

Sitzung vom 2. Juli 2025

696. Anfrage (Auswirkungen des Wegfalls des Ticketverkaufs durch Fahrpersonal auf beeinträchtigte und ältere Menschen)

Kantonsrätin Jacqueline Hofer, Dübendorf, hat am 14. April 2025 folgende Anfrage eingereicht:

Mit dem Fahrplanwechsel am 15. Dezember 2024 wurde der Ticketverkauf durch das Fahrpersonal in den Regionalbussen des Zürcher Verkehrsverbunds (ZVV) eingestellt. Für beeinträchtigte und ältere Menschen, die nicht in der Lage sind, Smartphones oder digitale Ticketlösungen zu nutzen, könnte dies erhebliche Einschränkungen in ihrer Mobilität bedeuten.

Ich bitte den Regierungsrat, folgende Fragen zu beantworten:

1. Warum wurde der Ticketverkauf durch das Fahrpersonal eingestellt?
2. Wie wird die Kommunikation dieser Änderungen an die betroffenen Gruppen gestaltet, um Missverständnisse und Barrieren zu vermeiden?
3. Welche Massnahmen werden ergriffen, um sicherzustellen, dass beeinträchtigte und ältere Menschen weiterhin einfachen Zugang zu Tickets haben?
4. Gibt es Pläne, alternative Verkaufsmöglichkeiten wie Automaten oder persönliche Verkaufsstellen auszubauen?
5. Ist eine Rückkehr zum Ticketverkauf durch das Fahrpersonal für besonders betroffene Gruppen denkbar, und welche Voraussetzungen wären hierfür notwendig?

Auf Antrag der Volkswirtschaftsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Jacqueline Hofer, Dübendorf, wird wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Der Ticketverkauf durch das Fahrpersonal in den Regionalbussen wurde per Dezember 2024 vollständig eingestellt. Dies erfolgte in Übereinstimmung mit den vom Kantonsrat am 21. Februar 2022 verabschiedeten Grundsätzen über die mittel- und langfristige Entwicklung von Angebot und Tarif im öffentlichen Personenverkehr (ZVV-Strategie) für die Jahre 2024–2027 (Vorlage 5730). Auslöser für den Entscheid

waren mehrere Gründe: Zum einen die Tatsache, dass die Verkaufsgeräte in den Fahrzeugen das Ende ihrer Lebensdauer erreicht hatten. Zum andern nahm die Zahl der im Bus verkauften Tickets laufend ab, wodurch die Kosten pro verkauftes Ticket unverhältnismässig hoch wurden und ein vollständiger Ersatz der Verkaufsgeräte der gesetzlichen Vorgabe zur wirtschaftlichen Leistungserbringung (§ 11 Gesetz über den öffentlichen Personenverkehr, LS 740.1) widersprochen hätte.

Zu Frage 2:

Bereits drei Monate vor der Umstellung wurde allen Reisenden, die beim Fahrpersonal ein Ticket lösten, ein Flyer mit entsprechenden Informationen ausgehändigt. Einige Wochen vor der Umstellung wurde zusätzlich über Hängekartons und digitale Anzeigen in den Fahrzeugen informiert. Darüber hinaus erfolgten auch Publireportagen in Seniorenmagazinen und alle Gemeindeverwaltungen wurden gebeten, die Neuerung über ihre Kanäle bekannt zu machen.

Rückblickend lässt sich feststellen, dass die Kommunikation offensichtlich angemessen war und die betroffenen Personen mehrheitlich gut informiert waren. Dies zeigt sich an der sehr geringen Anzahl Kundenrückmeldungen, die zu diesem Thema eingegangen sind.

Zu Fragen 3–5:

Entsprechend dem Auftrag des Kantonsrates im Rahmen der ZVV-Strategie 2024–2027 wurde als Abfederungsmassnahme zur Aufhebung des Chauffeurverkaufs die Möglichkeit zum Kauf eines sogenannten Zeittickets per Kartenzahlung beim Fahrpersonal eingeführt. Dieses Notfallticket mit eingeschränkter Gültigkeit soll verhindern, dass Fahrgäste unbeabsichtigt ohne Ticket reisen, wenn sie spontan und ohne Mobiltelefon in den öffentlichen Verkehr einsteigen wollen. Für Personen, die keine digitalen Vertriebskanäle nutzen können oder wollen, wurden ausserdem – ebenfalls in Übereinstimmung mit den strategischen Vorgaben – Beratung und Verkauf per Telefon zur vollwertigen und attraktiven Ergänzung der bedienten Service- und Beratungsstellen vor Ort ausgebaut. So besteht bereits seit Frühling 2024 die Möglichkeit, ein Ticket telefonisch beim Kundendienst ZVV-Contact zu kaufen und direkt auf den SwissPass laden zu lassen. Das Ticket ist umgehend auf dem SwissPass verfügbar, was auch spontanes Reisen ermöglicht. Die Zahlung erfolgt gegen Rechnung oder mit SwissPass Pay. Der Kundendienst ZVV-Contact bietet sehr lange Öffnungszeiten an sieben Tagen die Woche und Anrufe sind kostenlos.

Eine weitere praktische Alternative zum Ticketkauf beim Fahrpersonal stellen die Mehrfahrtenkarten dar, die am Automaten und an bedienten Verkaufsstellen erhältlich sind und im Bus vor Fahrtantritt entwertet werden können.

Schliesslich besteht auch die Möglichkeit, dass Angehörige oder Betreuungspersonen mit der ZVV-App ein Ticket für eine Drittperson erwerben, das dann auf deren SwissPass hinterlegt ist.

Der ZVV verfolgt schon seit Jahren die vom Kantonsrat vorgegebene strategische Stossrichtung, die Digitalisierung im Vertrieb konsequent weiter voranzutreiben und weniger wirtschaftliche Vertriebskanäle zurückzufahren. In letztere Kategorie gehören neben dem bedienten Verkauf vor Ort und dem Chauffeurverkauf auch die Ticketautomaten, da sich deren Wirtschaftlichkeit aufgrund der abnehmenden Verkäufe zunehmend verschlechtert. Gemäss dem strategischen Auftrag werden aber bei allen Massnahmen stets auch jene Gruppen im Blick behalten, welche die digitalen Kanäle nicht nutzen können oder wollen. So eben beispielsweise mit dem Ausbau der telefonischen Dienstleistungen beim ZVV-Contact. Auch an einer Grundversorgung mit bedienten Service- und Beratungsstellen wird, sofern wirtschaftlich vertretbar, festgehalten. Diese Strategie hat sich bewährt und trägt den Bedürfnissen der Fahrgäste wie auch den gesetzlichen Anforderungen der Wirtschaftlichkeit gleichermassen Rechnung. Eine Wiedereinführung des Chauffeurverkaufs ist vor diesem Hintergrund und auch in Anbetracht der wenigen Kundenreaktionen nicht angezeigt.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Volkswirtschaftsdirektion.

Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:
Kathrin Arioli