

## 7 Richtlinie „Fahrausweiskontrolle“

### Inhaltsverzeichnis

	<i>Seite</i>
<b>7.0 Vorbemerkungen und Rechtsgrundlagen.....</b>	<b>7.2</b>
<b>7.1 Fahrausweiskontrollformen .....</b>	<b>7.3</b>
<b>7.2 Organisation.....</b>	<b>7.3</b>
7.20 Melde- und Inkassowesen	7.3
7.21 Betriebliche Organisation	7.4
7.22 ServiceleiterIn	7.4
<b>7.3 Grundhaltung und Dienstkenntnisse .....</b>	<b>7.4</b>
7.30 Grundhaltung	7.4
7.31 Dienstkenntnisse	7.4
<b>7.4 Durchführung der Fahrausweiskontrolle.....</b>	<b>7.4</b>
7.40 Allgemeines und Verhalten gegenüber Fahrgästen	7.4
7.41 Fahrgäste ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis	7.5
7.42 Verweigerung der Angabe der Personalien	7.5
7.43 Gewalt und Drohung gegen Personal	7.6
7.44 Flucht von Fahrgästen	7.6
7.45 Personen, die öffentliches Ärgernis erregen	7.6
7.46 Billettautomaten- und Entwerterstörungen	7.6
7.47 Betriebsstörungen	7.6
7.48 Abgelaufene Grundkarten zu persönlichen Abonnements	7.6
<b>7.5 Besonderheiten.....</b>	<b>7.6</b>
7.50 Inhaberinnen und Inhaber von persönlichen Abonnements ZVV	7.6
7.51 Verzicht auf die Erhebung der Gebühr	7.7
7.52 Benützung der 1. Klasse mit einem Fahrausweis 2. Klasse	7.7
7.53 Allein fahrende Kinder	7.7
7.54 Anspruch auf ermässigte Preise; Gruppen und Familien	7.7
7.55 Benützung des Nachtnetzes ohne Nachzuschlag	7.7
7.56 Velos und Hunde	7.7
7.57 Missbrauch sowie Angabe falscher Personalien und Adressen	7.7
7.58 Mithilfe zum Missbrauch	7.8
7.59 Fälschung von Fahrausweisen	7.8
<b>7.6 Anwendung der Gebühren .....</b>	<b>7.9</b>
<b>7.7 Aufgaben, Inkasso.....</b>	<b>7.10</b>
7.70 Vorbemerkung	7.10
7.71 KundenberaterInnen: Aufgaben	7.10
7.72 Verkaufsstellen: Aufgaben, Kulanz	7.11
7.73 Inkassostellen: Aufgaben, Fristen	7.12
<b>7.8 ZVV-Datenpool .....</b>	<b>7.13</b>
7.80 Grundlage	7.13
7.81 Zweck des Datenpools	7.13
7.82 Wirkung des Datenpools	7.13
7.83 Auflagen zum Datenschutz	7.13
7.84 Kunden- und Vorfallsdaten	7.13
7.85 Zuständigkeiten	7.13

## 7.0 Vorbemerkungen und Rechtsgrundlagen

- 7.000 Diese Richtlinien halten sich an massgebliche Bestimmungen folgender Gesetze und Vorschriften:
- Bundesgesetz über die Personenbeförderung (Personenbeförderungsgesetz PBG)
  - Verordnung über die Personenbeförderung (VPB)
  - Schweizerisches Strafgesetzbuch (StGB)
  - Gesetz über den öffentlichen Personenverkehr (PVG)
  - Verbundtarif 651.8 des Zürcher Verkehrsverbunds
  - Allgemeiner Personentarif 600 und Tarif 600.5 (Reisende ohne gültigen Fahrausweis / Missbrauch, Fälschung), sofern nicht der Verbundtarif 651.8 anwendbar ist.
  - Registrierte Datensammlung Tax 600
  - Richtlinien über den Datenschutz vom 12.12.04 mit dem DSB des Kantons Zürich
- 7.001 Gemäss Art. 20 Personenbeförderungsgesetz (PBG) in Verbindung mit Art. 57 Verordnung über die Personenbeförderung (VPB) müssen Reisende ohne gültigen Fahrausweis einen Zuschlag, nachfolgend Gebühr genannt, bezahlen. Die Höhe der Gebühr richtet sich nach dem Aufwand, den der Reisende dem Verkehrsunternehmen verursacht, nach dem mutmasslichen Einnahmeausfall und danach, ob der Reisende
- a) unaufgefordert erklärt hat, er besitze keinen gültigen Fahrausweis;
  - b) eine Strecke benutzt, auf der er den Fahrausweis selbst hätte entwerfen müssen.
- Der Zuschlag kann erhöht werden, wenn die reisende Person zum wiederholten Mal keinen gültigen Fahrausweis vorweist.  
Ein missbräuchlich verwendeter Fahrausweis kann eingezogen werden. Die Höhe der Gebühr, die Ausnahmefälle und die Erstattung werden in den Tarifen festgesetzt.
- 7.002 Die Handhabung von Kulanzen etc bei Fahr- und Vergünstigungsausweisen des nationalen Verkehrs (zBsp. Streckenabo, Gleis 7, HTA, GA etc) ist in den betreffenden nationalen Tarifen nachzuschlagen.
- 7.003 Im Wiederholungsfall innerhalb von 2 Jahren (ab Vorfalldatum) erhöhen sich die Gebühren für Fahren ohne gültigen Fahrausweis. Um die Gebührenstaffelung verbundweit durchsetzen zu können, betreiben die Inkassocenter von SBB, VBZ, PostAuto und THURBO den ZVV-Datenpool (siehe Ziffer 7.8).
- 7.004 Mit Ablauf von 10 Jahren verjähren Gebührenforderungen für Fahrten ohne gültigen Fahrausweis (Obligationenrecht OR, Artikel 127).
- 7.005 Die strafrechtliche Verfolgung bleibt gemäss Art. 20 Personenbeförderungsgesetz (PBG) vorbehalten, d.h. dass der Reisende neben der Bezahlung der Gebühr als Abgeltung für den administrativen Aufwand und den Einnahmeausfall zusätzlich mit einer Strafverfolgung rechnen muss. Die entsprechenden Strafbestimmungen finden sich in Art. 57 PBG und im Strafgesetzbuch.
- 7.006 Gemäss Gesetz über den öffentlichen Personenverkehr (PVG), § 17 Abs. 4 erlässt der Verkehrsverbund Richtlinien über die Fahrausweiskontrolle. Deren Anwendung und Durchsetzung obliegt den Transportunternehmungen. Nachstehende Bestimmungen regeln die Fahrausweiskontrolle im Verbundtarifgebiet.
- 7.007 Für Verkehrsunternehmen, die mit dem Zürcher Verkehrsverbund eine (Langfrist-) Vereinbarung oder einen Zusammenarbeitsvertrag abgeschlossen haben (SBB, BDWM, THURBO, SOB, BRER), sind nachstehende Bestimmungen verbindlich.
- 7.008 Die Verkehrsunternehmen erlassen je nach den örtlichen Bedürfnissen ergänzende, betriebsorientierte Bestimmungen.
- 7.009 Fahrausweiskontrollen dienen der Sicherung der Einnahmen. Sie sind in allen Fahrzeugen, unabhängig vom Kontrollsystem, durchzuführen. Alle Fahrzeuge sind mit einem entsprechenden Hinweis zu versehen.
- 7.010 Unter „Personalien“ sind alle relevanten Angaben zur eindeutigen Identifikation des Fahrgastes zu verstehen (zBsp. gemeldeter Wohnsitz etc.)

- 7.011 Für die Kontrolle von E-Tickets und SMS-Nachtzuschlag gelten für ZVV-Fahrausweise die ZVV-Bestimmungen, für Billette des Direkten Verkehrs diejenigen des T 600, Kapitel 4, resp. des T 695.

## 7.1 Fahrausweiskontrollformen

- 7.10 Verbundfahrausweise werden auf allen Linien innerhalb des Verbundtarifgebiets anerkannt. Züge des Fernverkehrs können mit Verbundfahrausweisen benutzt werden, sofern Start- und Zielbahnhof und der ganze Reiseweg im Verbundtarifgebiet liegen.
- 7.11 Im Verbundtarifgebiet werden die folgenden Kontrollformen angewendet:
- 7.12 Integraler Sichtbetrieb
- S-Bahnen
  - Verkehrsbetriebe Zürich, Stadtnetz, inkl. Polybahn und Dolderbahn (ohne die mit Quartierbussen betriebenen Linien)
  - Stadtbus Winterthur, Stadtnetz
  - Luftseilbahn Adliswil – Felsenegg
  - Spezialregelung Fernverkehrszüge (Billettpflicht gemäss T 600, Klassen- und Streckenwechsel sind weiterhin möglich).
- 7.13 Begrenzter Sichtbetrieb  
Orts- und Regionalbuslinien, die eines der drei folgenden Kriterien erfüllen, wenden den Sichtbetrieb von Betriebsbeginn bis 21:00 Uhr an:
1. Frequenzen von mehr als 500 Fahrgästen je Werktag
  2. Gemeinsamer Fahrzeugeinsatz mit anderen Sichtbetriebslinien
  3. Mehrere gemeinsame Haltestellen mit anderen Sichtbetriebslinien.
- Ab 21:00 Uhr wird die konventionelle Fahrausweiskontrolle gemäss Ziffer 7.14 angewendet.
- 7.14 Konventionelle Fahrausweiskontrolle  
In allen Fällen, die nicht unter Ziffer 7.12 und 7.13 fallen, erfolgt die lückenlose Fahrausweiskontrolle durch das Fahrpersonal.
- 7.15 Grosskontrolle  
Die Grosskontrolle kann bei allen oben beschriebenen Kontrollformen durchgeführt werden. Die Grosskontrolle wird durch das Fahrpersonal im voraus angekündigt; die Kontrolle findet auch bei aussteigenden Fahrgästen sowie im Umkreis der Fahrzeigtüren auf der Haltestelle statt.

## 7.2 Organisation

### 7.20 Melde- und Inkassowesen

- 7.200 Es werden folgende Meldeformulare verwendet:

SBB, BDWM, SOB und THURBO:

- Formular 7000
- Stichkontrollzuschlag oder PP-Billett

Übrige Verkehrsunternehmen:

- Aufforderung
- Quittung

- 7.201 Die Daten werden elektronisch erfasst.

- 7.202 Massgebend für die Zuschreibung in den ZVV-Datenpool ist, unabhängig eines Fahrausweises, dass der Kontrollort im betreffenden Fahrzeug innerhalb des Selbstkontrollbereichs des ZVV liegt. Befindet sich dieser Kontrollort an der Verbundgrenze (kein weiterer Halteort zwischen dem Kontrollort im ZVV und der Verbundgrenze), so ist relevant, dass in Richtung ZVV gefahren wird. Beispiele:

Kontrolle in Rafz, Fahrt nach Bülach: ZVV-Fall.

Kontrolle in Rafz, Fahrt nach Schaffhausen: THURBO-, resp. FlexTax-Fall.

Das Formular 7000 entspricht der Aufforderung, der Stichkontrollzuschlag und das PP-Billett der Quittung. Nachfolgend wird nur die Bezeichnung «Aufforderung» bzw. «Quittung» verwendet.

- 7.203 Die Formulare/Fahrpreispauschalen tragen den Vermerk „Gültig 1 Stunde zur Fahrt in allen ZVV-Zonen“.
- 7.204 Die Inkassostellen werden von den SBB, von der THURBO, von den VBZ und von PostAuto geführt. Die SBB und die THURBO besorgen das Inkasso für ihre Unternehmen, die VBZ für ihr eigenes Unternehmen und alle in ihrem Marktgebiet tätigen Verkehrsbetriebe. PostAuto ist für das Inkasso aller übrigen Verkehrsunternehmen innerhalb des Selbstkontrollbereichs des Verbundgebiets verantwortlich.

## **7.21 Betriebliche Organisation**

- 7.210 Dienstpläne, Einsatzkonzepte und Grosskontrolleinsätze werden von den VBZ für ihr eigenes Unternehmen und alle in ihrem Marktgebiet tätigen Verkehrsbetriebe erstellt. Die SBB (Transportpolizei TPO) zeichnen sich verantwortlich für die entsprechenden Aufgaben bei den SBB sowie dem ZVV-Kontrollpool (c/o PostAuto Zürich, für alle übrigen Verkehrsunternehmen innerhalb des Verbundgebiets). Dienstpläne, Einsatzkonzepte und Grosskontrollen sind laufend den Bedürfnissen und den Veränderungen der Schwarzfahrerquote anzupassen.

## **7.22 ServiceleiterIn**

- 7.220 Als KundenberaterInnen gelten das Kontrollpersonal und die ServiceleiterInnen.
- 7.221 Das Fahr- und Sicherheitspersonal sowie die Transportpolizei (TPO) kann die Aufgaben der KundenberaterInnen wahrnehmen.

## **7.3 Grundhaltung und Dienstkenntnisse**

### **7.30 Grundhaltung**

- 7.300 Die KundenberaterInnen repräsentieren das Verkehrsunternehmen und den Zürcher Verkehrsverbund. Ihr Einsatz ist präventiv, dient der Sicherung der Einnahmen und vermittelt den Fahrgästen ein Gefühl der Sicherheit. Durch überzeugende Präsenz, präzise Information und Durchsetzung des Verbundtarifs halten sie das Fahren ohne gültigen Fahrausweis in engen Grenzen.
- 7.301 Das Verhalten der KundenberaterInnen zeichnet sich aus durch Freundlichkeit, gute Betriebs- und Fachkenntnisse und gepflegte Erscheinung. Ihre Tätigkeit definiert sich zu einem wesentlichen Teil als aktiver Kundendienst und hat grosse Wirkung nach aussen.

### **7.31 Dienstkenntnisse**

- 7.310 Die KundenberaterInnen müssen in folgenden Bereichen ausgebildet sein:
- Tarifbestimmungen
  - Beförderungsbestimmungen
  - Fahrausweise und deren Gültigkeits- und Entwertungsmerkmale
  - Linien-, Tarifzonen- und Fahrpläne
  - massgebende Bestimmungen des Personenbeförderungs- und Strafrechts
  - alle dienstlichen Anordnungen und Mitteilungen des Verkehrsunternehmens
  - Kundenorientierung

## **7.4 Durchführung der Fahrausweiskontrolle**

### **7.40 Allgemeines und Verhalten gegenüber Fahrgästen**

- 7.400 Die Anordnungen über die Durchführung von Fahrausweiskontrollen und unternehmensbezogene Spezialaufgaben der KundenberaterInnen, namentlich die Teamgrössen, die Grosskontrolle, die Bekleidung (Zivil oder Uniform), die Zeiten, die Dispositionen und die Ausrüstung, trifft das für die Fahrausweiskontrolle zuständige Unternehmen.

- 7.401 In Fahrzeugen mit konventioneller Fahrausweiskontrolle ist das Fahrpersonal für die Kontrolle der Fahrausweise verantwortlich. Es ist berechtigt, bei Verweigerung der Bezahlung des Fahrpreises oder bei Missbrauch und vermuteter Fälschung die gesicherten Personalien aufzunehmen. Die Gebührenerhebung erfolgt jedoch ausschliesslich über die Inkassostelle.
- 7.402 Das Fahrpersonal auf Linien mit integralem oder begrenztem Sichtbetrieb kann jederzeit Fahrausweiskontrollen, auch mehrmals, durchführen. Es ist berechtigt, die gesicherten Personalien aufzunehmen, wenn der Fahrgast keinen Fahrausweis hat, die Bezahlung des Fahrpreises verweigert sowie bei Missbrauch (z. B. Angabe falscher Personalien und Adressen etc.) und vermuteter Fälschung des Fahrausweises. Die Gebührenerhebung erfolgt jedoch ausschliesslich über die Inkassostelle.
- 7.403 Das Fahrpersonal benötigt keinen Kontrollausweis. Die KundenberaterInnen in Zivilkleidung haben den Kontrollausweis unaufgefordert und gut sichtbar vorzuweisen. Uniformierte KundenberaterInnen zeigen den Ausweis auf Verlangen.
- 7.404 Die KundenberaterInnen in Zivil verhalten sich vor Eintreffen des Fahrzeugs unauffällig.
- 7.405 Die Fahrausweise sind sorgfältig zu prüfen hinsichtlich:
- den räumlichen Geltungsbereich (Tarifzonen oder Anzahl Haltestellen bei Kurzstrecken)
  - die zeitliche Gültigkeit
  - die Benützungsberechtigung bei persönlichen Abonnements (z.B. Foto und Nummer)
  - die Benützungsberechtigung bei vergünstigten Fahrausweisen (Altersnachweis, Halbtax usw.)
  - Fälschungen und Missbrauch.
- Erfolgt keine Beanstandung, ist der Fahrausweis dem Fahrgast mit Dank zurückzugeben.
- 7.406 Bei allen Beanstandungen ist das Prinzip der Verhältnismässigkeit zu wahren.
- 7.407 Wenn Fahrgäste beleidigend oder provozierend werden, haben die KundenberaterInnen Ruhe zu bewahren.
- 7.408 Es darf niemals in die Taschen eines Fahrgastes gegriffen oder gutmeinend seine Geldbörse geöffnet werden. Fahrgäste sind nie zu duzen, sondern mit Anstand zu behandeln.

#### **7.41 Fahrgäste ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis**

- 7.410 Fahrgäste, die ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis angetroffen werden, sind freundlich, sachlich und ruhig über den Grund der Beanstandung aufzuklären. Die Personalien des Fahrgastes sind in der Regel gesichert festzustellen und vollständig zu erfassen, auch bei Barzahlenden. Die Personalien sind, wenn immer möglich, anhand eines amtlichen Ausweises festzustellen. Überprüfende Auskünfte werden bei der Inkassostelle, der Polizei oder der Einwohnerkontrolle eingeholt. Ausnahmsweise können sie auf andere geeignete Weise eingeholt werden, z.B. telefonisch bei Bekannten oder Verwandten, wozu der Fahrgast sein Einverständnis geben muss. Der Fahrgast ist zur Zahlung der Gebühr gemäss Verbundtarif und/oder des Fahrpreises aufzufordern, resp. zu informieren, dass er für den der Gebührenstaffelung entsprechenden Betrag vom Inkassocenter eine Rechnung mit Einzahlungsschein erhalten wird.
- 7.411 Die KundenberaterInnen der VBZ geben bei der Erfassung eine Aufforderung sowie einen Einzahlungsschein über CHF 75.- resp. 100.- ab und informieren den Kunden, dass sich im Wiederholungsfall die Gebühr erhöht und er für den Differenzbetrag eine Zusatzrechnung erhalten wird. Die Aufforderung und der Einzahlungsschein sind mit einem entsprechenden Aufdruck „Im Wiederholungsfall kann sich dieser Betrag erhöhen“ versehen.
- 7.412 Beharrt ein Fahrgast auf Barzahlung, so sind die so sind die Gebühr (Ansatz für den 1. Fall) und die Fahrpreispauschale einzuziehen und mit einer Quittung zu verrechnen. Der Kunde ist darauf aufmerksam zu machen, dass sich im Wiederholungsfall die Gebühr erhöht und er für den Differenzbetrag eine Zusatzrechnung erhalten wird. Die Quittung ist mit einem entsprechenden Aufdruck „Anzahlung, im Wiederholungsfall kann sich dieser Betrag erhöhen“ versehen.

#### **7.42 Verweigerung der Angabe der Personalien**

- 7.420 Weigert sich ein Fahrgast, die Gebühr und/oder den Fahrpreis zu bezahlen sowie seine Personalien anzugeben bzw. kann er keinen Ausweis vorzeigen und verweigert er das Einverständnis zur Einholung von geeigneten Auskünften bei Drittpersonen, ist in erster Linie betriebliche Hilfe

oder die Polizei anzufordern.

- 7.421 Dem Fahrgast kann das Aussteigen bis zum Eintreffen der Hilfe verweigert werden. Erscheint es sinnvoll, ist mit dem Fahrgast an geeigneter Stelle auszusteigen.
- 7.422 Kann keine Hilfe angefordert werden, ist der fehlbare Fahrgast von der Weiterbeförderung auszuschliessen. Auf Linien mit konventioneller Fahrausweiskontrolle kann dem Fahrgast die Beförderung in jedem Fall verweigert werden.
- 7.423 Fahrgäste ohne festen Wohnsitz in der Schweiz sind der Polizei zu übergeben.
- 7.424 Kinder unter 12 Jahren und Personen mit einer Behinderung dürfen nicht über den Zielort hinaus festgehalten oder aus dem Fahrzeug gewiesen werden.

#### **7.43 Gewalt und Drohung gegen Personal**

- 7.430 Die Personalien des Fehlbaren sind gesichert festzustellen.

#### **7.44 Flucht von Fahrgästen**

- 7.440 Versucht der Fahrgast nach Tätlichkeiten zu fliehen, dürfen aktive Handlungen (z.B. Festhalten) angewendet werden.
- 7.441 Bei im Fahrzeug angekündigten Fahrausweis- / Grosskontrollen dürfen die Fahrgäste während des Aussteigens und im Umkreis der Fahrzeugtüren auch auf der Haltestelle kontrolliert werden. Bereits im Fahrzeug angesprochene Fahrgäste dürfen im Umkreis der Fahrzeugtüren auch auf der Haltestelle kontrolliert werden.

#### **7.45 Personen, die öffentliches Ärgernis erregen**

- 7.450 Personen, die öffentliches Ärgernis erregen, sind diskret zum Verlassen des Fahrzeugs aufzufordern (Hilfe anbieten). Sie verlieren damit ihren Beförderungsanspruch.

#### **7.46 Billettautomaten- und Entwerterstörungen**

- 7.460 Macht ein Fahrgast eine Fehlfunktion eines Billettautomaten bzw. eines Entwerter geltend, sind die Personalien aufzunehmen. Dem Fahrgast ist die Aufforderung abzugeben. Entwertbare Einzelbillette und Automatenbillette sind einzuziehen.
- 7.461 Ergeben die Nachforschungen, dass die vom Fahrgast geäusserte Störung nicht zutrifft, erstellt die Inkassostelle eine Rechnung für die Gebühr und den Zeitaufwand für die Überprüfung des Billettautomaten oder Entwerter gemäss Ziffer 4.837.

#### **7.47 Betriebsstörungen**

- 7.470 Bei Betriebsstörungen ist der Fahrausweis über die befristete Zeit hinaus auch auf Umwegfahrten anzuerkennen (interne Weisungen der einzelnen Verkehrsunternehmen).

#### **7.48 Abgelaufene Grundkarten zu persönlichen Abonnements**

- 7.480 Werden gültige Abonnementskarten zusammen mit Grundkarten mit abgelaufener Geltungsdauer vorgewiesen, sind die Abonnements trotzdem als gültig anzuerkennen, sofern die beiden Kontrollnummern übereinstimmen.  
Die Grundkartennummer und die abgelaufene Geltungsdauer sind durchzustreichen (resp. bei abgelaufenem Plastikabo Vermerk in Unterschriftfeld), die Reisenden sind einzuladen, sich an eine Verkaufsstelle zu wenden.

### **7.5 Besonderheiten**

#### **7.50 Inhaberinnen und Inhaber von persönlichen Abonnements ZVV**

- 7.500 Wenn der Fahrgast geltend macht, dass er ein persönliches Abonnement mit Foto besitzt, ist eine Aufforderung auszustellen. Die Aufforderung ist vom Fahrgast zu unterzeichnen. Er ist in

Kenntnis zu setzen, dass er sein zum Zeitpunkt der Kontrolle gültiges persönliches Abonnement zusammen mit der Aufforderung innerhalb von 10 Tagen an einer ZVV-Verkaufsstelle vorzuweisen hat. Dabei ist die Bearbeitungsgebühr gemäss Ziffer 4.823 zu bezahlen. Junior-, Enkel-Karten und Gleis 7 gelten nicht als persönliche Fahrausweise.

#### **7.51 Verzicht auf die Erhebung der Gebühr**

7.510 Es ist vom Grundsatz auszugehen, dass die Bestimmungen über die Erhebung der Gebühr gegenüber allen Fahrgästen gleich anzuwenden sind.

#### **7.52 Benützung der 1. Klasse mit einem Fahrausweis 2. Klasse**

7.520 Bei Benützung der 1. Klasse mit einem Fahrausweis 2. Klasse ist die Gebühr für „Fahren mit teilgültigem Fahrausweis“ gemäss Ziffer 4.821 und 4.822 zu erheben.

#### **7.53 Allein fahrende Kinder**

7.530 Kinder ohne gültigen Fahrausweis sind grundsätzlich gebührenpflichtig. Kinder unter 12 Jahren, die ohne Begleitung und ohne gültigen Fahrausweis reisen, haben die Gebühr jedoch nicht sofort zu bezahlen. Es werden die Personalien aufgenommen; die Aufforderung wird ohne Einzahlungsschein abgegeben. Die Personalien können telefonisch bei den Eltern überprüft werden. Die Inkassostelle sendet die Rechnung an die Eltern.

7.531 Bei Kindern ab 12 Jahren wird ordentlich verfahren. Die Personalien können telefonisch bei den Eltern überprüft werden.

#### **7.54 Anspruch auf ermässigte Preise; Gruppen und Familien**

7.540 Die Gebühren und die Fahrpreispauschalen sind auch bei Anspruch auf ermässigte Preise ganz zu bezahlen. Sie werden für jeden Reisetilnehmer erhoben, für den der Fahrpreis zu bezahlen ist.

#### **7.55 Benützung des Nachtnetzes ohne Nachzuschlag**

7.550 Bei Benützung eines Kurses des Nachtnetzes ohne oder mit falschem Nachzuschlag sind die Gebühr für „Fahren mit teilgültigem Fahrausweis“ sowie die reduzierte Fahrpreispauschale zu erheben. Besitzt der Fahrgast weder Fahrausweis noch Nachzuschlag, werden die Gebühr für „Fahren ohne gültigen Fahrausweis“ sowie die volle Fahrpreispauschale erhoben.

#### **7.56 Velos und Hunde**

7.560 Besitzt der Fahrgast für das Velo oder den Hund keinen Fahrausweis, ist die Gebühr und die Fahrpreispauschale einmal gemäss Ziffer 4.820 zu erheben.

7.561 Besitzt der Fahrgast weder für sich selbst noch für das Velo und/oder den Hund einen Fahrausweis, werden sowohl Gebühr wie auch Fahrpreispauschale zweimal erhoben. Dies gilt auch, wenn der Fahrgast mehr als ein Velo und/oder mehr als einen Hund mitführt.

#### **7.57 Missbrauch sowie Angabe falscher Personalien und Adressen**

7.570 Ein Missbrauch liegt beispielsweise vor, wenn

- ein persönlicher Fahrausweis benützt wird, der auf den Namen einer anderen Person lautet
- auf einem zur Entwertung vorgesehenen Multikarten-Fahrausweis (z.B. MFK) 2 Entwertungen mehr vorgenommen wurden, als Entwertungsfelder vorhanden sind.
- eine Ausweiskarte missbräuchlich verwendet wird (Behindertenkarte, Junior-Karte usw.)
- die Grundkartennummer mit der Nummer des Abonnements oder des Ermässigungsausweises (z.B. Halbtax) nicht identisch ist
- ein Fahrgast sich offensichtlich einer Kontrolle zu entziehen versucht, z.B. durch Flucht
- der Fahrausweis eines bereits kontrollierten Fahrgastes vorgewiesen wird (siehe auch Ziffer 7.58)
- falsche bzw. nicht mehr aktuelle Angaben zu seiner Identität gemacht werden (Personalien, Adresse, Geburtsdatum usw.).

- 7.571 Wird ein Fahrausweis beanstandet, dessen missbräuchliche Verwendung nicht ausgeschlossen werden kann, ist dieser einzuziehen und unverzüglich zusammen mit dem internen Rapport an die Inkassostelle weiterzuleiten. Für den Fahrgast ist eine Aufforderung mit gesicherten Personalien auszustellen. Die Inkassostelle teilt dem Fahrgast das Ergebnis der Abklärung mit und gibt den Fahrausweis bei nicht missbräulicher Verwendung zurück.
- 7.572 Ein missbräuchlich verwendeter Fahr- oder Vergünstigungsausweis wird eingezogen und unverzüglich zusammen mit dem internen Rapport an die Inkassostelle weitergeleitet. Für den Fahrgast ist eine Aufforderung mit gesicherten Personalien auszustellen. Zusätzlich zur Gebühr ist die Zusatzgebühr gemäss Ziffer 4.830 zu erheben. Strafrechtliche Massnahmen bleiben vorbehalten.
- 7.573 Gehört der missbräuchlich verwendete persönliche Fahr- oder Vergünstigungsausweis einer Drittperson, ist er dieser nach der Beweissicherung durch die Inkassostelle zurückzugeben.

#### **7.58 Mithilfe zum Missbrauch**

- 7.580 Gibt ein bereits kontrollierter Fahrgast seinen Fahrausweis an eine andere Person weiter, ist die Gebühr entweder vom bereits kontrollierten Fahrgast oder vom zu kontrollierenden Fahrgast zu erheben. Zusätzlich ist die Zusatzgebühr gemäss Ziffer 4.830 vom bereits Kontrollierten und dem zu Kontrollierenden zu erheben.
- 7.581 Der missbräuchlich verwendete Fahrausweis wird eingezogen und unverzüglich an die Inkassostelle weitergeleitet. Nach der Beweissicherung wird der persönliche Fahr- oder Vergünstigungsausweis dem rechtmässigen Eigentümer zurückgegeben.

#### **7.59 Fälschung von Fahrausweisen**

- 7.590 Fälschung liegt beispielsweise vor, wenn:
- ein Fahrausweis unbefugt erstellt, gefälscht, verfälscht oder ergänzt wurde bzw. Radierungen aufweist
  - ein Fahrausweis vorsätzlich unleserlich gemacht wurde und nicht mehr kontrolliert werden kann
- 7.591 Bei vermuteter Fälschung ist der Fahrausweis einzuziehen und zusammen mit der Aufforderung unter Angabe der gesicherten Personalien unverzüglich an die Inkassostelle weiterzuleiten. Die Inkassostelle teilt dem Fahrgast das Ergebnis der Abklärung mit und gibt den Fahrausweis zurück, wenn keine Fälschung vorliegt.
- 7.592 Bei offensichtlicher Fälschung ist der Fahrausweis einzuziehen und zusammen mit der Aufforderung unter Angabe der gesicherten Personalien unverzüglich an die Inkassostelle weiterzuleiten. Er gilt als Beweismittel und wird nicht zurückgegeben. Zusätzlich zur Gebühr ist die Gebühr gemäss Ziffer 4.831 zu erheben. Bei Abonnements ist im Weiteren der Fahrpreis für die Anzahl Benützungstage vom 1. Gültigkeitstag des Abonnements bis zum Kontrolltag zu erheben. Lassen sich diese Daten nicht feststellen, ist der volle Preis des Monats- bzw. Jahresabonnements zu verrechnen. Die Inkassostelle leitet strafrechtliche Massnahmen ein.

## 7.6 Anwendung der Gebühren

Siehe Ziffer	Vorkommnis	Zu bezahlen
7.41, 7.42, 7.46, 7.53, 7.54, 7.56, 7.57, 7.58, 7.59,  7.50	<p><b>Fahren ohne gültigen Fahrausweis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reisender ohne Fahrausweis</li> <li>- Fahrt ausserhalb des räumlichen Geltungsbereichs des Fahrausweises (Ausnahme siehe „Fahren mit teilgültigem Fahrausweis“)</li> <li>- Fahrt vor Beginn bzw. nach Ablauf der zeitlichen Gültigkeitsdauer des Fahrausweises</li> <li>- Nicht entwerteter Fahrausweis</li> <li>- Velobillett fehlt</li> <li>- Fahrausweis für den Hund fehlt</li> <li>- Fahren mit einem nicht gültigen Ermässigungsausweis</li> <li>- Reisender verwendet Fahrausweis missbräuchlich</li> <li>- Reisender mit gefälschtem Fahrausweis</li> </ul> <p>Wenn ein persönliches Abonnement nicht innerhalb der Frist von 10 Tagen an einer ZVV-Verkaufsstelle vorgewiesen (Ziffer 7.50) bzw. das persönliche Jahresabo nahtlos erneuert (Ziffern 7.501) wird.</p>	Gebühr gemäss Ziffer 4.820 und Fahrpreispauschale gemäss Ziffer 4.822
7.41, 7.42, 7.46, 7.52, 7.53, 7.54, 7.55, 7.56,	<p><b>Fahren mit teilgültigem Fahrausweis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fehlender Klassenwechsel</li> <li>- Fehlender/falscher Zuschlag (z.B. Nachzuschlag)</li> <li>- Fahrausweis für falsche Kundengruppe (Fahrausweis zum halben oder ermässigten Preis ohne Berechtigung)</li> <li>- Fehlender Streckenwechsel, bzw. abweichende Strecke (jedoch gleiche Abgangs- und Bestimmungsstation - resp. Abgangs- und Bestimmungszone, anderer, direkter und vergleichbarer Weg)</li> <li>- Falsche Verkehrsmittelwahl auf Teilstrecke (z.B. Bern – Zürich Enge via Zürich HB, Teilstrecke in Zürich wird mit dem Tram zurückgelegt)</li> <li>- bei Verbundfahrausweisen max. 1 Zone oder bei nationalen Fahrausweisen max. 1 Haltestelle zu wenig gelöst.</li> </ul>	Gebühr gemäss Ziffer 4.821 und Fahrpreispauschale gemäss Ziffer 4.822
7.50	<p><b>Bearbeitungsgebühr</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorweisen des vergessenen persönlichen Monats- oder Jahresabonnements innert 10 Tagen.</li> <li>- Nachträgliche nahtlose Erneuerung des persönlichen Jahresabonnements innert 10 Tagen.</li> </ul>	Gebühr gemäss Ziffer 4.823
7.57, 7.58	<p><b>Missbrauch, Angabe falscher Personalien und Adressen, Flucht</b></p> <p>Zusätzlich zur Gebühr</p>	Zusatzgebühr gem. Ziffer 4.830
7.59	<p><b>Fälschung von Fahrausweisen</b></p> <p>Zusätzlich zur Gebühr</p> <p>Bei Abonnements zusätzlich: Fahrpreis für die Anzahl Benützungstage vom 1. Gültigkeitstag des Fahrausweises bis zum Kontrolltag. Lassen sich diese Daten nicht feststellen, ist der volle Monats- bzw. Jahresabo-Preis zu verrechnen.</p>	Zusatzgebühr gemäss Ziffer 4.831
	<p><b>Mahngebühr</b></p> <p>Werden die Gebühren nicht fristgerecht bezahlt, wird schriftlich gemahnt.</p>	Zusatzgebühr gem. Ziffer 4.832

Ziffer	Vorkommnis	Zu bezahlen
	<p><b>Strafanzeige</b></p> <p>Die Inkassostelle führt die Strafanzeige durch den Fahrgast Strafanzeige ohne gültigen Fahrausweis, wenn es sich um den Fahrgast handelt.</p> <p><b>Anzeige im Zusammenhang mit FogFa vorläufig sistiert (BG-Urteil 2010)</b></p> <p>Bei Missbrauch und Angabe falscher Personalien und Adresse sowie fehlendem festem Wohnsitz wird gegen den Fahrgast Strafanzeige gestellt.</p> <p>Bei Fälschung von Fahrausweisen ist in jedem Fall Strafanzeige zu erstatten.</p> <p>Bei Drohung und/oder Beleidigung erfolgt immer eine Strafanzeige (Offizialdelikt).</p> <p>Gestützt auf das Personenbeförderungsgesetz (PBG) kann in jedem Fall von „Fahren ohne gültigen Fahrausweis“ Strafanzeige gestellt werden.</p>	Zusatzgebühr gemäss Ziffern 4.833
	<p><b>Betreibung</b></p> <p>Nach erfolgloser Mahnung leitet die Inkassostelle die Betreibung ein.</p>	Zusatzgebühr gem. Ziffer 4.835
	<p><b>Betreibungsregistereintrag auf Antrag des Fahrgasts löschen</b></p> <p>Nach Bezahlung der Gebühr beantragt die Inkassostelle die Löschung des Betreibungsregistereintrags beim zuständigen Betreibungsamt. Der Fahrgast erhält eine Kopie des Antrags.</p>	Zusatzgebühr gemäss Ziffer 4.836
	<p><b>Zeittarif</b></p> <p>Bei Mehraufwand jeglicher Art, z.B. für Nachforschungen von Adressen, Betreibung oder für die strafrechtliche Verfolgung usw. wird zusätzlich der Zeittarif pro Viertelstunde und pro Kontrollperson/Inkasso-MitarbeiterIn verrechnet.</p>	Zusatzgebühr gemäss Ziffer 4.837

## 7.7 Aufgaben, Inkasso

### 7.70 Vorbemerkung

7.700 Für das Inkassowesen sind vier Kontrollunternehmen (zugleich Inkassostellen) verantwortlich:

- Die VBZ erledigen das Inkasso für die Verkehrsunternehmen in ihrem Marktgebiet (VBZ, Forchbahn, Polybahn, Dolderbahn, Limmatbus usw.)
- Die SBB sind für die Erledigung ihrer Aufforderungen und Quittungen zuständig.
- THURBO ist für die Erledigung ihrer Aufforderungen und Quittungen zuständig.
- PostAuto führt die Kontrolle und das Inkasso für alle übrigen Verkehrsunternehmen im ZVV aus.

7.701 Die Daten werden teilweise elektronisch an die Inkassostelle übermittelt.

7.702 Die Personalien sind in der Regel gesichert festzustellen.

### 7.71 KundenberaterInnen: Aufgaben

7.710 Bei Barzahlung der Gebühr wird eine Quittung ausgefüllt und dem Fahrgast abgegeben. Die entsprechenden Teile bzw. die elektronischen Daten werden unverzüglich an die Inkassostelle weitergeleitet. Der Kunde ist darauf aufmerksam zu machen, dass es sich um eine Anzahlung handelt, wenn es sich um einen Wiederholungsfall innert 2 Jahren handelt. Der Unterschied zu den Staffelgebühren gemäss Ziffer 4.820/4.821 wird mit einer Folgerechnung nacherhoben.

- 7.711 Wird die Gebühr nicht bar bezahlt, wird eine Aufforderung ausgefüllt. Der entsprechende Teil dieser Aufforderung wird dem Fahrgast abgegeben (Ausnahme: allein reisende Kinder unter 12 Jahren, Ziffer 7.53). Der Kunde ist darauf aufmerksam zu machen, dass er eine Rechnung über den Gesamtbetrag von der zuständigen Inkassostelle erhalten wird. Wird bei der Kontrolle ein Einzahlungsschein abgegeben (VBZ), so ist gemäss 7.411 zu verfahren.
- 7.712 Bei Missbrauch oder Fälschung wird eine Aufforderung ausgestellt. Der Fahrgast ist darauf aufmerksam zu machen, dass er von der Inkassostelle eine Rechnung über den Gesamtbetrag erhält.
- 7.713 Fahrgäste, die im Zusammenhang mit Fahren ohne gültigen Fahrausweis Fragen und Reaktionen anbringen wollen, sind an die Inkassostelle zu verweisen.

## **7.72 Verkaufsstellen: Aufgaben, Kulanz**

- 7.720 Kulanz für Inhaberinnen und Inhaber eines gültigen persönlichen Abonnements:  
Das persönliche Abonnement mit Foto (ZVV-Monats- oder Jahresabonnements, Generalabonnement oder Halbtax) kann, nur zusammen mit der Aufforderung, innerhalb von 10 Tagen nach dem Kontrolltag an einer ZVV-Verkaufsstelle vorgewiesen werden.  
Wird die Frist nicht eingehalten, ist die Gebühr gemäss Ziffer 4.820 mit dem bei der Kontrolle abgegebenen Einzahlungsschein resp. mit der entsprechenden Rechnung einzuzahlen. Ein Inkasso am Schalter ist ausgeschlossen.
- 7.721 Folgende Angaben sind beim Vorweisen des persönlichen Abonnements zu überprüfen:
- zeitliche Gültigkeit (zum Zeitpunkt der Kontrolle gültig, resp. vor der Beanstandung gekauft) und räumlicher Geltungsbereich (Zonen, Lokalnetze)
  - sind Grundkarten- und Abonnementsnummer identisch
  - sind Personalien und Unterschrift auf der Aufforderung und auf der Grundkarte identisch
  - Übereinstimmung von Foto und Person.
- 7.722 Weiterbehandlung der Aufforderung:  
Die Bearbeitungsgebühr gemäss Ziffer 4.823 ist einzukassieren und eine Zahlungsbestätigung abzugeben. Die Aufforderung (mit Stempel, Unterschrift, bezahlte Gebühr) ist unverzüglich an die Inkassostelle weiterzuleiten.

**7.73 Inkassostellen: Aufgaben, Fristen**

7.730 Wird Kulanz gewährt, ist bei den Fahrgastdaten ein entsprechender Vermerk anzubringen.

7.731 Die Inkassostellen nehmen als weitere Aufgaben wahr:

- Betreuung der Kunden und Kundinnen im Zusammenhang mit Fahren ohne gültigen Fahrausweis.
- Erledigung sämtlicher Fälle von Fahren ohne gültigen Fahrausweis (inkl. Rechnungsstellung, Mahnwesen, Stellen von Strafanzeigen, Durchführen von Betreibungen und Bewirtschaftung der Verlustscheine, Überwachen der Zahlungen etc.
- Abrechnen der bar bezahlten Gebühren mit den KundenberaterInnen.
- Abrechnen der bezahlten Gebühren mit dem Zürcher Verkehrsverbund (ausgenommen SBB).
- Berichtswesen (monatliche Statistik an den ZVV).
- Die Richtlinien über den Datenschutz vom 12. Dezember 2004 werden verbindlich eingehalten.

7.732 Zahlungsfristen bei Aufforderung mit Einzahlungsschein, resp. Rechnungsstellung:

<i>Bezahlung der Gebühr</i>	
Zahlungsfrist ab Kontrolltag/Rechnungsdatum	<i>20 Tage (SBB und VBZ 30 Tage)</i>
Nichteinhaltung der Frist	<i>Mahnung</i>

<i>Mahnung, eingeschrieben</i>	
Zahlungsfrist	<i>10 Tage</i>
Nichteinhaltung der Frist	<i>Betreibung</i>

7.733 Fristen bei Aufforderungen gemäss Ziffer 7.720:

<i>Vorzeigefrist am Schalter</i>	
Frist ab Kontrolltag	<i>10 Tage</i>
Nichteinhaltung der Frist	<i>Mahnung der Gebühr gemäss Ziffer 4.820/4.821/4.822 durch Inkassostelle.</i>

## **7.8 ZVV-Datenpool**

### **7.80 Grundlage**

Die Grundlage für den ZVV-Datenpool bildet die „Richtlinie über den Datenschutz für die Erhebung von Gebühren sowie die Erfassung von Personendaten und deren Aufbewahrung und Verwendung im ZVV-Datenpool bei Fahren ohne gültigen Fahrausweis“ vom 12.12.2004.

### **7.81 Zweck des Datenpools**

Die rechtsgleiche Behandlung aller Fahrgäste ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis und die Gebührenstaffelung setzen einheitliche Regelungen betreffend Datenerfassung, Datenbearbeitung und Zugriff auf die Daten voraus. Zu diesem Zweck wurde ein ZVV-Datenpool geschaffen. In diesem Datenpool werden die von den vier beteiligten Inkassostellen (SBB, THURBO, VBZ und PostAuto) erfassten und pendenten Daten von Fahrgästen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis gespiegelt. Das bedeutet, dass die vier beteiligten Inkassostellen einen genau definierten Zugriff auf den ZVV-Datenpool haben.

### **7.82 Wirkung des Datenpools**

In Zukunft macht es keinen Unterschied mehr, in welchem Verkehrsmittel des Selbstkontrollbereichs ein Fahrgast ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis unterwegs ist. Im ZVV ist die Gebührenerhebung somit einheitlich geregelt. Ein Fahrgast, der einmal auf dem Schiff, das zweite Mal im Tram und das dritte Mal auf der S-Bahn ohne Fahrschein unterwegs ist, muss somit (nebst der Fahrpreispauschale) beim zweiten Mal CHF 130.- (CHF 110.- mit teilgültigem Fahrausweis) und beim dritten Mal CHF 160.- (CHF 140.- mit teilgültigem Fahrausweis) bezahlen.

### **7.83 Auflagen zum Datenschutz**

Für die Schaffung des Datenpools wurden mit den Datenschutzbeauftragten des Kantons und der Stadt Zürich entsprechende Richtlinien erarbeitet und am 12. Dezember 2004 in Kraft gesetzt. Die erfassten Daten dürfen ausschliesslich für die rechtsgleiche Durchsetzung des Tarifs verwendet werden, nicht aber zu Marketingzwecken oder ähnlichem.

### **7.84 Kunden- und Vorfallsdaten**

Die für die Gebührenstaffelung relevanten Kunden- und Vorfallsdaten bleiben für 2 Jahre nach dem jeweiligen Vorfall im ZVV-Datenpool gespeichert und werden dort anschliessend gelöscht.

### **7.85 Zuständigkeiten**

Alle An- und Rückfragen zu Personen-Daten des Datenpools sind an das betreffende Inkassocenter zu richten.