

## 9 Richtlinie „Ersatz, Erstattungen, Unregelmässigkeiten“

### 9.0 Ersatz

- 9.0.1 Übertragbare Abonnemente, Mehrfahrtenkarten und Multi-24h-Tickets, 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. Der Selbstbehalt gemäss 4.8.1.1 wird je Antrag erhoben.
- 9.0.2 Ein persönliches, nicht auf SwissPass referenziertes Jahres- oder Monatsabonnement 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. Die Ersatzgebühr gemäss 4.8.2.1 wird erhoben.
- 9.0.3 Ein persönliches, nicht auf SwissPass referenziertes Jahres- oder Monatsabonnement 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.
- 9.0.4 Das Ersatzabonnement ist eine Kopie des persönlichen Original-Abonnements mit gleicher Gültigkeitsdauer und gleichem Foto. Das Ersatzabonnement trägt neben der Nummer die Bezeichnung  
**E** bei Ersatz infolge Verlust oder **D** bei Ersatz infolge Beschädigung (Duplikat).
- 9.0.5 Ersatz eines persönlichen, nicht auf SwissPass referenzierten Jahresabonnements auf Wertpapier (NetzPass für Hunde):
- Bei Ersatz gemäss Ziffer 9.0.2 ist ein Ersatzabonnement auszustellen und mit dem Vermerk **Duplikat** zu versehen.
  - Bei Ersatz gemäss Ziffer 9.0.3 ist ein Ersatzabonnement mit Vermerk **Ersatz** auszugeben. Der Hundehalter hat seine Identität mit einem amtlichen Ausweis nachzuweisen.
- Es wird die Gebühr gemäss Ziffer 4.8.2.1 erhoben.
- 9.0.6 Der Ersatz anderer in Verlust geratener Verbundfahrausweise ist nicht möglich.
- 9.0.7 Für den Ersatz eines SwissPasses gelten die Bestimmungen gemäss Tarif 600, Ziffer 4.2.

### 9.1 Erstattungen, Allgemeines

- 9.1.1 Die unternehmenseigenen Verkaufsstellen führen Erstattungen im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen aus.
- 9.1.2 Eine Fahrpreiserstattung kann innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit durch Vorlage des Fahrausweises beantragt werden. Vorbehalten bleiben andere Fristen bei Nichtbenützung infolge Reiseunfähigkeit und bei Erstattungen aufgrund von Verspätungen. Abonnemente sind innerhalb der Gültigkeitsdauer an einer mit CASA ausgerüsteten Verkaufsstelle zur Erstattung vorzulegen, wobei die Zeit zwischen Rückgabetag und letztem Gültigkeitstag als nicht benützte Zeit gilt.
- 9.1.3 Verbundfahrausweise, die den Vermerk **Pauschal** oder **Ersatz** tragen, dürfen nicht erstattet werden. Für Fahrausweise, die den Vermerk **BON** tragen, gelten die Bestimmungen gemäss T600.9, Ziffer 1.2.2. Erstattungen von mit **CRE** bezeichneten Fahrausweisen sind gemäss den nationalen Vorschriften 545/SBB zu behandeln. Verkaufsstellen, welche diese Vorschriften nicht anwenden, leiten solche Erstattungs-gesuche an ihre vorgesetzte Stelle weiter. Erstattungen auf Abonnemente mit Anbindung an die zentrale Kundendatenbank öv Schweiz dürfen ausschliesslich über CASA ausgeführt werden.  
Für die Erstattung von **OnlineTickets** und **MobileTickets** gelten die besonderen Bestimmungen E-Tickets (siehe nationalen Tarif 600.9).

- 9.1.4 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.
- 9.1.5 Wird die Erstattung abgelehnt, ist der vorgelegte Fahrausweis mit **Erstattung abgelehnt** zu bezeichnen. Die allfällige Restgültigkeit wird damit nicht beeinträchtigt.
- 9.1.6 Der Selbstbehalt gemäss Ziffer 4.8.1 wird pro Auftrag vom Erstattungsbetrag abgezogen.
- 9.1.7 Werden ZVV-Abonnemente vor Beginn der Geltungsdauer zurückgegeben, wird bei einer bedienten/manuellen Erstattung die Rückgabegebühr gemäss Ziffer 4.8.1.3 erhoben, sofern nicht ein anderes Verbundabo oder GA gekauft wird. Erfolgt die Erstattung selbstbedient und automatisiert über den E-Kanal (E-SAV), dann wird gemäss Ziffer 4.8.1.4 keine Gebühr erhoben.
- 9.1.8. Für die Erstattungsmöglichkeiten und Gebühren von E-Tickets gelten die besonderen Bestimmungen „E-Tickets“ gemäss T 600.9 (Kapitel 2) und T 600, Ziffer 13.  
Für die Erstattungsmöglichkeiten und Gebühren von ZVV-Abonnements auf SwissPass referenziert gelten die Bestimmungen des T 600, Ziffer 13.
- 9.1.9 Erstattungen werden über CASA automatisch berechnet. Verkaufsstellen ohne CASA verwenden das Formular Rückerstattung (SBB-Formular 8201). Darauf ist Feld **651...** anzukreuzen und mit 8 zu ergänzen (651.8 = ZVV).
- 9.1.10 Bei Erstattungsbeträgen ab 20 Franken ist die Erstattungsquittung mit Namen und Wohnort der Kundin oder des Kunden zu ergänzen. Übersteigt der zu erstattende Betrag aus unpersönlichen Fahrausweisen 50 Franken, muss die antragstellende Person, sofern sie dem Schalterpersonal nicht oder nicht genügend bekannt ist, die Identität mit einem gültigen 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.
- 9.1.11 Entwertbare Fahrausweise **mit Verfalldatum** können bis zu einem Jahr nach dem Verfalldatum (PBG Art. 48) erstattet werden. Der Selbstbehalt gemäss Ziffer 4.8.1 wird pro Auftrag erhoben.
- 9.1.12 Für entwertbare Fahrausweise **ohne Verfalldatum** kann ab Kaufdatum während maximal 10 Jahren eine Erstattung vorgenommen werden. Der Selbstbehalt gemäss Ziffer 4.8.1 wird pro Auftrag erhoben.
- Als Kulanzlösung kann die Fahrleistung für entwertbare Fahrausweise ohne Verfalldatum nach der Verjährungsfrist weiterhin beansprucht werden, sofern das Tarifsystem des verjährten Fahrausweises mit dem aktuellen Tarifsystem des Verbundtarifs übereinstimmt und die entsprechenden Entwerter zur Verfügung stehen. Bargeldentschädigungen werden keine gewährt.

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

- 9.2.1 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 durch Verkaufs- oder Kontrollpersonal gekennzeichnet wurden, unter Abzug des Selbstbehalts gemäss Ziffer 4.8.1.2 erstattet werden.

- 9.2.2 Die Anzahl Vergessensfälle ist pro Abonnement limitiert und kann über die „zentrale Kundendatenbank des öV Schweiz“ kontrolliert werden. Wird die Kundendatenbank nicht angewendet, ist auf der Rückseite des Persönlichen Fahrausweises auf Papier pro Vergessensfall ein Stempel anzubringen.

<b>Persönlicher Fahrausweis</b>	<b>Ausgabe</b>	<b>Kennzeichnung</b>	<b>Mögliche Anzahl Vergessensfälle</b>
Jahresabo ZVV	auf SwissPass oder Papier (Hunde)	in Kundendatenbank	unbeschränkt
Jahresabo ZVV ausserhalb der Kundendatenbank	auf Papier	Stempel Rückseite	3
Monatsabo ZVV	auf Papier oder SwissPass	in Kundendatenbank	unbeschränkt
Marschbefehl, Aufgebot zum Zivilschutz Kt ZH	auf Papier	Stempel Rückseite	1
Regelung zu weiteren persönlichen Fahrausweisen siehe Tarif 600.9, Ziffer 1.5.			

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

- 9.2.3 Auf Verbundfahrausweise, resp. Kontrollbelege, die anstelle von vergessenen
- übertragbaren Abonnementen
  - Mehrfahrtenkarten
  - Multi-24h-Tickets
  - Multikarten
- gelöst wurden, wird keine Erstattung gewährt.

### 9.3 Erstattung von Einzelbilletten, 24h-Tickets, 9-Uhr-Tagespässen

- 9.3.1 Diese Bestimmungen sind auch für Anschlussbillette, Klassenwechsel und Gruppenkarten anwendbar.
- 9.3.2 Rückgabe innerhalb der Gültigkeitsdauer, wenn zwischen Kauf und Rückgabe der Billette keine Fahrt möglich war. → Erstattung mit Selbstbehalt 4.8.1.
- 9.3.3 Undatierte Einzelbillette, 24h-Tickets und 9-Uhr-Tages-Pässe aus Vorverkauf → Erstattung mit Selbstbehalt 4.8.1.
- 9.3.4 Vorlage zur Erstattung am Ort des Fahrtabbruchs, 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 4.8.1.
- 9.3.5 Anschlussbruch, Streckenunterbrechung, Betriebsstörung: gemäss internen Weisungen des Verkehrsunternehmens.

### 9.4 Erstattung von Fahrausweisen mit 6 Entwertungsfeldern

- 9.4.1 Nicht oder nur teilweise benützte Mehrfahrtenkarten (MFK), Multi-24h-Tickets 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. Die Erstattung ist auch nach dem Verfallsdatum möglich. Der Selbstbehalt gemäss Ziffer 4.8.1 wird pro Auftrag erhoben.
- 9.4.2 Erstattung in Prozent

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

9.4.3 offen

- 9.4.4 In folgenden Fällen besteht Anspruch auf pro rata Erstattung **mit** Selbstbehalt:
- Kauf einer MFK, eines Multi-24h-Tickets oder einer Multikarte für andere Zonen, andere Strecken oder eine tiefere Klasse.
- Der Selbstbehalt gemäss Ziffer 4.8.1 wird pro Auftrag erhoben.
- 9.4.5 In folgenden Fällen besteht Anspruch auf pro rata Erstattung **ohne** Selbstbehalt:
- Kauf einer MFK, eines Multi-24h-Tickets oder einer Multikarte für eine höhere Klasse
  - Kauf eines Verbundabonnements, eines Strecken- oder Modulabonnements oder eines Generalabonnements für einen Monat oder ein Jahr
  - unrichtige Ausgabe.
- 9.4.6 Berechnung der pro rata Erstattung:

$$\frac{\text{Bezahlter Preis} \times \text{nicht entwertete Felder}}{6}$$

Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet.

## 9.5 Erstattung von Abonnements

9.5.1 Für die Erstattung bei Rückgabe 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 die Kundendatenbank 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.

Persönliche Abonnements, die über den ZVV-Ticketshop gekauft werden, können auf Rechnung bezogen werden. Solche Abonnements haben in CASA die Zahlungsmethode BYJ (Byjuno) hinterlegt. Das heisst, dass Jahresabonnements während den ersten 90 Tagen ausschliesslich durch ZVV Contact erstattet werden dürfen. Begründung: Es muss geprüft werden, ob die Rechnung bezahlt wurde, ansonsten muss der offene Rechnungsbetrag reduziert werden und es darf keine Auszahlung erfolgen.

Ein Abonnement, welches wegen Verlust oder Diebstahl ersetzt wurde (Vermerk **E** oder **Ersatz**), kann nicht erstattet werden. Ausnahme siehe 9.5.5 und 9.5.6. Eine Erstattung kann jedoch gewährt werden, wenn das Abonnement wegen Beschädigung (Vermerk **D** oder **Duplikat**) ersetzt wurde.

9.5.2 Die Erstattung von Abonnements richtet sich nach der Benützungsdauer. Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet. Der Selbstbehalt gemäss Ziffer 4.8.1.1 wird je Antrag erhoben.

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

Kaufpreis:	Fr. 165.-
Erster Geltungstag:	27.07.
Datum der Rückgabe:	02.08.
Benützungszeit:	7 Tage
Erstattungssatz in Prozent:	50 % (gem. Tabelle, abgerundet auf nächsten CHF)
Selbstbehalt	CHF 10.-
Erstattungsbetrag:	CHF 72.–

Die Erstattung in Prozent des Verkaufspreises für Monats- und Jahresabonnements ist den Ziffern 9.5.3 und 9.5.4 zu entnehmen. Die Tabellen gelten für 2. und 1. Klasse.

9.5.3 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

9.5.4 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	89
8 – 30	89	89
31 – 37	83	78
38 – 60	78	78
61 – 67	72	67
68 – 90	67	67
91 – 97	61	56
98 – 120	56	56
121 – 127	51	45
128 – 150	45	45
151 – 157	40	34
158 – 180	34	34
181 – 187	29	23
188 – 210	23	23
211 – 217	18	13
218 – 240	13	13
241 – 247	7	2
248 – 270	2	2
271 – 365	0	0

- 9.5.5 Bei Umtausch eines **persönlichen** ZVV-Jahres- oder Monatsabonnements in ein neues persönliches Abonnement für den gleichen Abonnenten und 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 ohne Erhebung des Selbstbehaltes gewährt.

Bei Umtausch eines **übertragbaren** ZVV-Jahres- oder Monatsabonnements in ein neues übertragbares oder persönliches Abonnement und 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 ohne Erhebung des Selbstbehaltes gewährt.

Unter den Begriff „neues persönliches Abonnement“ fallen persönliche ZVV-NetzPässe, ZVV-9-UhrPässe, ZVV-BonusPässe, Z-Pässe, Z-BonusPässe, Abonnemente anderer Verbünde sowie Strecken-, Modul- und Generalabonnemente.

Diese Bestimmungen **gelten 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, persönliche Abonnement der gleichen oder einer höheren Preisstufe entspricht.

Sind die Bedingungen für einen Umtausch nicht erfüllt, so ist eine Erstattung gemäss Ziffer 9.5.2 vorzunehmen (=Rückgabe), inkl. Erhebung des Selbstbehaltes gemäss Ziffer 4.8.1.

- 9.5.6 Bei Todesfall erfolgt die Erstattung aller ZVV-Abonnemente pro rata und mit Erhebung des Selbstbehaltes gemäss Ziffer 4.8.1.1.

Wird infolge Todesfall ein Ersatzabo (mit dem Vermerk E) mit Bestätigung zur Erstattung vorgelegt, so muss das Abo manuell erstattet werden (nicht über Kundendatenbank möglich). Wichtig bei in Kundendatenbank registrierten Abos: Meldung mittels InfoPortal-Formular an Leitstelle Vertrieb/HelpDesk SBB.

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

Verlangt der Inhaber eines persönlichen Abonnementes eine Erstattung aufgrund einer rückwirkenden Nichtbenützung infolge Krankheit oder Unfall von mindestens 5 aufeinanderfolgenden Tagen, ist eine Kopie des entsprechenden Zeugnisses (wie Bestätigung über Spital- oder Kuraufenthalt, Arztzeugnis über Reiseunfähigkeit) beizubringen und an die Erstattungsquittung zu heften.

Für ZVV-Monatsabonnemente gelten die Erstattungsmodalitäten gemäss T600/600.9.

Da NOVA aktuell nicht in der Lage ist, für Jahres-Verbundabos eine Erstattung während der Geltungsdauer (mit Nutzung der restlichen Geltungsdauer des Jahresabo) zu machen, müsste der Jahresvertrag des Abonnenten aufgelöst werden, um eine Erstattung zu den Modalitäten gemäss T600/600.9 vorzunehmen zu können. Das ist aus Kundensicht machbar, wenn erneut ein Jahresabo benötigt wird. Wenn der Kunde aber kein neues Jahresabo benötigt, müsste er für die verbleibende Zeit der einjährigen Gültigkeit normale Monatsabos lösen.

Aus kundendienstlichen Gründen gilt deshalb bis auf weiteres (resp. bis nach korrekter Umsetzung in NOVA) folgende **Kulanzlösung für ZVV-Jahresabonnemente**:

Eine Erstattung infolge bestätigter Reiseunfähigkeit kann bis 30 Tage **nach Ablauf des entsprechenden ZVV-Jahresabonnementes** beantragt werden. Die Erstattung erfolgt pro rata als Gutschrift auf das benützte Zahlungsmittel, respektive in Form von Reisegutscheinen oder Bargeld. Der Selbstbehalt gemäss Ziffer 4.8.1.1 wird erhoben.

- 9.5.8 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.

## 9.7 Erstattung von ZSG-Schiffszuschlägen

9.7.1 Durch die Aufhebung der Zuschlagspflicht auf den Schiffen der ZSG werden alle ZSG-Schiffszuschläge ab 30.3.2018 erstattet.

### 9.7.2 Erstattungen für Zuschläge auf Papier

Bereits gekaufte, nicht benutzte oder für Fahrten ab dem 30.3.18 vordatierte oder entwertete Einzelzuschläge und Zuschlags-Gruppenkarten, nicht vollumfänglich benutzte Zuschlags-Multikarten sowie Monats- und Jahreszuschläge werden an den bedienten Ausgabestellen kulant und ohne Gebühr erstattet. Multikarten werden pro-rata erstattet. Bei Monats- und Jahreszuschlägen erfolgt die Erstattung pro-rata ab 30.3.2018.

### 9.7.3 Erstattung für Zuschläge, die über eKanäle gelöst wurden

Nicht benützte Zuschläge von Zuschlags-Multikarten, die über die ZVV Ticket-App gelöst wurden, können nur über ZVV-Contact erstattet werden ([contact@zvv.ch](mailto:contact@zvv.ch) oder Telefon 0848 988 988).

Für nicht benützte Einzelzuschläge, die über die SBB-App oder den SBB-Webshop für Fahrten ab dem 30.3.18 gelöst wurden, wenden sich die Kunden an eine Verkaufsstelle mit Prisma/Casa, welche die entsprechende Gutschrift im elektronischen Dossier vornimmt.