

7 Fahrausweiskontrolle und Inkasso

7.1 Vorbemerkungen und Rechtsgrundlagen

- 7.1.1 Gemäss § 17 Abs. 4 des Gesetzes über den öffentlichen Personenverkehr (PVG) erlässt der ZVV Richtlinien über die Fahrausweiskontrolle. Deren Anwendung und Durchsetzung obliegt den Transportunternehmungen.
- 7.1.2 Nachstehende Bestimmungen regeln Fahrausweiskontrolle und Inkasso im Verbundtarifgebiet im Rahmen von Richtlinien des ZVV.
- 7.1.3 Die Verkehrsunternehmen erlassen je nach den örtlichen Bedürfnissen ergänzende, betriebsorientierte Bestimmungen.
- 7.1.4 Ergänzend zu diesen Richtlinien gelten für die Verkehrsunternehmen die jeweiligen Vereinbarungen mit dem ZVV (Transportvertrag, Zusammenarbeitsvertrag, etc.) zu Fahrausweiskontrolle und Inkasso.
- 7.1.5 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)
 - Gemeinsame Tarif-Nebenbestimmungen für den Direkten Verkehr und die Verbände, T600
 - Verbundtarif des Zürcher Verkehrsverbunds T651.8
 - Allgemeiner Personentarif T601, sofern nicht der T600 oder T651.8 anwendbar sind.
 - Registrierte Datensammlung Tax 600

7.2 Fahrausweispflicht und zugehörige Bestimmungen

- 7.2.1 Es besteht eine Transportpflicht (Art. 12 PBG).
- 7.2.2 Die Benutzung des öffentlichen Verkehrs ist kostenpflichtig (Art. 19 und 20 PBG). Die Reisenden müssen die Fahrausweise für die Dauer der Fahrt aufbewahren und auf Verlangen den Kontrollberechtigten vorweisen (Art. 57 VPB).
- 7.2.3 Im Verbundtarifgebiet gilt Selbstkontrolle (Sichtbetrieb). Ausgenommen sind Schiffe und der Fernverkehr.
- 7.2.4 Fahrausweiskontrollen dienen der Sicherung der Einnahmen. Sie sind in allen Fahrzeugen, unabhängig des Kontrollsystems, durchzuführen. Alle Fahrzeuge sind mit einem entsprechenden Hinweis zur Fahrausweispflicht versehen.
- 7.2.5 Es liegt grundsätzlich immer in der Verantwortung der Reisenden, vor der tatsächlichen Abfahrt des Fahrzeugs im Besitz eines gültigen Billetts zu sein (T600 Ziffer 0.8.1). Bei elektronischen Fahrausweisen (sog. E-Tickets) muss der Kauf- und Bestellvorgang resp. der Bezug der Fahrtberechtigung (Check-in) vollständig abgeschlossen sein (T600 Ziffer 3.1.4).

- 7.2.6 Reisende ohne gültigen (sog. RogF) oder mit teilgültigem Fahrausweis (sog. Vorfall RogF/RemitF) müssen den Fahrpreis sowie einen Zuschlag bezahlen (Art. 20 PBG, T600 Ziffer 13.7 Art. 20). Dazu wird ein Vorfall RogF/RemitF eröffnet und insbesondere alle relevanten Angaben zur eindeutigen Identifikation der Reisenden erhoben.
- Ein missbräuchlich verwendeter Fahrausweis kann eingezogen werden (Art. 20 PBG). Die Höhe der Gebühr, die Einnahmehausfälle und die Erstattung werden in den Tarifen festgesetzt (Art 15 PBG).
- 7.2.7 Im Wiederholungsfall innerhalb von 2 Jahren (ab Vorfallsdatum) erhöhen sich die Gebühren für das Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis (Art. 20 PBG). Um die Gebührenstaffelung schweizweit durchzusetzen, betreibt die öV-Branche ein zentrales Informationssystem über Reisende ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis (SynServ; Art. 20 PBG). Das SynServ wird im Mandat durch die PostAuto Schweiz AG (PAG) betrieben.
- 7.2.8 Reisende müssen neben der Bezahlung des Zuschlages zusätzlich mit einer Strafverfolgung rechnen (PBG Art. 20). Die entsprechenden Strafbestimmungen finden sich in Art. 57 PBG und im Strafgesetzbuch.
- 7.2.9 Mit Ablauf von 10 Jahren verjähren Gebührenforderungen für das Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis (Art. 127 Obligationenrecht).
- 7.2.10 Für die Fahrausweiskontrolle und Handhabung von E-Tickets gelten die Bestimmungen des T600 (Ziffern 3 und 13) sowie des T695 (u.a. Ziffer 0.9).
- 7.2.11 Die Benützungsbestimmungen für Anlagen und Fahrzeuge des ÖV sind im T601, Ziffer 9 festgehalten. Der Zutritt zu den Warteräumen und Perrons kann Personen ohne gültigen Fahrausweis untersagt werden.
- 7.2.12 Für Fernverkehrszüge gelten Spezialregelungen (Billettpflicht gemäss T600 Ziffer 13.3).

7.3 Tarifarische Besonderheiten im ZVV

7.3.1 1. Klasse in der S-Bahn

- 7.3.1.1 Bei S-Bahn-Zügen gelten die Vorräume und Treppen als Bereich 2. Klasse.
- 7.3.1.2 Bei Benützung der 1. Klasse mit einem Fahrausweis 2. Klasse gelten Vorgehen und Gebühren für „Reisende mit teilgültigem Fahrausweis“ gemäss T600 Ziffer 13.2.

7.3.2 Verbundfahrausweise

- 7.3.2.1 Verbundfahrausweise werden auf allen Linien innerhalb des Verbundtarifgebiets anerkannt. Züge des Fernverkehrs können mit Verbundfahrausweisen genutzt werden, sofern Start- und Zielbahnhof und der ganze Reiseweg im Verbundtarifgebiet liegen.
- 7.3.2.2 Massgebend für die Einstufung als ZVV-Fall ist, unabhängig eines Fahrausweises, dass der Fahrausweiskontrollort im betreffenden Fahrzeug innerhalb des Selbstkontrollbereichs des ZVV liegt. Befindet sich dieser Fahrausweiskontrollort an der Verbundgrenze (kein weiterer Halteort zwischen dem Fahrausweiskontrollort im ZVV und der Verbundgrenze), ist relevant, dass in Richtung ZVV gefahren wird.

Beispiele:

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

Fahrausweiskontrolle in Rafz, Fahrt nach Schaffhausen: Turbo- resp. OSTWIND-Fall.

7.3.2.3 Als Kulanzlösung kann die Fahrleistung für entwertbare ZVV-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. Siehe auch Ziffer 9.2.12.

7.3.3 Reisende mit persönlichen Abonnementen ZVV

7.3.3.1 Machen Reisende geltend, dass sie ein persönliches Abonnement mit Foto besitzen, wird dies nach Möglichkeiten durch den Fahrausweiskontrolldienst durch Zugriff auf die entsprechenden Datenbanken überprüft. Können Sie die Aussage der Reisenden bestätigen, wird diesen gegen eine Bearbeitungsgebühr gemäss T600 Ziffer 13.7.6.1 eine entsprechende Fahrberechtigung ausgestellt (SwissPass: Vergessensbeleg, gültig 2 Kalendarstage; Papierabo: Vergessensbeleg, gültig bis Betriebsschluss). Es wird kein Vorfall RogF/RemitF eröffnet. Ausnahme: Die ZSG kann keine Vergessensbelege ausstellen. Reisende müssen einen Fahrausweis kaufen und später die Rückerstattung beantragen.

7.3.3.2 Kann obige Aussage des Reisenden nicht bestätigt oder die Gebühr nicht bezahlt werden, wird ein Vorfall RogF/RemitF eröffnet. Die Reisenden sind in Kenntnis zu setzen, dass sie ihr zum Zeitpunkt der Fahrausweiskontrolle gültiges persönliches Abonnement zusammen mit dem Kundenbeleg zum Vorfall RogF/RemitF innerhalb von 10 Tagen an einer ZVV-Verkaufsstelle oder online vorzuweisen haben. Es gelten die Gebühren gemäss T600 Ziffer 13.7.6.1.

7.3.3.3 Ein bei der Fahrausweiskontrolle nicht länger als 10 Tage abgelaufenes, persönliches Jahresabonnement kann innerhalb von 10 Tagen nach dem Kontrolltag ohne Erhebung eines Zuschlages nahtlos erneuert werden.

Dabei ist ein Vorfall RogF/RemitF zu eröffnen. Die Reisenden sind in Kenntnis zu setzen, dass sie ihr nicht länger als 10 Tage abgelaufenes persönliches Jahresabonnement zusammen mit dem Kundenbeleg zum Vorfall RogF/RemitF innerhalb von 10 Tagen an einer ZVV-Verkaufsstelle oder online vorzuweisen und gleichzeitig das persönliche Abonnement zu erneuern haben. Dazu haben sie die Bearbeitungsgebühr gemäss Ziffer 4.8.3 zu bezahlen.

7.3.3.4 Der Inhaber und die Inhaberin eines bei der Fahrausweiskontrolle nicht länger als 5 Tage abgelaufenen, persönlichen Monatsabo hat die Möglichkeit, innerhalb von 10 Tagen nach dem Kontrolltag ohne Erhebung eines Zuschlages ein persönliches Jahresabo (mit höherem oder gleichem Geltungsbereich) zu kaufen, welches unmittelbar an die Geltungsdauer des abgelaufenen Monatsabos anzuschliessen hat.

Dabei ist ein Vorfall RogF/RemitF zu eröffnen. Die Reisenden sind in Kenntnis zu setzen, dass sie ihr nicht länger als 5 Tage abgelaufenes persönliches Monatsabo zusammen mit dem Kundenbeleg zum Vorfall RogF/RemitF innerhalb von 10 Tagen an einer ZVV-Verkaufsstelle vorzuweisen und gleichzeitig das persönliche Jahresabo zu kaufen haben. Dazu haben sie die Bearbeitungsgebühr gemäss Ziffer 4.8.3 zu bezahlen.

7.3.3.5 Rückdatierungen von Jahresabonnementen aus anderen Gründen als gemäss Ziffer 7.3.3.3 / 7.3.3.4 sind nicht gestattet. Einzige Ausnahme bildet die Rückdatierung aufgrund von gekennzeichneten Fahrausweisen gemäss Ziffer 9.3.4.

7.3.4 Abgelaufene Grundkarte zu persönlichen Abonnements

- 7.3.4.1 Werden gültige Abonnementskarten zusammen mit Grundkarten mit abgelaufener Geltungsdauer vorgewiesen, sind die Abonnemente 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.

7.3.5 Allein fahrende Kinder unter 12 Jahren.

- 7.3.5.1 Bei Fahrausweiskontrollen ist gegenüber Kindern stets mit besonderer Rücksichtnahme, Feingefühl und altersgerechtem Vorgehen zu handeln. Kinder ab 6 Jahren sind grundsätzlich gebührenpflichtig und RogF/RemitF-Vorfälle sind zu erfassen. Bei einem Vorfall RogF/RemitF ist, wo immer möglich, als Erstes ein Elternteil / eine Bezugsperson telefonisch über das Ereignis zu informieren. Ist kein Elternteil / keine Bezugsperson erreichbar, kann gemäss dem Reiseziel nach Anweisung des Kindes auch eine andere verantwortliche Person angerufen werden (Nachbarn, Hort, Kindergarten, Musikschule etc.). Dem Kind wird der Kundenbeleg abgegeben. Kinder unter 12 Jahren unterschreiben nicht.

Der Inkassodienst sendet die Rechnung an die Eltern.

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

Der Inkassodienst informiert die Eltern über das Verhalten ihres Kindes.

7.3.6 -

7.3.7 Billettautomaten- und Entwerterstörungen

- 7.3.8 Machen bei einem Vorfall RogF/RemitF Reisende einen Defekt / eine Fehlfunktion eines Billettautomaten bzw. eines Entwerter geltend, ist der Fahrausweiskontrolldienst verpflichtet, die Überprüfung der Störung gemäss ihren Möglichkeiten unverzüglich vorzunehmen. Kann die Aussage der Reisenden nicht vor Ort bestätigt werden, ist wie bei einem regulären Vorfall RogF/RemitF vorzugehen. Den Reisenden kann im Falle von Falschmeldung der Zeitaufwand für die Überprüfung der Billettautomaten/des Entwerter in Rechnung gestellt werden (Ziffer 4.8.4).

Kann der Kontrolldienst die Aussage der Reisenden bestätigen und ist kein alternativer Billettautomat oder Entwerter vorhanden, wird auf die Aufnahme eines Vorfalls RogF/RemitF verzichtet (siehe auch Ziffer 7.3.9.1).

7.3.9 Betriebsstörungen

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

7.3.10 Verzicht auf eine Eröffnung eines Vorfalls RogF/RemitF

- 7.3.10.1 Grundsätzlich ist bei Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis immer ein Vorfall RogF/RemitF aufzunehmen. Über Kulanz entscheidet ausschliesslich der Inkassodienst.

7.4 Anforderungen an den Fahrausweiskontrolldienst

7.4.1 Grundhaltung

- 7.4.1.1 Die Fahrausweiskontrolle ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Sie erfordert hohe soziale Kompetenzen und ein breites Fachwissen in den komplexen Themen Tarif / Sortiment, Missbrauchserkennung sowie die Kenntnis verschiedener Prozessabläufe in Vertrieb und Einnahmensicherung. Die Professionalität der Fahrausweiskontrolldienste und die Glaubwürdigkeit der Fahrausweiskontrollen sind für die Akzeptanz der Fahrausweiskontrollen durch die Fahrgäste und der Respekt gegenüber dem Fahrausweiskontrollpersonal zentral. Mit ihrer überzeugenden Präsenz, ihrem Fachwissen und mit der Durchsetzung des Verbundtarifs halten sie das Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis in engen Grenzen.
- 7.4.1.2 Die Mitarbeitenden der Fahrausweiskontrolldienste sind Ansprechpersonen für Belange des öffentlichen Verkehrs, insbesondere Fahrplan und Tarif. Ihre Tätigkeit definiert sich immer auch als aktiver Kundendienst und hat grosse Wirkung nach aussen. Ihre Erscheinung ist gepflegt. Die Reisenden treten mit dem Fahrausweiskontrolldienst gerne in Kontakt. Sie erfahren ihn als kompetent und bis zum Überschreiten einer roten Linie als überraschend herzlich. Das Verhalten ist von der Grundhaltung getragen, dass unsere Fahrgäste ehrlich sind. Aber über Kulanz kann nur von den Inkassodiensten entschieden werden (Verzicht auf Aufnahme Vorfall RogF/RemitF nur gemäss Ziffer 7.3.9.1).

7.4.2 Fachkenntnisse

- 7.4.2.1 Die Ausbildung des Fahrausweiskontrolldienstes erfolgt durch die entsprechenden, marktverantwortlichen Unternehmen.
- 7.4.2.2 Der Fahrausweiskontrolldienst arbeitet nach dem übergeordneten, nationalen Tarif 600 und dem Verbundtarif 651.8. Muss der Tarif auch ohne Kooperation von Reisenden durchgesetzt werden, so verhält sich der Fahrausweiskontrolldienst professionell und deeskalierend. Die Fähigkeit zur Deeskalation ist in der Aus- und Weiterbildung von zentraler Bedeutung.

7.5 Durchführung der Fahrausweiskontrolle

7.5.1 Fahrausweiskontrollstufen

7.5.2 Der ZVV kennt folgende Fahrausweiskontrollstufen:

I	II	III
Möglichst viele Reisende werden kontrolliert.	Die Fahrausweiskontrolle wird vor deren Ankündigung nicht erkannt.	Kein Reisender kann sich der Fahrausweiskontrolle entziehen.
In Uniform oder in Zivil.	Erscheinung und Verhalten lassen keine Fahrausweiskontrolle erahnen.	Nach Ankündigung / Sichtbarkeit der Fahrausweiskontrolle kann man sich der Fahrausweiskontrolle nicht mehr entziehen. Verweigerung ist nicht möglich (möglichst mit Polizeipräsenz). Fahrausweiskontrolle aller Aussteiger (Bus, Tram).

7.5.3 Zeitliche und örtliche Verteilung

7.5.3.1 Fahrausweiskontrollen der Stufe I und II finden im ganzen ZVV über alle Wochentage, Tageszeiten und Teilstrecken statt. Ein Teil der Ressourcen wird für eine integrale Präsenz auf dem ganzen Netz genutzt, der andere Teil spezifisch für die Rückdämmung erhöhter RogF/RemitF-Quoten.

7.5.4 Kompetenzen und Verhalten gegenüber Fahrgästen

7.5.4.1 Reisende werden im Regelfall im Fahrzeug kontrolliert. Bei bereits ausgestiegenen Reisenden ist die Fahrausweiskontrolle im Normalfall zu unterlassen. Ausnahmen sind Fahrausweiskontrollen der Stufe III und Reisende, die sich offensichtlich der Fahrausweiskontrolle entziehen wollten. Sie dürfen im Umkreis der Fahrzeugtüren auch auf der Haltestelle kontrolliert werden.

7.5.4.2 In Fahrzeugen ohne Selbstkontrolle ist das mit der Fahrausweiskontrolle beauftragte Personal berechtigt, bei Verweigerung der Bezahlung des Fahrpreises oder bei Missbrauch und vermuteter Fälschung die gesicherten Personalien aufzunehmen. Diesbezügliche Gebührenerhebung erfolgt jedoch möglichst über die Inkassodienste.

7.5.4.3 Das Fahrpersonal kann auf Linien mit Selbstkontrolle jederzeit Fahrausweiskontrollen durchführen. Es ist berechtigt, die gesicherten Personalien aufzunehmen, wenn der Reisende keinen gültigen oder nur einen teilgültigen Fahrausweis vorweisen kann.

7.5.4.4 Mitarbeitende, die Fahrausweiskontrollen ausführen, verfügen über einen entsprechenden Ausweis ihres Verkehrsunternehmens. Die Mitarbeitenden im Fahrausweiskontrolldienst in Zivilkleidung haben den Kontrollausweis unaufgefordert und gut sichtbar vorzuweisen. In Uniform zeigen sie den Ausweis auf Verlangen. Auf Anfrage sind entweder der Namen oder die Personalnummer anzugeben. Letztere steht auch auf dem Kundenbeleg bei einem Vorfall RogF/RemitF.

7.5.4.5 Bei Beginn der Fahrausweiskontrolle werden die Reisenden begrüsst. Alle Reisenden sind freundlich und vorurteilsfrei zu behandeln. Es ist darauf zu achten, dass vergleichbare oder gleich gelagerte Vorfälle auch gleichbehandelt werden (Willkürverbot). Bei allen Beanstandungen ist das Prinzip der Verhältnismässigkeit zu wahren.

7.5.4.6 Der Auftritt in Uniform ist einheitlich.

7.5.5 Reisende ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis

7.5.5.1 Die Fahrausweise sind sorgfältig zu prüfen hinsichtlich:

- den räumlichen Geltungsbereich (Tarifzonen oder Perimeter bei Kurzstrecken)
- die zeitliche Gültigkeit
- die Benützungsberechtigung bei persönlichen Abonnementen (z.B. Foto und Nummer)
- die Benützungsberechtigung bei vergünstigten Fahrausweisen (Altersnachweis, Halbtax usw.)
- der Kaufzeit (siehe auch Ziffer 7.5.5.2)
- generell Fälschungen und Missbrauch.

7.5.5.2 Reisende, die ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis angetroffen werden, sind freundlich, sachlich und ruhig über den Grund der Beanstandung aufzuklären.

7.5.5.3 Bei einem Vorfall RogF/RemitF werden die Personalien gemäss den Vorgaben der elektronischen Datenerfassung im Fahrausweiskontrollgerät aufgenommen. Die Reisenden erhalten einen Kundenbeleg. Dieser berechtigt sie zur Weiterfahrt im ZVV während einer Stunde und enthält den Vermerk „Gültig 1 Stunde zur Fahrt in allen ZVV-Zonen“. Der Vorfall wird von den Reisenden zuhanden des Fahrausweiskontrolldienstes mit einer Unterschrift quittiert. Wo möglich wird direkt auf dem Display des Fahrausweiskontrollgeräts unterschrieben. Ansonsten auf einer Kopie des Kundenbelegs.

7.5.5.4 Bei einem Vorfall RogF/RemitF sind die Personalien, wenn immer möglich, anhand eines amtlichen Ausweises festzustellen. Auskünfte über die Identität können bei der Polizei, der Einwohnerkontrolle, dem Adressmanagement der Post oder dem Inkassodienst eingeholt werden. Ausnahmsweise können sie auch auf andere, situativ geeignete Weise eingeholt werden, z.B. telefonisch bei Bekannten oder Verwandten. Dazu müssen Reisende ihr Einverständnis geben. Bei einem Vorfall RogF/RemitF sind die Reisenden darüber zu informieren, dass der Beleg zur unbeschränkten Fahrt im ZVV während einer Stunde berechtigt und sie vom Inkassodienst eine Rechnung mit Einzahlungsschein erhalten werden. Der Betrag richtet sich nach der Gebührenstaffelung im Wiederholungsfall (T600 Ziffer 13.7).

7.5.5.5 Beharren Reisende auf Bezahlung vor Ort, so sind die Gebühr (Ansatz für den 1. Fall) und die Fahrpreispauschale einzuziehen und ein Vorfall RogF/RemitF aufzunehmen. Die Reisenden sind darauf aufmerksam zu machen, dass sich im Wiederholungsfall die Gebühr erhöht und sie deshalb für einen eventuellen Differenzbetrag eine Zusatzrechnung erhalten werden. Der Kundenbeleg ist mit einem entsprechenden Aufdruck „Anzahlung, im Wiederholungsfall kann sich dieser Betrag erhöhen“ zu versehen.

7.5.5.6 Mochten Reisende aussteigen, wird das Verfahren an der Haltestelle weitergeführt.

7.5.6 Kinder unter 12 Jahren, behinderte Personen

- 7.5.6.1 Bei Kindern unter 12 Jahren ist altersgerecht vorzugehen. Analog gelten die Vorgaben 7.5.6.2 – 7.5.6.5 auch für Personen mit einer entsprechenden Behinderung.
- 7.5.6.2 Kinder unter 12 Jahren dürfen nicht aus dem Fahrzeug gewiesen werden.
- 7.5.6.3 Nach der Fahrausweiskontrolle ist sicherzustellen, dass die Reise in einem nachfolgenden Fahrzeug der gleichen Linie fortgesetzt wird.
- 7.5.6.4 Ausserhalb eines Fahrzeugs darf der Fall nicht von einem einzelnen Mitarbeitenden im Fahrausweiskontrolldienst bearbeitet werden.
- 7.5.6.5 Kinder unter 12 Jahren werden nie zur Abklärung der Identität in Dienstfahrzeugen zu einer Polizeiwache gefahren. Auch nicht mit dem Einverständnis der Kinder. Bei Bedarf wird die Polizei angehalten, vor Ort zu kommen.

7.5.7 Verweigerung der Angabe der Personalien

- 7.5.7.1 Weigern sich Reisende, die Gebühr und/oder den Fahrpreis zu bezahlen sowie ihre Personalien anzugeben bzw. können sie keinen Ausweis vorzeigen und verweigern sie das Einverständnis zur Einholung von geeigneten Auskünften bei Drittpersonen, ist für die Abklärung der Identität die Polizei anzufordern.
- 7.5.7.2 Wird die Polizei angefordert, werden Reisende angewiesen, bis zum Eintreffen der Polizei im Fahrzeug oder an einer Haltestelle zu warten. Kann keine Polizei angefordert werden, sind fehlbare Reisende aufzufordern, das Fahrzeug zu verlassen. Auf Linien mit konventioneller Fahrausweiskontrolle kann Reisenden die Beförderung in jedem Fall verweigert werden.
- 7.5.7.3 Polizeilicher Zwang darf nur von der Polizei oder von nach BGST/VST autorisiertem Personal vorgenommen werden. Mitarbeitenden im Fahrausweiskontrolldienst greifen auch niemals in Taschen oder Geldbörsen von Reisenden.

7.5.8 Flucht von Reisenden

- 7.5.8.1 -
- 7.5.8.2 Wenn immer möglich, lässt sich der Fahrausweiskontrolldienst zu Beginn eines Vorfalls RogF/RemitF einen amtlichen Ausweis geben. Dieser wird nach Aufnahme der Identität zurückgegeben.

7.5.9 -

7.5.10 Reisende, die öffentliches Ärgernis erregen

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

7.6 Kulanz

7.6.1 Fahrausweiskontrolldienst

7.6.1.1 Über Kulanz entscheiden ausschliesslich die Inkassodienste.

7.6.1.2 Reisende, die im Zusammenhang mit einem Vorfall RogF/RemitF Fragen und Reaktionen anbringen wollen, sind an den entsprechenden Inkassodienst zu verweisen.

7.6.2 Verkaufsstellen

7.6.2.1 Vorweisen eines gültigen persönlichen Abonnements:

Kulanz für Inhaber und Inhaberinnen eines gültigen persönlichen Abonnements mit Foto (ZVV-Monats- oder Jahresabonnemente, Generalabonnement oder Halbtax), das bei der Fahrausweiskontrolle nicht vorgewiesen bzw. der Fall vor Ort nicht erledigt werden kann (Vorfall RogF/RemitF): Das persönliche Abonnement kann, nur zusammen mit der Kundenbeleg zum Vorfall RogF/RemitF, innerhalb von 10 Tagen nach der Fahrausweiskontrolle an einer ZVV-Verkaufsstelle vorgewiesen werden.

7.6.2.2 -

7.6.2.3 Folgende Angaben sind beim Vorweisen des persönlichen Abonnements zu überprüfen:

- Korrekte zeitliche Gültigkeit (zum Zeitpunkt der Fahrausweiskontrolle gültig und vor der Beanstandung gekauft) und räumlicher Geltungsbereich (Zonen/Lokalnetz)?
- sind Grundkarten- und Abonnementsnummer identisch?
- sind Personalien und Unterschrift auf dem Kundenbeleg zum Vorfall RogF/RemitF und auf der Grundkarte identisch?
- Stimmen Foto und Person überein?

7.6.2.4 Rückdatierung eines abgelaufenen persönlichen Jahresabonnement ZVV:

Ein bei der Fahrausweiskontrolle nicht länger als 10 Tage abgelaufenes persönliches Jahresabonnement ZVV kann innerhalb von 10 Tagen nach der Fahrausweiskontrolle ohne Erhebung der Gebühr gemäss Ziffer 4.8.3 erneuert werden. Der erste Gültigkeitstag des Jahresabonnements muss an die abgelaufene Gültigkeit des alten Jahresabonnements anschliessen (nahtlose Erneuerung). Zusätzlich zum Abonnementspreis wird die Gebühr gemäss Ziffer 4.8.3 erhoben.

Wird die Frist nicht eingehalten oder wird auf die Rückdatierung verzichtet oder wird die Rückdatierung abgelehnt, ist die Gebühr gemäss Ziffer 4.8.3 mit dem bei der Fahrausweiskontrolle abgegebenen Einzahlungsschein resp. mit der entsprechenden Rechnung einzuzahlen. Ein Inkasso am Schalter ist ausgeschlossen.

7.6.2.5 Rückdatierung eines abgelaufenen persönlichen Monatsabonnement ZVV:

Der Inhaber und die Inhaberin eines bei der Fahrausweiskontrolle nicht länger als 5 Tage abgelaufenen, persönlichen Monatsabo hat die Möglichkeit, innerhalb von 10 Tagen nach der Fahrausweiskontrolle ohne Erhebung der Gebühr gemäss Ziffer 4.8.3 ein persönliches Jahresabo (mit höherem oder gleichem Geltungsbereich) zu kaufen, welches unmittelbar an die Geltungsdauer des abgelaufenen Monatsabos anzuschliessen hat. Zusätzlich zum Abonnementspreis wird die Gebühr gemäss Ziffer 4.8.3 erhoben. Wird die Frist nicht eingehalten oder wird auf die Rückdatierung verzichtet oder wird die Rückdatierung abgelehnt, ist die Gebühr gemäss Ziffer 4.8.3 mit dem bei der Fahrausweiskontrolle abgegebenen Einzahlungsschein resp. mit der entsprechenden Rechnung einzuzahlen. Ein Inkasso am Schalter ist ausgeschlossen.

7.6.2.6 Vorgehen nach der Aboverlängerung mit Rückdatierung:

Bei einer nachträglichen, nahtlosen Erneuerung eines abgelaufenen persönlichen Jahres- oder Monatsabonnements innert 10 Tagen (auf die gleiche Person) wird die Bearbeitungsgebühr gemäss Ziffer 4.8.3 eingefordert und eine Zahlungsbestätigung abgegeben. Der Kundenbeleg (mit Stempel, Unterschrift, bezahlte Gebühr) ist unverzüglich an den entsprechenden Inkassodienst weiterzuleiten.

7.6.2.7 Bearbeitungsgebühr für vergessene oder nicht kontrollierbare persönliche Fahrausweise Gebühren und Vorgehen gemäss T600, Ziffer 13.7.7.

7.6.3 Inkassodienste

7.6.3.1 Kulanz wird nicht gewährt, solange noch frühere Fälle unbezahlt sind.

7.6.3.2 Die Gebührenstaffelung tritt auch bei einer teilweisen Kulanz in Kraft.

7.6.3.3 Bei Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis wird Kulanz nur auf Antrag der Reisenden und nur nach sorgfältiger Abwägung der Umstände gewährt. Im Regelfall wird diese nur im Erstfall gewährt.

7.7 Organisatorisches zur Fahrausweiskontrolle

7.7.1 ZVV-Fahrausweiskontrolldienste

7.7.1.1 Als ZVV-Fahrausweiskontrolldienste in den Bereichen mit Selbstkontrolle gelten die Fahrausweiskontrolldienste von SBB, PostAuto, VBZ und Forchbahn.

7.7.1.2 SBB und Turbo kontrollieren die Fahrausweise in den eigenen Unternehmungen. Die VBZ kontrollieren die Fahrausweise für ihr eigenes Unternehmen, für alle in ihrem Marktgebiet tätigen Verkehrsbetriebe und auf der Glattalbahn. Nur auf der Forchbahn kontrolliert neben den VBZ auch Personal der Forchbahn die Fahrausweise. PostAuto übernimmt die Fahrausweiskontrolle bei allen anderen marktverantwortlichen Unternehmen des ZVV.

Auf den Nachtnetzlinien kontrollieren die SBB auch die Fahrausweise auf den Linien der Forchbahn und der SZU.

7.7.1.3 Im Kontrollbereich der ZVV-Fahrausweiskontrolldienste werden Fahrausweise nur von diesen und im Einzelfall auch vom Fahrpersonal kontrolliert. Eine Ausnahme bildet die Transportpolizei (TPO). Im Ausnahmefall kann dem Personal des Sicherheitsdienstes eine spezifische Fahrausweiskontrollaufgabe übertragen werden.

7.7.1.4 Für die ZSG gilt ein eigenes, mit dem ZVV vereinbartes, Fahrausweiskontrollkonzept.

7.7.2 Betriebliche Organisation

7.7.2.1 Unter Einhaltung der Vorgaben dieser Richtlinien und allfälliger Vereinbarungen mit dem ZVV trifft das für die Fahrausweiskontrolle zuständige Unternehmen die Anordnungen über die Durchführung von Fahrausweiskontrollen, namentlich die Teamgrössen, die Bekleidung, die Planung der Einsätze, die Disposition und die Ausrüstung selbst.

7.8 Inkasso

7.8.1 Aufgabe und Organisation

7.8.1.1 Fahrausweiskontrolldienst und Inkasso bilden eine Einheit. Jede Unternehmung mit einem Kontrollauftrag im ZVV führt für die Bearbeitung deren Vorfälle RogF/RemitF einen eigenen Inkassodienst. Nur die Vorfälle RogF/RemitF der Forchbahn werden durch den Inkassodienst der VBZ bearbeitet.

7.8.1.2 Die Inkassodienste nehmen als weitere Aufgaben wahr:

- Betreuung der Reisenden im Zusammenhang mit Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis.
- Erledigung sämtlicher Fälle von Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis.
- Erledigung und angepasste Rechnungsstellung an die Reisenden in den Fällen „Bearbeitungsgebühr bei nicht vorweisbaren/kontrollierbaren persönlichen Fahrausweisen“ (Kulanzgebühr gem. T600 Ziffer 13.7.4.2).
- Erledigung und angepasste Rechnungsstellung an die Reisenden in den Fällen „Persönliches Abo nachträglich nicht/nicht rechtzeitig vorgewiesen“ (Kulanzgebühr gem. T600 Ziffer 13.7.6.2).
- Abrechnen der bar bezahlten Gebühren/Fahrpreispauschalen mit dem Fahrausweiskontrolldienst.
- Abrechnen der bezahlten Gebühren/Fahrpreispauschalen mit dem ZVV.
- Berichtswesen (monatliche Statistik an den ZVV).

7.8.1.3 -

7.8.1.4 Die Inkassodienste erledigen die Kommunikation mit den Fahrgästen und die Bearbeitung der Fälle selbst. Forderungen können zur Bearbeitung an Dritte weitergegeben werden, wenn der eigene Inkassoprozess erfolglos abgeschlossen ist und eine Weiterverarbeitung durch Dritte eine höhere Zahlungsquote verspricht.

7.8.2 Anwendung der Gebühren

Es gelten die Gebühren gemäss Ziffer 4.8 beziehungsweise T600 Ziffer 13.7.

7.8.3 Zahlungsfristen

7.8.3.1 Zahlungsfristen bei Vorfall RogF/RemitF mit Einzahlungsschein, resp. Rechnungsstellung:

Bezahlung der Gebühr	
Offizielle Zahlungsfrist ab Kontrolltag/Rechnungsdatum	30 Tage
Interne Zahlungsfrist ab Kontrolltag/Rechnungsdatum	30 Tage
Nichteinhaltung der internen Frist	Mahnung

Mahnung	
Die Mahnung kann eingeschrieben verschickt werden.	
Offizielle Zahlungsfrist	10 Tage
Interne Zahlungsfrist	20 Tage
Nichteinhaltung der internen Frist	Betreibung

7.8.3.2 Fristen bei Vorfall RogF/RemitF gemäss Ziffer 7.6:

Vorzeigefrist am Schalter

Offizielle Frist ab Kontrolltag 10 Tage

Interne Frist ab Kontrolltag 20 Tage

Nichteinhaltung der internen Frist/Mahnung der Zuschläge und Gebühren gemäss
T600 Ziffern 13.7 und 13.2.4 durch der Inkassodienst.