



Schalter geschlossen

Service public Beinahe 40 Prozent der Bahnschalter der SBB sind in den vergangenen zwölf Jahren verschwunden. Und der Abbau geht unvermindert weiter. Lange Zeit verhielt sich die Politik ruhig, doch nun regt sich Widerstand gegen die Bundesbahnen.



Die Zahl der bedienten Bahnhöfe in der Schweiz sinkt in den kommenden zwei Jahren auf 141.

Bild: Pius Amrein (Nottwil, 7. September 2016)

Roger Braun

Es ist ein Kampf David gegen Goliath: da der Quartierverein Riesbach, dort die Schweizerischen Bundesbahnen. Die SBB haben angekündigt, den Bahnschalter des Zürcher Quartierbahnhofs Tiefenbrunnen am 1. Juli für immer schliessen zu wollen. Dagegen wehrt sich die Bürgerschaft. Der Präsident des Quartiervereins Urs Frey beklagt einen inakzeptablen Leistungsabbau. «Ob ältere Menschen, Ortsunkundige oder Reisende: Alle haben ein ungebrochenes Bedürfnis

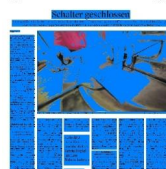
nach kompetenten Auskünften am Bahnschalter», sagt er.

In kurzer Zeit haben die Quartierbewohner über 1000 Unterschriften gegen die Schliessung gesammelt. Die Petition richtet sich direkt an Konzernchef Andreas Meyer. «Wir wehren uns damit nicht nur für unseren Quartierbahnhof, sondern auch gegen eine landesweite Entwicklung im öffentlichen Verkehr», sagt Frey.

Ob sich Meyer mit dem Fall vertieft beschäftigen wird, ist

zweifelhaft. Tiefenbrunnen ist nur ein Beispiel von Dutzenden von Schalterschliessungen im ganzen Land. 2005 verkaufte das SBB-Personal noch Billette an 262 Bahnhöfen. Ende des letzten Jahres waren es noch 162. Damit sind innerhalb von zwölf Jahren gegen 40 Prozent der Bahnschalter verschwunden. Von insgesamt 793 Bahnhöfen und Haltestellen in der Schweiz ist demnach nur noch jeder fünfte bedient.

**Dieses und nächstes Jahr
fallen 21 Schalter weg**



Ein Ende der Schalterschliessungen ist nicht in Sicht. Dieser Zeitung liegen Dokumente vor, die den weiteren geplanten Abbau beziffern. Demnach fallen dieses Jahr weitere neun Standorte weg – darunter jener in Tiefenbrunnen. Nächstes Jahr nimmt das Tempo des Abbaus gemäss den Planungen der SBB gar noch zu. Zwölf weitere Schalter sollen demnach geschlossen werden. Damit verbleiben 141 bediente Schalter in der ganzen Schweiz.

Die SBB verweisen auf den «unmissverständlichen» Auftrag des Bundes, das Bahngeschäft nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen zu betreiben. «Dass sich mit Billetten, die man an einer Hand abzählen kann, der Betrieb eines Schalters nicht finanzieren lässt, ist klar», sagt SBB-Sprecher Daniele Pallecchi. An den betroffenen Standorten gingen nur noch drei, vier Billette pro Stunde über den Tisch. «Würden die SBB diese Schalter weiterbetreiben, kämen sie in Konflikt mit den Eignerzielen des Bundes, nämlich eine angemessene Kostendeckung zu erzielen sowie haushälterisch mit ihren Mitteln umzugehen», sagt er.

Ähnlich wie die Post beim Umbau ihres Filialnetzes reagieren auch die SBB auf die Digitalisierung. So hat sich der Anteil der verkauften Billette am Schalter in den vergangenen vier Jahren von 26 auf 15 Prozent verringert. Stark steigend sind im Gegenzug die Verkäufe über das Mobiltelefon via App sowie über Internet, die 2013 noch einen Anteil von 13 Prozent ausmachten, heute aber bereits einen Drittel betragen. Unverändert wichtigster Absatz-

kanal sind die Automaten.

«Die SBB betreiben ein unrühmliches Versteckspiel um ihre Bahnschalter.»

Thomas Ammann
Nationalrat (CVP/SG)

Aus demselben Grund wollten die SBB auch ihre Drittverkaufsstellen aufgeben. Dabei geht es um Läden wie Migrolino, Valora-Kioske oder Poststellen, die anstelle der SBB Bahnbillette verkaufen. Im September 2016 kündigte der Bundesbetrieb an, die verbliebenen 52 Drittverkaufsstellen aus Kostengründen einzustellen. Doch das Parlament hielt dagegen und verordnete den SBB ein Abbauverbot bis 2020.

Politiker beklagen mangelnde Transparenz

Im Zusammenhang mit den eigenen Verkaufsstellen blieb es politisch lange Zeit ruhig. Das sei kein Zufall, sagt CVP-Nationalrat Thomas Ammann (SG). «Die SBB betreiben ein unrühmliches Versteckspiel um ihre Bahnschalter», kritisiert er. «Weil die Bundesbahnen nicht offen kommunizieren, fehlen der Politik die Entscheidungsgrundlagen, um angemessen reagieren zu können.» Ammann sagt, er habe

Verständnis dafür, dass die SBB mit der Zeit gehen müssten. Doch was fehle, sei Transparenz. «Wir kennen weder die Orte, die betroffen sind, noch die Kriterien, welche die SBB anwenden», sagt Ammann. «Selbst um die bloße Anzahl geschlossener Schalter wird ein Staatsgeheimnis gemacht.»

Per Postulat fordert Ammann vom Bundesrat eine Planungsübersicht über die Entwicklung der Bahnschalter sowie die Festschreibung einer Mindestanzahl an Verkaufsstellen. Für ihn kommunizieren die SBB nicht ehrlich. «Die Bundesbahnen geben ganz bewusst keine nationalen Daten bekannt, damit der Widerstand örtlich beschränkt bleibt», kritisiert der Vizepräsident der Gewerkschaft Transfair. Die SBB halten diese Kritik für ungerechtfertigt. Pallecchi verweist auf das Statistikportal des Bundesbetriebs. In der Tat ist dort die Zahl der Schalter aufgelistet – allerdings umfasst die Zeitreihe nur vier Jahre. Erst nach mehrmaligen Rückfragen erhält man Daten, die weiter zurückgehen – und den Abbau dokumentieren.

Der SBB-kritische Vorstoss von Ammann hat im Parlament gute Chancen. Sowohl Vertreter von Mitte-links wie auch die SVP signalisieren Unterstützung. SVP-Nationalrat Walter Wobmann (SO) vermisst ein Konzept des Abbaus und kritisiert das Tempo der Schliessungen. Er sagt: «Wenn die SBB wirklich sparen möchten, würden sie besser beim Wasserkopf des Managements ansetzen als dort, wo es die Bahnbenutzer trifft.»