

**Auszug
aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich**

vom 20. August 2008

932. Schriftliche Anfrage von Ruth Ackermann betreffend VBZ, Sauberkeit und Verbote in Fahrzeugen und an Haltestellen. Am 25. Juni 2008 reichte Gemeinderätin Ruth Ackermann (CVP) folgende Schriftliche Anfrage GR Nr. 2008/303 ein:

Die öffentlichen Verkehrsmittel in der Stadt Zürich werden sehr geschätzt und intensiv genutzt. Diese grosse Anzahl Personen, die tagtäglich Tram und Bus verwenden, hinterlassen auch unglaublich viel Abfall und besonders eine Unmenge von Zeitungen. Mit Piktogrammen wird seit einiger Zeit auf verschiedene Verhaltensregeln und Verbote aufmerksam gemacht.

In diesem Zusammenhang bitte ich den Stadtrat, folgende Fragen zu beantworten:

1. Wie werden die Verhaltensregeln gemäss den Piktogrammen durchgesetzt und von wem?
2. Wie wird bei Verstössen gegen diese Verhaltensregeln vorgegangen und wie häufig?
3. Wie hat sich das Verhalten der Passagiere seit Anbringung der Piktogramme verändert?
4. Ein Verbot für Essen und Trinken in Tram und Bus ist nicht angebracht, ist dies erlaubt?
5. Könnten die Herausgeber von Gratiszeitungen für die Kosten der Entsorgung ihrer in Tram und Bus lieengelassenen Exemplare herangezogen werden?
6. Wann und wie oft werden Tram und Bus gereinigt?
7. Wie könnte die Sauberkeit der Tram- und Bushaltestellen verbessert werden? (Zigaretten, Kaugummi, Zeitungen usw.)

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Bei den erwähnten Piktogrammen handelt es sich um die Illustration der Benutzungsordnung des Zürcher Verkehrsverbundes. Diese gilt einheitlich für alle Transportunternehmen im Kanton Zürich. Die Benutzungsordnung übernimmt im öffentlichen Verkehr die Funktion einer Hausordnung: Der Fahrgast, der dagegen verstösst, verliert seinen Anspruch auf Beförderung aus dem Transportvertrag mit der Transportunternehmung, welcher durch den Erwerb eines gültigen Fahrausweises zustande gekommen war. Der Fahrgast kann damit sofort aus dem Fahrzeug gewiesen werden. Weitere rechtliche Schritte, zum Beispiel ein Strafantrag wegen Sachbeschädigung bei Vandalismus, bleiben unabhängig davon möglich. Mit der ZVV-Benutzungsordnung wurden Strafbestimmungen aus dem Transportgesetz konkretisiert und bestehende Verbote oder Mitteilungen an die Fahrgäste abgelöst oder ergänzt, z. B. das in VBZ-Fahrzeugen längst bekannte Rauchverbot oder der Hinweis «Bitte kein Geld aus dem Fenster werfen!» mit Erläuterungen zum Fahren ohne gültigen Fahrausweis.

Die geltende Benutzungsordnung umfasst folgende Bestimmungen:

- Das Rauchen ist in sämtlichen Fahrzeugen des ZVV verboten.
- Reisen Sie immer mit einem gültigen Fahrausweis. Ohne gültigen Fahrausweis bezahlen Sie mindestens einen Zuschlag von Fr. 80.–, beim zweiten Mal von Fr. 120.–, beim dritten Mal von Fr. 150.–. Ihre Personalien werden in jedem Fall aufgenommen.

- Darbietungen, Werbeaktionen, Betteln und Unterschriftensammlungen sind verboten.
- Das Beschädigen der Einrichtung hat strafrechtliche Konsequenzen.
- Parkieren Sie Ihre Schuhe nicht auf den Sitzflächen.

Zu Frage 1: Das Einhalten der Benutzungsordnung wird mit verschiedenen Massnahmen überprüft und wenn nötig durchgesetzt. Dazu gehören unter anderem:

- Überwachung des Fahrgastraumes durch das Fahrpersonal (vor allem im Bus), in einem Teil der Flotte kombiniert mit Videoüberwachung
- Hinweise von Fahrgästen an das Fahrpersonal
- Präsenz von Kundenberatern und Serviceleitern im Rahmen der Billettkontrollen
- Begleitung von Fahrzeugen durch externe Sicherheitsdienste vor allem in den Randzeiten und auf exponierten Linien (Nachtbus)
- Patrouillen von Polizistinnen und Polizisten in Zivil.

Zu Frage 2: Das Vorgehen bei Verstössen gegen die Benutzungsordnung richtet sich nach Art und Schwere des Verstosses. Rauchende oder störende Fahrgäste werden vom Kontrollpersonal umgehend aus dem Fahrzeug gewiesen. Das Vorgehen bei Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis richtet sich nach den entsprechenden ZVV-Richtlinien zur Fahrausweiskontrolle und dem ZVV-Tarif. Bei strafrechtlich relevanten Verstössen wie Sachbeschädigung erfolgt eine Strafanzeige bzw. ein Strafantrag.

Auch die Häufigkeit von Verstössen variiert entsprechend der Art. Während das seit Jahrzehnten etablierte Rauchverbot nur einige Male pro Jahr missachtet wird, werden jeden Monat über 3300 Fahrgäste in den Fahrzeugen der VBZ ohne gültigen Fahrausweis angegriffen. In jährlich rund 7500 bis 9500 Fällen werden Fahrgäste im Zusammenhang mit Fahren ohne gültigen Fahrausweis verzeigt. Wegen Vandalismus, Schmierereien oder Beschädigungen wird pro Jahr in etwa 200 bis 250 Fällen Anzeige erstattet.

Zu Frage 3: Da die in den Fahrzeugen angebrachten Piktogramme wie in der Antwort zu Frage 1 dargelegt nur ein Element in einem ganzen Katalog von Massnahmen darstellen, ist der Einzeleffekt schwierig zu beziffern. Gerade im Falle der Taxzuschläge fiel das Anbringen der Piktogramme mit einer grundsätzlichen Systemänderung zusammen, nämlich mit der Einführung des gestaffelten Zuschlages im Wiederholungsfall. Zudem ist die Zeit seit der Einführung der neuen Benutzerordnung im März 2006 noch zu kurz, um statistisch verlässliche Aussagen zu machen, da die Anzahl der Vorfälle auch vorher jährlich schwankte.

Nach Erfahrung der Verkehrsbetriebe helfen die klar und auch nonverbal kommunizierten Benutzungsregeln den Fahrgästen, sich zurechtzufinden. So können z. B. ortsunkundige Reisende manchmal unsicher sein, welche Regeln gelten. Ein Aushang schafft Klarheit und bietet auch Mitreisenden, welche sich gestört fühlen, eine Handhabung für Reklamationen beim Störenden selber oder beim Personal.

Zu Frage 4: Essen und Trinken ist in den VBZ-Fahrzeugen grundsätzlich erlaubt. Die Verkehrsbetriebe appellieren dabei an die Toleranz, aber auch an die Rücksichtnahme der Fahrgäste und bitten, auf

stark riechende oder tropfende Verpflegung zu verzichten. Bei Verschmutzung des Fahrzeuges durch den Konsum von Getränken und Esswaren muss der Verursacher für die Reinigung des Fahrzeuges aufkommen (sofern er bekannt ist).

Zu Frage 5: In einem Teil der VBZ-Flotte wird eine der auf dem Platz Zürich erhältlichen Gratiszeitungen exklusiv aufgelegt. Der Vertrag mit dem entsprechenden Verlag sieht bereits seit Beginn der Zusammenarbeit eine Beteiligung an den Entsorgungskosten für die Gratiszeitungen vor. Auch die übrigen Anbieter von Gratiszeitungen tragen über die Gebühren, welche sie pro Verteilbox bzw. pro verteilende Person an die Stadt entrichten, die Entsorgungskosten mit.

Zu Frage 6: Trams und Trolleybusse werden rund viermal täglich gereinigt: Einmal abends beim Einfahren ins Depot, dreimal untertags auf der Strecke durch die Mitarbeitenden des Clean Team der VBZ. Bei Bedarf entfernt zusätzlich der Wagenführer oder die Wagenführerin grobe Verschmutzungen oder zerlesene Zeitungen beim Aufenthalt an der Endhaltestelle.

Die Autobusse, welche teilweise nur in den Spitzenzeiten zum Einsatz kommen, werden nur einmal täglich systematisch bei der Ein- bzw. Ausfahrt gereinigt; auch hier entfernen aber die Chauffeure und Chauffeusen bei Bedarf an Endhaltestellen herumliegenden Abfall.

Zu Frage 7: Es darf festgehalten werden, dass die Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs mit der Sauberkeit der Haltestellen grundsätzlich zufrieden sind: In der alle zwei Jahre durchgeführten Servicequalitätsumfrage des ZVV bewerteten sie 2006 die Sauberkeit der VBZ-Haltestellen mit guten 73 von 100 möglichen Punkten, die Bewertung ist damit gegenüber den Umfragen von 2002 und 2004 erneut angestiegen. Die Resultate von 2008 liegen noch nicht vor.

Die Tram- und Bushaltestellen gehören zum öffentlichen Raum. Die Sauberkeit im öffentlichen Raum wird stark durch gesellschaftliche Normen geprägt. Die Stadt Zürich vertritt – im Gegensatz beispielsweise zu Singapur, wo bereits für kleinste Verschmutzungen hohe Geldstrafen drohen – bislang eine liberale Haltung: Man zählt auf die Rücksichtnahme und die Einsicht der Nutzerinnen und Nutzer des öffentlichen Raumes, dass jeder und jede für die korrekte Entsorgung eigener Abfälle grundsätzlich selber verantwortlich ist. Weil bekannt ist, dass bei bestehender Verschmutzung die Hemmschwelle für wildes Entsorgen sinkt, wird zudem der öffentliche Raum regelmässig gereinigt, und die in genügender Anzahl aufgestellten Abfall-eimer werden häufig geleert. Durch wiederholte Kampagnen mittels Plakaten, Inseraten und Spots wurde und wird die Bevölkerung für das Anliegen eines sauberen öffentlichen Raumes sensibilisiert. Die Sauberkeit der Stadt liegt nicht einfach in den Händen der Behörden, sondern ist letztlich Aufgabe aller, seien es Einwohnerinnen und Einwohner, Berufspendler oder Gäste.

Vor dem Stadtrat
der Stadtschreiber
Dr. André Kuy