

## Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

17.05.2006

**535.**

### **Schriftliche Anfrage von Rolf Kuhn betreffend VBZ, Grosskontrolle vom 27.2.2006 am Zwielplatz**

Am 8. März 2006 reichte Gemeinderat Rolf Kuhn (SP) folgende Schriftliche Anfrage GR Nr. 2006/74 ein:

Am 27. Februar 2006 führte ein Grossaufgebot von VBZ-Angestellten an der Haltestelle Zwielplatz Billettkontrollen durch. Dabei wurde man entweder im Tram/Bus oder nach dem Aussteigen draussen auf dem Trottoir zum Vorweisen des Billettes aufgefordert – und zwar relativ resolut, um es einmal vorsichtig auszudrücken.

In diesem Zusammenhang ersuche ich um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Wurde die Haltestelle Zwielplatz für diese Aktion ausgewählt, weil dort erfahrungsgemäss besonders viele SchwarzfahrerInnen unterwegs sind? Aus andern Gründen? Falls ja: aus welchen?
2. Wie viele der am Zwielplatz kontrollierten Fahrgäste der VBZ-Linien 13 und 80 hatten – prozentual und in absoluten Zahlen ausgedrückt – kein gültiges Billett? Entspricht dies in etwa den Erwartungen?
3. Ist es statthaft, Billettkontrollen nicht nur in Trams und Bussen, sondern auch draussen im Freien vorzunehmen?
4. Von wann bis wann dauerte die besagte Aktion?
5. Wie viele Angestellte der VBZ einerseits, der Stadtpolizei Zürich andererseits kamen insgesamt zum Einsatz? Waren neben uniformierten Angehörigen der Stadtpolizei auch solche in Zivilkleidung anwesend?
6. Wurden neben dem Einkassieren von Bussen wegen Schwarzfahrens weitere Amtshandlungen vorgenommen? Wurden zum Beispiel Fahrgäste polizeilich verzeigt, verhaftet usw.?
7. Beurteilt der Stadtrat bzw. beurteilen die Verantwortlichen der erwähnten Aktion im Nachhinein das zahlenmässige Aufgebot an a) VBZ-Angestellten, b) Polizistinnen und Polizisten als zu gross? gerade richtig? zu klein?
8. Wann und wo hat zum erstenmal eine Kontrollaktion ähnlichen Ausmasses stattgefunden? Wie viele solcher Kontrollen hat es seither gegeben? An welchen Orten – Tram- bzw. Bushaltestellen – und mit welchem Ziel wurden sie durchgeführt?
9. Dem Schreibenden, der zufällig als Trampassgier in diese Aktion hineingeriet, sind das betonte Gruppenverhalten sowie der nicht durchwegs sehr kundenfreundliche Umgangston des VBZ-Kontrollpersonals aufgefallen. Hält der Stadtrat es für möglich, dass die Kontrollierenden durch das erwähnte Gruppenerlebnis zu einem etwas burschikoserem Verhalten verleitet wurden, als sie normalerweise an den Tag legen, wenn sie in kleineren Teams unterwegs sind? Wie werden VBZ-Kontrolleure/-Kontrolleusen bezüglich Tonfall, der gegenüber Tram- und Buspassagieren anzuschlagen ist, instruiert?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

**Zu Frage 1:** Die Haltestelle Zwielplatz wurde nicht aufgrund bekannt hoher Anteile von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis für die geschilderte Grosskontrolle ausgewählt. Die Aktion vom 27. Februar 2006 fand im Rahmen des städtischen Projektes „Sicherheit und Sauberkeit“ statt, an welchem Stadtpolizei, Entsorgung + Recycling, Grün Stadt Zürich, ZüriWC, Tiefbauamt, Sicherheit, Intervention, Prävention (SIP) sowie die Verkehrsbetriebe beteiligt sind. Im Rahmen dieses Projektes werden in allen Stadtquartieren Aktionswochen durchgeführt, in deren Verlauf einerseits die beteiligten Dienststellen ihre Aktivitäten der Bevölkerung vorstellen, andererseits durch intensivierte Kontrolltätigkeit ein möglichst genaues und unverfälschtes Bild über die Abfall- und Sicherheitssituation gewinnen, das als Basis für Verbesserungsmaßnahmen dienen kann.

**Zu Frage 2:** Von den 2868 kontrollierten Fahrgästen verfügten 54 Personen oder 1,8 Prozent über keinen gültigen Fahrausweis. Diese Quote liegt leicht unter dem Erfahrungswert aus vergleichbaren Aktionen.

**Zu Frage 3:** Der ZVV hat entsprechend §17 Abs. 4 des Gesetzes über den öffentlichen Personenverkehr (PVG) Richtlinien über die Fahrausweiskontrolle erlassen. Gemäss Ziff. 7.441 des ZVV-Handbuches dürfen Fahrgäste während des Aussteigens kontrolliert werden, sofern die Grosskontrolle im Fahrzeug angekündigt wurde (durch eine Durchsage des Fahrpersonals oder anwesendes Kontrollpersonal). Bereits im Fahrzeug angesprochene Fahrgäste, die sich offensichtlich der Kontrolle entziehen wollen, dürfen im Umkreis der Fahrzeugtüren auch auf der Haltestelle kontrolliert werden.

**Zu Frage 4:** Die Grosskontrolle dauerte von 14.30 bis 17.30 Uhr.

**Zu Frage 5:** Es waren 14 VBZ-Mitarbeitende sowie 10 Mitarbeitende der Stadtpolizei – alle in Uniform – im Einsatz.

**Zu Frage 6:** Bei der genannten Grosskontrolle mussten durch die Stadtpolizei keine weiteren Amtshandlungen wie Verzeigungen oder Verhaftungen vorgenommen werden. Die Verkehrsbetriebe erheben von Fahrgästen ohne Billett im Übrigen nicht "Bussen" im Rechtssinn, sondern eine Umtriebsgebühr.

**Zu Frage 7:** Der Stadtrat beurteilt den Personaleinsatz als verhältnismässig, er entspricht dem Erfahrungswert aus vergleichbaren Aktionen. Grosskontrollen sollen im Interesse der Kundschaft den Betrieb nicht wesentlich verzögern; dies verlangt eine Konzentration der Mittel.

**Zu Frage 8:** Die VBZ führen seit 1998 so genannte Grosskontrollen durch, zu welchen zeitweise Mitarbeitende der Stadtpolizei beigezogen werden. Diese Kontrollform ist beim Personal eingespielt und auch bei den regelmässigen Fahrgästen bekannt und etabliert, wenn auch nicht uneingeschränkt beliebt. Durchschnittlich werden vier bis sechs Kontrollen pro Woche durchgeführt, welche üblicherweise zwischen einer und vier Stunden dauern. Die Kontrollen werden im ganzen Stadtgebiet durchgeführt. Die regelmässige Kontrolltätigkeit gehört zum Leistungsauftrag der VBZ und dient der konsequenten Durchsetzung der Tarifbestimmungen und der Einnahmensicherung. Die grosse Mehrheit der sich korrekt verhaltenden, zahlenden Fahrgäste hat einen Anspruch darauf, dass insbesondere wiederholtes absichtliches Fahren ohne gültigen Fahrausweis geahndet wird.

**Zu Frage 9:** Für die Durchführung von Grosskontrollen gelten genaue Ablaufregeln. Ein „übersteigertes Gruppenerlebnis“, wie es der Fragesteller zur Diskussion stellt, scheint unwahrscheinlich, da für eine effiziente Bewältigung der Kontrolle vielmehr jeder einzelne die ihm zugewiesene Detailaufgabe korrekt erfüllen muss. Zudem finden sich bei jeder Grosskontrolle wieder neue Teams zusammen, deren Mitglieder sich untereinander noch nicht alle kennen.

Um unangenehme Verzögerungen für die Fahrgäste im Tram oder im Bus zu vermeiden, wird eine Abwicklung innert 90 Sekunden angestrebt. Bei jeder Türe stellen sich mehrere Mitarbeitende auf, um alle aussteigenden Fahrgäste überprüfen zu können, gleichzeitig wird im Fahrzeuginnern kontrolliert. Damit bei den Fahrgästen im Fahrzeug trotzdem nicht der Eindruck eines „Überfalls“ entsteht, wird die Kontrolle vor Einfahrt in die Haltestelle vom Fahrer oder der Fahrerin über den Lautsprecher angekündigt. Die Fahrgäste haben so auch Zeit, den Fahrausweis bereits hervorzunehmen.

Wegen der kurzen zur Verfügung stehenden Zeit müssen die Absprachen unter dem Kontrollpersonal und Gespräche mit Fahrgästen während der Kontrolle knapp gehalten werden, was im Einzelfall als brüsk wahrgenommen werden kann. Tritt ein Problem auf, werden die Fahrgäste aber gebeten auszusteigen, um das Anliegen auf der Haltestelle mit genügend Zeit und Aufmerksamkeit klären zu können.

Alle Mitarbeitenden im Kontrolldienst werden neben der Grundausbildung in Kursen zum Thema „Mehr Sicherheit, weniger Gewalt“ speziell geschult, um auch in heiklen Situationen

eine Eskalation in Wort oder Tat möglichst zu vermeiden. Dazu gehört als unverzichtbare Basis ein korrekter Umgangston, unabhängig davon, ob der Fahrgast über einen gültigen Fahrausweis verfügt oder nicht. Anhand von Kundenreaktionen werden eigene Verhaltensmuster regelmässig besprochen und überprüft.

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