

## 7 Fahrausweiskontrolle und Inkasso

### **Inhaltsverzeichnis**

	<i>Seite</i>
7.0 Vorbemerkungen und Rechtsgrundlagen .....	2
7.1 Fahrausweispflicht und zugehörige Bestimmungen .....	2
7.2 Tarifarische Besonderheiten im ZVV .....	3
7.3 Häufig gesuchte Angaben im T600 .....	5
7.4 Anforderungen an den Fahrausweiskontrolldienst .....	6
7.5 Durchführung der Fahrausweiskontrolle .....	6
7.6 Kulanz .....	9
7.7 Organisatorisches zur Fahrausweiskontrolle .....	10
7.8 Inkasso .....	11

## 7.0 Vorbemerkungen und Rechtsgrundlagen

- 7.000 Gemäss Gesetz über den öffentlichen Personenverkehr (PVG), § 17 Abs. 4 erlässt der Verkehrsverbund Richtlinien über die Fahrausweiskontrolle. Deren Anwendung und Durchsetzung obliegt den Transportunternehmungen.
- 7.001 Nachstehende Bestimmungen regeln Fahrausweiskontrolle und Inkasso im Verbundtarifgebiet im Rahmen von Richtlinien des ZVV.
- 7.002 Die Verkehrsunternehmen erlassen je nach den örtlichen Bedürfnissen ergänzende, betriebsorientierte Bestimmungen.
- 7.003 Ergänzend zu diesen Richtlinien gelten für die Verkehrsunternehmen die jeweiligen Vereinbarungen mit dem ZVV (Transportvertrag, Zusammenarbeitsvertrag, etc.) zu Fahrausweiskontrolle und Inkasso.
- 7.004 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 Verbünde, T600
  - Verbundtarif 651.8 des Zürcher Verkehrsverbunds
  - Allgemeiner Personentarif 601, sofern nicht der T600 oder der Verbundtarif T651.8 anwendbar sind.
  - Registrierte Datensammlung Tax 600

## 7.1 Fahrausweispflicht und zugehörige Bestimmungen

- 7.100 Es besteht eine Transportpflicht (PBG Art. 12).
- 7.101 Die Benutzung des öffentlichen Verkehrs ist kostenpflichtig (PBG Art. 19 und 20). Die Reisenden müssen die Fahrausweise für die Dauer der Fahrt aufbewahren und auf Verlangen den Kontrollberechtigten vorweisen (VPG Art. 57).
- 7.102 Im Verbundtarifgebiet gilt Selbstkontrolle (Sichtbetrieb). Ausgenommen sind Schiffe und der Fernverkehr.
- 7.103 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.
- 7.104 Reisende ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis (Vorfall RogF/RemitF) müssen den Fahrpreis sowie einen Zuschlag, nachfolgend Gebühr genannt, bezahlen (PBG 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 (PBG Art. 20). Die Höhe der Gebühr, die Einnahmehausfälle und die Erstattung werden in den Tarifen festgesetzt (PBG Art 15).
- 7.105 Im Wiederholungsfall innerhalb von 2 Jahren (ab Vorfallsdatum) erhöhen sich die Gebühren für das Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis (PBG Art. 20). Um die Gebührenstaffelung schweizweit durchzusetzen, betreibt die ÖV-Branche ein zentrales Informationssystem über Reisende ohne gültigen oder mit teilgültigem

Fahrausweis (PBG Art. 20). Das zentrale Informationssystem (SynServ) wird im Mandat durch die PostAuto Schweiz AG (PAG) betrieben.

- 7.106 Die strafrechtliche Verfolgung bleibt vorbehalten (PBG Art. 20), d.h. dass Reisende neben der Bezahlung der Gebühr als Abgeltung für den administrativen Aufwand und den Einnahmehausfall zusätzlich mit einer Strafverfolgung rechnen müssen. Die entsprechenden Strafbestimmungen finden sich in Art. 57 PBG und im Strafgesetzbuch.
- 7.107 Mit Ablauf von 10 Jahren verjähren Gebührenforderungen für das Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis (Obligationenrecht OR, Artikel 127).
- 7.108 Für die Fahrausweiskontrolle und Handhabung von elektronischen Fahrausweisen gelten die Bestimmungen des T600, Ziffern 3 und 13, sowie des T695.  
Insbesondere (T600 Ziffer 3.1.4.): Die Reisenden müssen vor Antritt der Reise (tatsächliche Abfahrt des Kurses) im Besitz des E-Tickets sein. Der Kauf- und Bestellvorgang, respektive der Bezug der Fahrtberechtigung (Check-in) müssen vor der tatsächlichen Abfahrt des Kurses vollständig abgeschlossen sein. Anderenfalls haben die Reisenden die Gebühr gemäss T600 Ziffer 13.7 zu bezahlen.
- 7.109 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.
- 7.110 Spezialregelung für Fernverkehrszüge (Billettpflicht gemäss T600 Ziffer 13.3).

## **7.2 Tarifarische Besonderheiten im ZVV**

### **7.20 1. Klasse in der S-Bahn**

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

### **7.21 Verbundfahrausweise**

- 7.210 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.
- 7.211 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.

## 7.22 Reisende mit persönlichen Abonnementen ZVV

- 7.220 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 Kalendertage; 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.
- 7.221 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 vorzuweisen haben oder die Gebühr (T600 Ziffer 13.7.6.1) über [www.ticketcontrol.ch](http://www.ticketcontrol.ch) / [www.sbb.ch/rogf](http://www.sbb.ch/rogf) bezahlen können.
- 7.222 Ein bei der Fahrausweiskontrolle nicht länger als 10 Tage abgelaufenes, persönliches Jahresabonnement kann innerhalb von 10 Tagen nach dem Kontrolltag ohne Erhebung der Gebühren gemäss Ziffer 4.8.3.1 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 vorzuweisen und gleichzeitig das persönliche Abonnement zu erneuern haben. Dazu haben sie die Bearbeitungsgebühr gemäss Ziffer 4.8.3.2 zu bezahlen.
- 7.223 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 der Gebühren gemäss Ziffer 4.8.3.1 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 4.8.3.2 zu bezahlen.
- 7.224 Rückdatierungen von Jahresabonnements aus anderen Gründen als gemäss Ziffer 7.222/7.223 sind nicht gestattet. Einzige Ausnahme bildet die Rückdatierung aufgrund von gekennzeichneten Fahrausweisen gemäss Ziffer 9.2.4.

## 7.23 Abgelaufene Grundkarte zu persönlichen Abonnementen

- 7.230 Werden gültige Abonnementkarten 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.

## 7.24 Allein fahrende Kinder unter 12 Jahren

- 7.240 Kinder ab 6 Jahren sind grundsätzlich gebührenpflichtig. 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.). Es wird ein Vorfall RogF/RemitF eröffnet. Dem Kind wird der Kundenbeleg zusammen mit einem Infolyer abgegeben. Kinder unter 12 Jahren unterschreiben nicht. Der Inkassodienst sendet die Rechnung an die Eltern.

- 7.241 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.

### **7.26 Billettautomaten- und Entwerterstörungen**

- 7.260 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 bzw. des Entwerterers in Rechnung gestellt werden (Ziffer 4.8.4.6).  
Kann der Kontrolldienst die Aussage der Reisenden bestätigen, wird auf die Aufnahme eines Vorfalls RogF/RemitF verzichtet (siehe auch Ziffer 7.28).

### **7.27 Betriebsstörungen**

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

### **7.28 Verzicht auf Eröffnung eines Vorfalls RogF/RemitF**

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

## **7.3 Häufig gesuchte Angaben im T600**

### **7.30 Anspruch auf ermässigte Preise; Gruppen und Familien resp. Begleitpersonen**

- 7.300 Die Gebühren und die Fahrpreispauschalen sind auch bei Anspruch auf ermässigte Preise ganz zu bezahlen. Sie werden für jeden Reiseteilnehmer erhoben, für den der Fahrpreis zu bezahlen ist.
- 7.301 Für Gruppen gelten die Bestimmungen T600 Ziffer 13.2.
- 7.302 Familien mit oder ohne Junior-Karte resp. Begleitpersonen mit oder ohne Kinder-Mitfahrkarte: Es gelten die Bestimmungen T600 Ziffer 13.2.

### **7.31 Velos und Hunde**

Es gelten die Bestimmungen des T600 Ziffer 13.2.

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

Es gelten die Bestimmungen des T600 Ziffer 13.6.

### **7.33 Mithilfe zum Missbrauch**

Es gelten die Bestimmungen des T600 Ziffer 13.6.

### **7.34 Fälschung von Fahrausweisen**

Es gelten die Bestimmungen des T600 Ziffer 13.6.

## 7.4 Anforderungen an den Fahrausweiskontrolldienst

### 7.40 Grundhaltung

- 7.400 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.
- 7.401 Die Mitarbeitenden der Fahrausweiskontrolldienste sind Ansprechpersonen für Belange des öffentlichen Verkehrs, insbesondere Fahrplan und Tarif. Ihre Tätigkeit definiert sich immer auch als aktiver Kundendienst. 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 7.28).

### 7.41 Fachkenntnisse

- 7.410 Die Ausbildung des Fahrausweiskontrolldienstes erfolgt durch die entsprechenden, marktverantwortlichen Unternehmen.
- 7.411 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

### 7.50 Fahrausweiskontrollstufen

7.500 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)

## 7.51 Zeitliche und örtliche Verteilung

7.510 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. Fahrausweiskontrollstufen

## 7.52 Kompetenzen und Verhalten gegenüber Fahrgästen

- 7.520 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 Fahrzeughüren auch auf der Haltestelle kontrolliert werden.
- 7.521 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.
- 7.522 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.
- 7.523 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.
- 7.524 Bei allen Beanstandungen ist das Prinzip der Verhältnismässigkeit zu wahren.

## 7.53 Reisende ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis

- 7.530 Die Fahrausweise sind sorgfältig zu prüfen hinsichtlich:
- den räumlichen Geltungsbereich (Tarifzonen oder Perimeter bei Kurzstrecken)
  - die zeitliche Gültigkeit
  - die Benützungsberechtigung bei persönlichen Abonnements (z.B. Foto und Nummer)
  - die Benützungsberechtigung bei vergünstigten Fahrausweisen (Altersnachweis, Halbtax usw.)
  - der Kaufzeit
  - generell Fälschungen und Missbrauch.
- 7.531 Reisende, die ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis angetroffen werden, sind freundlich, sachlich und ruhig über den Grund der Beanstandung aufzuklären.
- 7.532 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.
- 7.533 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).

7.534 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.

7.534 Möchten Reisende aussteigen, wird das Verfahren an der Haltestelle weitergeführt.

#### **7.54 Kinder unter 12 Jahren, behinderte Personen**

7.540 Bei Kindern unter 12 Jahren ist altersgerecht vorzugehen. Analog gelten die Vorgaben 7.542 – 7.544 auch für Personen mit einer entsprechenden Behinderung.

7.541 Kinder unter 12 Jahren dürfen nicht aus dem Fahrzeug gewiesen werden.

7.542 Nach der Fahrausweiskontrolle ist sicherzustellen, dass die Reise in einem nachfolgenden Fahrzeug der gleichen Linie fortgesetzt wird.

7.543 Ausserhalb eines Fahrzeugs darf der Fall nicht von einem einzelnen Mitarbeitenden im Fahrausweiskontrolldienst bearbeitet werden.

7.544 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.

#### **7.55 Verweigerung der Angabe der Personalien**

7.550 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.

7.551 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.

#### **7.56 Flucht von Reisenden**

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

#### **7.58 Reisende, die öffentliches Ärgernis erregen**

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



## 7.6 Kulanz

### 7.60 Fahrausweiskontrolldienst

7.600 Über Kulanz entscheiden ausschliesslich die Inkassodienste.

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

### 7.60 Verkaufsstellen

7.610 Vorweisen eines gültigen 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.

Wird diese Frist nicht eingehalten, haben sich die Reisenden direkt an den betreffenden Inkassodienst zu wenden. Vorgehen gemäss T600 Ziffer 13.7.6.2. Ein Inkasso am Schalter ist ausgeschlossen.

7.611 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?

7.612 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 4.8.3.1 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 4.8.3.2 erhoben.

Wird die Frist nicht eingehalten oder wird auf die Rückdatierung verzichtet oder wird die Rückdatierung abgelehnt, ist die Gebühr gemäss Ziffer 4.8.3.1 mit dem bei der Fahrausweiskontrolle abgegebenen Einzahlungsschein resp. mit der entsprechenden Rechnung einzuzahlen. Ein Inkasso am Schalter ist ausgeschlossen.

7.613 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 4.8.3.1 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 4.8.3.2 erhoben.

Wird die Frist nicht eingehalten oder wird auf die Rückdatierung verzichtet oder wird die Rückdatierung abgelehnt, ist die Gebühr gemäss Ziffer 4.8.3.1 mit dem bei der Fahrausweiskontrolle abgegebenen Einzahlungsschein resp. mit der entsprechenden Rechnung einzuzahlen. Ein Inkasso am Schalter ist ausgeschlossen.

7.614 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 4.8.3.2 eingefordert und eine Zahlungsbestätigung abgegeben. Der Kundenbeleg (mit Stempel, Unterschrift, bezahlte Gebühr) ist unverzüglich an den entsprechenden Inkassodienst weiterzuleiten.

## **7.62 Inkassodienste**

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

7.621 Die Staffelung tritt auch im Kulanzfall in Kraft.

7.622 Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis ist kein Kavaliersdelikt. Kulanz wird nur auf Antrag der Reisenden und nur nach sorgfältiger Abwägung der Umstände gewährt. Im Regelfall wird diese nur im Erstfall gewährt. Dabei wird immer mindestens die Bearbeitungsgebühr von Fr. 30.- erhoben. Die Staffelung tritt in Kraft mit einer Ausnahme: Wird ein gültiges persönliches E-Ticket (Handy nicht auffindbar, Handybatterie leer etc.) fristgerecht nachträglich vorgewiesen, wird die Bearbeitungsgebühr von Fr. 30.- erhoben, die Staffelung tritt aber nicht in Kraft. Wird Kulanz gewährt, ist dies bei den entsprechenden Fahrgastdaten zu dokumentieren.

## **7.7 Organisatorisches zur Fahrausweiskontrolle**

### **7.70 ZVV-Fahrausweiskontrolldienste**

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

7.701 SBB und Thurbo 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 SZU.

7.702 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.

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

### **7.70 Betriebliche Organisation**

7.710 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

### 7.80 Aufgabe und Organisation

- 7.800 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.
- 7.801 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).
- 7.803 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.

## 7.82 Anwendung der Gebühren

Siehe Ziffer	Vorkommnis	Zu bezahlen
	Fahren ohne gültigen Fahrausweis (RogF/RemitF)	Zuschläge gemäss T600 Ziffer 13.7 und Fahrpreispauschale gemäss T600 Ziffer 13.2.5
7.22	<p>Bearbeitungsgebühr: Vorweisen des vergessenen persönlichen Monats- oder Jahresabonnements innert 10 Tagen.</p> <p>Nachträgliche nahtlose Erneuerung des persönlichen Jahresabonnements innert 10 Tagen.</p>	<p>Gebühr gemäss T600 Ziffer 13.7.6</p> <p>Gebühr gemäss Ziffer 4.8.3.2</p>
	<p>Bearbeitungsgebühr bei nicht vorweisbaren/kontrollierbaren persönlichen Fahrausweisen:</p> <p>Können oder wollen Reisende bei der Fahrausweiskontrolle ihren gültigen Fahrausweis nicht vorweisen (z.B. E-Ticket vergessen, Akku des Mobiltelefons leer, Fahrausweis nicht lesbar, wollen SwissPass nicht dem Fahrausweiskontrollpersonal aushändigen, SwissPass nicht kontrollierbar), wird einzig die Gebühr gemäss T600 erhoben. Es werden keine weiteren Zuschläge verrechnet. Die dazu notwendigen Abklärungen erfolgen ausschliesslich durch den zuständigen Inkassodienst.</p>	<p>Gebühr gemäss T600 Ziffer 13.7.4.2 oder T600 Ziffer 13.7.6.2</p>
	<p>Gebühr/Kulanz Persönliches Abo nicht/nicht rechtzeitig nachträglich vorgewiesen:</p> <p>Der Inkassodienst stellt aufgrund der Daten in der ÖV-Kundendatenbank fest, dass ein persönliches Abo vorhanden ist, dieses aber nicht innerhalb der Frist von 10 Tagen an einer bedienten Verkaufsstelle vorgewiesen wurde. Für diesen Mehraufwand stellt der Inkassodienst den Reisenden eine erhöhte Gebühr in Rechnung. Es werden keine weiteren Gebühren verrechnet, analog Fall «Abo vergessen».</p>	<p>Gebühr gemäss T600 Ziffer 13.7.6.2</p>
	<p>Mahngebühr:</p> <p>Werden die Gebühren nicht innert 30 Tagen bezahlt, wird schriftlich gemahnt.</p>	<p>Zusatzgebühr gem. Ziffer 4.8.4.2</p>
	<p>Strafanzeige:</p> <p>Die Inkassostelle stellt gegen den Fahrgast Strafanzeige, wenn es sich um den 3. (oder weitere Fälle) Fall RogF/RemitF innert 2 Jahren handelt.</p> <p>Bei Missbrauch und Angabe falscher Personalien und Adresse sowie fehlendem festem Wohnsitz wird gegen den Reisenden Strafanzeige/Strafantrag gestellt.</p> <p>Bei Fälschung von Fahrausweisen ist in jedem Fall Strafanzeige/Strafantrag zu erstatten.</p> <p>Bei Drohung und/oder Beleidigung erfolgt immer eine Strafanzeige/Strafantrag (Offizialdelikt).</p> <p>Strafanzeige/Strafantrag kann in weiteren begründeten Fällen eingereicht werden. Der Entscheid liegt bei den Inkassodiensten.</p>	<p>Zusatzgebühr gemäss Ziffer 4.8.4.3</p>

	<b>Betreibung:</b> Nach erfolgloser Mahnung leiten die Inkassodienste im Regelfall die Betreuung ein.	Zusatzgebühr gem. Ziffer 4.8.4.4
	<b>Betreibungsregistereintrag auf Antrag von Reisenden löschen:</b> Nach Bezahlung aller Gebühren beantragt der Inkassodienst die Löschung des Betreibungsregistereintrags beim zuständigen Betreibungsamt. Die Reisenden erhalten eine Kopie des Antrags.	Zusatzgebühr gemäss Ziffer 4.8.4.5
	<b>Zeittarif:</b> Bei Mehraufwand jeglicher Art, z.B. für Nachforschungen von Adressen, Betreuung oder für die strafrechtliche Verfolgung usw. kann die Arbeitszeit zusätzlich verrechnet werden.	Zusatzgebühr gemäss Ziffer 4.8.4.6

### 7.83 Zahlungsfristen

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

*Bezahlung der Gebühr*

*Zahlungsfrist ab Kontrolltag/Rechnungsdatum 30 Tage*

*Nichteinhaltung der Frist Mahnung*

*Mahnung*

*Die Mahnung kann eingeschrieben verschickt werden.*

*Zahlungsfrist 10 Tage*

*Nichteinhaltung der Frist Betreuung*

7.831 Fristen bei Vorfall RogF/RemitF gemäss Ziffern 7.6:

*Vorzeigefrist am Schalter*

*Frist ab Kontrolltag 10 Tage*

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