

ANFRAGE von Carmen Walker Späh (FDP, Zürich)

betreffend Bussenpraxis ZVV/SBB

«Reisen ohne gültigen Fahrausweis» lautet das Verdikt, auch wenn ein unvollständiges Billett gelöst wird. Der so ausgelöste «Stichkontrollzuschlag» beträgt in der Regel 80 und im Wiederholungsfall 120 Franken. Gerade bei Kindern und deren Eltern löst diese Bussenpraxis immer wieder Unverständnis aus.

Ein Beispiel: Ein Jugendlicher erwirbt an einem Bahnhof ein Billet seiner Destination, das ihn jedoch nicht dazu ermächtigt, mit dem Zug dorthin zu fahren, weil mit dem Zug eine zusätzliche Zone durchfahren wird. Er müsste die Strecke mit dem Postauto (hierfür werden nur 2 Zonen durchlaufen) zurücklegen. An besagtem Bahnhof ist jedoch weit und breit keine Postautohaltestelle zu finden. Die Busse wird wie folgt begründet: Die SBB seien eben verpflichtet, an den Apparaten die jeweils kürzeste Fahrt anzugeben. So wäre der Jugendliche verpflichtet gewesen, an dem Billettautomaten (hierbei handelt es sich um ein älteres Modell ohne Bildschirm) den gewünschten Umweg mittels einer speziellen Tastenkombination auszuwählen. Dem Jugendlichen war dies nicht bekannt, zumal er diese Strecke zum ersten Mal benützte. Dies interessierte den Kontrolleur und die zuständige Inkasso-Stelle jedoch nicht, auch nicht, dass der Schüler darauf vertraut hat, dass der Apparat ihm das richtige Ticket berechnet. Fazit: Der Jugendliche wird gebüsst wegen Fahrens ohne gültigen Fahrausweis. Dass dann die Rückfrage bzw. Reklamation der Eltern bei der Inkassostelle auch noch «zu Schulungszwecken» auf Tonband aufgezeichnet wurde, verstärkte den Eindruck von wenig Kundenfreundlichkeit.

Der ZVV treibt auf dem Kantonsgebiet Zürich auch die Bussen für die SBB ein. In diesem Zusammenhang bitte ich den Regierungsrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Ist sich der Regierungsrat bewusst, wie viele Kundinnen und Kunden der SBB und des ZVV, darunter viele Jugendliche, sich über deren Bussenpraxis ärgern?
2. Ist der Regierungsrat bereit, beim ZVV darauf hinzuwirken, dass die Bussenpraxis mit gesundem Menschenverstand und Augenmass ausgeübt und vor allem Kindern und Jugendlichen mehr Verständnis entgegengebracht wird? Dies gilt namentlich für Kinder und Jugendliche, die in Treu und Glauben ein Billet gelöst haben, welches aber offenbar nicht korrekt ist (siehe beschriebener Fall).
3. Welche Möglichkeiten sieht der Regierungsrat, die Bussenpraxis in vernünftiger Bahnen zu lenken?
4. Bei Rückfragen und Reklamationen bei der zuständigen Inkasso-Stelle ertönt jeweils die Meldung, wonach das Gespräch zu «Ausbildungszwecken» aufgenommen wird. Ist dieses Vorgehen mit dem Datenschutz vereinbar und ist der Regierungsrat nicht auch der Auffassung, dass Tonbandaufnahmen von berechtigten Reklamationen abschrecken können?

Carmen Walker Späh