

9 Richtlinie „Ersatz, Erstattungen, Unregelmässigkeiten“

9.0 Ersatz

- 9.00 Übertragbare Abonnemente, persönliche Monatsabos, Mehrfahrten- und Tageswahlkarten, welche beschädigt oder ohne betrügerische Absicht geändert oder ergänzt wurden (z.B. durch Zeichnungen entstellt) sind zu ersetzen. Voraussetzung ist, dass alle Angaben auf dem ursprünglichen Fahrausweis lesbar sind. Der Ersatz bedingt das Lösen eines neuen Fahrausweises, der ursprüngliche ist pro rata zu erstatten.
- 9.01 Ein persönliches Jahresabonnement ist zu ersetzen, wenn es beschädigt oder durch Zeichnungen oder ähnliches entstellt wurde. Ein Ersatz ist auch bei Namensänderung vorzunehmen. Das zu ersetzende Abonnement ist in jedem Fall zurückzuziehen.
- 9.02 Ein persönliches Jahresabonnement kann auch ersetzt werden, wenn es in Verlust geraten ist oder gestohlen wurde. In diesem Fall sind die Personalien anhand eines amtlichen Ausweises zu prüfen.
- 9.03 Ersatz eines persönlichen Jahresabonnements auf Plastikträger:
Die Kundin oder der Kunde bezahlt die Gebühr gemäss Ziffer 4.81 und erhält eine Ersatzquittung in Form eines Übergangsabonnements, gültig 15 Tage. In der Kundendatenbank ist zuverlässig zu markieren, ob es sich um Ersatz wegen Verlust oder Ersatz infolge Beschädigung handelt. Das Ersatzabonnement ist eine Kopie des Original-Abonnements mit gleicher Gültigkeitsdauer und gleichem Foto. Das Ersatzabonnement trägt neben der Nummer die Bezeichnung
E bei Ersatz infolge Verlusts oder
D bei Ersatz infolge Beschädigung (Duplikat).
 Es wird der Kundin oder dem Kunden direkt vom Kartenhersteller per A-Post zugesandt. Persönliche Jahresabonnemente auf Plastikträger können beliebig oft ersetzt werden.
 Ersatz eines ZVV-Kombiabos mit Mobility:
 Zusätzlich zu der von der Verkaufsstelle erhobenen Ersatzgebühr stellt Mobility dem Kunden oder der Kundin für den Chipersatz Fr. 15.– in Rechnung.
- 9.04 Ersatz eines persönlichen Jahresabonnements in Papierform:
Der Bezugsnachweis ist zurückzugeben. Da eine neue Grundkarte auszustellen ist, ist ein Foto abzugeben. Die Gebühr gemäss Ziffer 4.81 ist zu bezahlen.
- Bei Ersatz gemäss Ziffer 9.01 ist das Ersatzabonnement auszustellen und mit dem Vermerk **Duplikat** zu versehen. Es ist ein neuer Bezugsnachweis mit den ursprünglichen Daten abzugeben.
 - Bei Ersatz gemäss Ziffer 9.02 ist ein Ersatzabonnement mit Vermerk **Ersatz** auszugeben. Der Abonnementsinhaber hat seine Identität mit einem amtlichen Ausweis nachzuweisen und bestätigt den Erhalt des Ersatzabonnements auf dem Bezugsnachweis, welcher der Abrechnung beizulegen ist. Ein infolge Verlust oder Diebstahl ersetztes persönliches Abonnement in Papierform kann nicht ein zweites Mal ersetzt werden.
- 9.05 Gelangt die Inhaberin oder der Inhaber wieder in den Besitz des ursprünglichen Abonnements, ist dieses weiter zu benützen und das Ersatzabonnement zurückzugeben. Die Ersatzgebühr wird nicht zurückbezahlt. Bei Abonnements in Papierform ist ein neuer Bezugsnachweis mit den ursprünglichen Daten auszustellen. Das Ersatzabonnement ist der vorgesetzten Stelle einzusenden.
- 9.06 Der Ersatz anderer in Verlust geratener Verbundfahrausweise ist nicht möglich.

9.1 Erstattungen, Allgemeines

- 9.10 Die unternehmenseigenen Verkaufsstellen führen Erstattungen im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen aus.
- 9.11 Eine Fahrpreiserstattung kann innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit durch Vorlage des Fahrausweises beantragt werden. Abonnemente sind innerhalb der Gültigkeitsdauer zur Erstattung vorzulegen, wobei die Zeit zwischen Rückgabetag und letztem Gültigkeitstag als nicht benützte Zeit gilt.
- 9.12 Verbundfahrausweise, die den Vermerk **Pauschal, Ersatz** oder **Bon** tragen, dürfen nicht erstattet werden. Erstattungen von mit **CRE** bezeichneten Fahrausweisen sind gemäss den nationalen Vorschriften 545/SBB zu behandeln. Verkaufsstellen, welche diese Vorschriften nicht anwenden, leiten solche Erstattungsgesuche an ihre vorgesetzte Stelle weiter.
- 9.13 Keine Erstattung kann gewährt werden
- für Fahrausweise, deren zeitliche Gültigkeit (z. B. 2 Stunden, 24 Stunden) nicht ausgenützt wurde
 - bei fehlendem Beweis der ganzen oder teilweisen Nichtbenützung
 - für verlorene, gestohlene oder vernichtete Fahrausweise.
 - für Fahrausweise/Kontrollbelege, die anstelle von vergessenen Junior- oder Enkelkarten oder Gleis 7 gelöst/ausgegeben wurden.
- 9.14 Wird die Erstattung abgelehnt, ist der vorgelegte Fahrausweis mit **Erstattung abgelehnt** zu bezeichnen. Die allfällige Restgültigkeit wird damit nicht beeinträchtigt.
- 9.15 Der Selbstbehalt gemäss Ziffer 4.80 wird pro Auftrag vom Erstattungsbetrag abgezogen. Bei Erstattungen von Abonnements (Ausnahme siehe 9.16) wird auf die Erhebung des Selbstbehalts verzichtet.
- 9.16 Werden ZVV-Abonnemente auf Plastikträger vor Beginn der Geltungsdauer zurückgegeben, wird die Bearbeitungsgebühr gemäss Ziffer 4.821 erhoben, sofern nicht ein anderes Verbundabo oder GA gekauft wird.
- 9.17 Die Erstattung wird über Prisma 2 automatisch vorgenommen. Verkaufsstellen ohne Prisma 2 verwenden das Formular **Rückerstattung** (SBB-Formular 8201). Darauf ist Feld **651...** anzukreuzen und mit **8** zu ergänzen (651.8 = ZVV).
- 9.18 Bei Erstattungsbeträgen ab 20 Franken ist die Erstattungsquittung mit Namen und Wohnort der Kundin oder des Kunden zu ergänzen. Übersteigt der bar zu erstattende Betrag 50 Franken, muss die antragstellende Person, sofern sie dem Schalterpersonal nicht oder nicht genügend bekannt ist, die Identität mit einem amtlichen Ausweis mit Foto sowie Unterschrift nachweisen. Kann diese Bedingung nicht erfüllt werden, ist die Erstattung abzulehnen.
- Diese Ausweispflicht gilt nicht für Erstattungen von Billetten, die anstelle eines vergessenen oder nachträglich erworbenen Abonnements gelöst wurden.
- 9.19 Werden entwertbare Fahrausweise nicht bzw. nur teilweise benützt, gilt für allfällige Forderungen die 10-jährige Verjährungsfrist gemäss Obligationenrecht (OR), Artikel 127.
- Die Fahrleistung kann nach der Verjährungsfrist weiterhin beansprucht werden, sofern das Tarifsystem des verjährten Fahrausweises mit dem aktuellen Tarifsystem des Verbundtarifs übereinstimmt. Bargeldentschädigungen werden keine gewährt.

9.2 Erstattung von Fahrausweisen, die anstelle eines vergessenen oder nachträglich erworbenen persönlichen Abonnements gelöst wurden

- 9.20 Der Inhaberin oder dem Inhaber eines persönlichen Monats- oder Jahresabonnements, eines persönlichen Generalabonnements, eines Halbtaxabos, eines Marschbefehls oder eines Aufgebotes für den Zivilschutz gemäss Ziffer 6.5 können je Vergessensfall bis zu 3 Fahrausweise, die anstelle des vergessenen Abonnements gelöst und gemäss Ziffer 9.22 gekennzeichnet wurden, unter Abzug des Selbstbehalts gemäss Ziffer 4.80 erstattet werden.
- 9.21 Die Anzahl Vergessensfälle ist pro Abonnement limitiert und kann kontrolliert werden.

Persönlicher Fahrausweis	Ausgabe	Kennzeichnung	Mögliche Anzahl Vergessensfälle
Jahresabo ZVV	auf Papier	Stempel Rückseite	3
Monatsabo ZVV	auf Papier	Stempel Rückseite	1
Halbtax, gültig 1 Monat	auf Papier	Stempel Rückseite	1
Marschbefehl, Aufgebot zum Zivilschutz Kt ZH	auf Papier	Stempel Rückseite	1

Diese Bestimmungen gelten sinngemäss für die Erledigung mit Kontrollbelegen, Form. 7000 etc.

- 9.22 Auf Verbundfahrausweise, resp. Kontrollbelege, die anstelle von vergessenen
- übertragbaren Abonnements
 - Mehrfahrtenkarten
 - Tageswahlkarten
 - Multikarten
 - Junior- oder Enkelkarten
 - Gleis 7
 - OnlineTicket
- gelöst wurden, wird keine Erstattung gewährt.

9.3 Erstattung von Einzelbilletten, Tageskarten, 9-Uhr-Tagespässen

- 9.30 Diese Bestimmungen sind auch für Anschlussbillette, Klassenwechsel und Gruppenkarten anwendbar.
- 9.31 Rückgabe innerhalb der Gültigkeitsdauer, wenn zwischen Kauf und Rückgabe der Billette keine Fahrt möglich war. → Annullierung ohne Selbstbehalt.
- 9.32 Undatierte Einzelbillette, Tageskarten und 9-Uhr-Tages-Pässe (aus Vorverkauf). → Erstattung mit Selbstbehalt.
- 9.33 Vorlage zur Erstattung am Ort des Fahrabbruchs, wenn zwischen der Ausgabe- bzw. Entwertungszeit und der Rückgabezeit lediglich die Fahrt vom Abgangsort bis zum Ort der Rückgabe möglich war: Anrechnung eines Einzelbilletes für diese Fahrt, Erstattung des Restbetrages. → Erstattung mit Selbstbehalt.
- 9.34 Anschlussbruch, Streckenunterbrechung, Betriebsstörung: gemäss internen Weisungen des Verkehrsunternehmens.

9.4 Erstattung von Fahrausweisen mit 6 Entwertungsfeldern

- 9.40 Nicht oder nur teilweise benützte Mehrfahrtenkarten (MFK), Tageswahlkarten (TWK) und Multikarten können erstattet werden, wobei pro Anzahl entwertete Felder nachstehende Tabellen zur Ermittlung des Erstattungsbetrages anzuwenden sind. Diese gelten für 2. und 1. Klasse. Das Ergebnis ist auf den nächsten Franken abzurunden. Der Selbstbehalt gemäss Ziffer 4.80 wird pro Auftrag erhoben.
- 9.41 Erstattung in Prozent

Entwertete Felder	Erwachsene alle Tarifstufen %	Ermässigte Preise alle Tarifstufen %	FVP-MFK alle Tarifstufen %
0	100	100	0
1	82	82	0
2	65	65	0
3	50	50	0
4	30	30	0
5	10	10	0

- 9.42 Für MFK mit 12 Entwertungsfeldern kommen folgende Erstattungssätze zur Anwendung

Entwertete Felder	Erwachsene alle Tarifstufen %	Ermässigte Preise alle Tarifstufen %	FVP-MFK alle Tarifstufen %
0	100	100	0
1 – 2	80	80	0
3 – 4	60	60	0
5 – 6	40	40	0
7 – 8	20	20	0
9 – 11	0	0	0

- 9.43 In folgenden Fällen besteht Anspruch auf pro rata Erstattung:
- Kauf einer MFK, TWK oder Multikarte für andere Zonen oder anderen Preis
 - Kauf eines Verbundabonnements, eines Streckenabonnements oder eines Generalabonnements für einen Monat oder ein Jahr
 - Beschädigung
 - unrichtige Ausgabe
 - abgelaufene MFK oder TWK für Junioren (Altersgrenze erreicht).

- 9.44 Berechnung der pro rata Erstattung:

$$\frac{\text{Bezahlter Preis} \times \text{nicht entwertete Felder}}{6 \text{ (resp. 12 bei MFK mit 12 Feldern)}}$$

Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet. Der Selbstbehalt wird nicht erhoben.

9.5 Erstattung von Abonnements

- 9.50 Für die Erstattung wird nicht unterschieden zwischen persönlichen und übertragbaren Abonnements. Bei Erstattung eines persönlichen Jahresabonnements müssen jedoch folgende Bedingungen erfüllt sein:

- Für ein Jahresabonnement, welches nicht über KUBA erfasst wurde, muss der Bezugsnachweis abgegeben werden. Dieser ist mit dem Abonnement an das Formular „Rückerstattung“ zu heften.
- Das Recht auf Erstattung steht der Abonnentin oder dem Abonnenten, im Todesfall den gesetzlichen Erben zu. Anderen Personen wird die Erstattung nur ausbezahlt, wenn sie eine Vollmacht oder eine Rechtsabtretung beibringen.

Ein Abonnement, welches wegen Verlust oder Diebstahl ersetzt wurde (Vermerk **E** oder **Ersatz**), kann nicht erstattet werden. Ausnahme siehe 9.57. Eine Erstattung kann jedoch gewährt werden, wenn das Abonnement wegen Beschädigung (Vermerk **D** oder **Duplikat**) ersetzt wurde.

- 9.51 Die Erstattung von Abonnements richtet sich nach der Benützungsdauer und wird auf der Basis der aktuellen Abonnementspreise gewährt. Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet. Der Selbstbehalt wird nicht erhoben.

Beispiel der Erstattung eines persönlichen Monatsabos für Erwachsene der Tarifstufe 4:

Kaufpreis:	Fr. 153.-
Erster Geltungstag:	27.07.
Datum der Rückgabe:	02.08.
Benützungszeit:	7 Tage
Erstattungssatz in Prozent:	50 % (gem. Tabelle, abgerundet auf nächsten Fr.)
Erstattungsbetrag:	Fr. 76.–

Die Erstattung in Prozent des Verkaufspreises für Monats- und Jahresabonnements ist den Ziffern 9.52 und 9.53 zu entnehmen. Die Tabellen gelten für 2. und 1. Klasse.

9.52 Erstattung von **NetzPässen Monat** und **9-UhrPässen Monat**
Erstattung in Prozent

Anzahl Benützungstage	NetzPass Monat Erstattung in %
1 – 7	50
8 – 31	0

Anzahl Benützungstage	9-UhrPass Monat Erstattung in %
1 – 2	60
3	40
4	20
5 – 31	0

9.53 Erstattung von persönlichen und übertragbaren **NetzPässen Jahr** und **9-UhrPässen Jahr**
Erstattung in Prozent

Anzahl Benützungstage	NetzPässe Jahr	9-UhrPässe Jahr
	Tarifstufen 1 - 6	Tarifstufen 20, 21, 22
	Erstattung in %	Erstattung in %
1 – 7	94	88
8 – 30	88	88
31 – 37	83	77
38 – 60	77	77
61 – 67	72	66
68 – 90	66	66
91 – 97	61	55
98 – 120	55	55
121 – 127	49	44
128 – 150	44	44
151 – 157	38	33
158 – 180	33	33
181 – 187	27	22
188 – 210	22	22
211 – 217	16	11
218 – 240	11	11
241 – 247	5	0
248 – 365	0	0

9.54 Erstattung von **ZVV-Kombiabus mit Mobility 25**

Erstattungsgesuche sind an mit Prisma 2 ausgerüstete Verkaufsstellen zu richten. Die Kartengebühr von 25 Franken wird nicht erstattet. Es werden die nachstehenden Erstattungssätze angewendet.

Erstattung in Prozent für ZVV-Kombiabus mit Mobility 25

Anzahl Benützungstage	ZVV-Kombiabo mit Mobility 25		9-UhrPass mit Mobility 25
	Tarifstufen 1, 2 Erstattung in %	Tarifstufen 3, 4, 5, 6 Erstattung in %	Tarifstufen 20, 21, 22 Erstattung in %
1 – 7	91	92	85
8 – 30	85	87	85
31 – 37	80	81	74
38 – 60	75	76	74
61 – 67	69	70	63
68 – 90	64	65	63
91 – 97	58	59	53
98 – 120	53	54	53
121 – 127	48	49	42
128 – 150	42	43	42
151 – 157	37	38	31
158 – 180	32	32	31
181 – 187	26	27	21
188 – 210	21	21	21
211 – 217	16	16	10
218 – 240	10	10	10
241 – 247	5	5	0
248 – 365	0	0	0

9.55 Erstattung von **ZVV-Kombiabos mit Mobility 190**

Erstattungsgesuche sind an mit Prisma 2 ausgerüstete Verkaufsstellen zu richten. Die Kartengebühr von 190 Franken wird anteilmässig erstattet. Es werden die nachstehenden Erstattungssätze angewendet.

Anzahl Benützungstage	ZVV-Kombiabo mit Mobility 190, gültig 1 Jahr					
	Tarifstufen 1, 2			Tarifstufen 3, 4, 5, 6		
	Anteil ZVV	Anteil Mobility	Erstattung in %	Anteil ZVV	Anteil Mobility	Erstattung in %
1 – 7	74	20	94	86	8	94
8 – 30	69	19	88	80	8	88
31 – 37	65	18	83	75	8	83
38 – 60	60	17	77	70	7	77
61 – 67	56	16	72	65	7	72
68 – 90	52	14	66	60	6	66
91 – 97	48	13	61	55	6	61
98 – 120	43	12	55	50	5	55
121 – 127	38	11	49	44	5	49
128 – 150	34	10	44	40	4	44
151 – 157	30	8	38	34	4	38
158 – 180	26	7	33	30	3	33
181 – 187	21	6	27	24	3	27
188 – 210	17	5	22	20	2	22
211 – 217	12	4	16	14	2	16
218 – 240	8	3	11	10	1	11
241 – 247	3	2	5	4	1	5
248 – 365	0	0	0	0	0	0

Anzahl Benützungstage	9-UhrPass mit Mobility 190, gültig 1 Jahr		
	Tarifstufen 20, 21, 22		
	Anteil ZVV	Anteil Mobility	Erstattung in %
1 – 30	74	14	88
31 – 60	65	12	77
61 – 90	55	11	66
91 – 120	46	9	55
121 – 150	37	7	44
151 – 180	27	6	33
181 – 210	18	4	22
211 – 240	9	2	11
241 – 365	0	0	0

9.56 Bei Umtausch eines ZVV-Jahres- oder Monatsabonnements in ein neues Abonnement mit gleicher oder höherer Geltungsdauer (Jahr in Jahr, Monat in Monat oder Jahr) wird für die restliche Gültigkeitsdauer des bestehenden ZVV-Abonnements eine pro rata Erstattung gewährt. Unter den Begriff „neues Abonnement“ fallen ZVV-NetzPässe, ZVV-9-UhrPässe, ZVV-BonusPässe, ZVV-Jahresabos mit Mobility, Z-Pässe, Z-BonusPässe, Abonnemente anderer Verbunde sowie Inter- und Generalabonnemente. Diese Bestimmung **gilt nicht** zur Umgehung der Preiserhöhungen bei Tarifmassnahmen oder beim Übertritt vom Junioren- ins Erwachsenenalter.
Abonnemente mit dem Vermerk **Ersatz** dürfen berücksichtigt werden, sofern das neu zu lösende Abonnement der gleichen oder einer höheren Preisstufe entspricht.

9.57 Bei Todesfall erfolgt die Erstattung aller ZVV-Abonnemente pro rata.

Wird infolge Todesfall ein Ersatzabo (mit dem Vermerk E) mit Bestätigung zur Erstattung vorgelegt, so muss das Abo manuell erstattet werden (nicht über KUBA möglich). Wichtig bei KUBA-Abos: Information an HelpDesk SBB mittels formatiertem Memo „KUBA-Anpassungen“.

9.58 Reiseunfähigkeit (gilt nicht für Ersatz- und übertragbare Abos)

Verlangt der Inhaber eines persönlichen Abonnementes eine Erstattung aufgrund einer rückwirkenden Nichtbenützung infolge Krankheit oder Unfall, ist eine Kopie des entsprechenden Zeugnisses (wie Bestätigung über Spital- oder Kuraufenthalt, Arztzeugnis über Reiseunfähigkeit) beizubringen und an die Erstattungsquittung zu heften.

Eine Erstattung infolge bestätigter Reiseunfähigkeit kann bis 30 Tage nach Ablauf des entsprechenden Abonnementes beantragt werden. Die Erstattung erfolgt pro rata und in Form von Reisegutscheinen oder Bargeld.

9.59 Berechnung der pro rata Erstattung:

$$\frac{\text{Bezahlter Preis} \times \text{nicht benützte Tage}}{365 \text{ Tage}}$$

Beispiel einer pro rata Erstattung:

Der Inhaber eines Jahresabonnements für 4 Zonen kauft einen ZVV-NetzPass Alle Zonen.

Erster Geltungstag:	03.05.
Datum der Rückgabe:	10.11.
Benützungszeit:	192 Tage
Nicht benützte Tage:	173 Tage

$$\frac{\text{Abonnementspreis} \times 173 \text{ Tage}}{365 \text{ Tage}}$$

Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet.

9.6 Erstattung von Gruppenkarten

Siehe Ziffer 8.30 und Ziffer 9.3.