

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

vom 27. Oktober 1999

1813. Interpellation von Christian Mettler bezüglich Billettverkaufsstellen des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV), Computerpanne. Am 14. Juli 1999 reichte Gemeinderat Christian Mettler (SVP) folgende Interpellation GR Nr. 99/348 ein:

Am 7. Juli 1999 hat eine Softwarepanne den Verkauf von Halbtaxbilletten und Monatskarten lahmgelegt. Betroffen waren nicht nur 400 SBB- und 280 Bahnhöfe von Privatbahnen, sondern auch die Verkaufsstellen des ZVV. Nach kurzem Unterbruch konnten die 20 umsatzstärksten Bahnhöfe der Schweiz wieder normal arbeiten.

In diesem Zusammenhang bitte ich den Stadtrat um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Warum konnten die Verkaufsstellen in der Stadt zum Teil erst nach 24 Stunden wieder Monatskarten und Abonnements ausgeben?
2. Wie hoch sind bei den VBZ die geschätzten Mindereinnahmen und Folgekosten?
3. Wer deckt die entstandenen Unkosten und Mindereinnahmen der Verkaufsstellen der VBZ?
4. Welche Massnahmen sind getroffen worden, um bei einer erneuten Computerpanne unabhängig handeln zu können?
5. Weshalb können die Abonnementsausgaben nicht losgelöst vom Zentralcomputer erfolgen?
6. Wer betreut die Software und Hardware der Ticket-Shops der VBZ?

Auf den Antrag des Vorstehers des Departements der Industriellen Betriebe beantwortet der Stadtrat die Interpellation wie folgt:

Die Ticketerias und Verkaufsstellen der Verkehrsbetriebe sind seit dem Start des Zürcher Verkehrsverbundes im Mai 1990 an das Verkaufssystem der Schweizerischen Bundesbahnen angeschlossen, d. h., sie setzen die von den SBB gemieteten elektronischen Schaltergeräte ESG ein und nutzen über das Datenübertragungsnetz der SBB deren Verkaufs- und Abrechnungssoftware (Lizenzen). Vor rund zehn Jahren war es das einzige Verkaufssystem, welches innert der geforderten knappen Zeit das komplexe Angebot des ZVV aufnehmen konnte. Es hat sich in den rund zehn Jahren seines Einsatzes als sehr stabil erwiesen, war es doch während dieser ganzen Zeit nur zweimal für einige Stunden nicht verfügbar.

Neben den Fahrausweisen des ZVV-Standardsortimentes werden auch Fahrausweise aus dem nationalen Angebot (Halbtaxabonnement usw.) sowie spezielle Billette und Artikel aus dem Angebot der SBB verkauft. Das Gebiet des ZVV ist in 45 Tarifzonen eingeteilt. Die Mehrzahl dieser Fahrausweise ist ab beliebigem Datum, maximal zwei Monate im Voraus, und in verschiedenen Zonenkombinationen erhältlich. Allein vom Fahrausweistyp Monatsabonnement gibt es für den Grossraum Zürich und ohne Berücksichtigung der Zeitkomponenten über 450 Möglichkeiten eines Fahrausweises.

Zu Frage 1: Die Systemanbieterin SBB hatte in der Nacht auf den 7. Juli 1999 irrtümlicherweise eine fehlerhafte Software-Version installiert. Die Anwahl eines Fahrausweises aus dem Sortiment der Einzelbillette bewirkte die Blockierung des jeweiligen Gerätes am Verkaufspunkt. Obwohl die SBB im Laufe des Vormittags über diese

Fehlerquelle orientierten, waren bis am Mittag des 7. Juli vierzehn der achtzehn in den VBZ-Verkaufsstellen und -Ticketerias eingesetzten Verkaufsgeräte nicht mehr nutzbar. Durch Vermeidung der entsprechenden Anwahl konnten in der Ticketeria Löwen-Passage im Hauptbahnhof zwei, in der Ticketeria Albisriederplatz und in der Verkaufsstelle Sternen Oerlikon/Messe je ein Gerät weiter für die Erstellung von Monats- und Jahresabonnements betrieben werden.

Zu Frage 2: Gemäss Gesetz über den öffentlichen Personenverkehr sind Erträge aus dem Verkauf von Fahrausweisen Einnahmen des Zürcher Verkehrsverbundes. Für die VBZ resultieren somit aus diesem Vorfall keine Mindereinnahmen.

Im Übrigen haben die VBZ-Kunden, die am 7. Juli 1999 vergeblich ein Monats- oder Jahresabonnement beziehen wollten, als Zwischenlösung Fahrausweise aus dem für solche Notfälle vorhandenen Bestand an vorbedruckten, entwertbaren Billetten (Tageskarten, Einzelbillette usw.) angeboten. Den VBZ sind aus diesem Vorfall nur sehr geringe, nicht näher bezifferbare Zusatzkosten entstanden.

Zu Frage 3: Aus diesem Vorfall entstandene Kosten werden über das Leistungsentgelt des Zürcher Verkehrsverbundes abgedeckt. Mindereinnahmen trägt der Zürcher Verkehrsverbund direkt.

Zu Frage 4: Wie ausgeführt, sind die VBZ-Ticketerias und -Verkaufsstellen für den Fall einer Computerpanne mit einem Bestand an vorbedruckten, entwertbaren Fahrausweisen ausgerüstet. Bei einem länger dauernden Systemunterbruch kann auch auf Bestände an vorbedruckten Monats- und Jahresabos der Zone 10 zurückgegriffen werden, die für die Belieferung anderer Verkaufskanäle beschafft wurden. Wegen der Vielfältigkeit des Sortimentes ist jedoch nicht das gesamte Fahrausweisangebot in Form von vorbedruckten Fahrausweisen verfügbar. Die Reservehaltung des ganzen Angebotes in Form von vorbedruckten Fahrausweisen würde Zusatzkosten in erheblicher Höhe verursachen.

Weitergehende Notfall-Massnahmen, welche über den heutigen Stand hinausgehen, sind betriebswirtschaftlich nicht gerechtfertigt.

Zu Frage 5: Grundsätzlich kann die Ausgabe von Abonnements auch losgelöst vom Zentralcomputer erfolgen. Dies würde jedoch die Verkaufskosten wesentlich erhöhen (höhere Anforderungen an das Fachwissen des Verkaufspersonals, aufwändigere Abwicklung, grössere Platzbedürfnisse usw.).

Zu Frage 6: Die in den VBZ-Ticketerias und -Verkaufsstellen eingesetzte Soft- und Hardware wird durch die Systemanbieterin, die Schweizerischen Bundesbahnen SBB, Bern, betreut.

Mitteilung an den Vorsteher des Departements der Industriellen Betriebe, die übrigen Mitglieder des Stadtrates, den Stadtschreiber, den Rechtskonsulenten, die Verkehrsbetriebe und den Gemeinderat.

Für getreuen Auszug
der Stadtschreiber