



**Postulat der CVP-Fraktion
betreffend mehr Benutzerfreundlichkeit beim Tarif- und Zonensystem des
öffentlichen Verkehrs im Kanton Zug
(Vorlage Nr. 2263.1 - 14371)**

Bericht und Antrag des Regierungsrates
vom 25. Februar 2014

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Die CVP-Fraktion hat am 21. Mai 2013 folgendes Postulat (Vorlage Nr. 2263.1 – Laufnummer 14371) eingereicht: «Der Regierungsrat wird aufgefordert, sich spätestens im Hinblick auf den nächsten Fahrplanwechsel für eine Verbesserung und Anpassung des Tarif- und Zonensystems insbesondere in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit einzusetzen.»

Zur Begründung verweist die Postulantin auf das neue Ticketsystem des Tarifverbunds, welches seit 9. Dezember 2012 in der Region Zug und angrenzenden Kantonen gilt. Sie verwirft nicht grundsätzlich die Idee, dass ein Zonenbillett innerhalb der gelösten Zonen und der aufgedruckten Zeit beliebig viele Fahrten mit allen öffentlichen Verkehrsmitteln erlaubt. Sie verweist jedoch darauf, dass im täglichen Gebrauch viele Fahrgäste mit dem neuen Zonensystem Mühe bekunden. Das Lösen der Tickets wird als verunsichernd beschrieben, die Tickets seien mit nicht selbsterklärenden Zonennummern nicht informativ und überfordern sogar Fachleute. Deshalb sollte das Tarif- und Zonensystem austariert, gleichzeitig aber benutzerfreundlich sein.

Der Kantonsrat hat das Postulat an seiner Sitzung vom 27. Juni 2013 an den Regierungsrat überwiesen.

Wir erstatten Ihnen dazu nachfolgenden Bericht:

1. Ausgangslage

Vor rund 25 Jahren (im Januar 1988) wurde der Tarifverbund Zug (TVZG) als einer der ersten Tarifverbünde der Schweiz gegründet. Sein damaliges Ringzonenmodell passte auf die seinerzeitigen Bedürfnisse, denn es sollte ein Abonnement angeboten werden, das für den ganzen Kanton gilt. Deshalb mussten für Einzelbillette Speziallösungen gefunden werden, gleiches galt z.B. für Schülerabonnemente in der Stadt Zug. Inzwischen hat sich nicht nur der öffentliche Verkehr, sondern haben sich auch die Kundenbedürfnisse stark verändert. Rund um das Verbundgebiet des Tarifverbunds Zug wurden weitere Verbünde geschaffen. Insbesondere mit dem Zürcher Verkehrsverbund (ZVV), der mehrere Kantone umfasst, war das alte Ringzonenmodell des Tarifverbunds Zug nicht kompatibel. Nach der erfolgreichen Einführung des Abonnementsverbundes «Z-Pass» im Jahr 2004, welcher ein engeres Zusammengehen mit dem ZVV ermöglichte, wurde entschieden, den gemeinsamen Verbund auch auf Einzelbillette auszuweiten. Dabei war weiterhin der gesetzlich vorgeschriebene Kostendeckungsgrad von 40 Prozent einzuhalten.

Die Integration des TVZG ins System des integralen Z-Passes machte es aber notwendig, die seit Schaffung des TVZG innerhalb des Kantons Zug bestehenden Ringzonen durch Flächenzonen zu ersetzen. Das Flächenzonenmodell hat sich in den vergangenen Jahren in der Verbundlandschaft der Schweiz umfassend durchgesetzt. Der ZVV war sogar seit seiner Gründung

im Jahre 1990 nach dem Flächenzonensystem aufgebaut. Der TVZG war 2012 schweizweit einer der letzten integralen Tarifverbunde, der noch auf der Basis von Ringzonen operierte. Mit dem Übergang zum Flächenzonensystem konnte auch beim TVZG die Durchlässigkeit zu den Nachbarverbunden, insbesondere zum ZVV, gewährleistet werden.

Am 9. Dezember 2012 ist deshalb im Bereich des Zürcher Verkehrsverbunds (ZVV) sowie der angrenzenden Tarifverbunde der bereits bestehende Abonnementsverbund Z-Pass auch auf Einzel- und Mehrfahrtenkarten ausgedehnt worden. Damit konnte innerhalb des Metropolitanraums Zürich, zu dem auch das Gebiet des Tarifverbunds Zug (TVZG) gehört, ein umfassendes Fahrausweissortiment sowohl für die Pendlerinnen und Pendler, als auch für den Gelegenheitsverkehr, geschaffen werden. Mit dem integralen Z-Pass war es möglich, ein langjähriges Anliegen der beteiligten Kantone zu realisieren, indem ein über die Verbundgrenzen hinweg gültiges Tarif- und Zonensystem geschaffen werden konnte. Der Regierungsrat des Kantons Zug hatte sich seinerzeit dafür ausgesprochen, den integralen Z-Pass aus Gründen der Kundentreue auch auf das Gebiet des TVZG auszudehnen.

Als Folge der Angleichung der Zonensysteme innerhalb des Z-Pass-Raumes erscheinen seit dem 9. Dezember 2012 auf den Fahrausweisen sowohl des TVZG als auch des Z-Passes lediglich die Nummern der Zonen, die auf der gelösten Strecke durchfahren werden. Es werden keine Informationen zu den Abgangs- und Zielorten aufgedruckt. Dies war aber auch bei den früheren Fahrausweisen des TVZG bereits der Fall – allerdings waren damals die Anzahl der gelösten Zonen und nicht die Nummern der durchfahrenen Zonen ersichtlich. An sich ist es auch im Rahmen des neuen Systems möglich, an den Billettautomaten Fahrausweise durch die Eingabe der Zieldestination zu lösen, so dass sich die Reisenden am Automaten nicht um die Nummern der jeweiligen Zonen kümmern müssen.

2. Haltung des Tarifverbunds Zug und des Regierungsrats zu den Anliegen der Postulantin

Sowohl der Tarifverbund Zug, in welchem alle im Verbundgebiet verkehrenden Transportunternehmen (SBB, ZVB, ZBB, PostAuto) sowie der ZVV, das Bundesamt für Verkehr und das Amt für öffentlichen Verkehr zusammenarbeiten und welcher Vertragspartner des Kantons ist, als auch der Regierungsrat verstehen, dass die Neuerungen beim Tarif- und Zonensystem des TVZG nach der Einführung bei den Benutzerinnen und Benutzern des öffentlichen Verkehrs zu Verunsicherungen geführt haben. Ähnliche Reaktionen sind auch aus dem Kanton Luzern bekannt, wo die Kundschaft vor zwei Jahren bei der Einführung des integralen Tarifverbunds «Passepartout» mit den gleichen Konsequenzen konfrontiert war. Innerhalb des ZVV kannten die Kundinnen und Kunden gar seit Bestehen des Verbunds keine andere Fahrausweise als solche mit aufgedruckten Zonennummern. Es ist aber - als zwingende Folge des neuen Flächenzonensystems - in der Tat so, dass der Aufdruck auf den Tickets nicht selbsterklärend ist. Wir sind überzeugt, dass sich mit der Zeit auch im Kanton Zug die Bevölkerung damit arrangieren wird, wie dies auch in den Nachbarkantonen geschehen ist. Neuerungen – und dies betrifft nicht nur den Bereich des öffentlichen Verkehrs – brauchen immer eine gewisse Anpassungszeit, vor allem dann, wenn sich die Betroffenen über längere Zeit an ein bewährtes System gewöhnt hatten.

Da der TVZG – wie bereits erwähnt – seit dem 9. Dezember 2012 innerhalb des Metropolitanraums Zürich in ein umfassendes Tarif- und Zonensystem eingebunden ist, das nach gesamtschweizerischen Standards funktioniert, ist es nicht möglich, regionale Anpassungen vorzunehmen, wie sie im Postulat gewünscht werden. Mit derartigen Anpassungen würden gleich auch wieder die Vorteile der Durchlässigkeit der Verbundgrenzen aufgegeben. Der Tarifverbund Zug und insbesondere die ZVB haben bereits im Vorfeld der Einführung des neuen Tarif-

und Zonensystems grosse Anstrengungen unternommen, um die Bevölkerung des Kantons Zug für das neue System und dessen Vorzüge zu sensibilisieren. Es sei in diesem Zusammenhang an die Auftritte an der Zuger Messe 2012 und 2013 sowie Informationsveranstaltungen in den Zuger Gemeinden sowie in verschiedenen Institutionen wie Altersheimen erinnert. Die positive Entwicklung der Nachfrage im Tarifverbund Zug zeigt, dass die Zuger Bevölkerung nach wie vor die Angebote des Tarifverbunds zu schätzen weiss und diese auch entsprechend konsumiert. In diesem Sinn haben die Systemänderungen keine negativen Auswirkungen auf die Attraktivität des Tarifverbunds Zug und seines Fahrausweisangebots ergeben. Der Tarifverbund Zug stellt fest, dass das neue Tarif- und Zonensystem bei der Mehrheit der ÖV-Nutzerinnen und Nutzer im Kanton Zug gut angenommen worden ist. Es bedarf aber noch etwas Zeit, bis sich auch die Gelegenheitsfahrerinnen und -fahrer an das neue System gewöhnt haben. Wie bei einer Umstellung üblich, melden sich vor allem jene Personen, die sich benachteiligt fühlen und nicht solche, welche vom neuen System profitieren. Die Kommunikation ist seit dem Einführungszeitpunkt längst nicht abgeschlossen und es werden verschiedene Informationsangebote bestehen bleiben. Zudem ist im Mai 2013 eine Kampagne zur vermehrten Nutzung der attraktiven Tageskarte angelaufen.

Das neue System hat neben den von der Postulantin erwähnten Nachteilen auch verschiedene wichtige Vorteile. So gibt es keine Gemeinde mehr, welche von mehreren Zonen durchschnittlich wird, was z.B. den Ortschaften Allenwinden und Oberwil zugutekommt. Bewusst ausgenommen sind touristische Ziele wie der Raten und der Zugerberg. Mit dem neuen Zonenbillett können die Kundinnen und Kunden beliebig viele Fahrten innerhalb der angegebenen Zeit und Zone ausführen. Da z.B. Monats- und Jahresabonnements für einzelne Zonen neu erhältlich sind, können vor allem Schülerinnen und Schüler profitieren. Bezüglich der Nachteile ist die für den Laien nicht sofort ersichtliche Logik der Nummerierung eine Tatsache, womit vor allem Vielfahrerinnen und Vielfahrer, die oft auch gesamtschweizerisch mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sind, bevorzugt sind. Um den Kundinnen und Kunden das Ticketlösen zu vereinfachen, sind bei den Billettautomaten jeweils die fünf Topzielorte am Automatenstandort auf der Frontseite des Bildschirms abgebildet. Diese Favoritenliste wird jährlich geprüft und bei Bedarf angepasst. Die auf dem Ticket aufgedruckten Zonennummern bringen rechtlich Klarheit über die Gültigkeit des Fahrausweises und zwar bei allen Fahrausweissorten. Im Gegenzug sind sie nicht selbsterklärend. Es wurde im Rahmen der Neuorganisation des Tarifverbunds Zug und der Einführung des Z-Passes geprüft, ob der Geltungsbereich eines Fahrausweises anstelle von Nummern durch die Bezeichnung von Ortschaften beschrieben werden könnte. Dies musste jedoch verworfen werden, da die Platzverhältnisse auf den Billetten und Mehrfahrtenkarten für die Bezeichnung von mehreren Zonen sehr beschränkt sind und in vielen Fällen keine unmissverständliche Bezeichnung für die einzelnen Zonen gefunden werden könnte. Grundsätzlich kann beim Billettautomaten und bei der Chauffeuse bzw. beim Chauffeur ein Billett mit der Eingabe bzw. Bekanntgabe des Zielortes erworben werden. Dabei muss der Kunde die notwendigen Zonen nicht kennen.

Bei den 120 Billettautomaten der ZVB gibt es ergänzend zur Bildschirmoberfläche immer auch einen Zonenplan mit Informationen zu den einzelnen Billettarten, zum Kaufvorgang sowie zu einer Servicenummer. Die Chauffeusen und Chauffeure der ZVB und deren Transportbeauftragten wurden und werden intensiv auf das neue Tarif- und Zonensystem geschult und können z.B. im firmeninternen Extranet und bei Betriebsassistentinnen und -assistenten ergänzende Informationen einholen. Gleiches gilt für die Mitarbeitenden der diversen Verkaufsstellen z.B. bei Poststellen und Kiosken. Dabei konnte intensiv vom Knowhow der SBB profitiert werden. Die Zahl der Kundenreaktionen war zwar höher als früher, entspricht aber einem Bruchteil der Kundinnen und Kunden.

3. Zug als Testregion eines neuen ÖV-Zutrittssystems

Der Regierungsrat ist dennoch der Ansicht, dass die Kundenfreundlichkeit im öffentlichen Verkehr mit einer Erleichterung des Zugangs zu dessen Leistungen durchaus noch verbessert werden kann. Es zeigt sich immer wieder, dass das Lösen eines Billetts heute eine grosse Zugangsbarriere auf dem Weg zum öffentlichen Verkehr darstellt. Die Durchlässigkeit, wie sie im Rahmen des integralen Z-Passes für den Metropolitanraum Zürich geschaffen werden konnte, kann nur ein Zwischenschritt auf dem Weg zu einem noch komfortableren System sein. Er beobachtet deshalb das technologische Umfeld und neue Möglichkeiten in diesem Bereich mit Interesse.

Mit der Einführung eines neuen Ticketingsystems könnte für die Fahrgäste der Zugang zum öffentlichen Verkehr wesentlich vereinfacht werden. Beim neuen Ticketingsystem wird die Kundin und der Kunde während der Fahrt im öffentlichen Verkehrsmittel automatisch registriert. Anhand der gefahrenen Strecke wird im Nachhinein ein Preis für die Transportleistung berechnet. Die Transportleistung wird entweder einem vorgängig bezahlten Abonnement (GA, Verbundabo) der Kundin bzw. des Kunden zugeschrieben oder der entsprechende Preis wird der Kundin oder dem Kunden über ein Prepaid-Guthaben oder eine Kreditkarte belastet oder monatlich in Rechnung gestellt. Kundinnen und Kunden sollen sich dank dem neuen Ticketingsystem in Zukunft nicht mehr mit Fahrausweisautomaten abmühen und sich auch nicht mehr fragen müssen, ob sie den richtigen Fahrausweis im Zug oder im Bus mit sich führen.

Schon vor einiger Zeit hat sich der Kanton Zug als Testregion für ein solches neues Zutrittssystem bei den SBB gemeldet. Nachdem das entsprechende Projekt «BIBO» (be-in be-out) bei den SBB sistiert worden ist, hat der Regierungsrat am 19. November 2013 entschieden, dass dieses Projekt vom Amt für öffentlichen Verkehr weiterverfolgt wird. Als erster Schritt soll ein sogenannter «BIBO-Demonstrator» einer potenziellen Herstellerin aufzeigen können, wie das System funktioniert. Die ZVB hat ihre Mitwirkung am Projekt zugesagt. Daher wurde im Februar dieses Jahres die einzige von der SBB bisher homologierte technische Ausrüstung für BIBO in einem ZVB-Bus installiert und an der IT-Trans-Konferenz in Karlsruhe durch die Herstellerin vorgestellt. Sollte sich diese Ausrüstung bewähren, kann mit einem limitierten Testbetrieb ein Teil des Systems ausgetestet werden. Dafür sollen einzelne Linien der ZVB und eine begrenzte Anzahl von Kundinnen und Kunden ausgerüstet werden, welche das System teilweise testen. Ein solcher limitierter Testbetrieb wäre 2016 denkbar. Dessen Erfolg vorausgesetzt, könnte ein Pilotbetrieb bei der ZVB und der Stadtbahn Zug eingeführt werden. Allen Fahrgästen, die dies wünschen, würde damit möglich gemacht, auf den beiden Transportgefässen im Bus- und Stadtbahnbereich ohne Ticket zu reisen und dies mit einer monatlichen Abrechnung zu begleiten, was ab 2017 denkbar wäre. Ein solcher Testbetrieb würde 10 bis 15 Millionen Franken kosten und wäre nur vertretbar, wenn bis zu diesem Zeitpunkt die Mitwirkung weiterer Transportunternehmen, insbesondere der SBB, als Projektpartner erhältlich gemacht werden kann. Es ist nicht die Meinung, dass der Kanton Zug die anfallenden Kosten alleine trägt, sondern sich nur zu einem Teil daran beteiligt, was einen entsprechenden Kantonsratsbeschluss benötigen würde.

Als erster Schritt wird nun der Demonstrator eingerichtet. Der Regierungsrat wird über die jeweiligen Schritte informiert und gibt die jeweils nächste Phase frei. Es handelt sich um ein Pilotprojekt, das betriebswirtschaftlich nicht selbsttragend sein wird. Letztlich wird das Projekt vor der definitiven Ausführungsphase einen Beschluss des Kantonsrats benötigen.

Zusammenfassend versteht der Regierungsrat die von der Postulantin aufgezeigten Nachteile des neuen Tarif- und Zonensystems beim Tarifverbund Zug, welche in der Anfangsphase eines

neuen Tarifsystems auftreten. Er sieht aber keine Möglichkeit, einer kurzfristigen Verbesserung durch Anpassung des Systems, da dieses in einen übergeordneten Verbund eingebunden ist. Soweit möglich haben die kantonalen Behörden und die Transportunternehmen versucht, die Kundinnen und Kunden über das neue System zu informieren und nötige Hilfestellung geleistet. Als mögliche Weiterentwicklung sieht der Regierungsrat Vorarbeiten für einen Testbetrieb für ein neues ÖV-Zugangssystem in der Region Zug. Er hofft, damit einen Impuls zu geben und bei den Transportunternehmen, allen voran der SBB, einen Innovationsdruck zu erzeugen, um deren sistiertes BIBO-Projekt wieder in Gang zu bringen.

4. Antrag

Wir beantragen Ihnen:

- das Postulat gemäss Vorlage Nr. 2263.1 - 14371 nicht erheblich zu erklären und
- vom Vorgehen für einen Testbetrieb für ein neues ÖV-Zugangssystem in der Region Zug Kenntnis zu nehmen.

Zug, 25. Februar 2014

Mit vorzüglicher Hochachtung
Regierungsrat des Kantons Zug

Der Landammann: Beat Villiger

Die stv. Landschreiberin: Renée Spillmann Siegwart