

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

vom 25. August 1998

**1427. Schriftliche Anfrage von Marcel Savarioud betreffend VBZ, Fahrgastkontrollen.** Am 9. Juni 1999 reichte Gemeinderat Marcel Savarioud (SP) folgende Schriftliche Anfrage GR Nr. 99/254 ein:

Folgende Situation spielte sich am Samstag, den 13. März an der Haltestelle Museum für Gestaltung ab. Nachdem sich nach dem Anhalten der Linie 4 die Türen geöffnet haben, steigt an jeder Tür im ganzen Tram ein uniformierter VBZ-Kontrollleur ein, und an jeder Tür bleibt einer stehen. So wird das ganze Tram kontrolliert. Aufgrund dieser Kontrolle steigen einige Fahrgäste verärgert aus und nehmen den Rest ihres Weges unter die Füsse. Minuten später, nachdem das ganze Tram kontrolliert worden ist, fährt der Vierer in Richtung Werdholzli weiter.

Nach Auskunft eines VBZ-Kontrollleurs nehmen an dieser Aktion 16! Kontrolleure und 2 Polizisten teil.

Solche Kontrollen kommen in letzter Zeit öfters auf dem Liniennetz der VBZ vor.

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

1. Was ist das Ziel dieser Kontrollen und wieso nehmen an diesen Kontrollen Polizisten teil?
2. Wie oft kontrolliert die VBZ auf diese Art ihre Kunden?
3. Findet es der Stadtrat nicht auch ein wenig aufwendig, wenn 18 städtische Beamte ein einziges Tram kontrollieren? Werden bei solchen Kontrollen mehr Schwarzfahrer erwischt, als bei normalen «Zweiter» Kontrollen? Wenn ja, wieviele mehr? Und berechtigt das den schlechten Stil dieser Biletkontrollen?
4. Ist der Stadtrat nicht auch der Auffassung, dass es ein Fahrgast als storend und unanständig empfinden kann, wenn so überfallartig kontrolliert wird?
5. Ist die VBZ bereit in Zukunft auf solche Kontrollen zu verzichten?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Bei der beschriebenen Situation handelt es sich um eine sogenannte Schwerpunktskontrolle, einer Sonderform der Fahrausweiskontrolle, welche seit November 1998 praktiziert wird. Dabei werden mit Gruppengrößen von maximal 13 Personen an zentral gelegenen Haltestellen systematisch die Fahrausweise aller Fahrgäste kontrolliert. Die relativ grosse Anzahl von Kontrollierenden ist erforderlich, um wirklich alle Personen erfassen zu können und um den Haltestellenaufenthalt nicht wesentlich zu verlängern.

Aufgrund des massiven Kostendrucks musste auch im Bereich der Fahrausweiskontrolle nach wirksameren Formen gesucht werden. Die gewählte Form der Schwerpunktskontrolle reduziert die Einnahmehausfälle durch die täglich zwischen 20 000 und 40 000 Fahrten ohne Fahrausweis auf dem VBZ-Netz. Sie ermöglicht eine genauere Quotenerfassung der Nichtzahlenden und nicht zuletzt versprechen sich die Verkehrsbetriebe auch eine gewisse Präventionswirkung durch diese alternative Kontrollform.

Die Schwerpunktskontrollen ergänzen dabei die bisherigen Flächenkontrollen und sind nur dort sinnvoll, wo entsprechende Kursdichten und Fahrgastfrequenzen vorhanden sind.

Die Verkehrsbetriebe haben nach einer ersten Phase von 6 Monaten eine erste Zwischenbilanz gezogen. Eine wichtige Erkenntnis war, dass die neue Kontrollform eine klare Produktivitätssteigerung ergibt, d.h. mehr Erträge und mehr Kontrollen je Kontrollperson und Stunde. Die Quote der Nichtzahlenden hat die bisher angenommenen Werte deutlich überstiegen. Bezüglich einem positiven Effekt auf die Schwarzfahrerquote konnte bisher allerdings kein eindeutiger Trend ausgemacht werden. Um hier eine signifikante Veränderung nachweisen zu können, müsste einerseits während eines längeren Zeitraums beobachtet werden und andererseits müsste eine systematische, flächendeckende Erhebung durchgeführt werden.

Fahrgäste und Medien haben sehr differenziert auf die neue Kontrollform reagiert. Im redaktionellen Teil der Presse waren die Kontrollen mehrheitlich in einem kritischen Licht dargestellt. In etlichen Leserbriefen, aber auch direkten Briefen an die Direktion der Verkehrsbetriebe waren negative Aspekte solcher Kontrollen Anlass von Kritik. Viele (zahlende) Fahrgäste haben aber durchaus ihr Verständnis für eine etwas härtere Gangart gegen SchwarzfahrerInnen ausgedrückt.

Die Verkehrsbetriebe sind sich des Faktums bewusst, dass Fahrausweiskontrollen im besten Fall toleriert werden, aber keinesfalls Begeisterung ernten. Dies hat die Verkehrsbetriebe aber nicht daran gehindert, permanent Verbesserungen bei der Vorbereitung und der Durchführung solcher Kontrollen umzusetzen. Ein besonderes Augenmerk wurde darauf gelegt, die Kontrollen weniger «überfallartig» zu gestalten. Hierzu wurden Ankündigungen bei den Fahrgästen durch die WagenführerInnen in unmittelbarer Nähe vor einer Kontrolle stehenden Fahrzeugen eingeführt. Diese und weitere Verbesserungen haben zu einem drastischen Rückgang der Beschwerden geführt. Mitte Juli 1999 haben sich die Reaktionen, ausgelöst durch einen Presseartikel, wieder verstärkt.

**Zu Frage 1:** Die Ziele der Schwerpunktskontrollen wurden vorgängig erläutert. Daran nehmen keine Polizisten teil. Werden an diesen Kontrollen jedoch Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis angetroffen, die weder im Stande sind direkt zu bezahlen noch sich ausweisen können, so kann die Polizei per Telefon zur Überprüfung der Angaben beigezogen werden. Nur bei renitenten Personen, die ihre Personalien nicht offenlegen wollen oder gar handgreiflich werden, wird die Polizei zur Personenüberprüfung aufgeboten. Die Verkehrsbetriebe halten sich dabei strikte an die Richtlinie des Zürcher Verkehrsverbundes zur Fahrausweiskontrolle, die einen Bestandteil des Transportvertrages zwischen dem Zürcher Verkehrsverbund und den VBZ bildet.

**Zu Frage 2:** Die Verkehrsbetriebe kontrollieren etwa 15 bis 20 Prozent der gesamten Kontrollzeit auf diese Weise. Das ergibt etwa 12 bis 15 solcher Kontrollen pro Monat.

**Zu Frage 3:** Die Gruppengrösse dieser Kontrollen ist sehr unterschiedlich und wird je nach Kursfolgen und Fahrgastfrequenzen am Kontrollort festgelegt. In der Regel ist die Serviceleiterin oder der Serviceleiter von 8 bis maximal 12 Kundenberaterinnen/-beratern begleitet. Die Effizienz dieser Kontrolle ist ausgewiesen, indem deutlich mehr Erträge und kontrollierte Personen pro KontrolldienstmitarbeiterIn und -stunde erreicht werden.

**Zu Frage 4:** Der Stadtrat ist sich darüber im Klaren, dass Fahrausweiskontrollen tendenziell immer als störend empfunden werden. Die Verkehrsbetriebe sind auch nach einigen bereits umgesetzten Verbesserungen angehalten worden, den Auftritt bei den Schwerpunktskontrollen kundefreundlicher zu gestalten. Der verbesserten kommunikativen Begleitung muss dabei ein besonderes Augenmerk gewidmet werden. Im Bewusstsein, dass der Auftritt des Personals bei solchen Kontrollen sehr kritischen Blicken ausgesetzt ist, wird die Schulung der Kontrollierenden in diesem Bereich noch verstärkt.

**Zu Frage 5:** Die Schwerpunktskontrollen werden auch zukünftig in beschränktem Umfang beibehalten werden. Dabei werden nur noch ausgesuchte Gruppen von Kundenberaterinnen/-beratern für diese heikle Aufgabe eingesetzt.

Vor dem Stadtrate  
der Stadtschreiber  
**Martin Brunner**