ich bin froh um das Votum von Herrn Ständerat Wicki, das eigentlich aufzeigt, dass das schon ein bisschen Verhältnisblödsinn ist, was wir hier diskutieren. Es ist eben wirklich so, dass die meisten Menschen sich anders verhalten. Die SBB machen das nicht, um jemanden zu plagen, sondern weil das Kundenverhalten sich geändert hat.

Es ist so, dass im letzten Jahr 18 Millionen Billette via Internet und Mobile-Apps verkauft wurden. Im ersten Halbjahr 2017 hat sich das Wachstum in diesem Bereich nochmals um 32 Prozent erhöht. Es sind noch 0,8 Prozent aller Billette, die an einem Schalter an einer Drittverkaufsstelle, um die es hier geht, erworben werden – 0,8 Prozent! Sie können schon sagen, zwei Jahre oder drei Jahre lang dürfe nichts passieren, aber der Markt wird sich weiterhin in diesem rasanten Tempo verändern. Wir wissen, das ist dann ein Hinausschieben des Entscheides bezüglich dieser Drittverkaufsstellen, aber er kommt, weil das Kundenverhalten sich ändert.

Sie haben jetzt gesagt, es seien vor allem Seniorinnen und Senioren, die man schützen müsse. Vor einer halben Stunde haben Sie jedoch gesagt, diese seien so gesund und fit, sie könnten auch die modernen Autos bedienen. (*Heiterkeit*) Ja, was sind sie jetzt? Ich glaube eben schon, dass auch viele Seniorinnen und Senioren selbstverständlich heute auch via App oder via Internet ein Billett bestellen können – sonst wäre der Markt ganz anders. Es gibt ja auch immer noch die Automaten, die ich persönlich viel komplizierter finde. Insofern glaube ich, es ist halt eine Entwicklung.

Schlussendlich muss man sagen: Auch bei diesen 52 Drittverkaufsstellen, um die es geht, wurde für die Mehrheit bereits eine Lösung gefunden, Frau Ständerätin. Bei acht der zehn privaten Stellen hat man eine Lösung. Zwei Stellen in Ihrem Gebiet haben abgelehnt, aus mir nicht bekannten Gründen, aber es ist so. Bei Nottwil ist man auf dem besten Weg, es sogar zu einem Center auszubauen. Die SBB betreiben ein Call Center Handicap. Man kann wie beim Hausdienst anrufen, und dann bekommt man den vollen Service. Das wird sogar ausgebaut.

Was gut ist: Die Appenzeller Bahnen werden künftig, ab dem 1. Januar, diese Verkaufsstellen anbieten, also ist hier auch schon eine Lösung für zig Stellen gefunden. Das ist für die Thurgauer gut. Für die St. Galler ist man noch im Gespräch mit Poststellen, um Synergien zu finden. Das macht das Unternehmen von sich aus. Dafür braucht es kein Moratorium, sondern das findet statt.

Vielleicht sind es am Schluss in der ganzen Schweiz noch zehn Drittverkaufsstellen, die strittig sind. Wenn Sie als Ständerat operativ auch noch das Problem dieser zehn Stellen lösen wollen, dann dürfen Sie das. Aber da hat Herr Ständerat Hösli vollkommen Recht: Das ist nicht Aufgabe des Ständerates. Sie könnten, wenn Sie wollen, das nächste Mal noch in den Leistungsauftrag hineinschreiben, dass die SBB soundso viele Drittverkaufsstellen aufrechterhalten müssen. Aber ich glaube nicht, dass das wirklich Sache der Politik ist.

Die SBB stehen im Clinch: Sie müssen einerseits den sich verändernden Kundenbedürfnissen Rechnung tragen und andererseits dies auch sozialverträglich gestalten. Ich habe wirklich nicht den Eindruck, dass sie das irgendwie zum Nachteil der Schweizerinnen und Schweizer machen würden. Um 0,8 Prozent der Billette geht es noch, vielleicht noch um zehn bis zwanzig Stellen, bei welchen man noch keine Lösung hat. Das ist, denke ich, wirklich kein Drama. Vielmehr ist das die Auswirkung einer Entwicklung, die mit der Digitalisierung einhergeht. Es wäre noch so gut, wenn Gemeinden oder andere sagen könnten, dass sie, wenn das gewünscht ist, eine solche Verkaufsstelle übernehmen. Dann würden sich die SBB sicher nicht dagegen wehren.

Ich bitte Sie deshalb, dem Antrag der Mehrheit Ihrer Kommission zuzustimmen.

#### *Abstimmung – Vote*

Für Annahme der Motion ... 28 Stimmen

Dagegen ... 17 Stimmen

(0 Enthaltungen)