

# VBZ Geschäftsbericht 2020

---



**Industrielle Betriebe der Stadt Zürich**

**Vorsteher**

Stadtrat Michael Baumer

**Verkehrsbetriebe Zürich**

**Direktion**

Dr. Guido Schoch, Direktor

**Zentrale Dienste**

Bruno Perucchi, Vizedirektor

**Betrieb**

Jürg Widmer, Vizedirektor

**Markt**

Hans Konrad Bareiss, Vizedirektor  
(bis 30.06.2020)  
Stephan Brändli a.i. (ab 01.07.2020)

**Kommunikation**

Silvia Behofsits, Vizedirektorin

**Technik**

Christoph Rütimann, Vizedirektor

**Infrastruktur**

Simon Räbsamen, Vizedirektor  
(bis 31.05.2020)  
Urs Feuz, Vizedirektor  
(ab 03.08.2020)

**Unternehmensstab**

Andreas Uhl, Vizedirektor

**Adresse**

Verkehrsbetriebe Zürich  
Luggwegstrasse 65, 8048 Zürich  
Telefon 044 411 41 11  
Fax 044 411 47 49

 [www.vbz.ch](http://www.vbz.ch)

 [info@vbz.ch](mailto:info@vbz.ch)

 /zuerilinie

 /vbzzuerilinie

 @vbz\_zueri\_linie

 /vbzzuerilinie

 [vbzonline.ch](http://vbzonline.ch)



9





<b>Editorial</b>	<b>4</b>
<b>Aufgaben</b>	<b>7</b>
<b>Jahresschwerpunkte</b>	<b>8</b>
<b>Nutzen für die Kundschaft</b>	<b>10</b>
Netz- und Marktentwicklung	10
Produkte und Dienstleistungen	15
<b>Mitunternehmerinnen und Mitunternehmer</b>	<b>19</b>
<b>VBZ im Dialog</b>	<b>20</b>
<b>Substanzerhaltung</b>	<b>22</b>
<b>Fahrzeuge, Systeme und Anlagen</b>	<b>23</b>
<b>Umwelt und Energie</b>	<b>24</b>
<b>Kennzahlen</b>	<b>30</b>
<b>vbzonline.ch</b>	<b>32</b>
<b>Wirtschaftlichkeit</b>	<b>34</b>
<b>Rechnung</b>	<b>40</b>
Jahresrechnung	40
Bilanz	42
Anhang zur Bilanz	44

## Die VBZ standen nie still

---

Die Corona-Pandemie stellte im Berichtsjahr auch uns vor unvorhersehbare Herausforderungen. Zentral bei allen Überlegungen war das Bewusstsein um die grosse Verantwortung, die wir sowohl für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie auch für unsere Fahrgäste tragen. Für die Geschäftsleitung stand bei allen zu treffenden Massnahmen die Gesundheit von Mitarbeitenden und Fahrgästen im Vordergrund. Aufgrund der ausserordentlichen Lage haben wir am 30. März 2020 unser Angebot auf einen 10-Minuten-Takt reduziert. Die Anbindung von Spitaleinrichtungen wurde durch Zusatzkurse sichergestellt. Das war der grösste und kurzfristigste Fahrplanwechsel unserer Geschichte. Mitarbeitende aller Unternehmensbereiche sorgten durch ihren unermüdlichen Einsatz dafür, dass die VBZ trotz ausserordentlicher Lage und Lockdown nie stillstanden und somit Zürich jederzeit mobil blieb.

Nach erfolgter Zulassung des Bundesamtes für Verkehr (BAV) verkehrte das erste Flexity am 19. Oktober offiziell im Kursbetrieb. Bis Ende des Jahres wurden insgesamt acht Fahrzeuge geliefert. Ausserdem hat das Flexity den renommierten internationalen Designpreis Red Dot erhalten, was uns mit Freude erfüllt. Erarbeitet wurde das ausgezeichnete Aussen- und Innendesign von der Designagentur milani zusammen mit den VBZ und Bombardier.

Im Rahmen der eBus-Strategie wurde die Umstellung der stark nachgefragten Linie 83 auf Trolleybusbetrieb abgeschlossen. Insgesamt acht Batterie-Trolleybusse der neuesten Generation haben im ersten Halbjahr 2020 nach und nach die bislang eingesetzten Dieselsebusse abgelöst. Mit der Umstellung werden jährlich über 200'000 Liter Diesel und rund 540 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart. Seit der Inbetriebnahme der Linie 83 im Dezember 2015 sind die jährlichen Fahrgastzahlen von rund 1.6 Mio. auf 2.5 Mio. gestiegen. Weiter haben der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) und der Stadtrat die finanziellen Mittel für den Kauf von acht umweltfreundlichen Elektrobusen freigegeben. Die neuen Busse des Herstellers HESS kommen ab Ende 2021 auf den städtischen Quartierbuslinien 35, 38, 39 und 73 zum Einsatz.

Mit dieser Beschaffung setzen die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) ihre Elektrobusstrategie konsequent fort und tragen so zu den Zielen der 2000-Watt-Gesellschaft bei.

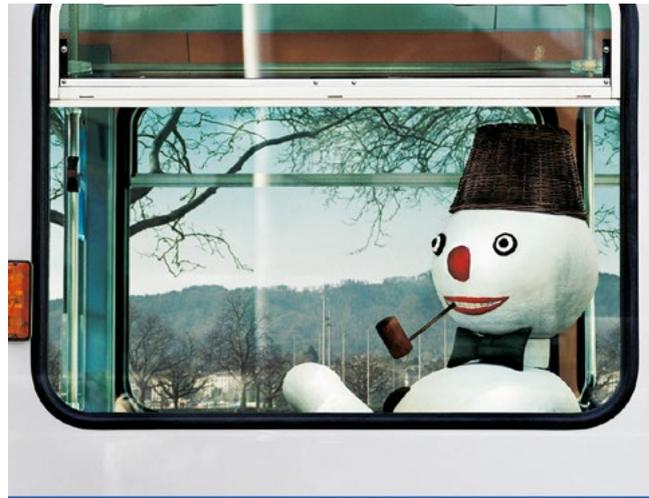
Unter dem Dach der «Smarten Haltestelle» testen wir zusammen mit ewz eine innovative LED-Beleuchtung an unseren Haltestellen. Die Auswertung der Ergebnisse zeigt, dass eine Senkung des Stromverbrauchs um bis zu 90% möglich ist. Nun werden alle Haltestellen damit umgerüstet.

In den Bereichen Innovation und Digitalisierung wurden zwei Projekte vorangetrieben. Im November 2020 lancierten wir unter dem Namen «Pikmi» zusammen mit der Dienstabteilung Verkehr (DAV) und dem Tiefbauamt der Stadt Zürich (TAZ) das vom Zürcher Gemeinderat bewilligte Pilotprojekt zum Bedarfsverkehr im ÖV. Als Partner für das 18-monatige Pilotprojekt konnten «Mobility» als Fahrzeuglieferant sowie «ViaVan» als Technologie-Anbieter und App-Entwickler gewonnen werden. Der Betrieb soll zeigen, ob mit einem solchen System zusätzliche Kundinnen und Kunden gewonnen werden können und inwiefern sich der öffentliche Verkehr mit neuen Ansätzen effizienter betreiben lässt. Weiter lancierte die Stadt Zürich im August mit der neuen ZüriMobil-App eine multimodale App, die einen übersichtlichen Zugang zum vielseitigen Mobilitätsangebot als auch zu möglichen städtischen Dienstleistungen in der Urbanregion Zürich bietet. Die App wurde von den VBZ, der DAV und dem TAZ gemeinsam mit dem IT-Dienstleister HaCon entwickelt. Sie startete in einer Basisversion und wird am Markt mit den Kundinnen und Kunden weiterentwickelt.

Ich danke unseren Partnern in der Stadt und im Kanton Zürich sowie unseren Sozialpartnern für die gute Zusammenarbeit sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für den engagierten Einsatz in diesen herausfordernden Zeiten.



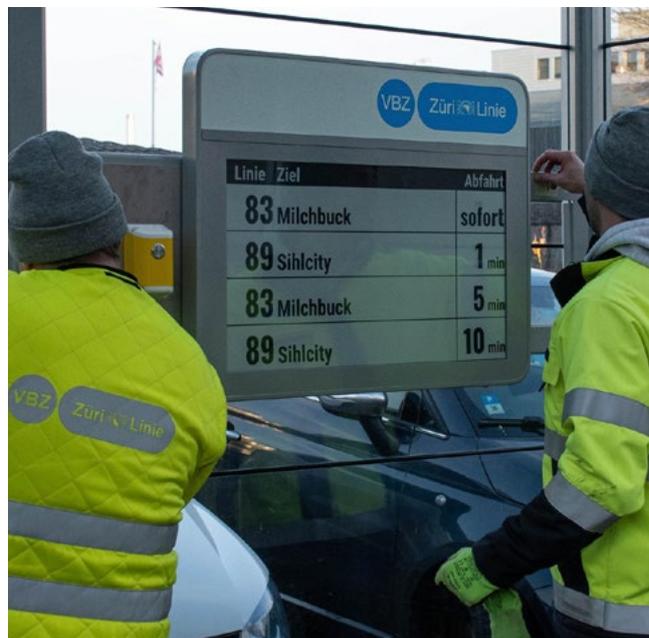
Dr. Guido Schoch  
Direktor

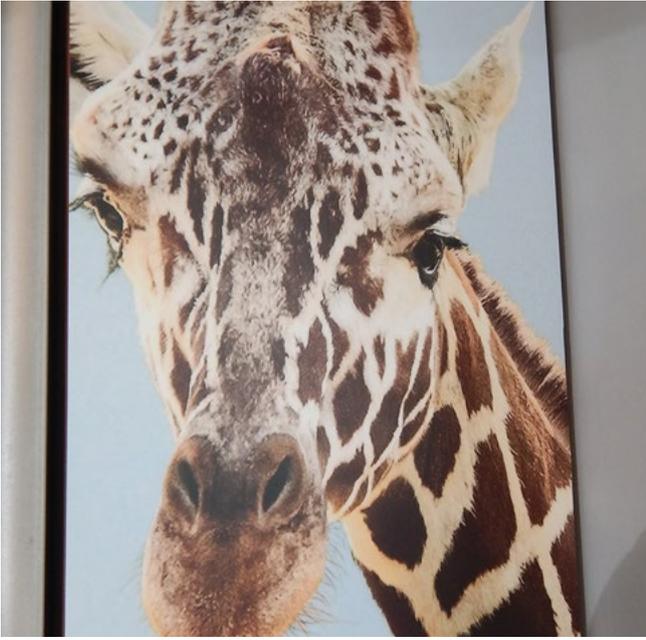


Nur einer in Zürich freut sich, dass das Sechseläuten heute ausfällt.



Wir bringen die Farben der Zurich Pride trotz allem auf die Strasse.





Wir begrüßen alle, die nach dem Homeoffice wieder bei uns einsteigen.



es wie der Stadtrat: Tragen Sie im ÖV



Seiten 7–17: Auszug aus dem  
Geschäftsbericht 2020 des  
Departements der Industriellen Betriebe

## Die Corona-Pandemie erforderte eine komplette Umstellung des Fahrplans innert vierzehn Tagen.

---

Die Verkehrsbetriebe Zürich VBZ sind neben den SBB die grössten Anbieter von Transportdienstleistungen im Zürcher Verkehrsverbund ZVV. Als integriertes Unternehmen planen sie das Angebot, erbringen Fahrdienstleistungen, erneuern die Infrastruktur und warten die Fahrzeuge. Als kompetenter Partner für den öffentlichen Verkehr arbeiten die VBZ eng mit anderen städtischen und kantonalen Dienststellen zusammen, bei der Umsetzung der städtischen Mobilitätsstrategie insbesondere mit der Dienstabteilung Verkehr und dem Tiefbauamt der Stadt Zürich.

Die VBZ bieten als Mittel- und Feinverteiler den Menschen in der Stadt Zürich und der umliegenden Region im Limmattal, am Unteren Zimmerberg und am Unteren Pfannenstiel sowie im Mittleren und Oberen Glattal eine qualitativ hochstehende Versorgung mit dem öffentlichen Nahverkehr, während 365 Tagen im Jahr, mindestens 20 Stunden am Tag. Sie tragen ausserdem die Verantwortung für die Betriebsführung der Forchbahn AG, der UBS-Polybahn AG, der Dolderbahn-Betriebs-AG sowie der Stiftung Behinderten-Transporte Zürich (BTZ). Im Auftrag der Verkehrsbetriebe Glattal (VBG) erbringen sie die Fahrleistung für die Glattalbahn.

### Corona-Pandemie

Die Corona-Pandemie wirkte sich auf die Nachfrage im öffentlichen Verkehr und auch auf Lieferketten aus. Das Notfall- und Krisenmanagement hat sich bewährt, sodass es die VBZ geschafft haben, rasch und adäquat auf die neue Situation zu reagieren.

So haben die VBZ beispielsweise den Fahrplan innert 14 Tagen komplett umgestellt und wirkungsvolle Massnahmen zum Schutz der Fahrgäste und Mitarbeitenden ergriffen.

### Neue Tramgeneration

Im Oktober 2020 konnte die Typenzulassung der Flexity-Zürich-Trams erreicht werden. Bereits am Folgetag startete der operative Einsatz der neuen Tramgeneration im Linienverkehr. Auch den notwendigen Nachweis zur Betriebsstabilität, die sogenannte Betriebserprobung, absolvierte das Flexity 4001 mit Erfolg. Trotz weltweitem Lockdown standen die Räder für die Inbetriebnahme der Fahrzeuge in Zürich nie still. Dank der hervorragenden Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden der VBZ und der Lieferantin gelang es, bis Ende Jahr acht der ursprünglich geplanten zehn Flexitys nach Zürich zu holen. Ende Jahr konnten die VBZ bereits eine erste Tranche von zusätzlichen 40 Flexity-Trams bei der Lieferantin bestellen. Die Optionsfahrzeuge schliessen sich in der Lieferkette nahtlos an die 70 Fahrzeuge des Grundauftrags an.



Seit Oktober 2020 ist das erste Flexity im Linienverkehr. (Bild: VBZ)

### **Bauprojekt Tram Affoltern**

Im April genehmigte der Kanton das Vorprojekt, und die VBZ beantragten beim Kanton den Finanzierungskredit für den Start des Bauprojekts. Nach Unterzeichnung des entsprechenden Leistungsauftrags konnte das Bauprojekt im September gestartet werden. Im Oktober fand im Beisein der Vorsteher von HBD, TED und DIB die erste Veranstaltung «Affoltern Diagonal 2020» zur Quartierentwicklung und der neuen Tramlinie 11 nach Affoltern statt. Das Bauprojekt ist auf Kurs, und das Plangenehmigungsgesuch soll im dritten Quartal 2022 beim Bundesamt für Verkehr eingereicht werden.

### **Pikmi**

Am 10. November ist der 18-monatige Pilotbetrieb von Pikmi gestartet. Pikmi ist ein Rufbus, der täglich abends zwischen 20.00 Uhr und 24.00 Uhr per Pikmi-App in Altstetten und Albisrieden gebucht werden kann. Neben den bestehenden VBZ-Haltestellen wird mit etwa 150 zusätzlichen (virtuellen) Haltepunkten sichergestellt, dass die nächste Pikmi-Haltestelle gleich um die Ecke liegt. Pikmi kann für Fahrten im Quartier oder als Anschluss von oder zu den bestehenden ÖV-Linien genutzt werden. Dank der flexiblen Routenführung ermöglicht Pikmi neue Verbindungen durch das Quartier. Für die Fahrt mit Pikmi ist lediglich ein gültiges Ticket für die Stadt Zürich oder ein entsprechendes Abo nötig. Buchungsanfragen mit einer ähnlichen Fahrtrichtung werden bei Pikmi zusammengefasst und so die Fahrzeuge effizient eingesetzt. Fahrgäste ohne Smartphone können via ZVV-Contact telefonisch eine Fahrt buchen.

### **ZüriMobil**

Am 11. August ist die Mobilitätsplattform mit ZüriMobil gestartet. «Durch Zürich, wie ich will» – die ZüriMobil-App ermöglicht den Zugang zum Mobilitätsangebot in und um Zürich. Unabhängig davon, ob Reisende zu Fuss, mit dem öffentlichen Verkehr, dem Velo oder dem Auto unterwegs sein möchten. Mit ZüriMobil finden sie in der Urbanregion für jedes Ziel die aktuell beste Verbindung und das passende Verkehrsmittel. Dabei können Verbindungen punkto Reisedauer, Distanz und Preis verglichen werden. Die Einstiegs-karte LIVE bietet den Überblick, welche ÖV- und Mobilitätsangebote in der aktuellen Umgebung des Nutzers zu finden sind. Bei ungünstiger Verkehrslage und Störungen zeigt ZüriMobil alternative Möglichkeiten und Routen an. ZüriMobil ist mit dem Angebot von ÖV, Mobility, PubliBike (Elektrovelos) und TIER (Elektroscooter) gestartet. Das multimodale Angebot auf ZüriMobil wird stetig erweitert.

Die Umstellung von Dieselbus auf elektrischen Betrieb der Buslinie 83 per Mitte 2020 ist ein Meilenstein in der Elektrifizierungsstrategie «eBus VBZ».

---

## Netz- und Marktentwicklung

---

### Netzentwicklungsstrategie

«Wie ist dein Plan für Zürichs Zukunft?» Mit diesem Slogan starteten die VBZ Anfang Jahr die Mitwirkungskampagne für das Zukunftsbild ÖV 2050 und die darauf aufbauende Netzentwicklungsstrategie 2040. Sowohl online unter [www.vbz2050.ch](http://www.vbz2050.ch) als auch analog mit sogenannten Walk-ins wurden alle, die in Zürich mobil sind, begrüsst und nach ihren Anliegen an den ÖV der Zukunft befragt. Obwohl die Walk-ins wegen der Corona-Pandemie nicht bis zum Schluss durchgeführt werden konnten, wurde auf den verschiedenen Kanälen mit über 600 Beiträgen eine rege Teilnahme verzeichnet. Gestützt auf diese Grundlage arbeiteten in der Folge vier verschiedene Fachbüros an vier unterschiedlichen Stossrichtungen und zeigen dabei auf, nach welchen Prinzipien das Stadtzürcher ÖV-Netz im Jahr 2050 aufgebaut und betrieben werden könnte. Diese vier unterschiedlichen Zukunftsbilder werden dann zu einem konsolidiert. Im Anschluss werden die VBZ ein Büro mit der Facharbeit für die Netzentwicklungsstrategie 2040 betrauen. Sie soll Anfang 2022 vorliegen.

### Elektrifizierungsstrategie «eBus VBZ»

Die VBZ-Busflotte soll bis 2030 weitgehend emissionsfrei werden. Ein wichtiger Schritt dorthin ist der vollständig elektrische Betrieb der Buslinie 83 seit Mitte Jahr. Acht Batterie-Trolleybusse der neuesten Generation haben die bislang eingesetzten Dieselbusse abgelöst, womit jährlich über 200 000 Liter Diesel und rund 540 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart werden. Die stark nachgefragten Buslinien 69 und 80 sollen ebenfalls auf Batterie-Trolleybusse umgestellt werden. Die Projektierung der Fahrleitungsanlagen schreitet voran, die Umstellung der Linie 69 ist auf Anfang 2024, jene der Linie 80 auf Mitte 2025 geplant. Im Oktober haben der ZVV und der Stadtrat die finanziellen Mittel für die Beschaffung von acht umweltfreund-

→ Weitere Informationen zur Elektrobusstrategie der VBZ unter [www.vbz.ch/ebus](http://www.vbz.ch/ebus)

lichen Elektro-Quartierbussen freigegeben, die ab Ende 2021 zum Einsatz kommen werden. Für die zugehörige Ladeinfrastruktur in der Busgarage Hardau hat der ZVV ebenfalls die Kostengutsprache erteilt. Ausserdem wurde eine Ausschreibung für elektrisch angetriebene Standard- und Gelenkbusse gestartet. Durch die Inbetriebnahme von 15 zusätzlichen Dieselhybrid-Gelenkbussen verringerte sich der Treibstoffverbrauch der Busflotte weiter. Die Inbetriebnahme einer Zwischenladestation für die bereits im Einsatz stehenden E-Hybridbusse bei der Haltestelle «Dunkelhölzli» ist für das erste Halbjahr 2021 vorgesehen. Mit städtischen und kantonalen Partnern haben die VBZ eine detaillierte Ökobilanz von Busantrieben erstellen lassen. Diese attestiert dem elektrischen Antrieb mit Batteriespeichern gegenüber anderen Technologien klare Effizienz-, Klima- und Umweltvorteile – sowohl bei einer lokalen als auch bei einer globalen Betrachtung.



Batterie-Trolleybus der neusten Generation auf der Linie 83. (Bild: VBZ)

### **Arbeitsgruppe «ÖV-Zuverlässigkeit»**

Die Ende 2019 gebildete Arbeitsgruppe aus Vertretungen der VBZ, des Tiefbauamts und der Dienstabteilung Verkehr diskutierte verschiedene Ansätze für Massnahmen zu Bus- und Trampriorisierungen. Namentlich behandelt wurden der Korridor Albisriederplatz–Bucheggplatz (Linien 8, 33, 72 und 83) und der Korridor Bahnhof Alstetten–Sihlcity (Linien 80, 83 und 89). Zusätzlich wurden Lösungsansätze in der

Tièchestrasse (Linie 69), in der Überlandstrasse (Linie 94) und in der Schauenbergerstrasse (Linie 37) entwickelt. Dies auf Basis der vorliegenden Störungsanalyse, die im Busnetz alle zwei Jahre die wesentlichen Stellen für Störungen und deren Ursachen analysiert. Insgesamt wurden so acht Anliegen für bestehende oder neue TAZ- und DAV-Projekte definiert.

### **Behindertengerechte Infrastruktur für Tram und Bus**

Die VBZ haben den behindertengerechten Ausbau der Haltestellen fortgesetzt. Neu sind die Haltestellen «ETH/Universitätsspital», «Morgental», «Hottingerplatz», «Förrlibuckstrasse», «Voltastrasse» und «Langmauerstrasse» hindernisfrei zugänglich. Somit sind aktuell 128 Haltestellen mit stufenlosem Einstieg und 32 mit Rampeneinstieg ausgerüstet.

**Angebot**

Zum Fahrplanwechsel konnten in der Stadt und in der Region diverse kleinere Verbesserungen umgesetzt werden.

Gebiet Stadt Zürich

Auf verschiedenen Linien wurden die Fahrplanlagen im Minutenbereich angepasst und so die betriebliche Stabilität erhöht. Auf einigen Linien sind zudem Kurse länger oder früher in Betrieb, um die Wendezeiten an den Endpunkten zu erhöhen und so eine pünktlichere Abfahrt zu ermöglichen. Auf der Linie 72 konnte der neue Fahrweg in Richtung Morgental über die neu erstellte Haltestelle «Hertersteg» in Betrieb genommen werden.

Gebiet Limmattal

Auf der Linie 314 konnten die Eigenbehinderungen an der Haltestelle «Oberurdorf» durch eine minimale Verschiebung der Abfahrtszeiten behoben werden.

Gebiet Unterer Pfannenstiel und Oberes Glattal

Damit der Anschluss von der Linie 701 auf die Linie 910, in Binz bei Maur, Gassacher, gewährleistet werden kann, wurden die Abfahrtszeiten der Linie 701 am Klusplatz in der Hauptverkehrszeit am Abend angepasst.

Gebiet Oberes Glattal

Auf der Line 703 konnte eine Stabilisierung der Umlaufzeit erreicht werden, indem die Wendezeit am Klusplatz in der Hauptverkehrszeit am Morgen erhöht wurde. Um eine pünktliche Abfahrt ab Bahnhof Stettbach zu gewährleisten, wurden die Ausfahrtszeiten der Linien 743, 744, 745 und 751 aus der Garage in der Hauptverkehrszeit am Abend um drei Minuten erhöht.

Gebiet Zimmerberg

Nach Beendigung der Sanierungsarbeiten an der Zürichstrasse in Adliswil wird die Haltestelle «Zürich, Sunnau» um 200 m Richtung Adliswil verschoben. Neu wird die Haltestelle in «Adliswil, Sunnau» umbenannt. Gleichzeitig wird die Haltekante «Adliswil, Moos» Richtung Adliswil aufgehoben. Von der neuen Haltestellenverteilung sind die Linien 184/185 und N12 betroffen.

**Überbrückungsmassnahmen auf dem Tramnetz**

Mit der Inbetriebnahme der ersten Flexity-Trams konnte die Linie 15 zum Fahrplanwechsel im Dezember wieder in den regulären Fahrplan überführt werden.



Walk-in zur Netzentwicklungsstrategie 2040 im Stadthaus. (Bild: VBZ)

## NUTZEN FÜR DIE KUNDSCHAFT

<b>Kennzahlen Fahrgäste und Angebot</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Fahrgäste in Mio.</b> (Einsteigende)	324.03	325.24	324.71	327.96	<b>224.57</b>
<b>Personen-km</b> (in Mio.)	663.01	665.34	669.98	681.90	<b>484.31</b>
<b>Fahrleistungen VBZ Stadt</b> (in Mio. Wagen-km)	29.10	29.02	29.63	29.09	<b>27.96</b>
<b>Fahrleistungen VBZ Region</b> (in Mio. Wagen-km)	2.96	2.98	3.01	3.00	<b>3.12</b>
<b>Fahrleistungen Transportbeauftragte</b> (in Mio. Wagen-km)	4.60	4.60	4.56	4.56	<b>4.56</b>
<b>Linienlänge Stadtnetz</b> (in km)	286.20	286.20	286.80	287.80	<b>285.55</b>
<b>Linienlänge Regionalnetz</b> (in km)	223.60	223.60	221.40	223.80	<b>228.03</b>
<b>Linienlänge Nachtbuslinien</b> (in km)	182.70	184.60	186.70	186.60	<b>184.86</b>
<b>Schienefahrzeuge **</b>	258	258	258	259	<b>267</b>
<b>Busse</b> (Niederflur)	220 (220)	223	230	231	<b>239</b>

\* Fahrgastzahlen ohne Nachtnetz.

\*\* Inklusive 2 Mirages



## Produkte und Dienstleistungen

### Verkauf und Dienstleistungen für den Zürcher Verkehrsverbund (ZVV)

Die VBZ betreiben im Auftrag des ZVV in der Stadt Zürich vier persönlich bediente Verkaufsstellen. Dort werden sämtliche Fahrausweise des ZVV, des angrenzenden Z-Passes sowie das nationale Ticket-sortiment für Reisen in die ganze Schweiz angeboten. An den rund 750 Ticketautomaten auf Stadtgebiet wird ausser den Jahresabos und einigen Spezialtickets das gesamte ZVV- und Z-Pass-Sortiment angeboten. Auf Überlandlinien können Tickets direkt beim Chauffeur oder der Chauffeurin erworben werden. Zudem werden durch die VBZ Tickets an Grosskunden wie Hotels, Garagen, den Flughafen und weitere Partnerinnen und Partner für den Wiederverkauf vermittelt. Bei vielen Veranstaltungen wird das ÖV-Ticket ins Veranstaltungsbillett integriert. Bei nationalen Veranstaltungen verkaufen die SBB diese Dienstleistung, bei regionalen Anlässen sind es die VBZ.

### ZVV-Contact Kundencenter

Seit einigen Jahren ist der Absatz an den bedienten Verkaufsstellen und den Automaten rückläufig, weil sich der Verkauf immer stärker auf die vom ZVV direkt betriebenen elektronischen Verkaufskanäle verlagert. Wegen der Corona-Massnahmen wurde der öffentliche Verkehr dieses Jahr weniger genutzt. Während mehrerer Wochen wurde davon abgeraten, den ÖV zu nutzen, und die Empfehlung für Homeoffice galt praktisch das ganze Jahr. Die Bevölkerung wurde auch aufgerufen, auf Freizeitreisen zu verzichten. Die Zahl der Touristinnen und Touristen in Zürich ist empfindlich eingebrochen. Dies hat im bedienten Verkauf zu einem Rückgang des Umsatzes von 39% auf CHF 93.3 Mio. geführt, an den Ticketautomaten betrug der Rückgang 40% auf CHF 85.9 Mio. Gesamthaft wurden bei den VBZ 6.6 Mio. Tickets verkauft. Dies entspricht einem Rückgang von 45% beim bedienten Verkauf, den Ticketautomaten und dem Spezialkartengeschäft. Der bediente Verkauf war durch die Pandemie stark betroffen. Da der ÖV als systemrelevant eingestuft wurde, mussten der bediente Verkauf und die Beratung auch in der Phase des Lockdowns sichergestellt werden. Vom 19. März

Produkte und Dienstleistungen	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Ticketumsatz Total</b> (in Mio. CHF)	243.9	249.1	231.6	152.5	<b>93.9</b>
<b>davon VBZ-Ticketeries</b> einschliesslich HB und Ergänzungsleistungen	57.1	55.1	56.1	50.8	<b>34.8</b>
<b>davon ZVV-Contact</b> einschliesslich ESR ZVV-Contact Hardau + ESR	82.4	89.5	69.1	66.9	<b>30.4</b>
<b>davon Umsatz Ticketautomaten</b>	94.0	94.8	93.5	85.9	<b>51.7</b>
<b>Kundenkontakte bei ZVV-Contact</b>	157'913	160'908	172'171	220'451	<b>170'086</b>
<b>davon Kundenreaktionen</b>	13'732	13'055	18'071	36'607	<b>39'776</b>
<b>Fundbüro: abgegebene Fundgegenstände</b>	36'450	35'569	35'604	38'151	<b>28'503</b>
<b>VBZ Traffic Media, Umsatz</b> (in Mio. CHF)	14.3	8.54 <sup>1</sup> 11.18 <sup>2</sup>	8.84 <sup>1</sup> 11.27 <sup>2</sup>	8.43 <sup>1</sup> 11.68 <sup>2</sup>	<b>6.51<sup>1</sup></b> <b>9.86<sup>2</sup></b>
<b>VBZ-Extrafahrten, Umsatz</b> (in Mio. CHF)	1.5	1.5	1.5	1.26	<b>0.51</b>

<sup>1</sup> Umsatz Tram/Bus-Werbung

<sup>2</sup> Umsatz Haltestellen-Plakate

bis 4. Mai waren die Öffnungszeiten reduziert. Die Verkaufsstelle am Paradeplatz musste wiederholt ganz geschlossen werden, weil die engen Platzverhältnisse einen Schutz verunmöglichten. Zum Schutz von Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden wurden ab dem 1. März ein Schutzkonzept eingeführt und gemäss den Vorgaben des Bundesamts für Gesundheit laufend angepasst. Personen, die Ergänzungsleistungen beziehen, haben in der Stadt Zürich die Möglichkeit, vergünstigte Monats- und Jahresabos zu erwerben. Seit Anfang Jahr können sie dies auch an allen SBB-Schaltern in der Stadt Zürich tun. Damit verkürzt sich der Weg zum Bezug der vergünstigten Abos für viele Einwohnerinnen und Einwohner. Die Servicequalität konnte weiter verbessert werden. In der entsprechenden Messung des ZV haben die Kundencenter Albisriederplatz, Paradeplatz und Bellevue einen Gesamtwert von 86 Punkten erzielt, das Kundencenter Zürich HB 84.5 von 100 möglichen Punkten. Damit konnte die Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau gegenüber dem Vorjahr nochmals gesteigert werden. Besonders bei der Freundlichkeit (90) und der Kompetenz (91) resultierten erfreuliche Spitzenwerte. Obwohl aufgrund von Corona die Öffnungszeiten verschiedentlich eingeschränkt wurden, zeigte sich in diesen Punkten kein Rückgang der Kundenzufriedenheit.

### **Traffic Media**

Der Schweizer Werbemarkt ist von der Pandemie stark betroffen. Dies macht sich auch bei der Verkehrsmittelwerbung bemerkbar. Die Nettoeinnahmen an den Fahrzeugen betragen CHF 6.5 Mio., was einem Minus gegenüber dem Vorjahr von 23% entspricht. Verglichen mit dem Schweizer Werbemarkt, der einen Rückgang von 30 bis 40% hinnehmen musste, ist das ein gutes Resultat. Dies ist auch der laufenden Produktentwicklung und der aktiven Marktbearbeitung zu verdanken. Beim Produkt Vollbemalung erzielten die VBZ einen Umsatzzuwachs gegenüber dem Vorjahr von 57%. Das neu eingeführte Produkt Dachwerbung XL hat Einnahmen von CHF 310'196 eingebracht. Bei den Werbeeinnahmen

im Innenbereich der Fahrzeuge (Hängekartons und Fenstertransparente) musste ein Minus gegenüber dem Vorjahr von 37% hingenommen werden. Dieser Rückgang ist eine direkte Folge der nationalen Pandemiemassnahmen, die die Durchführung von Anlässen und Kulturveranstaltungen usw. verunmöglichen.

### **Veranstaltungskooperationen**

Mit Veranstaltungskooperationen soll der Anteil der ÖV-Nutzung in Nebenverkehrszeiten erhöht und damit auch der Modalsplit zugunsten des ÖV verbessert werden. Aufgrund der Pandemie konnten während mehrerer Monate keine Kultur-, Sport- und Kongressveranstaltungen stattfinden. Daher konnten die VBZ auch nur wenige Veranstaltungskooperationen durchführen. Zehn Veranstaltungen mit Ticketintegration fanden statt, im Vorjahr waren es 40. Der Umsatz der Ticketintegration nahm um 80% ab. Beim Verkauf von Werbung mussten die VBZ ein Minus von 60% hinnehmen.

### **Extrafahrten**

Aufgrund der Fahrzeugknappheit bei der Tramflotte und wegen der Pandemiemassnahmen konnten die VBZ nur wenige Extrafahrten durchführen. Dank gutem Kostenmanagement wurde ein positiver Deckungsbeitrag erreicht. Das Jelmoli-Märlitram war dank einem Schutzkonzept erfolgreich unterwegs. In der Weihnachtszeit boten die VBZ Schulklassen kostenlose Fahrten an, was bei den Schulen sehr gut ankam. Die VBZ-Genusslinie musste ab April wegen der Pandemie eingestellt werden. Die Wiederaufnahme ist vorgesehen, sobald die Beschränkungen für die Gastronomie aufgehoben sind. Die Cateringleistungen für die Genusslinie wurden neu ausgeschrieben. Der Stadtrat vergab den Auftrag an die Fred Tschanz Gastro AG. Die neue Partnerschaft ermöglicht eine nachhaltige Angebotsentwicklung und langfristige Zusammenarbeit. Insgesamt weist das Geschäftsfeld Extrafahrten einen Umsatz von CHF 0.51 Mio. aus.

### ZVV-Contact

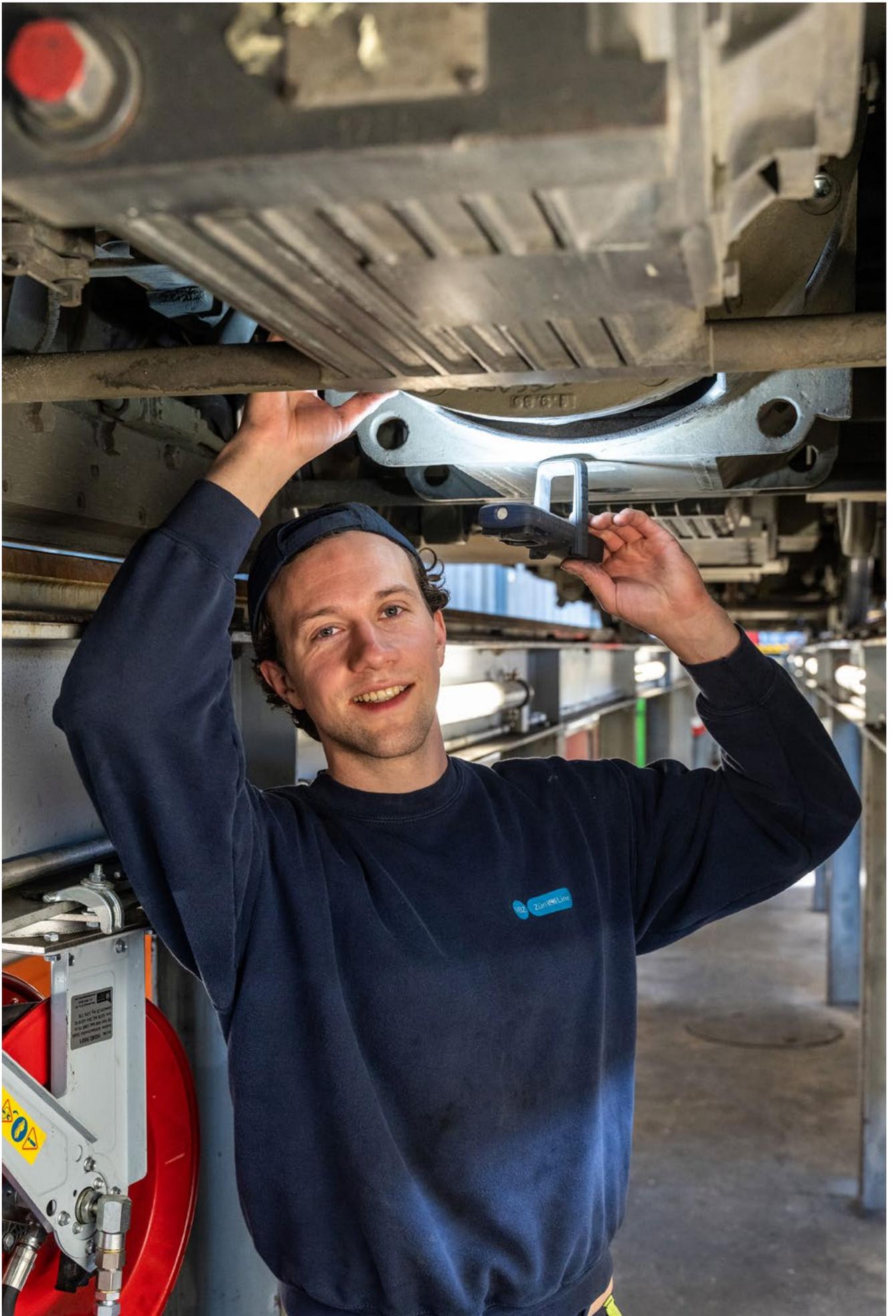
Der ZVV hat den VBZ das Mandat für das Betreiben des Kundendienstes für sämtliche Verbundpartner übertragen. Pandemiebedingt hat die Fahrgastfrequenz deutlich abgenommen. Die Zahl aller Kontakte bei ZVV-Contact betrug 170'086. Dieser Wert ist um 23.8% tiefer als im Vorjahr. 87.9% aller Anrufe wurden innert 15 Sekunden beantwortet. Auf 94% aller E-Mails erfolgte innerhalb von fünf Stunden eine erste Antwort. Über alle Vertriebskanäle hinweg wurden pro Woche durchschnittlich 764 Kundenreaktionen bearbeitet, im ganzen Jahr waren es 39'776. Die Kontakte und der Bearbeitungsaufwand im Zusammenhang mit den digitalen Vertriebskanälen des ZVV sind nach wie vor sehr hoch, im Corona-Jahr haben sie jedoch um 58.5% abgenommen. Dank der im Vorjahr erfolgten Aufstockung des Personals konnte das Volumen nun gut bewältigt und die Fluktuation auf 15% reduziert werden.

### Fundbüro

Die VBZ betreiben das Fundbüro für die eigenen Fahrgäste sowie im Auftrag der Stadtpolizei für Gegenstände, die auf öffentlichem Grund verloren gehen. Ende 2019 wurden die Räumlichkeiten renoviert. Kundenbereich und Arbeitsplätze präsentieren sich nun nicht nur heller und freundlicher. Sie sind auch energietechnisch auf dem neuesten Stand. Die Folgen der Pandemie zeigten sich auch im Fundbüro. Es verarbeitete 28'503 Fundgegenstände, was einem Rückgang von 26% gegenüber dem Vorjahr entspricht. Dies im Gegensatz zu den hohen Zunahmen in den letzten Jahren. 50.81% der eingelieferten Gegenstände konnten ihren Besitzerinnen und Besitzern wieder ausgehändigt werden, 406-mal mit der Expresssuche. Durch Gebühren nahm das Fundbüro CHF 146'325.30 ein. Der Verkauf der nicht abgeholten Fundgegenstände erfolgt über [fundsachenverkauf.ch](https://fundsachenverkauf.ch). Während des Lockdowns gewährleisteten die VBZ zum Schutz von Personal sowie Kundinnen und Kunden den Betrieb mit aufgeteilten Teams, damit das Fundbüro auch im Falle von Erkrankungen jederzeit offen bleiben konnte. Dies führte in der Zeit vom 19. März bis zum 27. April zu eingeschränkten Öffnungszeiten, aber die Fundbüro-Dienstleistung war für die Bevölkerung jederzeit sichergestellt.

<b>Fahrausweiskontrollen</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Veränderungen von 2019 zu 2020</b>
<b>Zeitaufwand Kontrolle</b> in Std.	31'330	26'908	<b>- 14.10%</b>
<b>Kontrollierte Fahrgäste</b>	3'395'997	2'264'706	<b>- 33.30%</b>
<b>Gebühreneinnahmen</b> in CHF	4'215'016	3'610'754	<b>- 14.30%</b>
<b>Schwarzfahrerquote</b> inkl. PAV	1.38%	1.58%	<b>+ 14.50%</b>
<b>Schwarzfahrerquote*</b> exkl. PAV	1.23%	1.47%	<b>+ 19.50%</b>

\* Nach Berücksichtigung vorgewiesener persönlicher Abonnemente  
PAV = persönliches Abonnement vergessen



## Erfolgreicher Start der Plattform VBZ-Talentry zum Teilen von Stellenausschreibungen oder VBZ-Storys mit Freunden.

Bei den VBZ waren Ende Jahr 528 Mitarbeiterinnen und 2'157 Mitarbeiter beschäftigt (ohne Lernende und Praktikanten), die sich 2'470.9 Stellenwerte teilten. 657 Mitarbeitende waren in einem Teilzeitpensum angestellt, wobei der Anteil bei den Männern rund 17% und bei den Frauen 54% betrug. Die Fluktuation lag bei 2.7% (ohne Pensionierungen), einschliesslich der Altersrücktritte betrug sie 5,0%.

Das Coronavirus hatte natürlich auch Auswirkungen bei den VBZ. Fahrplananpassungen führten dazu, dass etwas weniger Fahrpersonal benötigt wurde als im Budget 2020 vorgesehen. Die Mitarbeitenden und Vorgesetzten wurden mit Massnahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) unterstützt.

<b>Mitarbeitende Personalbestand (Stand 31.12.2020)</b>	<b>Anzahl</b>
<b>Stellenwerte</b> (Jahresdurchschnitt)	<b>2'433.9</b>
<b>Frauenanteil</b>	<b>19.70%</b>
<b>Anteil Teilzeitmitarbeitende</b>	<b>24.00%</b>
<b>Fluktuationsrate</b>	<b>2.70%</b>

Infolge der Corona-Pandemie konnte nur ein Bruchteil der Veranstaltungen durchgeführt werden.

---

## VBZ im Dialog

---

### **Besucherwesen**

Im Berichtsjahr konnte aufgrund der Corona-Pandemie nur ein Bruchteil der Besucherführungen durchgeführt werden. Während 2019 rund 1'640 Personen in 112 Gruppen die VBZ besuchten, waren es 2020 nur 300 Besucherinnen und Besucher in 18 Gruppen. Ebenfalls der Pandemie geschuldet kamen die Gruppen vorwiegend aus dem Inland.

### **Leitstelle**

Die Leitstelle konnte trotz coronabedingter Einschränkungen zeitweilig verschiedenen Gruppen oder Einzelpersonen, insbesondere internen Personen, Einblicke gewähren: So gab es einen Anlass mit Gemeinde-/Quartiervereinspräsidenten oder mit neu eingetretenen Lernenden. Bei den Einzelpersonen wurde beispielsweise einem Jugendlichen im Rahmen der Aktion «Sternschnuppe» der Wunsch erfüllt, die Leitstelle zu besichtigen. Zum Start des ZHAW-Studiengangs «Mobility Data Analytics» wurde ein Referat extern durchgeführt. Es konnten nur zwei internationale Besuchergruppen begrüsst werden, eine aus Deutschland und eine aus Abidjan.

### **Schulreferentendienst**

Der Schwerpunkt der Führungen durch den Schulreferenten liegt bei der Prävention und dem korrekten und sicheren Verhalten im öffentlichen Verkehr. An diesen Veranstaltungen werden für alle Teilnehmenden Sicherheitstipps analog unserer Safety-Card erarbeitet. Wir üben das richtige Verhalten in und um die Fahrzeuge. Damit auch die Kinder lernen, sich in und um den ÖV sicher zu bewegen, geht der Schulreferent nicht mehr ins Klassenzimmer, sondern die Klassen kommen ins Tramdepot. Dadurch wird die Sequenz für die Schülerinnen und Schüler praxisbezogener und interessanter. Im Berichtsjahr konnten zwischen Januar und März lediglich vier Kurse mit Schulklassen durchgeführt werden.

### **Sicherheit und Prävention**

Der VBZ-Safety-Verantwortliche ist generell die Anlaufstelle für alle Fragen zu Prävention und sicherem Verhalten im öffentlichen Verkehr, seien es Anliegen von mobilitätseingeschränkten Menschen, Lehrpersonen oder Politikerinnen und Politikern.

Im Rahmen der Präventionskampagne «sicher unterwegs» konnten nur zwei Veranstaltungen mit Betrieben und Organisationen stattfinden. Die Präventionstrainings mit Seniorinnen und Senioren fielen 2020 ganz aus. Auch die Aktionstage zur Sensibilisierung der Fahrgäste auf dem VBZ-Netz sowie die Präventionsanlässe in Zusammenarbeit mit der Stadtpolizei, Verkehrsunfallprävention, oder mit der Dienstabteilung Verkehr (DAV) mussten 2020 sistiert werden.

Die im September 2019 von der Stadt Zürich und zwölf Verkehrs- und Interessenverbänden lancierte Kampagne «Grosi an Bord» wurde im Berichtsjahr weiterentwickelt. Ziel der mehrjährigen Verkehrsklimakampagne ist, das friedliche Miteinander im Zürcher Verkehr zu fördern und letztlich dadurch eine Reduktion der Verkehrsunfälle zu erzielen. In Planung ist ein Sonderbus, der ab Frühling 2021 die Botschaften der Kampagne in Zürich verbreiten soll.

### **Digitale Kommunikation**

Die VBZ sind auf den Social-Media-Kanälen Facebook, Twitter, Instagram und YouTube vertreten sowie für das Personalmarketing auf LinkedIn. Auf diesen Kanälen bieten sie ihren Followern und Abonnenten einen Blick hinter die Kulissen und teilen Wissenswertes aus der VBZ-Welt. Es werden mehrheitlich eigene Beiträge erstellt oder verbreitet, so auch die Artikel von [vbzonline.ch](http://vbzonline.ch). Zusätzlich werden interessante Artikel mit Bezug zu den VBZ oder zur städtischen Mobilität geteilt oder weitergeleitet. Die Social-Media-Kanäle sind ebenfalls wichtig, um mit den verschiedenen Zielgruppen in Kontakt zu kommen. Bei Anliegen der Fahrgäste erfolgt vermehrt eine Kontaktaufnahme über die Social-Media-Kanäle der VBZ. Die Beiträge auf den Social-Media-Kanälen setzen darum inhaltlich eigene Akzente, nehmen

allerdings ebenfalls Themen der unterschiedlichen Zielgruppen auf und helfen, Fragen direkt zu klären. Bei der Beantwortung von Kundenreaktionen arbeitet die Unternehmenskommunikation der VBZ mit dem Kundendienst ZVV-Contact zusammen.

Im Online-Magazin [vbzonline.ch](http://vbzonline.ch) erzählen die VBZ Stadtgeschichten über Mobilität, grün-urbanen Lifestyle und Fahrgäste. Sie berichten mit Haltung und Humor, vielschichtig und unaufgeregt, in bewährten und neuartigen journalistischen Formen und Gefässen. So vernetzen sie Menschen mit der Stadt.

Insgesamt wurden  
3'950 m Gleis sowie  
11 Weichen und  
4 Kreuzungen ersetzt.

---

## Substanzerhaltung

---

### Systeme und Anlagen

Rund 100 Ticketautomaten des ZVV sollen in den Jahren 2021 bis 2022 modernisiert werden. Aus wirtschaftlichen und ökologischen Gründen werden die VBZ die Systeme der Ticketautomaten ersetzen und auf den aktuellen Stand der Technik bringen. Dadurch ist der Ticketvertrieb im ZVV bis mindestens 2030 gewährleistet.

### Wartehallen

Für Gleis- und Tiefbauarbeiten wurden 14 Wartehallen demontiert und nach den Bauarbeiten wieder montiert. An 4 Haltestellen wurden neue Wartehallen aufgestellt und an 2 Haltestellen wurden Wartehallen ersatzlos rückgebaut.

### Gleisbaustellen

Insgesamt wurden 13 Gleisbaustellen ausgeführt. Davon wurden 4 Projekte ohne Einstellungen des Trambetriebs und 7 Projekte mit eingestelltem Betrieb übers Wochenende realisiert. Die 2 Projekte Albis- und Universitätsstrasse konnten mit mehrtägigen Trambetriebseinstellungen umgesetzt werden. Total wurden 3'950 m Gleis sowie 11 Weichen und 4 Kreuzungen ersetzt.

### Gleisschlagbaustellen

- Albisriederstrasse
- Hottingerstrasse
- Universitätsstrasse ETH
- Hardturmstrasse
- Gloriastrasse
- Albisstrasse
- Triemliplatz
- Museumstrasse
- Opernhaus
- Bahnhofstrasse
- Schaffhauserstrasse
- Depot Irchel, Neubau Tramheberanlage
- Depot Irchel, Ersatz von zwei Weichen

### Digitale Planung, Bau und Erhaltung

Das Thema Building Information Modeling (BIM) hat inzwischen stadtweit grosse Bedeutung erhalten. Der Austausch zur BIM-Methode unter den Dienstabteilungen findet in einer Koordinationsgruppe statt. Per Ende Jahr erstellten die VBZ die BIM-Strategie zu ihren Infrastrukturanlagen. Sie arbeiten auch an der städtischen BIM-Strategie mit und bauten das Programm BIM@VBZ auf – für eine Implementierung der neuen Methode, die mit anderen Dienstabteilungen koordiniert ist. Das Programm sorgt für die Schaffung der notwendigen Grundlagen und die Befähigung der Mitarbeitenden für das Arbeiten mit der neuen Methode. Das 2019 gestartete VBZ-Pilotprojekt Luchswiesen lieferte hierfür wertvolle Erkenntnisse; es wird noch bis Ende 2021 weitergeführt. Ab Mitte 2021 sind weitere Pilotprojekte, unter anderem mit dem Tiefbauamt, vorgesehen.

## Fahrzeuge, Systeme und Anlagen

---

### **Neue Tramgeneration**

Im Oktober 2020 konnte die erfolgreiche Typenzulassung der Flexity Zürich Trams erreicht werden. Bereits am Folgetag startete der operative Einsatz im Linienverkehr. Der notwendige Nachweis zur Betriebsstabilität, die sogenannte Betriebserprobung, absolvierte das Flexity 4001 ebenfalls mit Bravour. Trotz weltweitem Lockdown standen die Räder der Inbetriebnahme der Fahrzeuge in Zürich nie still. Dank der hervorragenden Zusammenarbeit zwischen den engagierten Mitarbeitenden der VBZ und der Lieferantin gelang es, acht der ursprünglich geplanten zehn Flexitys nach Zürich zu holen.

Die VBZ konnten Ende 2020 bereits eine erste Tranche von zusätzlichen 40 Flexity Zürich bei der Lieferantin ordern. Die Optionsfahrzeuge fügen sich in der Lieferkette nahtlos an die 70 Fahrzeuge des Grundauftrages an.

### **Beschaffung eQuartierbus eQB**

Die Elektromobilität schreitet auch im Busbereich mit grossen Schritten voran. Ein Meilenstein der Mobilität der Stadt Zürich gelang mit dem Zuschlag für die ersten Batteriebusse. Insgesamt sind jetzt 16 Standardbusse als Plug-in-Hybridbusse im Einsatz. Auf der Linie 69 ist eine Ladestation an der Endhaltestelle Dunkelhölzli im Bau, welche es ermöglicht, den Linienumlauf ca. zu 70% rein elektrisch zu fahren.

### **Ersatz Dieselbusse durch Hybrid- und Batterie-Trolleybusse**

Die Linie 83 wurde von Diesel- auf Batterie-Trolleybusse umgestellt. Es stehen nun insgesamt 9 Batterie-Trolleybusse anstelle von Dieselbussen im täglichen Einsatz. Weitere 10 Diesalgelenkbusse

wurden durch 10 Hybridgelenkbusse ersetzt. Diese Beschaffungen unterstützen die weitere Reduktion des CO<sub>2</sub>-Ausstosses der VBZ-Flotte.

### **Modernisierung Ticketautomaten ZVV**

Der Ticketautomat ZVV (Vertriebskanal S-POS Typ L) an den Haltestellen des Zürcher Verkehrsverbundes erfährt eine Werterhaltung und gewährleistet somit den Ticketvertrieb im Zürcher Verkehrsverbund bis mindestens 2030.

An den ca. 1'000 Ticketautomaten werden in den Jahren 2021–2022 die Systeme im Inneren des Automaten ersetzt und auf den aktuellen Stand der Technik gebracht.

Das Erhaltungsprojekt erfolgt unter wirtschaftlichen und ökologischen Aspekten, damit so viel wie möglich vom bestehenden Ticketautomaten weiterverwendet werden kann.

Innovative LED-  
Beleuchtung sorgt für die  
Reduktion von unnötigen  
Lichtemissionen.

---

## Umwelt und Energie

---

### Umweltmanagementsystem ISO 14001:2015

Im Februar 2020 wurde das Umweltmanagementsystem nach ISO 14001:2015 erfolgreich rezertifiziert. Es wurden von Seiten der externen Auditoren lediglich ein paar Hinweise zur Verbesserung des Systems gegeben. Im Fokus der weiteren Anstrengungen stehen nach wie vor die Senkung des Energieverbrauchs und der Treibhausgas-Emissionen, das Gefahrstoffmanagement sowie insgesamt die Umsetzung der VBZ-Umweltstrategie.

### Massnahmenplan Energie der Stadt Zürich

Für die Umsetzung des Masterplans Energie wurde mit der Energiebeauftragten der Stadt Zürich der zugehörige Massnahmenplan überprüft. Die definierten Schwerpunkte für das Jahr 2020 «Kühltemperatur in den Cobra Tram erhöhen» und «Neuverhandlung der kantonalen Zielvereinbarung» wurden umgesetzt. Ein weiterer Schwerpunkt «Beschaffung von Elektrobusen und Bereitstellung der Ladeinfrastruktur» wurde gestartet.

### Kantonale Zielvereinbarung für Grossverbraucher

Die VBZ haben für die im Jahr 2020 auslaufende kantonale Zielvereinbarung eine 10-jährige Nachfolge-Zielvereinbarung bis 2029 (mit Basiswerten 2019) abgeschlossen. In diesem Zeitraum streben die VBZ eine Steigerung der Energieeffizienz im Gebäudebereich um 22.4% an. Das kantonale Energiegesetz bildet die Grundlage für diese Verpflichtung. Werden die Jahresziele erreicht, erhalten die VBZ einen Rabatt auf die bezogene Wirkenergie (gemäss Stadtratsbeschluss). In die Betrachtung einbezogen werden zwei Busgaragen, fünf Tramdepots sowie die Gebäude in Altstetten.

Die Energieeffizienz ist 2020 gegenüber dem Vorjahr um 15.4 Prozentpunkte gestiegen. Das vertraglich festgelegte Ziel wurde somit auch im letzten Jahr der Zielperiode erreicht. Einen grossen Effekt zeigten die abgeschlossene Gebäudesanierung des Depots Kalkbreite und der verminderte Betrieb am Standort Altstetten aufgrund der Corona-Pandemie. Nach mehr als zehn Jahren Massnahmenumsetzung ist das Energieoptimierungspotenzial bei den Gebäuden – ausser im Rahmen von umfassenden Gebäudesanierungen – weitgehend ausgeschöpft.

### Erneuerbare Energien (Photovoltaik)

Die Photovoltaikanlage auf dem Dach der Bushalle Herdernstrasse ist bereits die fünfte in Betrieb genommene Anlage. Die Anlagen auf Dächern von Depots und Garagen produzierten 2020 insgesamt fast eine Gigawattstunde Strom. Das ist etwa gleich viel wie 400 städtische Haushalte durchschnittlich pro Jahr verbrauchen. Ein Teil des Stroms wird direkt ins Stromnetz für Tram und Trolleybus eingespeist. Der andere Anteil wird den VBZ-Gebäuden angerechnet.

### Innovative LED-Beleuchtung

Mit der technischen Weiterentwicklung von Leuchtmitteln sowie innovativen Ansätzen wird auch der Energieverbrauch der Beleuchtung weiter reduziert. Nach dem erfolgreichen Pilotprojekt im Rahmen der «Smarten Haltestelle» wird die Wartehallen-

beleuchtung auf LED umgerüstet. Zusätzlich zur LED-Beleuchtung eingebaute Bewegungssensoren dimmen das Licht um den Faktor 10, wenn sich keine Fahrgäste an der Haltestelle befinden, und sorgen so für weitere Energieeinsparungen von bis zu 90% und die Reduktion von unnötigen Lichtemissionen.

Auch in weiteren Bereichen der VBZ wird dank dieser Technologie weniger Strom verbraucht. Im Jahr 2020 wurde sie in den Räumen und Korridoren des Untergeschosses der Zentralwerkstatt umgesetzt.

### Elektrobusse

Umstellungen von dieselbetriebenen Buslinien auf Batteriebetrieb führten zur Reduktion von über 200'000 Liter Diesel und rund 450 Tonnen Treibhausgas-Emissionen. Details zur eBus-Strategie sind auf Seite 10 aufgeführt.

### Gefahrgutaudit Transport, Lagerung und Entsorgung

Der Jahresbericht 2020 der Gefahrgutbeauftragten hält fest, dass keine meldepflichtigen Vorkommnisse mit Gefahrgütern, wie Unfälle oder Nichteinhaltung von Gesetzen, vorliegen.

### Energieverbrauch Gebäude

Der Stromverbrauch für den Betrieb der Gebäude (100% erneuerbar: ewz.pronatur) ist gegenüber 2019 um 5.5% gesunken. Dies ist teilweise auf die Home-office-Tätigkeiten des Büropersonals zurückzuführen. Der Wärmeverbrauch ist absolut um 8.8% und Heizgradtag-bereinigt (HGT) um fast 15% gesunken. Dabei ist vor allem der Verbrauch an fossilen Brennstoffen gesunken. Der Jahresbeginn (Winter und Frühling) 2020 war sehr mild, wodurch die Heizgradtage 6% geringer ausfielen als im Vorjahr. Im landesweiten Mittel lag die Jahrestemperatur 1.5 °C über der Norm. Der gesamte Energieverbrauch der Gebäude sank absolut um 7.2% und bezogen auf die Energiebezugsfläche (EBF) um 8.5%.

Energieverbrauch Gebäude	Einheit	2019	2020	Veränderungen zum Vorjahr
Elektrische Energie (ewz ökopower) <sup>1</sup>	MWh	10'123	9'573	- 5.4%
Photovoltaik (Eigenproduktion)	MWh	249	232	- 6.8%
<b>Stromverbrauch total</b>	<b>MWh</b>	<b>10'372</b>	<b>9'805</b>	<b>- 5.5%</b>
Fossile Brennstoffe	MWh	5'847	4'655	- 20.4%
Erneuerbare Energie <sup>2</sup>	MWh	5'489	5'689	3.6%
<b>Wärmeenergieverbrauch total</b>	<b>MWh</b>	<b>11'336</b>	<b>10'344</b>	<b>- 8.8%</b>
Wärmeverbrauch HGT-korrigiert <sup>3</sup>	MWh	12'094	10'296	- 14.9%
<b>Jahresenergieverbrauch total <sup>4</sup></b>	<b>MWh</b>	<b>21'709</b>	<b>20'149</b>	<b>-7.2%</b>
<b>Jahresenergieverbrauch relativ <sup>5</sup></b>	<b>kWh/m<sup>2</sup> EBF</b>	<b>117</b>	<b>107</b>	<b>- 8.5%</b>

<sup>1</sup> Stromverbrauch Betriebsgebäude und Haltestellen

<sup>2</sup> Fern- und Nahwärme, Biogas, Wärmepumpe, Solarwärme, Holzpellets

<sup>3</sup> Die rechnerische Korrektur mit HGT gestattet Rückschlüsse auf den klimabedingten Wärmeenergieverbrauch

<sup>4</sup> Jahresenergieverbrauch nicht Heizgradtag-korrigiert, inkl. Haltestellen

<sup>5</sup> Ohne Haltestellen

### Energie- und Treibstoffverbrauch Fahrbetrieb und Dienstfahrzeuge

Die Veränderungen des Energieverbrauchs für Tram und Bus waren weitgehend der Corona-Pandemie geschuldet. Da weniger Fahrgäste unterwegs waren, wurde der Taktfahrplan zeitweise angepasst. Dies zeigt sich eindrücklich im relativen Energieverbrauch pro Personenkilometer.

760 MWh Strom wurden mit eigenen Photovoltaikanlagen produziert und ins Traktionsnetz eingespeist.

### Energie- und Treibstoffverbrauch Fahrbetrieb und Dienstfahrzeuge

	Einheit	2019	2020	Veränderungen zum Vorjahr
Traktionsstrom <sup>1,2</sup> (Tram, Trolleybus), Signale, Weichenheizung	MWh kWh/Pkm	75'498 0.148	73'300 0.203	- 2.9% 37.4%
Energieverbrauch Busbetrieb <sup>2,3</sup>	MWh kWh/Pkm	48'964 0.395	43'601 0.506	- 11.0% 28.14%
Energieverbrauch Dienstfahrzeuge <sup>4</sup>	MWh	1'920	1'730	- 9.9%

<sup>1</sup> Stromqualität: ewz naturpower und Photovoltaik-Eigenproduktion (Anteile: 2019 0,6%; 2020 1%)

<sup>2</sup> Ohne Transportbeauftragte

<sup>3</sup> Fossil und elektrisch (Garagenaufladung eHybridbus)

<sup>4</sup> Fossil und elektrisch: PW, LKW, Lieferwagen, 2-Weg-Fahrzeuge (Gleisreinigung), Baustellenfahrzeuge

### Energieziele

Die VBZ haben sich in ihrer Unternehmensstrategie 2017–2021 zum Ziel gesetzt, die Energieeffizienz zu steigern und den Anteil an erneuerbaren Energien zu erhöhen. Die Energieeffizienz wird mit der relativen

Kennzahl Kilowattstunden pro Personenkilometer (kWh/Pkm) ausgewiesen, in der Gebäude- und Fahrenergie einbezogen sind. Aufgrund der Corona-Pandemie sind die Veränderungen nicht aussagekräftig.

<b>Energieziel Energieeffizienz</b>	<b>Einheit</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Veränderungen zum Vorjahr</b>
Energieverbrauch Gebäude (Strom und Wärme)	MWh	21'709	20'149	– 7.2%
Energieverbrauch Personentransport und Dienstfahrten (Traktion und Treibstoffe)	MWh	126'385	118'585	– 6.2%
<b>Gesamter Energieverbrauch</b>	<b>MWh kWh/Pkm</b>	<b>148'094 0.234</b>	<b>138'734 0.311</b>	<b>– 6.3% 33.0%</b>

### Weitere Ressourcenverbräuche

Der Anstieg des Wasserverbrauchs ist auf einen Mehrverbrauch für die Fahrzeugreinigung zurückzuführen. Auch hier ist der relative Wert höher aufgrund gesunkener Kurskilometer.

Papierverbrauch, Betriebsabfälle und Fahrgastabfälle sanken wegen der Homeoffice-Tätigkeiten.

<b>Weitere Ressourcenverbräuche</b>	<b>Einheit</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Veränderungen zum Vorjahr</b>
Wasserverbrauch Betriebsgebäude; mit Haltestellen	m <sup>3</sup>	32'595	33'573	3.0%
Wasserverbrauch (ohne Haltestellen)	m <sup>3</sup> /Fz-km	9.45E-04	1.07E-03	13.2%
Kopierpapierverbrauch	t/a	11.8	8.3	– 30.0%
Anteil Recyclingpapier	kg/FTE <sup>1</sup>	4.93	3.41	– 30.9%
	%	95	98	3.2%
Abfall zur Verbrennung	t	351	394	12.2%
Abfall zur Wiederverwertung (Recycling)	t	597	450	– 24.6%
Sonderabfall	t	162	141	– 12.7%
<b>Betriebsabfälle Total</b>	<b>t</b>	<b>1'109</b>	<b>985</b>	<b>– 11.2%</b>
Fahrgastabfälle <sup>2</sup>	t	85	45	– 47.3%

<sup>1</sup> FTE: Mitarbeitendenzahlen in Vollzeitstellen

<sup>2</sup> Verbrennung in KVA und Recycling

### Treibhausgas-Emissionen (THG, CO<sub>2</sub>-eq)

Die gesamten Treibhausgas-Emissionen des Energie- und Treibstoffverbrauchs sanken um rund 11% bzw. 2'000 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente. Die Treibhausgas-Emissionen widerspiegeln die Entwicklung des Energieverbrauchs und die Zusammensetzung der Energieträger.

### Treibhausgas-Emissionen

	Einheit	2019	2020	Veränderungen zum Vorjahr
Stromverbrauch Betriebsgebäude; inkl. Haltestellen <sup>1</sup>	t CO <sub>2</sub> -eq <sup>2</sup>	146	138	- 5.5%
Wärme Betriebsgebäude	t CO <sub>2</sub> -eq	2'157	1'904	- 11.7%
Traktionsstrom (Tram, Trolleybus), Signale, Weichenheizung	t CO <sub>2</sub> -eq kg CO <sub>2</sub> -eq/Pkm	741 0.0015	743 0.0021	0.3% 40.0%
Busbetrieb <sup>3</sup>	t CO <sub>2</sub> -eq kg CO <sub>2</sub> -eq/Pkm	14'682 0.119	13'060 0.152	- 11.0% 27.7%
Dienstfahrzeuge <sup>4</sup>	t CO <sub>2</sub> -eq	602	541	- 10.1%
<b>Treibhausgas-Emissionen Total</b>	<b>t CO<sub>2</sub>-eq</b>	<b>18'329</b>	<b>16'387</b>	<b>- 10.6%</b>

<sup>1</sup> Inkl. Photovoltaik

<sup>2</sup> Die Masseinheit CO<sub>2</sub>-eq (CO<sub>2</sub>-Äquivalente) verdeutlicht das Treibhausgaspotenzial einer chemischen Verbindung. Als Vergleichswert dient Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>).

<sup>3</sup> Ohne Transportbeauftragte, inkl. Stromverbrauch eHybridbusse. Zusätzlich fällt ein rechnerischer CO<sub>2</sub>-Ausstoss aufgrund einer zeitlich begrenzten Anschubfinanzierung der Hybridbusse durch das Kompensationsprogramm der Stiftung «Klik» an.

<sup>4</sup> PW, LKW, Lieferwagen, 2-Weg-Fahrzeuge (Gleisreinigung), Baustellenfahrzeuge



Die wichtigsten Zahlen und  
Fakten im Überblick



**267**

**Schienerfahr-  
zeuge**



**241**

**Busse**  
(Niederflur)



**224.6** Mio.

**Fahrgäste**  
(EinsteigerInnen)



**484.3** Mio.

**Personen-km**



**2'433.9**

**Personalbestand**  
Stellenwerte  
(Jahresdurchschnitt)



**170'086**

**Kundenkontakte  
bei ZVV-Contact**



Linienlänge  
Stadtnetz

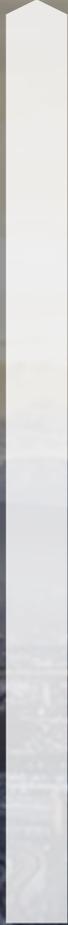
**285.9** km



Fahrleistungen  
VBZ Stadt

**27.96** Mio.

Wagen-km



Linienlänge  
Regionalnetz

**228** km



Fahrleistungen  
VBZ Region

**3.12** Mio.

Wagen-km



Linienlänge  
Nachtbuslinien

**184.8** km



Fahrleistungen  
Transportbeauftragte

**4.58** Mio.

Wagen-km

vbzonline .ch

Das Stadtmagazin der VBZ gibt Einblicke in die Mobilität und einen grün-urbanen Lebensstil.



## EIN «DIGITALER RUF-BUS» FÜR ALTSTETTEN UND ALBISRIEDEN

Pikmi, Zürichs erstes «On Demand»-Angebot für den ÖV, zeigt neue Wege auf für den öffentlichen Verkehr. Die Kleinbusse mit drei Sitzplätzen stehen jeden Abend von 20:00 bis 24:00 Uhr zum regulären ÖV-Zonentarif im Einsatz. Im Betriebsgebiet in Zürich-Altstetten und -Albisrieden ermöglicht Pikmi neue Verbindungen sowie kurze Wege zum ÖV. Gebucht wird das neuartige Angebot über die Pikmi-App. Der «digitale Rufbus» fasst dabei Buchungsanfragen mit ähnlicher Fahrtrichtung zusammen, um die Pikmi-Fahrzeuge möglichst effizient einzusetzen.

→ mehr dazu [hier](#)



## DAS FLEXITY GEHÖRT EUCH!

Die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) freuen sich sehr, das erste Flexity-Tram der Bevölkerung zu übergeben. Die VBZ haben die Zulassung des Bundesamts für Verkehr (BAV) erhalten und das Flexity fährt heute und morgen auf verschiedenen Linien durch Zürich. Das Flexity ist ab dem 19. Oktober auf der Linie 11 unterwegs, anschliessend auf der Linie 4.

→ mehr dazu [hier](#)



## AUF DEN SPUREN DER VERLORENEN SEKUNDEN

Ramon Rey, Leiter der städtischen Arbeitsgruppe «ÖV-Zuverlässigkeit», über die verschiedenen Möglichkeiten, die Pünktlichkeit beim Bus zu verbessern, und deren vielversprechendstes Kind, die elektronische Busspur.

→ mehr dazu [hier](#)



## DAS METRONOM VON TRAM UND BUS

Tagsüber alle 7.5 Minuten ein Tram oder Bus, so sind wir uns das in Zürich gewöhnt. Aber was, wenn dieser schöne Takt plötzllich durcheinandergerät, ein Fahrzeug ausfällt oder die Strecke blockiert ist? Dann ist das ein Fall für die Leitstelle. Mario Schmid, operativer Leiter der Abteilung, erklärt, welche Möglichkeiten die Leitstelle hat, die Pünktlichkeit im ÖV wiederherzustellen.

→ mehr dazu [hier](#)



## DAS WAR DER GRÖSSTE UND KURZFRISTIGSTE FAHRPLANWECHSEL UNSERER GESCHICHTE

«Wo wir fahren, lebt Zürich»: Unser Versprechen gilt in guten Zeiten und auch in diesen. Zürich lebt, auch wenn es gerade etwas aus dem Takt gekommen ist. Darüber, wie es unserer Stadt und ihnen so geht, erzählen Zürcherinnen und Zürcher gemeinsam mit uns in der Serie #sogahtsZüri.

→ mehr dazu [hier](#)



## DER ELEKTROBUS SCHWINGT KLAR OBENAUF

CO<sub>2</sub>-Wirkungsgrad und «Well-to-wheel»: Viele Schlagworte um ein komplexes Thema. Warum Batterie- beziehungsweise eBusse wesentlich umweltfreundlicher sind als Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor, erklärt Adrian Vogel, Leiter Flottenmanagement Bus bei den VBZ, im Interview.

→ mehr dazu [hier](#)



## «ZÜRICH FEHLT DER MUT FÜR EINE KLARE TRENNUNG DER VERKEHRSTEILNEHMENDEN»

In keiner anderen Schweizer Stadt benutzen so viele Leute den öffentlichen Verkehr wie in Zürich. Der VBZ-Direktor Dr. Guido Schoch ist einer davon, und er hat grosse Ziele für die Zukunft. Ein Interview, erschienen im März 2020 im Tages-Anzeiger.

→ mehr dazu [hier](#)

Durch den Lockdown sind die Fahrgastzahlen und damit die Verkäufe von Tickets und Abonnements massiv eingebrochen.

ten wird massiv einbrechen lassen. Durch den starken Rückgang der Einnahmen war der Zürcher Verkehrsverbund ZVV gezwungen, allen Transportbeauftragten im Verbundsgebiet Sparmassnahmen aufzubürden und gleichzeitig wurde schweizweit die Diskussion lanciert, wie stark die Verkehrsunternehmen durch Auflösung ihrer Reserven sich an den Verlusten beteiligen müssen.

## Finanzteil

### Jahresrechnung

Die Corona-Pandemie hatte auf die Rechnung 2020 der Verkehrsbetriebe Zürich erhebliche Auswirkungen, welche in fast allen Bereichen der Erfolgsrechnung und Bilanz ihre Spuren hinterliessen.

Die im Transportvertrag für die Fahrplanperiode 2020/2021 vereinbarte Entschädigung der Leistungen durch den Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) an die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) war ursprünglich für das Jahr 2020 mit CHF 523'293'400.00 budgetiert. Infolge Corona wurde das Leistungsentgelt nachkalkuliert. Das heisst, es wurde genau auf die effektiv angefallenen Ist-Kosten von 2020 von insgesamt CHF 507'643'218.59 reduziert. Da damit sowohl der Personalaufwand von CHF 287'337'803.26 als auch der Sachaufwand von CHF 220'305'415.33 wie effektiv angefallen, vom ZVV finanziert wurde, resultierte ein Betriebserfolg von CHF 0.00.

Bereits kurz nachdem der Bundesrat am 16. März 2020 die höchste Gefahrenstufe ausgerufen hatte, wurde klar, dass der Lockdown die Fahrgastzahlen und damit die Verkäufe von Tickets und Abonnemen-

Per Ende 2020 ergaben sich bei den Reserven folgende Änderungen:

### Reserven 2020

Beträge in CHF

<b>Gebundene Spezialreserve</b>	<b>- 32'935'078.00</b>
Reserven Rückführung an den ZVV gem. STRB 1031	- 31'350'144.00
Linienerfolgsrechnung 2019 (Gewinn/Reservenumbuchung)	- 1'584'934.000
<b>Gesetzliche Reserve Regionalverkehr PBG Art. 36</b>	<b>1'584'934.00</b>
Linienerfolgsrechnung 2019 (Gewinn/Reservenumbuchung)	1'584'934.00
<b>Freie Spezialreserve</b>	<b>-16'007'547.02</b>
Entnahme für Bau Convenience Store Hardplatz	- 22'970.05
Entnahme für Kosten Innovationsmanagement	- 1'944'576.97
Entschädigung SBB für Parkplätze Bhf. Wollishofen	- 40'000.00
Teilrückführung Startreserve an ZVV gem. STRB 284	- 14'000'000.00
<b>Freie Spezialreserve Erträge Convenience Store</b>	<b>- 144'162.65</b>
Reserven Rückführung an den ZVV gem. STRB 1031	- 359'063.00
Mieterträge netto	214'900.35

## Aufwand

---

Die Einlage in gesetzliche Reserve (PBG Art. 36, Spartenergebnis abgeltungsberechtigter Regionalverkehr) betrug im Berichtsjahr CHF 1'584'934.00. Für das Jahr 2020 wurde aufgrund der Corona-Pandemie vom ZVV kein Bonus für die Servicequalität MSQ ausgerichtet.

Nebst der budgetierten Teilauflösung der Startreserve von CHF 14'000'000.00 wurde mit Stadtratsbeschluss 1031 im November 2020 beschlossen, zusätzlich CHF 31'709'207.00 aus den Reserven aufzulösen und an den ZVV als ausserordentlichen Beitrag zum coronabedingten Einzelausfall zu überführen.

### **Linienfolgsergebnis 2019 Regionalverkehr PBG Art. 36**

Nach Vorliegen der Linienfolgsrechnung 2019 ist das Ergebnis der abgeltungsberechtigten Linien der VBZ in der Rechnung 2020 zu berücksichtigen. Für die VBZ beläuft sich der Betrag über alle RPK-Linien auf CHF 1'584'934.00 (Gewinn). Dieser wurde über die Gewinnverwendung den Reserven zugewiesen.

### **Personalaufwand**

Die ausbezahlten Löhne für Festangestellte, Mietpersonal sowie Lernende entsprachen im Jahresmittel 2'526.2 Stellenwerten (Vorjahr 2'507.1). Basierend auf der städtischen Lohnentwicklungsmatrix wurden die Löhne der Mitarbeitenden ab 1. April 2020 individuell erhöht, abhängig von der Lage in einem der fünf Teillohnbänder, der aktuellen nutzbaren Erfahrung sowie von Leistung und Verhalten. Die Löhne lagen deshalb rund CHF 1.09 Mio. über den Kosten des Vorjahres, wobei die Veränderung der Rückstellung für ausstehende Ferien/Zeitguthaben um CHF – 1.00 Mio. darin enthalten ist.

Aufgrund des Entscheides von Bund und Kanton konnten die VBZ die Ausfälle von Kursen infolge der Pandemie auf dem Netz nicht über Kurzarbeit geltend machen. Es sind bei den Löhnen entsprechend keine coronabedingten Minderausgaben enthalten.

Die Arbeitgeberzuschüsse für AHV/IV/EO/ALV, berufliche Vorsorge und Unfallversicherung basierten auf den geltenden Beitrags-/Prämiensätzen. Im Jahr 2020 wurden im Gegensatz zu den Vorjahren keine Annuitäten der Pensionskasse mehr ausgerichtet, 2019 betragen diese noch CHF 5.78 Mio.

Die Kosten für Mietpersonal stiegen leicht um CHF 0.11 Mio., dafür lag der übrige Personalaufwand rund CHF 1.36 Mio. unter dem Vorjahreswert, da viele Ausbildungen und Geschäftsreisen durch die Pandemie entfielen. Gesamthaft reduzierte sich der Personalaufwand um 2.62% oder CHF 7.74 Mio.

### Sachaufwand

Die eingangs erwähnten Auswirkungen der Pandemie auf die Kosten zeigt sich beim Sachaufwand deutlicher als beim Personalaufwand. Der Sachaufwand lag gegenüber dem Vorjahr um 5.76% tiefer, was vor allem auf tiefere Abschreibungen um CHF 14.91 Mio. (Details siehe Kapitalkosten), geringeren Energieaufwand um CHF 1.54 Mio. und tieferen Werbeaufwand um CHF 1.71 Mio. zurückzuführen ist. Der Ausgabenrückgang bei der Energie und der Werbung ist eine direkte Folge der Einschränkungen durch Corona.

Der Raumaufwand, der Betriebsaufwand und die Versicherungskosten zeigten im Vorjahresvergleich nur geringe Schwankungen, beim Fahrzeugaufwand mussten hingegen CHF 5.08 Mio. mehr für den Unterhalt und Ersatzteile der Fahrzeuge aufgewendet werden, was zu einem erheblichen Teil auf die zusätzlichen Reinigungen und Desinfektionen der Fahrzeuge aufgrund Corona zurückzuführen ist.

Auch der Verwaltungs- und Informatikaufwand fiel um CHF 1.24 Mio. höher aus als im Vorjahr. Zwar gingen die Kosten für den Unterhalt von Bürogeräten und Mobiliar zurück, durch die breite Einführung von Homeoffice mussten aber rund CHF 0.93 Mio. mehr für IT-Mieten und Benützungskosten aufgewendet werden. Auch die Kosten für externe Beratungen fielen um CHF 1.02 Mio. höher aus.

Dem Zuwachs beim Einkauf von Transportleistungen um CHF 0.24 Mio. liegen das Fahrplanangebot des Zürcher Verkehrsverbundes sowie dessen Basis-kalkulation zugrunde.

Der Finanzerfolg basiert auf der Verzinsung der Rückstellungen aus der Finanzierung nach §25 PVG durch die Stadt Zürich sowie auf den Kontokorrent-Zinsen an die Finanzverwaltung der Stadt Zürich. Da der Saldo des Kontokorrents der Finanzverwaltung wegen Investitionen – v.a. für die neuen Flexity-Trams – zugenommen hat, stieg auch die Zinslast für das Berichtsjahr um CHF 0.48 Mio.

### Nicht aktivierbare Bau- und Erneuerungskosten

Wie im Vorjahr gelang es nicht, alle Projekte mit Substanzerhaltungscharakter planungsgemäss zu realisieren. 36% der budgetierten Kosten wurden nicht ausgeschöpft.

### Kapitalkosten

Die Abschreibungen verringerten sich gegenüber dem Vorjahr um 15%. Im Jahr 2019 war noch eine Sonderabschreibung (Verkürzung der Nutzungsdauer von Gleisanlagen) von rund CHF 12.7 Mio. mit dem ZVV vereinbart worden. Die Zusatzkosten wurden vom ZVV vollumfänglich über die Nachkalkulation entschädigt. Die Abschreibungen für Bereinigung von Lagerartikeln nahmen um knapp CHF 0.73 Mio. ab.

## Ertrag

---

### Erträge

Die Dienstleistungserträge lagen mit CHF 33.80 Mio. um 7.09% unter dem Vorjahreswert von CHF 36.38 Mio., wobei in allen Bereichen die Erträge rückläufig waren. Vor allem die Dienstleistungen für Dritte büssten CHF 1.66 Mio. Umsatz ein und die Extrafahrten brachen fast vollständig ein.

Auch die übrigen Erträge gingen um CHF 5.54 Mio. zurück, vor allem die Werbeerträge litten unter den Folgen der Pandemie und blieben um CHF 4.54 Mio. oder 21.33% unter dem Vorjahresertrag.

Die Entschädigungen aus Personen- und Sachschäden nahmen um CHF 0.64 Mio. ab. Etwas höhere Erträge ergaben sich aus den Eigenleistungen für Bauten und Lagerrechnung, die beiden Positionen legten zusammen um CHF 0.54 Mio. zu.

### Bilanz

Die Bilanzsumme hat sich um CHF 59.47 Mio. auf CHF 1'205.31 Mio. reduziert. Die Hochbauten sind bei der kantonalen Gebäudeversicherungsanstalt neu mit CHF 554.0 Mio. und die übrigen Sachanlagen unverändert mit CHF 1'312.0 Mio. bei der Privatassekuranz versichert.

Der Buchwert der Anlagenrechnung (ohne Unvollendete Bauten) erhöhte sich um CHF 65.2 Mio. Anlagenausgaben von brutto CHF 189.2 Mio. stehen Anlageeinnahmen von CHF 194.9 Mio. (Kantons-/ Bundes- und städtische Beiträge) gegenüber. Es wurden ordentliche Abschreibungen von CHF 62.5 Mio. und betriebsbedingte Ausrangierungen-/Anlagenbereinigungen von CHF 0.8 Mio. getätigt.

Auf den 31. Dezember 2020 waren Bauprojekte in Höhe von CHF 214.1 Mio. (Vorjahr CHF 348.3 Mio.) unvollendet.

Guthaben aus Lieferungen und Leistungen nahmen um CHF 10.02 Mio. zu, was zum grössten Teil auf offene Forderungen gegenüber dem ZVV begründet ist, welche erst mit dem Jahresabschluss in Rechnung gestellt werden. Die Sonstigen Forderungen reduzierten sich um CHF 0.69 Mio. durch die Veränderungen der Forderungen aus den Live-Cycle-Verträgen der Busflotte.

Gegenüber dem Vorjahr verzeichnete das Waren-/Materiallager eine Zunahme um CHF 2.79 Mio. Die Aktiven Rechnungsabgrenzungen beinhalten ausstehende Unfallgelder, Rückerstattungen der Oberzoll-direktion sowie die Abgrenzung von Drittaufträgen und liegen mit CHF 8.35 Mio. um CHF 2.22 Mio. unter dem Vorjahr.

Die Schuld an die Stadtkasse mit Stichtag 31. Dezember lag mit CHF 951.76 Mio. um CHF 132.76 Mio. über dem Vorjahreswert. Rund CHF 109 Mio. dieser Zunahme stammen aus Zahlungen für die neuen Flexity-Trams.

Die Investitionszahlungen der öffentlichen Hand reduzierten sich durch den Abschluss der Projekte Tram Zürich West und Tramverbindung Hardbrücke von CHF 193.67 Mio. auf CHF 0.89 Mio. Die verbleibenden Investitionsbeiträge sind für die Elektrifizierung der Linien 69 und 80.

Die Reserven nahmen per 31.12.2020 zum Vorjahr markant ab – die eingangs aufgelisteten Entnahmen und Zuweisungen hatten einen Rückgang der Reserven von CHF 47.50 Mio. zur Folge.

Da im Berichtsjahr weder ein Unternehmenserfolg noch ein Qualitätsbonus anfielen, wurden nebst der Einlage des Netto-Mietertrags Convenience Store von CHF 0.2 Mio. und der Umbuchung des Erfolges der Linienerefolgsrechnung gem. PBG Art. 36 von CHF 1.58 Mio. noch die Entnahmen für das Innovationsmanagement von CHF 1.94 Mio., die Entschädigung der Parkplätze am Bahnhof Wollishofen von CHF 0.04 Mio. und die Reserven-Rückführungen an den ZV über CHF 45.71 Mio. den Reserven entnommen.

Die ausstehenden Lieferantenverbindlichkeiten stiegen 2020 um CHF 1.76 Mio. an. Das kurzfristige Darlehen aufgrund Abgrenzung des Leistungsentgelts vom Zürcher Verkehrsverbund bleibt unverändert bei CHF 130.0 Mio.

Die Passiven Rechnungsabgrenzungen beinhalten bilanzierte Ruhetage sowie Ferien-, Überzeit- und weitere Guthaben des Personals von rund CHF 6.66 Mio.

Weiter sind in den Rechnungsabgrenzungen verschiedene ausstehende Lieferantenrechnungen (Aufwand 2020) und die zum Bilanzstichtag noch nicht fakturierte Reservenrückführung an den ZVV enthalten sowie Rückstellungen für Rostsanierungen von CHF 1.38 Mio. und Schadstoffe von CHF 2.18 Mio. Der Zuwachs bei der passiven Rechnungsabgrenzung von CHF 47.51 Mio. ist fast ausschliesslich auf die Reservenrückführung an den ZVV von CHF 45.71 Mio. zurückzuführen.



## Jahresrechnung

### Aufwand (Beträge in CHF)

	Rechnung 2020	Rechnung 2019
<b>Personalaufwand</b>	<b>287'337'803.26</b>	<b>295'082'505.41</b>
Lohnaufwand	219'745'635.73	218'660'080.88
Überzeitenschädigungen	280'716.00	506'455.65
Zulagen	13'025'839.05	13'246'566.65
Sozialversicherungsaufwand	47'558'029.25	54'741'854.40
Rückerstattungen Sozialversicherungen	- 2'203'509.30	- 2'259'857.42
Übriger Personalaufwand	7'584'047.07	8'948'837.58 1
Mietpersonal	1'347'045.46	1'238'567.67
<b>Sachaufwand</b>	<b>220'305'415.33</b>	<b>233'768'109.08</b>
Raumaufwand	4'004'667.11	3'709'799.23
Betriebsaufwand	18'739'604.05	19'150'449.73
Fahrzeugaufwand	39'726'954.80	36'985'399.11
Sachversicherungen, Abgaben, Gebühren, Bewilligungen	1'149'205.85	1'090'001.34
Energie- und Entsorgungsaufwand	19'221'720.96	20'758'046.81
Verwaltungs- und Informatikaufwand	19'296'940.30	18'052'429.68
Werbeaufwand	4'182'383.28	5'893'234.20
Einkauf von Transportleistungen	28'556'157.40	28'316'570.88
Abschreibungen	71'589'918.39	86'501'732.05
Finanzerfolg	13'837'863.19	13'310'446.05

## RECHNUNG

### Ertrag (Beträge in CHF)

	Rechnung 2020	Rechnung 2019
<b>Betrieblicher Ertrag aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>- 507'643'218.59</b>	<b>- 528'951'731.25</b>
<b>Dienstleistungserlöse</b>	<b>- 33'805'330.86</b>	<b>- 36'384'794.31</b>
Personenverkehrsertrag	- 14'414'005.48	- 15'227'680.10
Dienstleistungsertrag	- 15'904'388.63	- 17'566'888.01
Treibstoffzollrückerstattungen	- 1'228'397.75	- 1'175'944.20
Infrastrukturbenützungsgebühren	- 2'258'539.00	- 2'414'282.00
<b>Leistungsentgelt Zürcher Verkehrsverbund</b>	<b>- 507'643'218.59</b>	<b>- 528'951'731.25</b>
<b>Übrige Erträge</b>	<b>- 24'925'863.00</b>	<b>- 30'470'812.97</b>
Werbeerträge	- 16'746'534.18	- 21'287'971.16
Mieterträge	- 3'903'064.34	- 4'358'316.54
Fahrzeugvermietungen	-	-14'000.00
Entschädigung aus Personen- und Sachschäden	- 3'097'810.90	- 3'736'461.95
Sonstige Erträge	- 1'178'453.58	- 1'074'063.32
<b>Eigenleistungen</b>	<b>- 13'202'463.36</b>	<b>- 12'664'254.09</b>
<b>Nebenertragsablieferung an den Zürcher Verkehrsverbund</b>	<b>71'933'657.22</b>	<b>79'519'861.37</b>

### Betriebserfolgsrechnung (Beträge in CHF)

	Rechnung 2020	Rechnung 2019
<b>Betrieblicher Ertrag aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>- 507'643'218.59</b>	<b>- 528'951'731.25</b>
<b>Personalaufwand</b>	<b>287'337'803.26</b>	<b>295'082'505.41</b>
<b>Sachaufwand</b>	<b>220'305'415.33</b>	<b>233'768'109.08</b>
<b>Betriebserfolg</b>	<b>-</b>	<b>- 101'116.76</b>

### Betriebsfremder Erfolg und Abschluss

<b>Betriebsfremder und ausserordentlicher Erfolg</b>	<b>45'557'276.70</b>	<b>48'965.90</b>
<b>Betriebsfremder Erfolg</b>	<b>- 214'900.35</b>	<b>- 199'900.35</b>
<b>Ausserordentlicher Erfolg</b>	<b>45'772'177.05</b>	<b>248'866.25</b>
<b>Abschluss</b>	<b>- 45'557'276.70</b>	<b>52'150.86</b>
<b>Gewinnverwendung</b>	<b>- 45'557'276.70</b>	<b>52'150.86</b>

## Bilanz

	Rechnung 2020	Rechnung 2019
<b>Aktiven</b> (Beträge in CHF)	<b>1'205'307'134.56</b>	<b>1'264'775'340.88</b>
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>83'609'071.86</b>	<b>74'082'159.88</b>
<b>Flüssige Mittel</b>	<b>26'641.00</b>	<b>412'984.65</b>
<b>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>23'555'511.39</b>	<b>13'530'239.41</b>
<b>Übrige kurzfristige Forderungen</b>	<b>3'129'559.97</b>	<b>3'809'462.12</b>
<b>Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen</b>	<b>48'543'136.96</b>	<b>45'755'269.82</b>
<b>Aktive Rechnungsabgrenzungen</b>	<b>8'354'222.54</b>	<b>10'574'203.88</b>
<b>Anlagevermögen</b>	<b>1'121'698'062.70</b>	<b>1'190'693'181.00</b>
<b>Beteiligungen</b>	<b>10'000.00</b>	<b>10'000.00</b>
<b>Anlagen Infrastruktur</b>	<b>568'553'863.70</b>	<b>476'368'945.00</b>
<i>Anlagen Infrastruktur</i>	<i>1'164'345'515.00</i>	<i>1'117'740'834.00</i>
<i>Wertberichtigungen Anlagen Infrastruktur</i>	<i>- 782'656'651.30</i>	<i>- 749'642'889.00</i>
<i>Anlagen im Bau Infrastruktur</i>	<i>186'865'000.00</i>	<i>108'271'000.00</i>
<b>Anlagen Verkehr</b>	<b>292'025'357.00</b>	<b>483'722'604.00</b>
<i>Anlagen Verkehr</i>	<i>455'091'215.00</i>	<i>438'132'843.00</i>
<i>Wertberichtigungen Anlagen Verkehr</i>	<i>- 167'800'358.00</i>	<i>- 153'151'318.00</i>
<i>Anlagen im Bau Verkehr</i>	<i>4'734'500.00</i>	<i>198'741'079.00</i>
<b>Liegenschaften</b>	<b>261'108'842.00</b>	<b>230'591'632.00</b>

RECHNUNG

	Rechnung 2020	Rechnung 2019
<b>Passiven</b> (Beträge in CHF)	<b>- 1'205'307'134.56</b>	<b>- 1'264'775'340.88</b>
<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>- 1'179'059'178.27</b>	<b>- 1'191'025'530.92</b>
<b>Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>- 32'244'663.65</b>	<b>- 30'481'760.98</b>
<b>Kurzfristige verzinsliche Verbindlichkeiten / KK Stadt</b>	<b>- 951'760'230.60</b>	<b>- 818'995'993.76</b>
<b>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten</b>	<b>- 132'502'940.92</b>	<b>- 324'817'218.50</b>
<i>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten staatlicher Stellen</i>	<i>- 130'890'500.00</i>	<i>- 323'665'607.00</i>
<i>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten Dritte (unverzinslich)</i>	<i>- 1'612'440.92</i>	<i>- 1'151'611.50</i>
<b>Passive Abgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen</b>	<b>- 62'551'343.10</b>	<b>- 16'730'557.68</b>
<b>Langfristiges Fremdkapital</b>	<b>- 231'843.00</b>	<b>- 231'843.00</b>
Langfristige Darlehen	- 231'843.00	- 231'843.00
<b>Eigenkapital</b>	<b>- 26'016'113.29</b>	<b>- 73'517'966.96</b>
<b>Reserven</b>	<b>- 26'016'113.29</b>	<b>- 73'517'966.96</b>
<i>Freie Spezialreserve</i>	<i>- 11'538'183.75</i>	<i>- 27'545'730.77</i>
<i>Freie Reserve Convenience Store</i>	<i>- 334'587.95</i>	<i>- 478'750.60</i>
<i>Gebundene Spezialreserve</i>	<i>- 7'756'900.59</i>	<i>- 40'691'978.59</i>
<i>Spezialreserve Regionalverkehr PBG Art. 36</i>	<i>- 6'386'441.00</i>	<i>- 4'801'507.00</i>

## Anhang zur Bilanz

(Beträge in Mio. CHF)

	Rechnung 2020	Rechnung 2019
<b>Brandversicherungswerte</b>		
Hochbauten	554.0	552.3
Übrige Sachanlagen (Wert für die ganze Stadt Zürich)	1'312.0	1'312.0
<b>Betriebshaftpflichtversicherung</b>		
Personen- und Sachschäden pro Ereignis	100.0	100.0
<b>EDV-Versicherung</b>		
Datenausfall-Versicherung	18.0	18.0
<b>Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung</b>		
Bus- und Dienstfahrzeuge	100.0	100.0
<b>Sachversicherung</b>		
Sach- und Elementarschäden im Rahmen der städtischen Versicherungspolice	200.0	200.0
<b>1. Vereinbarung Art. 56 EBG vom 16.11.2004</b>		
Darlehen Bund bedingt rückzahlbar Knoten Airgate	– 231'843	– 231'843
<b>Investitionsbeiträge der öffentlichen Hand</b>		
Elektrifizierung Linie 69	364'700	
Elektrifizierung Linie 80	525'800	

### Eventualverpflichtung per 31.12.2020

Solidarhaftung der Verkehrsbetriebe Zürich innerhalb der Mehrwertsteuergruppe des Zürcher Verkehrsverbundes für Mehrwertsteuerschulden gegenüber der Eidgenössischen Steuerverwaltung.

### Leistungsentgelt Verkehrsverbund

#### (Abgeltung Verkehrsbetriebe Zürich Fahrplanjahr 2020; Angebotsvereinbarung 0346/9/10)

Für die abgeltungsberechtigten Linien der Verkehrsbetriebe Zürich wurde am 02.10.2020 eine Abgeltungsvereinbarung mit dem Bundesamt für Verkehr (BAV) abgeschlossen. Diese Vereinbarung sieht ungedeckte Kosten von CHF 8'618'093 (Bundesanteil CHF 2'909'297 und Kantonsanteil CHF 5'708'796) vor, welche den Verkehrsbetrieben Zürich über das Leistungsentgelt des Zürcher Verkehrsverbundes bereits im Jahr 2020 entschädigt wurden. Der zwingende Ausweis und die Nachführung der Reserve gemäss Art. 36 PBG im Eigenkapital kann aufgrund der terminlichen Abläufe innerhalb des Finanzierungssystems im Kanton Zürich und gemäss Vereinbarung vom 11. Juli 2011 erst mit der Verwendung des Bilanzgewinnes des Folgejahres, also des Geschäftsjahres 2021, erfolgen.

### Publikation nach Art. 37 Abs. 3 PBG

Aufgrund der Anpassung des Aufsichtssystems zu den Subventionen im öffentlichen Verkehr verzichtet das BAV auf die Genehmigung der Jahresrechnungen, prüft aber die genehmigten Jahresrechnungen.



Verkehrsbetriebe Zürich  
Luggwegstrasse 65, 8048 Zürich  
Telefon 044 411 41 11

[www.vbz.ch](http://www.vbz.ch)

