

Konzernleitung · Hilfikerstrasse 1 · CH-3000 Bern 65

Quartierverein Riesbach
z.Hd. Urs Frey
Postfach
8034 Zürich

Bern, 27. Juni 2018

**Ihr Schreiben vom 7. Juni betreffend Petition für Beibehaltung des bedienten Schalters
beim Bahnhof Tiefenbrunnen**

Sehr geehrter Herr Frey

Ich danke Ihnen für Ihr Schreiben vom 7. Juni an Andreas Meyer und bestätigen Ihnen den Eingang Ihrer Petition. Aufgrund der Abwesenheit von Herr Andreas Meyer nehme ich gerne stellvertretend für ihn Stellung. Die Sorgen der lokalen Bevölkerung nehmen wir ernst. Deshalb können wir gut verstehen, dass die geplante Schliessung des bedienten Schalters beim Bahnhof Tiefenbrunnen für Sie und die Einwohner in der unmittelbaren Umgebung auf Kritik stösst. Vor diesem Hintergrund ist es uns ein Anliegen, Ihnen unseren Entscheid zu erläutern.

Es ist eine bekannte Tatsache, dass immer mehr Billette über SBB.ch, via App SBB Mobile und an den Billettautomaten verkauft werden. Schweizweit werden derzeit rund 85% aller Billettkäufe über diese selbstbedienten Kanäle abgewickelt. Dieser Trend setzt sich in Zukunft weiter fort. Deshalb überprüfen wir jährlich unser bedientes Vertriebsstellennetz.

In Zürich Tiefenbrunnen wurden 2017 bereits 92% aller Billette über den Automaten, Online oder Mobile bezogen. Pro Stunde werden im Durchschnitt lediglich acht Artikel am Schalter in Zürich Tiefenbrunnen verkauft. Mit der Umwandlung in eine Station mit Selbstbedienung per 1. Juli 2018 reagieren wir auf die stark abnehmende Nachfrage nach bedientem Verkauf in Zürich Tiefenbrunnen.

Am Bahnhof Zürich Tiefenbrunnen stehen rund um die Uhr drei moderne Billettautomaten zur Verfügung. Über die Gratis-Helpline Automaten unter der Nummer 0800 11 44 77 (24h/7 Tage, in vier Sprachen: D, F, I, E) unterstützen SBB Mitarbeitende die Kunden direkt per Telefon beim Billettkauf oder helfen bei technischen Störungen. Dieser Service ermöglicht beispielsweise

SBB AG
Konzernleitung
Hilfikerstrasse 1 · 3000 Bern 65 · Schweiz
Telefon +41 51 285 00 10
andreas.meyer@sbb.ch · www.sbb.ch

auch sehbehinderten Personen, den Automaten zu nutzen. Die SBB Billettautomaten erfüllen die gesetzlichen Vorgaben und sind dank taktilen Schildern und via Helpline somit für alle bedienbar. Der Rail Service ist ebenfalls jederzeit unter der Telefonnummer 0848 44 66 88 (Lokaltarif CHF 0.08/Min.) für Auskünfte und Buchungen erreichbar. Auch über SBB.ch und App SBB Mobile sind jederzeit Billette und Fahrplanauskünfte erhältlich.

Die persönliche und kompetente Beratung ist und bleibt wichtig – und gehört zu unserem Kerngeschäft. Als SBB müssen wir jedoch den sich wandelnden Kundenbedürfnissen, wie auch den betriebswirtschaftlichen Realitäten, gerecht werden.

Es ist uns durchaus bewusst, dass noch nicht alle Kundinnen und Kunden mit den digitalen Medien vertraut sind. Aus diesem Grund bieten wir auch Schulungen für die Nutzung der selbstbedienten Kanäle in Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnerorganisationen wie Rundum Mobil, Pro Senectute und der Swisscom Academy sowie in unserem SBB Schul- und Erlebniszug an. Auf sbb.ch/termin können unsere Kundinnen und Kunden auch einen Beratungstermin für digitale Kanäle im Reisezentrum Zürich Stadelhofen buchen.

Unser Verantwortlicher Reto Stampfli, Leiter Vertriebsgebiet Zürich Stadt, Vertrieb und Services SBB Personenverkehr, steht Ihnen unter reto.stampfli@sbb.ch oder +41 79 475 16 14 gerne bei weiteren Fragen zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gauderon'.

Philippe Gauderon
Mitglied der Konzernleitung
Leiter Infrastruktur