

## **8 Richtlinie „Ausgabe und Entwertung der Fahrausweise“**

### **8.0 Weisungen über die Mehrwertsteuer**

- 8.0.1 Die Verkehrsunternehmen sind steuerpflichtig für Erträge aus dem schweizerischen Personen- und Gepäckverkehr. In den Preisen ist die Mehrwertsteuer von 8.1% inbegriffen.
- 8.0.2 Die Verbundfahrausweise tragen den Vermerk „inkl. 08.10% MWST“ und die UID-Nummer des Zürcher Verkehrsverbundes bzw. des Verkehrsunternehmens.  
Je nach vorhandenem Platz auf dem Fahrausweis sind dabei zwei Versionen möglich:  
Langversion: inkl. 08.10% CHE-116.287.954 MWST / ZVV  
Kurzversion: inkl. 08.10% MWST / ZVV
- 8.0.3 Gebühren gemäss Ziffern 4.8.1.2, 4.8.3 und 4.8.4 gelten als Schadenersatz und sind somit nicht mehrwertsteuerpflichtig. Fahrpreispauschalen gemäss T600, Ziffer 13.2.5.2 sind mehrwertsteuerpflichtig. Wird zu einem gefälschten Abonnement zusätzlich zu den Gebühren der Fahrpreis verrechnet, ist nur dieser mehrwertsteuerpflichtig.
- 8.0.4 Damit Geschäftsreisende, die selber mehrwertsteuerpflichtig sind, den Vorsteuerabzug geltend machen können, benötigen sie für Beträge ab 400 Franken eine Quittung. Sie ist nur auf Verlangen auszustellen und muss folgende Angaben enthalten:
- Name, Adresse und Steuerregister-Nummer des Zürcher Verkehrsverbundes
  - Name, Vorname und Adresse der Käuferin/des Käufers
  - Verkaufter Fahrausweis
  - Preis und Vermerk «inkl. 08.10% MWST»
  - Ausgabestelle und Datum (Stempel oder maschinell)
  - Visum des Verkaufspersonals.
- Verkehrsunternehmen im Tarifverbund (SBB, AVA, SOB) geben Quittungen mit ihrer Adresse und UID-Nummer ab.
- 8.0.5 Fahrausweise unter 400 Franken, die den MWST-Vermerk tragen, gelten als gültige MWST-Belege. Für solche Fahrausweise dürfen keine MWST-Belege ausgestellt werden.
- 8.0.6 In den Fahrzeugen und bei Drittverkaufsstellen werden grundsätzlich keine Quittungen ausgestellt. Die Kundin oder der Kunde kann am Schalter eines Verkehrsunternehmens unter Vorweisung des Verbundfahrausweises eine Quittung verlangen.
- 8.0.7 Bei Bezug oder Zustellung von Verbundfahrausweisen gegen Rechnung gilt die Rechnung als MWST-Beleg. Sie muss die gleichen Angaben enthalten wie die Quittung.
- 8.0.8 Für Fahrausweise, die aufgrund eines Rail Checks oder eines Gutscheins Dritter (z.B. Jugend+Sport) ausgegeben werden, ist kein MWST-Beleg zu erstellen.
- 8.0.9 Ein Doppel der ausgestellten Quittungen und Rechnungen ist während 6 Jahren aufzubewahren bzw. zu speichern.

### **8.1 Ausgabe von Fahrausweisen**

- 8.1.1 Grundsätzlich werden die Fahrausweise über elektronische Verkaufsgeräte und die persönlichen Monats- und Jahresabonnemente des Kernsortimentes auf SwissPass-Karte ausgegeben. Ausnahme: Abonnemente für Hunde werden auf Wertpapier ausgegeben. Als Vordruck gestaltete Fahrausweise haben möglichst das gleiche Layout aufzuweisen wie die durch Verkaufsgeräte ausgegebenen Fahrausweise.
- 8.1.2 Verbundfahrausweise als elektronische Tickets (E-Tickets): siehe Ziffern 8.5 und 8.6.
- 8.1.3 Bei Preiserhöhungen können Monats- und Jahresabonnemente bis zu zwei Monaten vor Beginn der Gültigkeitsdauer ausgegeben werden. Der erste Gültigkeitstag bestimmt den zu bezahlenden Preis.

- 8.1.4 Es ist aus kontrolltechnischen Gründen nicht zulässig, Fahrausweise in Folien einzuschweissen (laminieren) oder mit Transparentfolie zu überkleben.
- 8.1.5 ZVV-Fahrausweise können weder hinterlegt noch verlängert werden.
- 8.1.6 Das Rückdatieren von ZVV-Fahrausweisen ist nicht zulässig.

## **8.2 Ausgabe der persönlichen Abonnemente und der Hunde-Abonnemente**

- 8.2.1 Die Ausgabe persönlicher ZVV-Jahresabonnemente des Kernsortimentes erfolgt auf der SwissPass-Karte. Informationen und Serviceangebote zur SwissPass-Karte sind im Tarif 600, Kapitel 4, beschrieben. Die Daten werden in der „zentralen Kundendatenbank des öV Schweiz“ erfasst und bewirtschaftet.
- 8.2.2 Die Ausgabe persönlicher ZVV-Monatsabonnemente des Kernsortimentes erfolgt auf der SwissPass-Karte. Informationen und Serviceangebote zur SwissPass-Karte sind im T600, Kapitel 4, beschrieben. Die Daten werden in der „zentralen Kundendatenbank des öV Schweiz“ erfasst und bewirtschaftet.
- 8.2.3 Beginnt die Geltungsdauer des Abonnementes auf der SwissPass-Karte innerhalb von 14 Tagen ab dem Kaufdatum, ist zur Überbrückung der Lieferfrist ein Übergangs-SwissPass abzugeben. Auf dem Übergangs-SwissPass ist keine Leistung aufgedruckt. Die Leistung wird über den Barcode referenziert. Im Verlustfall kann der Übergangs-SwissPass nachgedruckt werden.
- 8.2.4 Für die Deponierung von persönlichen, auf SwissPass referenzierten Jahres- und Monatsabos, gilt die Ziffer 4.6 des T600. Eine Deponierung ist nicht auf Wunsch des Karteninhabers möglich.
- 8.2.5 Für Hunde werden Monats- und Jahresabonnemente „Hund“ auf Wertpapier und zum Preis für „Jugend/Kind“ ausgegeben.
- 8.2.6 Spezieller Artikel „ZVV NetzPass Jahresabo Schüler“ ohne Notifikation:  
Das Abo «ZVV NetzPass Jahresabo Schüler» ist auf Bestellung von Gemeinden/Schulen via CASA Produkteinstieg erhältlich (Artikel 56122). Der ZVV NetzPass Schüler unterscheidet sich preislich nicht vom ZVV NetzPass Kind/Jugend. Beim Schüler-Artikel wird aber kein Erneuerungsschreiben ausgelöst.  
Ausgabestellen sind die bedienten Verkaufsstellen von SBB und VBZ im ZVV-Tarifverbundgebiet.

## **8.3 Ausgabebestimmungen weiterer Fahrausweise**

### **8.3.0 Gruppenkarten**

- 8.3.0.1 Aus Platzgründen gibt es auf den ZVV-Gruppenkarten keine Kundengruppe „Kinder bis 5.99“ gemäss T600, Ziffer 9.2.4. Diese Kinder sind deshalb in der Kundengruppe „GA“ einzutragen.
- 8.3.0.2 Ändert vor Abfahrt die Teilnehmerzahl einer bereits ausgestellten Gruppenkarte, ist eine neue Gruppenkarte auszugeben.
- 8.3.0.3 Wird während der Fahrt eine grössere Teilnehmerzahl festgestellt als auf der Gruppenkarte vermerkt, ist gemäss T600, Ziffer 9.3.2 zu verfahren.
- 8.3.0.4 Nach ausgeführter Reise darf die Ausgabestelle Erstattungen für fehlende Personen gemäss T600, Ziffer 9.4.2 vornehmen.

### **8.3.1 Ausgabe von Junior-Karten**

- 8.3.1.1 Es gelten die Bestimmungen gemäss T600.3.

### 8.3.2 Ausgabe von Kinder-Mitfahrkarten

8.3.2.1 Es gelten die Bestimmungen gemäss T600.3.

### 8.3.3 Besonderheit: Übertragbare Jahresabo in der zentralen Kundendatenbank des öV Schweiz

8.3.3.1 Bei Ausgabe eines übertragbaren ZVV-Jahresabonnementes über CASA haben folgende Produkte Anbindung an die Kundendatenbank:

20261 ZVV-NetzPass, 12 Monate Erwachsene übertragbar

24545 ZVV-9-UhrPässe, 12 Monate Erwachsene übertragbar

Obwohl übertragbar, muss der Kunde damit seine Adressdaten angeben. Die Vorteile für den Kunden: so erhält er ein Mailing, welches ihn rechtzeitig auf die Abo-Erneuerung hinweist, und bei Wiederauffinden eines verlorenen Abos kann vielfach der rechtmässige Kunde eruiert und das Abo zugestellt werden.

Trotzdem gab und gibt es Kunden, die ihre Adressdaten nicht nennen wollen – meist aus Datenschutzgründen. Bisher wurde den Kunden erklärt, dass ihre Daten mittels Robinsonliste gesperrt werden können. Die meisten der betreffenden Kunden waren mit dieser Lösung einverstanden.

Der Datenschutzbeauftragte des Kantons Zürich vertritt die Haltung, dass bereits das Erfassen der Adressdaten in einem solchen Fall den Grundsatz der Verhältnismässigkeit verletze.

Aus diesem Grund wurde in der Kundendatenbank eine fiktive Kundenadresse beim ZVV-Contact eingerichtet. Es ist somit **vor Erfassung der Daten** in Erfahrung zu bringen, ob der Käufer eines übertragbaren ZVV-Jahresabonnementes ein Erneuerungsmailing wünscht und dafür seine Adressdaten bekannt geben will.

## 8.4 Entwertung

8.4.1 Alle zur Entwertung eingerichteten Fahrausweise sind vor Fahrtantritt an einem Entwerter zu stempeln. An Haltestellen, die nicht mit Entwerter ausgerüstet sind, ist im Fahrzeug zu entwerten.

8.4.2 Mehrfahrtenkarten und Tageswahlkarten zum ermässigten Preis dürfen auch von Erwachsenen benützt werden. Dabei sind pro Person zwei Felder zu entwerten.

8.4.3 Sind auf einem Fahrausweis mehr Entwertungen vorhanden, als Felder zur Verfügung stehen (z.B. 7 Entwertungen auf einer Mehrfahrtenkarte), ist nach T600, Ziffer 13.6.2.1 vorzugehen.

## 8.5 Online Ticketing

- 8.5.1 Über Web/Internet der SBB können nebst diversen Billetten des nationalen Verkehrs auch Verbundfahrausweise des ZVV ausgegeben werden. Über das Internet ausgegebene Billette werden nachstehend als Online-Tickets bezeichnet.
- 8.5.2 Das Sortiment des ZVV umfasst Einzelbillette, Tageskarten, 9-Uhr-Tagespässe und Anschlussbillette in 1. und 2. Klasse sowie Klassenwechsel.
- 8.5.3 Sämtliche OnlineTickets sind persönlich und sind nicht übertragbar.
- 8.5.4 Sämtliche OnlineTickets sind ausschliesslich zusammen mit einem amtlichen Ausweis (z.B. Pass, Identitätskarte) oder/und zusammen mit dem auf die entsprechende Person ausgestellten Halbtax- oder Generalabonnement gültig.
- 8.5.5 Kann während der Fahrt der amtliche Ausweis und/oder das Halbtax- oder Generalabonnement nicht vorgewiesen werden, so wird der Reisende als Fahrgast ohne gültigen Fahrausweis behandelt. Für die Erledigung von solchen Fällen im **Selbstkontrollbereich** gilt folgende Regelung:
- Im Vergessensfall ist die nachträgliche Vorweisung des amtlichen Ausweises nicht möglich.
  - Im Vergessensfall ist die nachträgliche Vorweisung eines Halbtax- oder Generalabonnementes nur möglich, wenn während der Fahrt die Identität aufgrund eines amtlichen Ausweises einwandfrei belegt werden konnte.
- 8.5.6 Die als OnlineTicket ausgegebenen Fahrausweise sind grundsätzlich nicht erstattbar. Ausnahmen sind im Tarif 600.9, Ziffer 70.00 geregelt. Diese Erstattungsprozesse können nach entsprechender Prüfung der Umstände unter Einbezug des elektronischen Dossiers abgewickelt werden. Jeder Antrag - auch abgelehnte - sind im elektronischen Dossier unter Angabe von Zeit, Datum, User-ID des Verkäufers und Grund zu vermerken.
- Dienststellen ohne elektronisches Dossier verweisen an Verkaufsstellen mit elektronischen Dossiers oder an das Contact Center Brig.**
- 8.5.7 Bei sämtlichen OnlineTickets wird das Reisedatum beim Kauf im Internet durch den Kunden definiert.
- 8.5.8 Für Fragen zu sämtlichen OnlineTickets wenden sich die Kunden ausschliesslich an die auf dem OnlineTicket aufgeführte Stelle.

## 8.6 Mobile Ticketing

- 8.6.1 Für die Ausgabe über die Online-Kanäle der SBB gelten die Bestimmungen des Tarifs 600, Kapitel 3, E-Tickets.
- 8.6.2 Werden ZVV-Tickets über die App „ZVV-Tickets“ ausgegeben, so können die entsprechenden Bestimmungen abweichend sein. In diesem Falle gelten in erster Linie die AGB's „Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Erwerb und die Nutzung der Mobile Ticketing App des ZVV“ (siehe [www.zvv.ch](http://www.zvv.ch)).

## 8.7 Ticketkauf per Telefon mit sofortiger Verfügbarkeit auf SwissPass

- 8.7.1 Per Anruf beim Kundendienst ZVV-Contact können Fahrgäste ihre ZVV-Tickets bestellen, die umgehend auf den entsprechenden SwissPass referenziert werden. Ein Smartphone oder eine Kreditkarte sind dafür nicht notwendig. Die bezogenen Tickets können am Monatsende gegen Rechnung bezahlt werden. Einzige Voraussetzung ist ein SwissPass. Dieser ist an allen bedienten Verkaufsstellen des ZVV kostenlos erhältlich.

- 8.7.2 Folgende ZVV-Tickets können auf diese Weise telefonisch bestellt und auf den SwissPass referenziert werden: ZVV-Einzeltickets, 24h-Tickets, 9-Uhr-Tagespässe, Anslusstickets und persönliche Abonnemente des ZVV.  
Auch Tickets des Z-Pass und von Nachbarverbänden können so erworben werden.
- 8.7.3 Der telefonische Kauf beim Kundendienst ZVV-Contact unter der kostenlosen Nummer 0800 988 988 ist täglich zwischen 6 und 22 Uhr möglich. Bei Fahrten ausserhalb dieser Zeiten muss das gewünschte Ticket vorgängig telefonisch bestellt werden.