

Vorlage an den Landrat

Beantwortung der Interpellation 2022/415 von Sandra Strüby-Schaub: «Schliessung SBB-Schalter in Sissach»

2022/415

vom 23. August 2022

1. Text der Interpellation

Am 30. Juni 2022 reichte Sandra Strüby-Schaub die Interpellation 2022/415 «Schliessung SBB-Schalter in Sissach» ein. Sie hat folgenden Wortlaut:

Der Presse konnte entnommen werden, dass die SBB den bedienten Schalter am Bahnhof in Sissach per 1. Oktober 2022 schliessen will. Dies bedeutet zweifellos ein weiterer Abbau des Service Public im Oberbaselbiet. Wer künftig z.Bsp. ein Gruppenbillett oder eine einfache Auskunft am Schalter braucht, muss nach Liestal reisen. Sowohl für Schulen, Vereine als auch für andere Gruppen ist dies ein nicht akzeptabler Leistungsabbau.

In der Beantwortung der Interpellation 2016/300 von Martin Rüegg mit dem Titel «Schliessung der SBB-Schalter in Gelterkinden und Muttenz» hält der Regierungsrat Folgendes fest (Frage 4.) «Es ist deshalb aus Sicht der Regierung sehr wichtig, dass an diesen Bahnhöfen auch zukünftig ein bedienter Verkauf von Billetten möglich ist.» Mit «an diesen Bahnhöfen» sind die verbleibenden fünf Billettschalter im Kanton Basel-Landschaft gemeint, unter anderem derjenige in Sissach.

Die Frage kommt auf, ob z.Bsp. für das Verschicken von Gepäck zukünftig ebenfalls bis nach Liestal gefahren werden muss. Davon muss leider ausgegangen werden. Dieser Dienst wird gerade während den Skiferien rege benutzt und eine weitere Verschiebung (nach der Schliessung von Gelterkinden nach Sissach) nun bis nach Liestal ist sehr ineffizient, mühsam und alles andere als ökologisch.

Abgesehen davon gibt es immer noch Menschen, die einfach darauf angewiesen sind, an einem bedienten Schalter ihr Billett oder Abonnement lösen zu können.

Der Regierungsrat wird um Beantwortung der folgenden Fragen gebeten:

1. Wurde der Regierungsrat über die Absichten der Schalter-Schliessung in Sissach durch die SBB informiert? Wenn ja, wie hat er darauf reagiert?
2. Ist es der Regierung oder der BUD möglich resp. setzt sie sich dafür ein, die Benutzerzahlen des Schalters in Sissach bei der SBB in Erfahrung zu bringen?
3. Ist der Regierungsrat bereit, bei der SBB gegen die Schliessung zu intervenieren?
4. Hat sich der Regierungsrat dafür eingesetzt, dass sich die Einsparungen im Vertrieb (Schliessung Schalter Gelterkinden und Muttenz) positiv auf die Höhe der Abgeltung

ausgewirkt haben, wie dies in der Beantwortung der Interpellation 2016/300 geschrieben wurde? Wie haben sich die vergangenen Schliessungen auf die Abgeltung ausgewirkt?

5. Ist die Regierung allenfalls bereit, eine gewisse finanzielle Beteiligung ins Auge zu fassen, um die Schliessung des Schalters zu verhindern?
6. Kann sich der Regierungsrat vorstellen, mit den SBB zu verhandeln und allenfalls Alternativen zur Schalterschliessung auszuloten?

2. Einleitende Bemerkungen

Gesamthaft gibt es schweizweit 722 Haltestellen und Verkaufspunkte. Die wichtigsten persönlichen Kontaktpunkte sind die heute 141 bedienten SBB Reisezentren (850'000 Kundeninteraktionen pro Monat) und das SBB Contact Center (240'000 Kundeninteraktionen pro Monat) [Zahlen 2019, vor Corona]. Gleichzeitig schreitet die Nutzung der digitalen Vertriebskanäle seit Jahren voran. 2020 wurden 61,4 % aller Billette und Abonnemente auf den digitalen Kanälen (Mobile und online) und 93,4 % selbstbedient (inkl. Billettautomat) vertrieben. Besonders erfreulich und wichtig ist die Nutzung durch alle Altersklassen. Die Corona-Pandemie hat die Kunden-Akzeptanz und Nutzung der digitalen Kanäle weiter beschleunigt. Deshalb streben die SBB eine Netzbereinigung mit anschliessend stabilem Vertriebsstellennetz bis 2027 an. Im Fokus steht eine Bereinigung des Vertriebsstellennetzes, d.h. aktuell bediente kleine Reisezentren aus dem Regionalnetz werden bis 2023 in Stationen mit Selbstbedienung umgewandelt.

Bahnhof-Kategorien und ihre Standards im Vertrieb

Die SBB wollen sich an der kundenorientierten Nachfrage ausrichten und verfolgen einen bedürfnisorientierten Ansatz. Nicht mehr der Absatz ist die relevante Grösse, sondern die Nachfrage nach Beratungs- und Serviceleistungen und damit die Kundenfrequenz. Insbesondere bei den mittleren und grossen Reisezentren ist deutlich feststellbar, dass trotz Absatzverlagerung auf die selbstbedienten Kanäle die Frequenzen praktisch konstant blieben [vor Corona]. Bei den kleinen Reisezentren ist die Entwicklung sehr unterschiedlich.

Auf Basis der Frequenz und der Lage im Netz hat die SBB zwei Kategorien geschaffen für das bediente Vertriebsstellennetz:

- Stammnetz im Vertrieb: Gross-Bahnhöfe mit nationaler und internationaler Bedeutung wie (z.B. *Basel SBB*), Stadt-Bahnhöfe mittlerer Grösse mit überregionaler Bedeutung (z.B. *Olten*) sowie Zentrums-Bahnhöfe kleinerer bis mittlerer Grösse mit regionaler Bedeutung (z.B. *Liestal*).
- Regionalnetz im Vertrieb: Regionalbahnhöfe (z.B. *Laufen, Sissach, Rheinfelden, Frick*)

Eine Anpassung im Vertriebsstellennetz erfolgt auf zwei Arten:

- Reduktion der Öffnungszeiten innerhalb der definierten Standards.
- Schliessung bedienter Reisezentren, wenn der Standort den definierten Schwellenwert unterschreitet (Kundenfrequenz: 30'000 p/a).

Das Ziel der SBB ist es, die Umwandlungen von bedienten Reisezentren in unbediente Haltestellen 2022 und 2023 vorzunehmen. Danach soll das Vertriebsstellennetz bis 2027 stabil bleiben.

Das Regionalnetz im Vertrieb der SBB im Kanton Basel-Landschaft

Im Kanton bilden die beiden bedienten Reisezentren Laufen und Sissach das Regionalnetz (Liestal: Stammnetz; Dornach-Arlesheim: Regionalnetz SO). In Laufen hatte die SBB 2019 ca. 12'500, in Sissach 15'500 Kundenkontakte pro Jahr. Beide Reisezentren liegen damit bezüglich der Frequenz also deutlich unter dem Schwellenwert für Regional-Bahnhöfe von 30'000 p/a. Eigentlich müsste die SBB aufgrund der Schwellenwerte beide Reisezentren schliessen.

Das Reisezentrum Laufen liegt an der Kantons- und Sprachgrenze Richtung Jura und dient dem gesamten deutschsprachigen Umland als Anlaufpunkt. Ins Reisezentrum Dornach sind es 16 ÖV-Minuten.

Das Reisezentrum Sissach liegt in unmittelbarer Nähe zum Zentrums-Bahnhof Liestal (5-8 ÖV-Minuten). In Richtung Mittelland sind es ins Reisezentrum Olten 14 ÖV-Minuten.

Aufgrund der besonderen Lage des Reisezentrums Laufen an der Sprachgrenze und mangelnder Ausweichmöglichkeiten der Kunden sehen die SBB im Rahmen dieser Netzbereinigung von einer Schliessung ab, nicht aber von einer Schliessung des Reisezentrums Sissach.

3. Beantwortung der Fragen

1. *Wurde der Regierungsrat über die Absichten der Schalter-Schliessung in Sissach durch die SBB informiert? Wenn ja, wie hat er darauf reagiert?*

Ja, die SBB haben im August 2021 auf Fachstufe ein Informationsgespräch mit der Abteilung öffentlicher Verkehr geführt. Diese wiederum hat anschliessend den Baudirektor informiert. In einem nächsten Schritt wurden durch die SBB die betroffenen Mitarbeitenden sowie die Standortgemeinde informiert.

Da der Regierungsrat keine rechtliche Grundlage hat, um den Entscheid der SBB rückgängig zu machen, musste er die Schliessung zur Kenntnis nehmen. Es gab keine Zustimmung zur Schliessung des Reisezentrums in Sissach durch den Regierungsrat. Zudem hat er auf die Wichtigkeit bedienter Reisezentren hingewiesen als Grundlage für eine hohe Kundenzufriedenheit.

2. *Ist es der Regierung oder der BUD möglich resp. setzt sie sich dafür ein, die Benutzerzahlen des Schalters in Sissach bei der SBB in Erfahrung zu bringen?*

Ja, denn die Kundenkontakte sind wie eingangs erwähnt der zentrale Indikator für die SBB, ob bediente Reisezentren bestehen bleiben oder nicht. Sissach hatte 2019 ca. 15'500 Kundenkontakte pro Jahr, etwa die Hälfte des Schwellenwertes für Regional-Bahnhöfe von 30'000.

3. *Ist der Regierungsrat bereit, bei der SBB gegen die Schliessung zu intervenieren?*

Die Kantone haben weder rechtlich noch vertraglich eine Handhabe, um gegen die Schalterschliessungen vorzugehen. Es gab von Seiten Regierungsrat Basel-Landschaft keine Zustimmung zur Schliessung des Reisezentrums in Sissach.

4. *Hat sich der Regierungsrat dafür eingesetzt, dass sich die Einsparungen im Vertrieb (Schliessung Schalter Gelterkinden und Muttenz) positiv auf die Höhe der Abgeltung ausgewirkt haben, wie dies in der Beantwortung der Interpellation 2016/300 geschrieben wurde? Wie haben sich die vergangenen Schliessungen auf die Abgeltung ausgewirkt?*

Bei den Offertgesprächen mit den SBB waren auch die Einsparungen betreffend die schweizweiten Schalterschliessungen ein Thema.

Es ist zu beachten, dass die Kosten für die Schalter nicht direkt auf der entsprechenden Linie belastet wurden. Die Kosten werden über einen Umlageschlüssel (ca. 10 % der Verkehrserträge) auf alle SBB-Linien umgelegt. Entsprechend werden auch die betroffenen Linien (S1 und S3) nicht eins zu eins entlastet. In diesen Vertriebskosten sind nicht nur die bedienten Schalter, sondern auch die Billettautomaten und die digitalen Vertriebskanäle enthalten. Tatsächlich sind diese Kosten seit 2017 eher gestiegen. Welche Einsparungen für BL letztlich durch die Schliessung der Schalter erzielt wurden, lässt sich aufgrund der dem Kanton vorliegenden Zahlen nicht eruieren. Diese Einsparungen wurden aber durch die steigenden Kosten für die Billettautomaten, die digitalen Vertriebskanäle und nicht zuletzt durch die Transaktionskosten (Kredit-, und Debitkartengebühren etc.) übertroffen.

5. *Ist die Regierung allenfalls bereit, eine gewisse finanzielle Beteiligung ins Auge zu fassen, um die Schliessung des Schalters zu verhindern?*

Da der Vertrieb in der Kompetenz der Transportunternehmen liegt, hat der Regierungsrat keinen Handlungsspielraum, sich finanziell an Reisezentren zu beteiligen. Zudem werden knapp 95 % aller Billette und Abonnemente selbstbedient vertrieben. Die Kundenwünsche gehen in die Richtung eines bargeldlosen Zahlungsverkehrs am Verkaufspunkt und nicht in Richtung kleiner Reisezentren im Regionalnetz. In Zukunft werden in diesem Bereich Investitionen nötig sein.

6. *Kann sich der Regierungsrat vorstellen, mit den SBB zu verhandeln und allenfalls Alternativen zur Schalterschliessung auszuloten?*

Auf Fachstufe hat ein solches Gespräch stattgefunden und Alternativen wurden intensiv erörtert.

Der Trend geht dahin, dass einfache Billette und Abonnemente verstärkt über selbstbediente Kanäle gekauft werden. Kunden suchen hingegen gezielt mittlere und grössere Reisezentren auf mit dem Wunsch nach persönlicher Beratung bei komplexen Fragestellungen. Diese Dienstleistung ist aus Sicht SBB von Dritten, deren Kerngeschäft es beispielsweise ist, einen Laden zu betreiben, nicht in der von ihr gewünschten Qualität möglich. Daher lassen die SBB grundsätzlich keinen Drittverkauf ihrer Produkte an deren Bahnhöfe zu.

Als Alternative zum klassischen Bahnschalter bieten die SBB neben den erwähnten Reisezentren das rund um die Uhr telefonisch erreichbare «SBB Contact Center» an. Auf diese Weise können Kundenanliegen von Personen, die mit elektronischen Geräten nicht vertraut sind, erfüllt werden. Das Kundenzentrum unterstützt u.a. beim Billett- oder Abokauf, bei Bedarf auch via Telefon bei der Bedienung des Billettautomaten. Zudem ist auf jedem Bahnhof eine Automaten-Helpline vorhanden.

Liestal, 23. August 2022

Im Namen des Regierungsrats

Die Präsidentin:

Kathrin Schweizer

Die Landschreiberin:

Elisabeth Heer Dietrich