

## Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

24.05.2006

**581.**

### **Schriftliche Anfrage von Rolf Kuhn betreffend VBZ, Verbotsschilder des ZVV**

Am 15. März 2006 reichte Gemeinderat Rolf Kuhn (SP) folgende Schriftliche Anfrage GR Nr. 2006/85 ein:

In den VBZ-Fahrzeugen hängen seit Beginn dieses Jahres unzählige schwarz-rote Verbotsschilder. Diese werden begleitet vom Hinweis: „Wir möchten nicht den ganzen Wagen mit solchen Verbotsschildern zuflastern müssen.“

In diesem Zusammenhang ersuche ich um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Teilt der Stadtrat die Meinung, dass die verstaubt wirkende grafische Gestaltung der Verbotsschilder sowie das holprige Deutsch (bzw. Englisch) der zugehörigen Texte in keiner Weise zum sonstigen, durch Zeitgemässheit und Professionalität geprägten Marketingauftritt der VBZ passen?
2. Inferiore Grafik sowie sprachliche Ungelenkheit legen den Schluss nahe, dass die Verbotsschilder von Amateuren (zum Beispiel von normalerweise mit anderen Aufgaben betrauten ZVV- oder VBZ-Angestellten?) produziert wurden. Trifft diese Vermutung zu? Falls ja: Weshalb wurde der Auftrag nicht an Profis vergeben? Falls nein: Welche Werbeagentur zeichnet für Text und Grafik verantwortlich, und welcher Betrag wurde dem ZVV dafür in Rechnung gestellt? (Sollte sich der Stadtrat für die Beantwortung dieser Frage nicht zuständig fühlen, weil die VBZ lediglich das fertige Produkt vom ZVV bezogen, ersucht ihn der Schreibende, die Antwort direkt beim ZVV einzuholen.)
3. Teilt der Stadtrat die Ansicht, dass noch schädlicher für das Image der VBZ als amateurhafte Grafik und schlechtes Deutsch der moralisierende Tonfall ist, in dem die Tram- und Buspassagiere angehalten werden, in den Fahrzeugen nicht zu betteln usw.?
4. Bestanden innerhalb der VBZ vor dem Aushang der Verbotsschilder Bedenken bezüglich deren Gestaltungsqualität und/oder Aussage? Falls ja, weshalb zeitigte diese interne Kritik keine Wirkung?
5. In einem Zeitungsartikel von Anfang Jahr findet sich folgende Beschreibung eines der Verbotsschilder: „Den Gipfel der Piktogramm-Kunst stellt das stilisierte Männchen dar, das mit einer Säge eine Sitzbank malträtiert. Wir Heimwerker fühlen uns an Max und Moritz erinnert. ‚Ritzeratze!‘, hiess es dort, ehe Schneidermeister Böck in den Bach fiel. Hier zeigt sich, dass der ZVV keinen blassen Schimmer von Pädagogik hat. Wer einmal jung war, weiss: Solch plakative Anleitungen bringen einen doch erst auf die Idee, so richtig zur Tat zu schreiten. („Schaum und Säge verboten“, NZZ vom 5. Januar 2006). Teilt der Stadtrat die Befürchtung des NZZ-Journalisten, dass die Verbotsschilder möglicherweise eine ganz andere Wirkung als die beabsichtigte entfalten?
6. Offenbar erregte ein weiteres Verbotsschild speziellen Anstoss: „Der neue ÖV-Knigge klebte noch keine Woche in den rund 1700 Fahrzeugen des Zürcher Verkehrsverbunds (ZVV), da hagelte es schon Proteste und Beschwerdebriefe. Dass für das Musizier- und Bettelverbot ein Mexikaner mit Sombrero und Poncho herhalten müsse, sei diskriminierend. Einige Fahrgäste überklebten den Gitarristen sogar mit einem Alphornbläser. Von der ganzen Aufregung bekam auch die mexikanische Botschaft Wind, die den ZVV zur sofortigen Entfernung der Kleber aufforderte.“ (<http://www.20min.ch/news/zuerich/story/16031991>)
7. In welcher Form erfolgte der Protest der mexikanischen Botschaft in Bern? Wann ging er bei wem ein, welchen Wortlaut hatte er, und wie wurde er beantwortet? (Siehe dazu auch Nachbemerkung zu Frage 2) - Wie viele „Kleber“ mussten insgesamt ausgewechselt werden, wie viele davon in VBZ-Trams und –Bussen?
8. Wie viele Arbeitsstunden benötigten VBZ-Angestellte für das Entfernen der alten und Anbringen der neuen Verbotsschilder ungefähr?
9. Laut der Gratiszeitung 20 Minuten verteilten „Spassvögel“ Anfang März an der Tramhaltestelle Stauffacher Faltprospekte, in denen die „richtigen“ Verbotsschilder verulkt wurden.  
Wie lange dauerte nach den Erkenntnissen des Stadtrates bzw. der VBZ diese Aktion ungefähr und wie viele Faltprospekte wurden dabei verteilt?

Trifft es zu, dass die VBZ im Anschluss an die erwähnte Verteilaktion Strafanzeige gegen Unbekannt einreichten? Falls ja: Welchen Straftatbestand sahen sie mit dem Verteilen besagter Faltprospekte als erfüllt an?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

**Zu Frage 1:** Die Kommunikation von Verboten bzw. Geboten fällt gegenüber der üblichen Kommunikation des Angebots des öffentlichen Verkehrs mit seinen positiven Attributen klar aus dem Rahmen. Der Text auf einer Benutzerordnung muss auf ein gern benutztes feines Augenzwinkern oder gar einen Schuss Ironie verzichten, um Fehlinterpretationen vorzubeugen. Die graphische Gestaltung hat die Texte zu sekundieren; die Visualisierung der Botschaften darf den Text nicht konterkarieren.

**Zu Frage 2:** Die Benutzerordnung wurde von der Werbeagentur Ruf und Lanz gestaltet. Bei dieser Agentur handelt es sich um jene Agentur, die in den vergangenen Jahren den viel gelobten Marketingauftritt der Verkehrsbetriebe wesentlich geprägt hat.

Beim Text hatte die Werbeagentur einen gewissen Handlungsspielraum, allerdings mit engen Vorgaben von der Seite des Auftraggebers, des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV). Aus mehreren Vorschlägen der Agentur hat der ZVV zusammen mit den Direktionen der marktverantwortlichen Unternehmen den realisierten Vorschlag ausgewählt.

Die Kosten der Arbeiten der Werbeagentur einschliesslich der Erarbeitung der Druckvorlagen und der Copyright-Rechte auf dem ganzen ZVV-Gebiet beliefen sich auf Fr. 50 300.--, zuzüglich Mehrwertsteuer.

**Zu Frage 3:** Der Stadtrat bevorzugt klare und einprägsame Botschaften zu Verhaltensregeln gegenüber Andeutungen oder gar Auslassungen. Dass die kommunizierten Botschaften nötig sind, entspricht leider den Tatsachen.

**Zu Frage 4:** Wie dargelegt, hat die beauftragte Werbeagentur mehrere Entwürfe erarbeitet. Die Vor- und Nachteile der einzelnen Varianten wurden auch bei den Verkehrsbetrieben intensiv diskutiert. Jede Variante fand Lob bei einigen Kriterien, bei anderen aber auch Kritik bzw. Vorbehalte.

**Zu Frage 5:** Die textlich und graphisch stringente Gestaltung vermeidet Fehlinterpretationen. Die Vermutung, die Benutzerordnung stelle sozusagen eine Provokation dar, zur – verbotenen – Tat zu schreiten, scheint etwas gesucht.

**Zu Frage 6:** Die Benutzerordnung wurde gut beachtet durch die Fahrgäste. Bis zum 19. Februar gingen beim ZVV-Contact 37 Reaktionen ein. Einige Fahrgäste fanden Verbote generell überflüssig, andere störten sich an der Gestaltung der Plakate. Besonders ernst nahm man die Reklamationen von Personen, die sich als Mexikaner zu erkennen gaben und sich durch das Piktogramm mit dem Musiker verletzt fühlten.

**Zu Frage 7:** Die Mexikanische Botschaft hat sich am 10. Februar 2006 per Telefax an die Verkehrsbetriebe gewandt. Sie wies hin auf zahlreiche Anrufe von mexikanischen Landsleuten aus dem Raum Zürich, welche sich durch das Piktogramm mit einem mexikanischen Musiker verletzt fühlten, der ein sozial verpöntes Verhalten darstellt. Die Botschaft lud die Verkehrsbetriebe freundlich ein, im Interesse der guten Beziehungen das Piktogramm zu ersetzen.

In einem Telefonat und in Briefen nahmen der Verkehrsverbund und die Verkehrsbetriebe gegenüber der Botschaft Stellung. Selbstverständlich war es nie die Absicht, mexikanische Staatsangehörige in irgendeiner Weise anzuprangern. ZVV und VBZ sicherten eine rasche Auswechslung des Piktogramms in den 1700 Fahrzeugen des Verbunds bzw. den 680 Fahrzeugen der VBZ zu.

**Zu Frage 8:** Die Zeit für die Auswechslung in allen Fahrzeugen wurde nicht erhoben. Die Arbeiten wurden im Rahmen von Auswechslungen der Verkehrsmittelwerbung getätigt. Die Arbeiten haben schätzungsweise mehrere Dutzend (Mann-)Stunden in Anspruch genommen haben.

**Zu Frage 9:** Der Stadtrat hat keine Kenntnisse von der Dauer der Verteilaktion und der Zahl der verteilten Faltprospekte. Die Verkehrsbetriebe stellten nach der Sichtung der Faltprospekte fest, dass das "VBZ-Züri Linie"-Logo missbräuchlich verwendet wurde sowie allenfalls Persönlichkeitsrechte von im Faltprospekt abgebildeten Personen verletzt worden sein könnten. Sollten die Urheber bekannt werden, erwägen die Verkehrsbetriebe diesbezüglich zivilrechtliche Schritte. Eine Strafanzeige wurde nicht eingereicht.

Vor dem Stadtrat  
der Stadtschreiber  
**Dr. André Kuy**