

VBZ

Züri  Linie

Verkehrsbetriebe Zürich

Geschäftsbericht

2024



Ein Unternehmen  
der Stadt Zürich

## Industrielle Betriebe der Stadt Zürich

### Vorsteher

Stadtrat Michael Baumer

## Verkehrsbetriebe Zürich

### Direktion

Dr. Marco Lüthi, Direktor bis 31.08.2024

### Finanzen

Markus Dolder, Vizedirektor

### Betrieb

Daniel Issler, Vizedirektor

### Markt

Thomas Hablützel, Co-Direktor a. i. ab 01.09.2024

### Kommunikation

Silvia Behofsits, Vizedirektorin

### Technik

Christoph Rütimann, Co-Direktor a. i. ab 01.09.2024

### Infrastruktur

Urs Feuz, Vizedirektor

### Unternehmensstab

Andreas Uhl, Stv. Direktor

### Personal

Sarah Gemperle, Vizedirektorin

### 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)

 [/zuerialinie](https://www.facebook.com/zuerialinie)

 [/vbzzuerilinie](https://www.instagram.com/vbzzuerilinie)

 [@vbz\\_zueri\\_linie](https://twitter.com/vbz_zueri_linie)

 [/vbzzuerilinie](https://www.youtube.com/vbzzuerilinie)

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

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





<b>VORWORT</b>	<b>4</b>
<b>IMPRESSIONEN INSTAGRAM</b>	<b>6</b>
<b>AUFGABEN</b>	<b>9</b>
<b>JAHRESSCHWERPUNKTE</b>	<b>11</b>
<b>NUTZEN FÜR DIE KUNDSCHAFT</b>	<b>14</b>
Netz- und Marktentwicklung	14
Angebot	15
Produkte und Dienstleistungen	19
Kund*innen-Sicht und -Zufriedenheit	19
Verkauf und Dienstleistungen für den Zürcher Verkehrsverbund ZVV	19
<b>MITUNTERNEHMER*INNEN</b>	<b>23</b>
<b>VBZ IM DIALOG</b>	<b>24</b>
Besucherwesen	24
Schulreferentendienst	24
Sicherheit und Prävention	24
Digitale Kommunikation	24
<b>SUBSTANZERHALTUNG</b>	<b>26</b>
Digitales Planen, Bauen und Betreiben	26
<b>FAHRZEUGE, SYSTEME UND ANLAGEN</b>	<b>27</b>
<b>UMWELT UND ENERGIE</b>	<b>29</b>
<b>KENNZAHLEN</b>	<b>34</b>
<b>VBZONLINE.CH</b>	<b>36</b>
<b>WIRTSCHAFTLICHKEIT</b>	<b>38</b>
<b>RECHNUNG</b>	<b>42</b>
Jahresrechnung	42
Bilanz	44
Anhang zur Bilanz	46

# VORWORT

## **Mit der Netzentwicklungsstrategie 2040 investieren die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) in einen zukunftsorientierten und nachhaltigen öffentlichen Verkehr in der Stadt Zürich.**

Anfang 2024 wurden die Weichen für einen zukunftsfähigen Ausbau der ÖV-Infrastruktur gestellt: Der ZVV sowie der Stadtrat haben dem Generationenprojekt «Netzentwicklungsstrategie 2040» der VBZ zugestimmt. Dank eines modularen Ringsystems wird die Innenstadt vor weiteren Ausbauten entlastet und die polyzentrische Stadtentwicklung mit Altstetten und Oerlikon als wachsende Mobilitäts-Hubs gestärkt. Dazu gehört auch das Projekt Tram Affoltern, das sich im Bewilligungsverfahren befindet. Auch wenn die finanzielle Freigabe noch aussteht, ist dieser nächste Ausbauschritt essenziell für die Weiterentwicklung unseres Verkehrsnetzes.

Das Jahr 2024 brachte auch Herausforderungen mit sich. Die angespannte Personalsituation erforderte eine Ausdünnung des Fahrplans, um die Planbarkeit und Zuverlässigkeit für unsere Fahrgäste sicherzustellen. Dank gezielter Massnahmen in der Rekrutierung und Ausbildung konnten wir die Absenzzahlen auffangen und ab Dezember 2024 wieder zum Normalfahrplan zurückkehren. Die Auswirkungen dieser Massnahmen führten zu einer Kürzung des Leistungsentgelts ZVV mit gleichzeitiger Erhöhung der Personalkosten, sodass ein Verlust entstand, den wir über die Reserven decken mussten.

Trotz Einschränkungen konnten wir einen erfreulichen Fahrgastanstieg verzeichnen. Mit 304 Millionen Fahrgästen im Jahr 2024 und einer Steigerung der Personenkilometer um 2,9 % wurde deutlich, dass die Nachfrage nach öffentlichem Verkehr weiterhin wächst. Besonders die Tramlinien profitierten von diesem Trend: Sie beförderten rund 4,6 Millionen mehr Fahrgäste als im Vorjahr. Die Pandemie hinterlässt allerdings immer noch ihre Spuren: Gegenüber 2019 liegen die Fahrgastzahlen 2024 über 7 % im Rückstand. Mit Blick auf die Personenkilometer ist der Rückstand mit 3,7 % etwas weniger deutlich.

Seit Juli 2024 setzen die VBZ ein neues Verkehrskonzept für Fussballspiele im Letzigrund-Stadion um. Das neue Konzept ermöglicht eine effizientere Heimreise der Fans sowie ein verbessertes ÖV-Angebot für die Quartiere Albisrieden und Altstetten. Zudem sorgte im September ein speziell entwickelter Fahrplan während der Rad-WM 2024 in Zürich und Umgebung für einen reibungslosen öffentlichen Verkehr während des internationalen Grossanlasses.

Auch bei der Fahrzeugmodernisierung wurden bedeutende Fortschritte erzielt: Die seit 1973 eingesetzten Fahrzeuge der Dolderbahn waren am Ende ihrer Einsatzzeit angekommen und wurden durch neue Zahnradtriebswagen ersetzt. Ende September 2024 konnten beide neuen Fahrzeuge ihren Betrieb aufnehmen. Die neue Dolderbahn verfügt über einen grosszügigen, barrierefrei gestalteten Fahrgastraum, bietet modernen Komfort und ein neues Kundeninformationssystem. Zudem wurde mit der Auslieferung des 70. Flexity-Trams ein wichtiger Meilenstein erreicht. Damit wurde im November 2024 der Grundauftrag abgeschlossen, 52 Optionsfahrzeuge sind bereits bestellt. Ausgemusterte Tram-2000-Fahrzeuge finden in der ukrainischen Stadt Vinnitsa neue Einsatzmöglichkeiten. Gleichzeitig treiben wir die Elektrifizierung unserer Busflotte konsequent voran. Lieferengpässe und Qualitätsmängel bei den neuen Elektrobussen stellten jedoch vorübergehende Herausforderungen dar. Um einen stabilen und verlässlichen Busbetrieb zu gewährleisten, haben wir Occasionsbusse von anderen Verkehrsbetrieben angemietet und in Betrieb genommen.

Das Jahr 2024 brachte zudem einen Wechsel in der Unternehmensführung mit sich. Direktor Marco Lüthi verabschiedete sich im Sommer, und bis zum offiziellen Amtsantritt seines Nachfolgers Martin Sturzenegger im Juni 2025 wurden die VBZ durch uns in einer Co-Direktion geleitet. 2024 war auch ein Jahr der Unternehmenskultur: Die neuen VBZ-Werte «menschlich, offen, verlässlich und engagiert» wurden aktiv in den VBZ-Arbeitsalltag integriert und haben die Zusammenarbeit untereinander weiter gestärkt.

Die Entwicklungen des vergangenen Jahres zeigen, dass wir auf Kurs sind, um den öffentlichen Verkehr in Zürich nachhaltig und zukunftsorientiert zu gestalten. Mit einem engagierten Team und starken Partnern blicken wir optimistisch in die Zukunft. Wir danken allen, die uns auf diesem Weg unterstützen und freuen uns auf die kommenden Jahre der Zusammenarbeit.

Thomas Hablützel  
Co-Direktor a. i.

Christoph Rütimann  
Co-Direktor a. i.

# Impressionen aus unserem Instagram-Account







Mit der Auslieferung  
des 70. Flexity-Trams  
im November 2024 ist  
der Grundauftrag  
abgeschlossen.

VBZ

i

# AUFGABEN

Die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) sind neben den SBB die grössten Anbietenden von Transportdienstleistungen im Zürcher Verkehrsverbund (ZVV). Als integriertes Unternehmen planen sie das Angebot, erbringen Fahrdienstleistungen, erneuern die Infrastruktur und warten die Fahrzeuge. Als kompetente Partnerin 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 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. Im Auftrag der Verkehrsbetriebe Glattal AG erbringen sie die Fahrleistung für die Glattalbahn.

Die zur Rad- und Para-Cycling-WM getroffenen Massnahmen führten zu einer sicheren Durchführung des Anlasses.

VBZ

i



# JAHRESSCHWERPUNKTE

## Direktorenwechsel

Der bisherige Direktor, Marco Lüthi, hat die VBZ im Sommer 2024 verlassen und ist zur Postauto AG gewechselt. Der Stadtrat hat Martin Sturzenegger zum neuen Direktor der VBZ ernannt. Mit seiner Erfahrung in der Führung von ÖV-Unternehmen und im Infrastrukturmanagement ist er bestens qualifiziert, die VBZ in die Zukunft zu führen.

Er trat sein Amt am 1. Mai 2025 an und löste Anfang Juni die beiden interimistischen Co-Direktoren Thomas Hablützel und Christoph Rütimann ab.

## Netzentwicklungsstrategie 2040

Der Stadtrat und der ZVV haben der Netzentwicklungsstrategie (NES) 2040 zugestimmt und damit die Grundlage für einen zukunftsfähigen Ausbau des öffentlichen Verkehrs in Stadt und Region Zürich geschaffen. Die NES 2040 wurde Anfang 2024 der Öffentlichkeit vorgestellt. Das Konzept sieht ein modulares Ringsystem vor, das die Innenstadt entlastet und die Entwicklung von Mobilitäts-Hubs in Altstetten und Oerlikon stärkt. Aufgrund der aktuellen Stadtentwicklung und der steigenden Ansprüche an den öffentlichen Strassenraum hat das Tram- und Busnetz an verschiedenen Knotenpunkten seine Kapazitätsgrenzen erreicht. Die NES 2040 definiert daher die Anpassungen, die notwendig sind, um das prognostizierte Bevölkerungs- und Arbeitsplatzwachstum zu bewältigen und berücksichtigt dabei das städtische Ziel Netto-Null bis 2040. Ein Schwerpunkt ist die Verlagerung vom motorisierten Individualverkehr hin zum elektrifizierten öffentlichen Verkehr, um die Nachhaltigkeit und Effizienz des städtischen Verkehrssystems zu sichern.

## Tram Affoltern

Eines der zentralen Projekte der NES 2040 ist das Tram Affoltern. Das Bau- und Auflageprojekt wurde abgeschlossen und das Plangenehmigungsgesuch beim Bundesamt für Verkehr eingereicht. Im April begann die öffentliche Auflage, bei der 100 Einsprachen eingingen, die vor allem Landerwerb und Parkplatzfragen entlang der Wehntalerstrasse betreffen. Das Projekt befindet sich derzeit im Bewilligungsverfahren. Der Kanton hat im aktuellen konsolidierten Entwicklungs- und Finanzplan (KEF) die Freigabe der finanziellen Mittel um zwei Jahre zurückgestellt. Damit ist im Moment noch unklar, wann nach Genehmigung des Baukredits der Baustart erfolgen kann. Der Entscheid des Kantons bedeutet aber keinen Projektstopp: Die Arbeiten gehen weiter.

## Rückkehr zum Normalfahrplan

Dank gezielter Massnahmen in der Rekrutierung und Ausbildung konnten die VBZ die Absenzzahlen auffangen und ab Dezember 2024 wieder zum Normalfahrplan zurückkehren. Dieser umfasst die Wiederaufnahme des regulären Takts bei Tram- und Buslinien, darunter die Linie 15, die zum gewohnten 7.5-Minuten- bzw. 10-Minuten-Takt zurückgekehrt ist. Die Fahrgäste profitieren zudem von gezielten Optimierungen und neuen Angeboten auf verschiedenen Buslinien. Diese Massnahmen verbessern nicht nur die Attraktivität des Angebots, sondern leisten auch einen wichtigen Beitrag zur Stabilisierung der künftigen finanziellen Situation der VBZ.

### **Finanzielle Situation**

Die im Dezember 2023 eingeführte Angebotsreduktion führte zu einer Kürzung des Leistungsentgelts des Zürcher Verkehrsverbundes mit gleichzeitiger Erhöhung der Personalkosten sowie zu Mehrkosten für die Rekrutierung und Ausbildung von Fahrpersonal. Der trotz Sparmassnahmen entstandene Verlust wurde über die Reserven gedeckt.

### **Lieferverzögerungen und Qualitätsmängel bei Elektrobus-Herstellern**

Die VBZ treiben die Elektrifizierung ihrer Busflotte konsequent voran. Derzeit sind knapp 60 % der VBZ-Busse elektrifiziert, bis 2035 sollen alle Busse elektrisch unterwegs sein. Im Berichtsjahr haben die VBZ sieben Batterie-Quartierbusse in Betrieb genommen.

Betrieb und Unterhalt der Elektromobilität sind jedoch komplexer als der Dieselbusbetrieb und bringen aktuell Herausforderungen mit sich. Aufgrund von Lieferverzögerungen und mangelnder Zuverlässigkeit der Zulieferfirmen nach Inbetriebnahme von Elektrobusen mussten die VBZ eine Ersatzlösung einsetzen: Anfang 2025 nahmen sie acht bis zehn Occasionsbusse von anderen Verkehrsbetrieben in Betrieb, um einen stabilen und verlässlichen Busbetrieb gewährleisten zu können. Für die entstehenden Mehrkosten kommen die Lieferanten auf. Die VBZ arbeiten zusammen mit den Lieferanten mit Hochdruck an der Lösung der Probleme. Die benötigte Ladeinfrastruktur wird etappenweise ausgebaut, wobei die neuen Busse sowohl auf Quartier- als auch Hauptlinien zum Einsatz kommen. Bereits heute bewältigen Trams und Trolleybusse rund 80 % des Fahrgastaufkommens mit Strom aus erneuerbaren Energiequellen.

### **Tram 2000 / Flexity**

Die VBZ modernisieren ihre Flotte: Mit der Auslieferung des 70. Flexity-Trams im November 2024 ist der Grundauftrag abgeschlossen und 52 Optionsfahrzeuge sind bereits bestellt. Diese Investitionen sichern ein modernes, zuverlässiges Angebot bis 2030. Ausgemusterte Tram-2000-Fahrzeuge finden in der ukrainischen Stadt Vinnitsa neue Einsatzmöglichkeiten. Seit 2021 wurden 28 Trams dorthin geliefert, 2024 folgten 39 weitere. Zwei Fachkräfte der Verkehrsbetriebe Vinnitsa absolvierten ein dreiwöchiges Praktikum in der Zentralwerkstatt Altstetten, um die Instandhaltung der Tram-2000-Modelle zu erlernen. Dank der Unterstützung des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) wird der Transport organisiert und finanziert sowie die Nutzung der Trams für weitere 12 bis 15 Jahre ermöglicht.

### **Dolderbahn**

Die Dolderbahn präsentiert sich mit neuem Rollmaterial: Das erste neue Fahrzeug ist seit März 2024 im Einsatz, das zweite folgte im September. Mit der Wiederaufnahme des 10-Minuten-Takts ist die Modernisierung der 1973 eingeführten Flotte abgeschlossen. Eines der alten Fahrzeuge wurde ins Verkehrshaus der Schweiz überführt und bleibt dort als historisches Exponat erhalten. Die Zahnradbahn bleibt ein unverzichtbarer Bestandteil des Zürcher ÖV und erschliesst das Dolder-Gebiet zuverlässig.

**Fussballspiele: Positive Lösung gefunden**

Seit Juli 2024 setzen die VBZ ein neues Verkehrskonzept für Fussballspiele im Letzigrund-Stadion erfolgreich um. Kern der Lösung ist die Offenhaltung des Albisriederplatzes nach Spielende, wodurch das ÖV-Angebot für die Quartiere Albisrieden und Altstetten deutlich verbessert wurde. Die Tramlinie 3 verkehrt regulär, während die Tramlinie 2 stadtauswärts nach Albisrieden umgeleitet und stadteinwärts in der Zentralwerkstatt gewendet wird. So bleibt die Verbindung zwischen Albisrieden und dem Lindenplatz gesichert und die Kapazität nach Spielende wird spürbar erhöht. Neben einem angepassten Fahrplan unterstützen zusätzliches Sicherheitspersonal sowie Fan-Begleitpersonen des FC Zürich die Organisation vor Ort. Diese sorgen gemeinsam mit den VBZ-Kundenberater\*innen sowie Serviceleitungspersonal für einen reibungslosen Ablauf. Ansagen und Videoscreens im Stadion informieren die Fans über Verhaltensregeln und die ÖV-Situation. Das neue Konzept bewährt sich bis jetzt und ermöglicht den Fahrgästen eine geordnete Heimreise. Eine temporäre Sperrung des Albisriederplatzes kann jedoch bei Hochrisikospiele oder besonderen Sicherheitslagen weiterhin erforderlich werden.

**Rad- und Para-Cycling-WM**

Die Rad- und Para-Cycling-Weltmeisterschaft 2024, die vom 21. bis 29. September in der Region Zürich stattfand, stellte den öffentlichen Verkehr vor grosse Herausforderungen. Nach langer Planung wurde ein Spezialfahrplan umgesetzt, der die Einschränkungen minimierte und eine reibungslose Mobilität sicherstellte. Trotz temporärer Streckensperrungen und Umleitungen im Stadtgebiet sowie in betroffenen Gemeinden konnten zentrale Knotenpunkte und die Aussenquartiere zuverlässig erreicht werden. Ersatzbusse, ein erweitertes Platzangebot in der S-Bahn und eine umfassende Information der Öffentlichkeit und der betroffenen Quartiere trugen massgeblich zum Erfolg bei. Die positive Bilanz unterstreicht die Effizienz der getroffenen Massnahmen.

# NETZ- UND MARKTENTWICKLUNG

## **Ausbau der E-Ladeinfrastruktur**

Die Bushalle Herdern wurde mit 30 Ladestationen ausgerüstet. Die Elektrifizierung der Busgarage Hardau inklusive Bushalle ist damit abgeschlossen. In der Betriebspause können am Standort insgesamt 105 Batteriebusse aufgeladen werden.

## **Transformation Tramflotte**

Bis zum Ende des Berichtsjahres sind 71 der 122 bestellten Flexity-Trams bei den VBZ im täglichen Einsatz. Mit den gelieferten 70 Fahrzeugen ist der Grundauftrag abgeschlossen. Die VBZ haben im Berichtsjahr die Bestellung für 12 weitere Optionsfahrzeuge getätigt. Damit sind total 52 Optionsfahrzeuge bestellt und deren Auslieferung erfolgt bis im Frühjahr 2028. Sie ersetzen ab 2026 die Trams 2000 der Serie III. Bis Ende 2029 werden sämtliche Trams 2000 ausrangiert sein.

# ANGEBOT

## Gebiet Stadt Zürich

Per Fahrplanwechsel am 15. Dezember 2024 wurden folgende Änderungen vorgenommen: Die Linien 46 und 67 wurden in der Stosszeit am Morgen zum 4- bzw. 5-Minuten-Takt verdichtet, in der Hauptverkehrszeit am Abend wurden ebenfalls kleine Optimierungen vorgenommen. Das Angebot der Linie 66 wurde vereinheitlicht, indem die Strecke Bahnhof Enge–Morgental–Kilchberg durchgehend von Montag bis Samstag bis etwa 20 Uhr im 15-Minuten-Takt bedient wird (nach 20 Uhr und sonntags nur zwischen Morgental und Kilchberg). In den Stosszeiten wird zwischen Neubühl und Morgental weiterhin der 7.5-Minuten-Takt angeboten. Auf der Linie 83 wird darüber hinaus der Betrieb am Sonntag im 15-Minuten-Takt etwa zwischen 9 und 20 Uhr eingeführt.

Ergänzend dazu wird der Fahrplan auf allen Linien wieder normalisiert, sprich zwischen 20.30 und 22.30 Uhr (Freitag und Samstag bis 24 Uhr) fahren die Tram- und Hauptbuslinien wieder im 10-Minuten-Takt statt im 15-Minuten-Takt. Die Linie 15 fährt wieder im üblichen Takt.

## Gebiet Limmattal

Im Limmattal lag der Fokus auf der Linie 305. Die lange Aufenthaltszeit am Sonntag sowie am Samstagabend wird neu produktiv genutzt, indem die Standzeit an der Endhaltestelle verdichtet wird. Dadurch kann während der gesamten Betriebszeit von Montag bis Sonntag der Halbstundentakt angeboten werden (kein Stundentakt mehr). Ebenfalls wurde die Betriebszeit am späten Abend um eine Stunde bis 00.33 Uhr verlängert.

## Gebiet Unterer Pfannenstiel

Im Unteren Pfannenstiel fanden auf den Linien 910, 912, 918 und 919 grössere Ausbauten und Anpassungen statt.

Die Linie 910 fährt abends sowie am Wochenende neu bis Zollikerberg, Sennhof. So ist das Quartier Sennhof täglich bis Mitternacht an den ÖV angeschlossen. Dies wurde mit einer Einkürzung zum Bahnhof Zollikon (bisher Bahnhof Tiefenbrunnen) möglich. Ebenfalls wurde die Fahrplanlage so geschoben, dass neu immer Anschluss an und von der S16 am Bahnhof Zollikon besteht.

Die Linie 912 verkehrt neu auch am Sonntag im 30-Minuten-Takt (bisher kein Sonntagsangebot) und die Linie 919 wird während der gesamten Betriebszeit immer bis Zumikon, Dorf geführt, somit ist Gössikon durchgehend an den ÖV angeschlossen. Ebenfalls wurde die Fahrplanlage der Linien 918 und 919 so geschoben, dass neu mit der Linie 918 immer Anschluss an die S6 und mit der Linie 919 immer Anschluss an die S16 am Bahnhof Künsnacht besteht.

## Gebiet Unterer Zimmerberg

Die Erschliessung des Schokoladenmuseums von Lindt & Sprüngli AG beschäftigte uns auch in diesem Jahr. Daher wurde auf der Linie 165 zwischen Bürkliplatz und Lindt & Sprüngli von Montag bis Freitag das stark nachgefragte Angebot mit zusätzlichen Kursen unterstützt.

### **Gebiet Oberes Glattal**

Auf Dezember 2024 wurde der Gelenkbuseinsatz auf der stark belasteten Linie 701 und auf der Linie 704 ausgebaut. Weitere und umfassendere Anpassungen erfolgen im Oberen Glattal auf Dezember 2025.

### **Nachtnetz**

Das Nachtangebot wird infolge der Normalisierung im Tagnetz ebenfalls wieder erst ab 24 Uhr betrieben. Im Limmattal wurde das Nachtnetz per Fahrplanwechsel im Dezember 2024 aufgrund der Einführung der SN11 (zusammen mit der SN1 im Halbstundentakt) neu organisiert, indem die Linien N30, N34 und N13 angepasst und eine neue Linie N36 eingeführt wurde. Das nördliche Limmattal ist neu halbstündlich ans Nachtnetz angebunden. Weitere Ausbauten im Stadtgebiet folgen erst auf den Fahrplanwechsel im Dezember 2025.

### **Hindernisfreie Haltestellen**

Der hindernisfreie Ausbau der Haltestelleninfrastruktur wurde fortgesetzt. Die Tramhaltestellen Signaustasse, Sternen Oerlikon und Helvetiaplatz wurden mit hohen Haltekanten ausgebaut. Insgesamt sind damit bereits 145 Tramhaltestellen autonom nutzbar und bei weiteren 26 kann die mobile Rampe mit Personalthilfe genutzt werden. Ende 2023 ist die Umsetzungsfrist zur Anpassung des öffentlichen Verkehrs gemäss den Vorgaben des Behindertengleichstellungsgesetzes abgelaufen. Im ZVV-Gebiet wurde auf diesen Zeitpunkt ein Shuttle-Fahrdienst eingeführt. Fahrgäste im Rollstuhl können diesen Fahrdienst bestellen, wenn Haltestellen nicht stufenfrei nutzbar sind und die Platzverhältnisse auch einen Einsatz der Rampe durch das Fahrpersonal nicht zulassen. Die Buchung erfolgt zwei Stunden vor Reiseantritt. Der Fahrdienst verkehrt ab einer nicht stufenfrei nutzbaren Haltestelle entlang einer Linie des öffentlichen Verkehrs bis zur nächsten grösseren Haltestelle mit Umsteigemöglichkeiten. In der Stadt Zürich wird der Fahrdienst durch die Stiftung Behinderten-Transporte Zürich (BTZ) ausgeführt. Finanziert wird der Fahrdienst im Rahmen eines Pilotprojekts von 2024 bis Ende 2027 durch den ZVV. Der weitere Umbau zu stufenfreien Haltestellen liegt weiterhin in der Verantwortung der Strasseneigentümer, also der Stadt, der Gemeinden und des Kantons.



ZVV | CONTACT

ZVV | CONTACT



# PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Produkte und Dienstleistungen	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Ticketumsatz total (in Mio. Fr.)</b>	231,6	152,5	93,9	91,8	91,1	88,8	<b>84,9</b>
<b>davon ZVV-Contact Kundencenter</b>	56,1	50,8	34,8	30,1	31,6	31,5	<b>30,3</b>
<b>davon ZVV-Contact Hardau</b>	69,1	66,9	30,4	3,7	4,1	4,1	<b>4,6</b>
<b>davon Ticketautomaten</b>	93,5	85,9	51,7	51,5	55,1	53,2	<b>50,0</b>
<b>Kundenkontakte bei ZVV-Contact Hardau</b>	172 171	220 451	170 086	119 533	130 012	132 641	<b>122 882</b>
<b>davon Kundenreaktionen</b>	18 071	36 607	39 776	26 065	29 349	21 284	<b>19 040</b>
<b>Fundbüro: abgegebene Fundgegenstände</b>	35 604	38 151	28 503	29 329	35 611	35 938	<b>32 844</b>
<b>VBZ TrafficMedia, Umsatz (in Mio. Fr.)</b>	8,84	8,43	6,50	6,23	7,77	7,90	<b>8,1</b>
<b>VBZ Haltestellen-Plakate (in Mio. Fr.)</b>	10,82	11,67	9,64	11,75	11,80	15,4	<b>15,7</b>
<b>VBZ-Extrafahrten, Umsatz (in Mio. Fr.)</b>	1,5	1,64	0,51	1,22	1,22	1,49	<b>1,35</b>

## Kund\*innen-Sicht und -Zufriedenheit

Der ZVV führt jährlich eine Umfrage zur Kund\*innen-Zufriedenheit im gesamten Verbundgebiet durch. Mit 80 von 100 Punkten liegt die Gesamtzufriedenheit der VBZ-Fahrgäste um 4 Punkte über dem strategischen ZVV-Ziel von 76 Punkten und um 3 Punkte höher als im Vorjahr. Die Kund\*innen bewerteten die Leistungen im Tram- und Busbereich höher als im Vorjahr.

Die Zufriedenheit der Fahrgäste ist im Trambereich deutlich höher als beim Busangebot, insbesondere bei der Pünktlichkeit und den damit zusammenhängenden Kriterien: Erreichen von Anschlüssen, Fahrweise sowie Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen. Busse verfügen über weniger Eigentrasse und sind stärker ins Verkehrsgeschehen eingebunden. Dadurch sind sie anfälliger für Stau sowie Stop and Go. Dies beeinträchtigt auch Fahrweise und Pünktlichkeit.

Gut beurteilt wurden die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals sowie die Sauberkeit in den Fahrzeugen und an den Haltestellen. Diese Aspekte können die VBZ direkt beeinflussen.

## Verkauf und Dienstleistungen für den Zürcher Verkehrsverbund ZVV

Das Customer Value Center (CVC) als Organisationseinheit, die alle zentralen Kontaktkanäle in einer Hand bündelt, hat einen wichtigen Schritt im Rahmen der Weiterentwicklung der Omnichannel-Strategie erreicht. Die im Jahr zuvor pilotierten neuen Kund\*innen-Kontaktkanäle Social Media sowie Live-Chat und Co-Browsing wurden nun definitiv ins Leistungsangebot für die Kundschaft aufgenommen. Seit September 2024 werden die Funktionen Live-Chat und Co-Browsing auch auf der ZVV-App angeboten. Dies unterstützt die Bestrebungen, die digitalen Kanäle noch gezielter zu nutzen, da nun auch online eine direkte

Kommunikationsunterstützung angeboten wird. Erste Resultate zeigen, dass diese Mensch-zu-Mensch-Kommunikation im digitalen Alltag von den VBZ-Kund\*innen generell und insbesondere auch von vielen Tourist\*innen sehr geschätzt wird.

Angeboten werden dabei sämtliche Fahrausweise des ZVV und des angrenzenden Z-Passes sowie Tickets für das nationale Streckennetz. Als Ersatz des Chauffeurverkaufs bietet das CVC neu auch den telefonischen Verkauf von Einzeltickets auf Rechnung und die gleichzeitige Referenzierung auf den SwissPass an. Auf diesem Weg konnte eine neue und gleichwertige Dienstleistung für spezifische Kund\*innen-Gruppen gefunden werden. Zudem werden Tickets an Hotels, Garagen oder den Flughafen Zürich für den Wiederverkauf vermittelt. Bei vielen Veranstaltungen wird das ÖV-Ticket ins Veranstaltungsticket integriert. Bei nationalen Veranstaltungen verkaufen die SBB diese Dienstleistung, bei regionalen Anlässen die VBZ.

Innerhalb des CVC betreiben die VBZ im Auftrag des ZVV den Standort Zürich HB – den Flagship-Store des ZVV auf städtischem Gebiet unter dem Brand «ZVV-Contact» für den Schalterkontakt.

In der Summe verantwortete das CVC im Berichtsjahr einen Umsatz von 84,9 Mio. Fr. Davon entfallen 30,3 Mio. Fr. auf die physischen Standorte, 4,6 Mio. Fr. auf den Umsatz über den Telefonkanal oder schriftliche Bestellungen und 50 Mio. Fr. auf den Umsatz an den Ticketautomaten. Gesamthaft wurden bei den VBZ 6,2 Mio. Tickets verkauft. Dies entspricht einer Veränderung von 7 % gegenüber dem Vorjahr.

Die Anzahl der Kontakthanfragen im ZVV-Contact am Standort Hardau über alle Kanäle entwickelte sich weiter aufwärts. Über alle Kontaktkanäle (Telefon, E-Mail, Social Media, Kontaktformular, Briefpost) wurden im ZVV-Contact Hardau insgesamt 122 882 Anfragen bearbeitet, im Durchschnitt sind dies täglich 336 Kontakte, was einer Veränderung von 7,4 % gegenüber dem Vorjahr entspricht.

Diese Anfragen splitten sich thematisch in die fünf Prozesse «Informationsanfragen», «Beratung & Verkauf», «Kundenreaktionen», «Service Après-Vente» sowie «Assistenz Digitaler Lösungen». Am Standort ZVV-Contact HB Zürich besuchten 153 944 Kund\*innen den Schalter. Dies bedeutet eine Frequenzveränderung von 2,9 % gegenüber dem Vorjahr.

### **Fundbüro**

32 844 Fundgegenstände fanden den Weg ins Fundbüro. Dies sind 3094 weniger als 2023. Davon konnten 43,7 % wieder an die glücklichen Besitzer\*innen ausgehändigt werden. 36 902 Kund\*innen wurden am Schalter und 15 836 am Telefon betreut. Das abgegebene Fundgeld betrug im Berichtsjahr insgesamt 155 620 Fr. Die Gebühreneinnahmen betrugen 173 322 Fr. Den ehrlichen Finder\*innen konnten 20 820 Fr. ausbezahlt werden. Die Expresssuche war 415-mal erfolgreich. Die Stapo-Gant wurde zweimal erfolgreich durchgeführt. Seit Januar 2024 verarbeiten die VBZ zusätzlich die Fundgegenstände der Forchbahn. 325 Fundgegenstände wurden abgegeben und 42 konnten wieder an die Besitzer\*innen ausgehändigt werden.

### **TrafficMedia, Verkehrsmittelwerbung**

Der Werbemarkt für Verkehrsmittelwerbung zeigte sich auch im Jahr 2024 weiterhin volatil. Besonders kleinere und mittlere Unternehmen tendierten dazu, ihre Werbebuchungen kurzfristig und zurückhaltend zu gestalten, was mittlerweile zur Norm geworden ist. Dennoch entwickelte sich die Nachfrage nach TrafficMedia-Werbeprodukten auch im Jahr 2024 insgesamt positiv. Besonders bei unseren Premiumangeboten wie der Vollbemalung konnte im Vergleich zum Vorjahr eine signifikante Umsatzsteigerung von 10,34 % verzeichnet werden.

Im Bereich der Aussenwerbung konnte TrafficMedia ein erfreuliches Ergebnis erzielen. Dies führte zu einer Umsatzsteigerung von 7,54 %, was einem Gesamtumsatz von 0,348 Mio. Fr. entspricht. Im Innenwerbebereich blieben die Umsätze stabil und konnten auf dem Niveau des Vorjahres gehalten

werden. Insgesamt erreichte TrafficMedia einen Umsatz von 8,1 Mio. Fr., was eine Zunahme von 1,58 % im Vergleich zum Vorjahr bedeutet.

### Veranstaltungskooperationen

Durch die knapp siebzig Kooperationen mit diversen Veranstaltungen im Bereich Kultur, Sport und Unterhaltung konnten im Jahr 2024 über eine Million Gäste erreicht werden. Das Volumen der Veranstaltungskooperationen konnte dabei auf dem hohen Niveau des Vorjahres gehalten werden. Dies trug massgeblich dazu bei, die Nutzung des öffentlichen Verkehrs in den Nebenverkehrszeiten zu steigern. Besonders positiv zu vermerken ist, dass die von den Veranstaltern im Rahmen der Kooperationen erworbenen Werbemassnahmen einen zusätzlichen Umsatz von 15 % im Vergleich zum Vorjahr generierten, was einen neuen Rekord markiert. Ein weiterer Höhepunkt war die steigende Nachfrage nach Veranstaltungskooperationen mit Ticketintegration, deren Umsatz um beeindruckende 46 % anstieg.

### Extrafahrten

Im Jahr 2024 blieb die Nachfrage nach Extrafahrten hoch und es konnten rund 500 Fahrten durchgeführt werden – 225 davon für Firmenkund\*innen, 132 für Privatkund\*innen; 46 waren interne Fahrten und

97 Fahrten für die Genuss-Linie mit den Angeboten Wein-, Sushi- und Fondue-Tram. Besonders die Nachfrage nach der Genuss-Linie war sehr hoch, alle Fahrten waren ausgebucht und es wurden über 4400 Tickets verkauft.

In der Winterzeit begeisterte das Märlitram mit total 413 Fahrten Hunderte von Kindern. Ein letztes Mal wurden diese mit dem Partner Jelmoli durchgeführt. Da Jelmoli im Februar 2025 seine Tore schloss, musste die Partnerschaft ausgeschrieben werden. Erfreulicherweise konnte mit Coop City St. Annahof ein passender Partner gefunden werden, der ab 2025 die Tradition mit Zürich Tourismus als Partner weiterführt. Zusätzlich zum beliebten Angebot in der Adventszeit wird das Märlitram ab 2026 auch mit einem Frühlingsangebot Kinder begeistern.

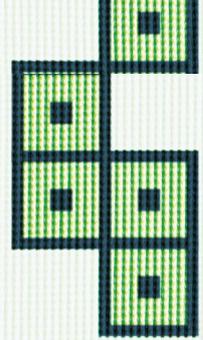
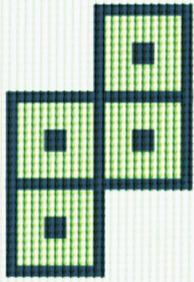
Insgesamt wies das Geschäftsfeld Extrafahrten im Jahr 2024 einen Umsatz von 1,35 Mio. Fr. aus.

### Haltestellenwerbung

Mit Werbung an Haltestellen sowie in Depots und Arealen der VBZ konnten im Jahr 2024 Einnahmen von rund 15,7 Mio. Fr. erzielt werden.

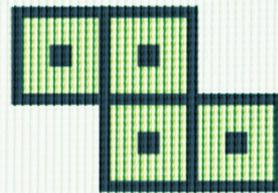
Fahrausweiskontrollen	2023	2024	Veränderung zum Vorjahr
<b>Zeitaufwand Kontrollen in h</b>	35 927	38 674	+ 7,65 %
<b>Kontrollierte Fahrgäste</b>	2 240 825	2 046 951	- 8,65 %
<b>Gebühreneinnahmen in CHF</b>	4 789 843	4 817 741	+ 0,58 %
<b>Quote Reisende ohne gültigen Fahrausweis inkl. PAV</b>	2,44 %	2,70 %	+ 10,66 %
<b>Quote Reisende ohne gültigen Fahrausweis* exkl. PAV</b>	2,33 %	2,57 %	+ 10,30 %

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



Wir suchen  
**Tram-**  
**pilot\*innen,**  
die auf dem ersten  
**Game Boy**  
**Tetris spielten.**

Auch  
über 50-Jährige  
herzlich willkommen.  
Ausbildung bei  
vollem Lohn.



Jetzt Trampilot\*in werden:  
[vbz.jobs/einsteigen](https://vbz.jobs/einsteigen)



Umsteigen lohnt sich.

# MITUNTERNEHMER\*INNEN

Die VBZ bekennen sich auch 2024 klar zum Thema Diversität in der Belegschaft. Dies manifestierte sich mit der Rekrutierungskampagne, mit der gezielt Personen über 50 Jahren mit auffälligen Sujets angesprochen wurden. Die Kampagne erinnerte mit einem Augenzwinkern an ikonische Ereignisse in den 1980er- und 1990er-Jahren und erzeugte sehr viel positive Resonanz. Dadurch konnten die VBZ eine markante Zunahme der Bewerbungen bei Bus und Tram über alle Altersgruppen hinweg feststellen. Von der Kampagne profitierte aber auch das Image des gesamten Unternehmens – was zeigt, dass die VBZ als attraktive Arbeitgeberin wahrgenommen werden. 2024 wurde in der Stadt Zürich das Programm FLEXA für einen flexiblen Altersrücktritt initiiert. Das Programm bietet Mitarbeitenden die Möglichkeit, sich über das Pensionierungsalter hinaus weiter beschäftigen zu lassen. Wir konnten FLEXA im Fahrdienst erfolgreich lancieren und haben dadurch zwei Drittel der Mitarbeitenden im Fahrdienst weiterbeschäftigen können.

## **Mitarbeitende**

Bei den VBZ waren Ende Jahr 571 Mitarbeiterinnen und 2127 Mitarbeiter beschäftigt (ohne Lernende und Praktikant\*innen), die sich 2615,9 Vollzeitstellen teilten. 742 Mitarbeitende waren in einem Teilzeitpensum angestellt, wobei der Anteil bei den Frauen rund 56,2 % und bei den Männern 18,3 % betrug. Die Fluktuation lag bei 3,7 % (ohne Pensionierungen), einschliesslich der Altersrücktritte betrug sie 7,6 %.

# VBZ IM DIALOG

## Besucherwesen

2024 besuchten 65 Gruppen mit rund 1300 Besucher\*innen die VBZ. Der Schwerpunkt lag in diesem Jahr wiederum bei Fachbesucher\*innen anderer Verkehrsbetriebe, aber auch städtischen Dienststellen. Mit dabei waren auch verschiedene andere Unternehmen, welche sich um Lösungen für den öffentlichen Verkehr kümmern. Mittlerweile haben auch wieder mehr Besucher\*innen aus dem Ausland den Weg zu den VBZ gefunden, sei dies zusammen mit dem Leitsystemhersteller (wo die Systemgestaltung im ZVV als Beispiellösung gilt) oder Mitarbeitende von Mobilitätsanbietern verschiedener Städte und Regionen. Die Gäste kamen vornehmlich aus der Schweiz und dem angrenzenden Ausland.

## 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 Teilnehmer\*innen Sicherheitstipps analog der VBZ-Safety-Card erarbeitet. Wir üben das richtige Verhalten in und um die Fahrzeuge. Damit auch die Kinder lernen, sich im und um den ÖV sicher zu bewegen, geht der Schulreferent nicht mehr ins Klassenzimmer, sondern die Klassen kommen ins Tramdepot Kalkbreite. Dadurch wird die Sequenz für die Schüler\*innen praxisbezogener und interessanter. Im Berichtsjahr wurden 23 Kurse mit je 20 bis 25 Kindern durchgeführt.

## Sicherheit und Prävention

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

Im Berichtsjahr wurden zwei Dutzend Präventionskurse «Sicher unterwegs» für Senior\*innen mit jeweils 20 bis 25 Personen durchgeführt (rund 600 Personen). Zudem konnten mit der Stadtpolizei acht Kurse «Parcours60+» mit jeweils 30 bis 40 Besucher\*innen durchgeführt werden.

## Digitale Kommunikation

Die VBZ sind auf den Social-Media-Kanälen Facebook, X (ehemals Twitter), Instagram und YouTube sowie für das Personalmarketing auf LinkedIn vertreten. Auf diesen Kanälen bieten sie ihren Follower\*innen und Abonnent\*innen einen Blick hinter die Kulissen und teilen Wissenswerte aus der VBZ-Welt. Es werden mehrheitlich eigene Beiträge erstellt oder verbreitet, so auch die Artikel von 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 erzählen die VBZ Stadtgeschichten über Mobilität, grünurbanen Lifestyle, Fahrgäste, Tagträume und Visionen. Sie berichten mit Haltung und Humor, vielschichtig und unaufgeregt, in bewährten und neuartigen journalistischen Formen und Gefässen. So vernetzen sie Menschen mit der Stadt.



575 Schulkinder  
besuchten die  
Schulungen des  
Safety-Verantwort-  
lichen.

# SUBSTANZERHALTUNG

## Digitales Planen, Bauen und Betreiben

In dienstabteilungsübergreifenden Arbeitsgruppen wurde weiter gemeinsam an der Umsetzung der Digitalisierung im Bereich Planen, Bauen und Bewirtschaften mit der städtischen BIM-Strategie («Building Information Modeling») gearbeitet. Insbesondere im Tiefbau wird in enger Zusammenarbeit mit dem Tiefbauamt die BIM-Methode vorangetrieben und in immer mehr Projekten erfolgreich eingesetzt. 2024 wurde auch entschieden, das Tram Affoltern mit BIM zu realisieren. Durch die Ausstattung unserer Bauführer\*innen und Bauleiter\*innen mit iPads sowie der Gleisbauhalle mit grossen Displays für die Gleismontage kommt die digitale Arbeitsweise auch vermehrt in der Werkstatt und auf der Baustelle zum Einsatz. Im Bereich Betreiben sind nun mehrere Garagen und Depotstandorte als BIM-Modell aufmodelliert und dienen für diverse Anwendungsfälle sowie für externe Planungsbüros als aktuelle Bestandsgrundlage. Im Bereich Tiefbau liegt das Tramtunnel als Modell vor und wird von umliegenden Bauvorhaben sowie für die eigenen Bauvorhaben als Bestandsgrundlage genutzt.

## Wartehallen

Für Gleis- und Tiefbauarbeiten wurden insgesamt 17 Wartehallen demontiert und 17 neue Haltestellen mit den dazugehörigen Wartehallen aufgestellt.

## Gleisbaustellen

Insgesamt wurden 15 Gleisbaustellen ausgeführt. Davon wurden 5 Projekte ohne Einstellung des Trambetriebs, 2 davon in Tramdepots der VBZ, und 10 Projekte mit eingestelltem Betrieb übers Wochenende oder einer längeren Betriebseinstellung realisiert. Insgesamt wurden 5540 Gleismeter sowie 20 Weichen, 15 Kreuzungen sowie 3 Schienenauszugsvorrichtungen ersetzt.

## Gleisbaustellen

- Forchstrasse
- Albisriederstrasse
- Badener- und Zypressenstrasse
- Escher-Wyss-Platz
- Stauffacherstrasse
- Badenerstrasse
- Bahnhofquai
- Tramdepot Hard
- Zentralwerkstatt VBZ Altstetten
- Hofwiesenstrasse
- Schaffhauserplatz
- General-Guisan-Quai
- Talacker
- Bederstrasse
- Püntstrasse

# FAHRZEUGE, SYSTEME UND ANLAGEN

## **Beschaffung Zahlterminal mit Bon-Drucker für die Regionalbusse im ZVV**

Gemäss der vom Kantonsrat bewilligten ZVV-Strategie wurde der Ticketverkauf beim Fahrpersonal in den Regionalbussen per Dezember 2024 vollständig eingestellt. Auslöser waren in erster Linie die Verkaufsgeräte in den Fahrzeugen, die ans Ende ihrer Lebensdauer gelangt waren. Gleichzeitig werden schon heute nur noch sehr wenige Tickets im Bus gekauft und die Zahl sinkt weiter. Als Alternative wird mit dem telefonischen Ticketverkauf das direkte Laden von Tickets auf den Swiss-Pass angeboten – insbesondere für diejenigen, die ihr Ticket nicht über die ZVV-App kaufen möchten oder können. Damit auch ganz spontane Fahrten möglich bleiben, wenn man kein Telefon zur Hand hat, kann während einer Übergangsphase ein sehr reduziertes Sortiment (Zeit-Ticket) direkt im Bus mit Kartenzahlung gekauft werden. Hierzu wurden, durch das VBZ-Leadhouse, im Zeitraum 2022–2024 Zahlterminals mit Bon-Drucker beschafft, welche in den 630 Regionalbussen bei 270 Linien erfolgreich eingebaut und per Fahrplanwechsel Dezember 2024 in Betrieb genommen wurden.

## **Ersatzbeschaffung Handfunkgeräte**

Die 140 Handfunkgeräte und Handmonophone des Ereignismanagements und des Fahrdiensts haben nach acht Jahren ihr Lebensende erreicht. Um die Funkkommunikation für die nächsten acht Jahre sicherzustellen, wurde eine Ersatzbeschaffung durchgeführt. Mittelfristig wird der Analogfunk durch Mobilfunk ersetzt. Daher ist dies voraussichtlich die letzte Generation von klassischen Betriebs-handfunkgeräten für die VBZ.

## **Erhaltung stationäre Videoanlagen**

Die initialisierte Erhaltungsmassnahme aus dem Jahr 2022 für die 30 stationären Videoanlagen an den Haltestellen der VBZ wurde im Jahr 2024 abgeschlossen. Die Erhaltungsmassnahme für die Anlage am Bahnhofquai wird mit der geplanten Haltestellensanierung im Jahr 2026 umgesetzt werden.

Dank der neuen Technologien wurde der Auswertungsaufwand bei Ereignisfällen erheblich vereinfacht. Die verbesserte Qualität und der Fernzugriff auf Live-Daten erhöhen die Sicherheit auf dem Liniennetz der VBZ.

## **Erhaltung Toranlagen im Fahrweg**

In den Depots und Garagen befinden sich 75 Toranlagen im Fahrweg. Diese Anlagen müssen gesetzliche Richtlinien einhalten und über einen sicherheitstechnischen Nachweis und Dokumentation verfügen.

Von den insgesamt 31 Toranlagen, bei denen im Jahr 2022 ein Handlungsbedarf identifiziert wurde, sind bereits 27 Massnahmen zur Erhaltung umgesetzt bzw. die Toranlagen komplett ersetzt worden. Die restlichen Massnahmen für die Erhaltung der Toranlage Kalkbreite werden mit den geplanten Baustellenarbeiten im Jahr 2026 umgesetzt werden.

Neu umfasst das einheitliche Wartungs- und Instandhaltungskonzept auch eine Fernauslesung der Aktivitäts- und Störmeldungen der Toranlagen. Das grösste ersetzte Tor weist eine Fläche von etwa 100 m<sup>2</sup> auf.



VBZ



Die eBus-Strategie  
leistet einen  
wichtigen Beitrag  
zur Erreichung  
des Netto-Null-Ziels.

# UMWELT UND ENERGIE

## **Umweltmanagementsystem ISO 14001:2015**

Im März 2024 wurde das Umweltmanagementsystem nach ISO 14001:2015 erfolgreich überprüft. 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 von Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen, das Gefahrstoffmanagement sowie insgesamt die Umsetzung der VBZ-Umweltstrategie und Massnahmen zur Erreichung der städtischen Klimaziele.

## **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 2024 «LED-Beleuchtung Haltestellen», «Temperaturabsenkung Heizung», «Umsetzen der Liniennetzstrategie 2030 und Netzentwicklungsstrategie 2040» sowie «Weiterverfolgen eBus-Strategie» wurden bearbeitet.

## **Kantonale Zielvereinbarung für Grossverbraucher**

Die VBZ haben sich mit einer kantonalen Zielvereinbarung verpflichtet, im Zeitraum von 2019 bis 2029 die Energieeffizienz im Gebäudebereich um 22,4 % bzw. jährlich im Durchschnitt um 2,2 % zu steigern. 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 2024 gegenüber dem Vorjahr um 0,76 Prozentpunkte gesunken. Das vertraglich festgelegte Ziel wurde trotzdem mehr als erreicht und um 8,35 Prozentpunkte übertroffen.

## **Erneuerbare Energien (Photovoltaik)**

Die sechs Photovoltaikanlagen auf Dächern von Depots und Garagen produzierten 2024 insgesamt rund 1,6 Gigawattstunden Strom. Das ist etwa gleich viel wie 660 städtische Haushalte durchschnittlich pro Jahr verbrauchen. Ein Teil des Stroms wird direkt ins Stromnetz für Tram und Trolleybus eingespeist. Der andere Anteil wird von den VBZ-Gebäuden verbraucht oder angerechnet.

## **Elektromobilität**

Ende 2024 verfügten die VBZ über 65 Batteriebusse (ohne Trolleybusse), was einer Steigerung von 22,6 % entspricht im Vergleich zum Vorjahr. Der Bestand der Diesel- (63) und Hybridbusse (49) hat sich insgesamt um 7 Fahrzeuge auf total 112 verkleinert, was einer Reduktion von rund 6 % entspricht.

Die eBus-Strategie der VBZ leistet einen wichtigen Beitrag zur Erreichung des Netto-Null-Ziels der Stadtverwaltung.

### «Swiss eBus Plus»

Seit Ende November 2024 ist der «Swiss eBus plus» auf mehreren Quartierbuslinien in Zürich unterwegs. Das vom Bundesamt für Energie unterstützte Pilotprojekt erprobt innovative Technologien für eine höhere Energieeffizienz von Batteriebussen. Neue Konzepte in den Bereichen Thermomanagement, Antrieb, Heizung, Klimatisierung und Isolation ermöglichen eine höhere Reichweite sowie den Verzicht auf eine fossile Zusatzheizung. Die gewonnenen Erkenntnisse sollen zur Weiterentwicklung der Elektromobilität beitragen. Das Projekt wurde von der Carrosserie HESS AG in Zusammenarbeit mit den VBZ lanciert und von den Partnern ETH Zürich und Berner Fachhochschule als Forschungsplattform genutzt. Das Projekt läuft bis 2026.

### Gefahrgutaudit Transport, Lagerung und Entsorgung

Der Jahresbericht 2024 der Gefahrgutbeauftragten hält fest, dass keine meldepflichtigen Vorkommnisse mit Gefahrgütern, wie Unfälle oder Nichteinhaltung von Gesetzen, vorliegen.

### Energieverbrauch Gebäude

Insgesamt ist der Energieverbrauch der Gebäude gegenüber dem Vorjahr um 4,4 % gesunken, wobei der Stromverbrauch für den Betrieb der Gebäude (100 % erneuerbar: ewz.pronatur) um 6 % und der absolute Wärmeverbrauch um 2,8 % sanken. Wegen den geringeren Sonnenstunden fiel der Solarertrag niedriger aus.

Heizgradtag-korrigiert (HGT) ist der Wärmeverbrauch sogar um 4 % gesunken, obwohl die Heizgradtage nur 1 % geringer ausfielen gegenüber dem Vorjahr. Am Standort Altstetten, wo mit fossiler Energie geheizt wird, ist der Wärmeverbrauch stärker gesunken als an den Standorten mit erneuerbarer Energieversorgung.

Energieverbrauch Gebäude	Einheit	2023	2024	Veränderung zum Vorjahr
Elektrische Energie (ewz.pronatur) <sup>1</sup>	MWh	9 469	9 482	0,1 %
Photovoltaik (Eigenproduktion)	MWh	1 286	632	-50,9 %
<b>Stromverbrauch Total</b>	<b>MWh</b>	<b>10 755</b>	<b>10 114</b>	<b>-6,0 %</b>
Fossile Brennstoffe	MWh	5 297	5 068	-4,3 %
Erneuerbare Energie <sup>2</sup>	MWh	5 374	5 311	-1,2 %
<b>Wärmeverbrauch Total</b>	<b>MWh</b>	<b>10 671</b>	<b>10 379</b>	<b>-2,8 %</b>
Wärmeverbrauch HGT-korrigiert <sup>3</sup>	MWh	11 126	10 680	-4,0 %
<b>Jahresenergieverbrauch Total<sup>4</sup></b>	<b>MWh</b>	<b>21 426</b>	<b>20 493</b>	<b>-4,4 %</b>
<b>Jahresenergieverbrauch relativ<sup>5</sup></b>	<b>kWh/m<sup>2</sup> EBF</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>-4,6 %</b>

<sup>1</sup> Stromverbrauch Betriebsgebäude, Haltestellen, Tramtunnel

<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 HGT-korrigiert, inkl. Haltestellen

<sup>5</sup> Ohne Haltestellen

### Energieverbrauch Fahrbetrieb und Dienstfahrzeuge

Beim Stromverbrauch zeigt sich deutlich der zunehmende Anteil von Elektrobussen und elektrisch betriebenen Dienstfahrzeugen.

Energie- und Treibstoffverbrauch Fahrbetrieb und Dienstfahrzeuge	Einheit	2023	2024	Veränderung zum Vorjahr
Traktionsstrom <sup>1,2</sup> (Tram, Trolleybus, Batterie-trolleybus), Signale, Weichenheizung	MWh	71 329	67 706	- 5,1 %
Stromverbrauch <sup>2</sup> Elektrobuss	MWh	3 119	5 345	71,4 %
Energieverbrauch <sup>2</sup> Dieselbus	MWh	38 542	31 802	- 17,5 %
Stromverbrauch Dienstfahrzeuge	MWh	15	43	178,3 %
Energieverbrauch Dienstfahrzeuge <sup>3</sup> fossil	MWh	1 530	1 307	- 14,6 %

<sup>1</sup> Stromqualität: ewz.natur und Photovoltaik Eigenproduktion  
(Anteile PV: 2023 0,8 %; 2024 1,5 %)

<sup>2</sup> Ohne Transportbeauftragte

<sup>3</sup> Dienstfahrzeuge: PW, LKW, Lieferwagen, 2-Weg-Fahrzeuge (Gleisreinigung), Baustellenfahrzeuge

### Weitere Ressourcenverbräuche

Der Wasserverbrauch kann stark schwanken, weil in einigen Depots und Garagen Regenwasser für die Fahrzeugreinigung genutzt wird und dessen Verfügbarkeit vom Niederschlag abhängt. Ausserdem haben am Standort Altstetten Tiefbautätigkeiten zu einem Mehrverbrauch an Wasser geführt.

Weitere Ressourcenverbräuche	Einheit	2023	2024	Veränderung zum Vorjahr
Wasserverbrauch Betriebsgebäude; mit Haltestellen	m <sup>3</sup>	31 326	36 156	15,4 %
Wasserverbrauch (ohne Haltestellen)	m <sup>3</sup> /Fz-km	8.87E-04	1.07E-03	20,7 %
Kopierpapierverbrauch	t/a	7,8	7,1	- 8,0 %
	kg/FTE <sup>1</sup>	3,06	2,76	- 9,7 %
Anteil Recyclingpapier	%	99	100	1,3 %
Abfall zur Verbrennung	t	351	351	- 0,1 %
Abfall zur Wiederverwertung (Recycling)	t	548	531	- 3,1 %
Sonderabfall	t	240	138	- 40,8 %
<b>Betriebsabfälle Total</b>	<b>t</b>	<b>1 139</b>	<b>1 020</b>	<b>- 9,9 %</b>
Fahrgastabfälle <sup>2</sup>	t	52	51,9	- 1,1 %

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

<sup>2</sup> Verbrennung in Kehrichtverwertungsanlagen

**Treibhausgasemissionen (THG-Emissionen)**

Die VBZ bilanzieren ihre Treibhausgasemissionen seit 2022 nach dem internationalen Standard des Greenhouse Gas Protocol und weisen dabei Emissionen nach den drei Bereichen Scope 1, 2 und 3 aus. Scope 1 umfasst Treibhausgase, die direkt im Unternehmen anfallen (fossile Treibstoffe, fossile Gebäudeheizung, Kältemittelverluste). Scope 2 weist indirekte THG-Emissionen aus, die durch die externe Energieversorgung anfallen (Strom für Fahrbetrieb und Wärmeversorgung, Fernwärme). Scope 3 umfasst alle übrigen indirekten THG-Emissionen von vor- und nachgelagerten Prozessen, die ein Unternehmen durch seine Tätigkeit verursacht, wie z. B. Geschäftsreisen, eingekaufte Güter und Dienstleistungen, Entsorgung der Abfälle, Energievorketten. Diese Daten werden mangels Vergleichbar- und Belastbarkeit nicht ausgewiesen.

Die THG-Emissionen von Scope 1 und 2 sind im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Die grössten Reduktionen sind bei den fossilen Treibstoffen beim Bus und den Dienstfahrzeugen, aufgrund der zunehmenden Elektrifizierung, zu verzeichnen.

Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Einheit	2023	2024	Veränderung zum Vorjahr
Busbetrieb (Diesel) <sup>1,2</sup>	t CO <sub>2</sub> -eq <sup>3</sup>	10 426	8 635	- 16,8 %
Dienstfahrzeuge (Diesel, Benzin)	t CO <sub>2</sub> -eq	425	377	- 7,8 %
Wärme <sup>4</sup>	t CO <sub>2</sub> -eq	1 198	1 124	-6,1 %
Notstromdiesel	t CO <sub>2</sub> -eq	1,7	1,7	0,0 %
Baustellendiesel	t CO <sub>2</sub> -eq	15,8	16,1	5,6 %
Technische Gase (Kältemittel)	t CO <sub>2</sub> -eq	1 602	1 441	- 10,1 %
<b>Total</b>	<b>t CO<sub>2</sub>-eq</b>	<b>13 668</b>	<b>11 595</b>	<b>- 14,8 %</b>

<b>Indirekte THG-Emissionen (Scope 2)</b>	<b>Einheit</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Veränderung zum Vorjahr</b>
<b>Strom Fahrbetrieb<sup>1, 5</sup></b>	t CO <sub>2</sub> -eq	57	56	- 1,9 %
<b>Strom Gebäude<sup>6</sup></b>	t CO <sub>2</sub> -eq	7	7	0,1 %
<b>Wärme</b>	t CO <sub>2</sub> -eq	228	218	- 4,7 %
<b>Total</b>	<b>t CO<sub>2</sub>-eq</b>	<b>293</b>	<b>281</b>	<b>- 4,0 %</b>

<sup>1</sup> Exkl. Transportbeauftragte

<sup>2</sup> Inkl. Heizung Elektrobus

<sup>3</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>4</sup> Heizöl, Erdgas, Biogas

<sup>5</sup> Inkl. Tramtunnel

<sup>6</sup> Inkl. Haltestellen, Billettautomaten

# KENNZAHLEN

Die wichtigsten Zahlen und Fakten im Überblick



**233**

Schienenfahr-  
zeuge



**269**

Busse  
(Niederflur)



**303,94** Mio.

Fahrgäste  
(Einsteiger\*innen)



**656,45** Mio.

Personen-km



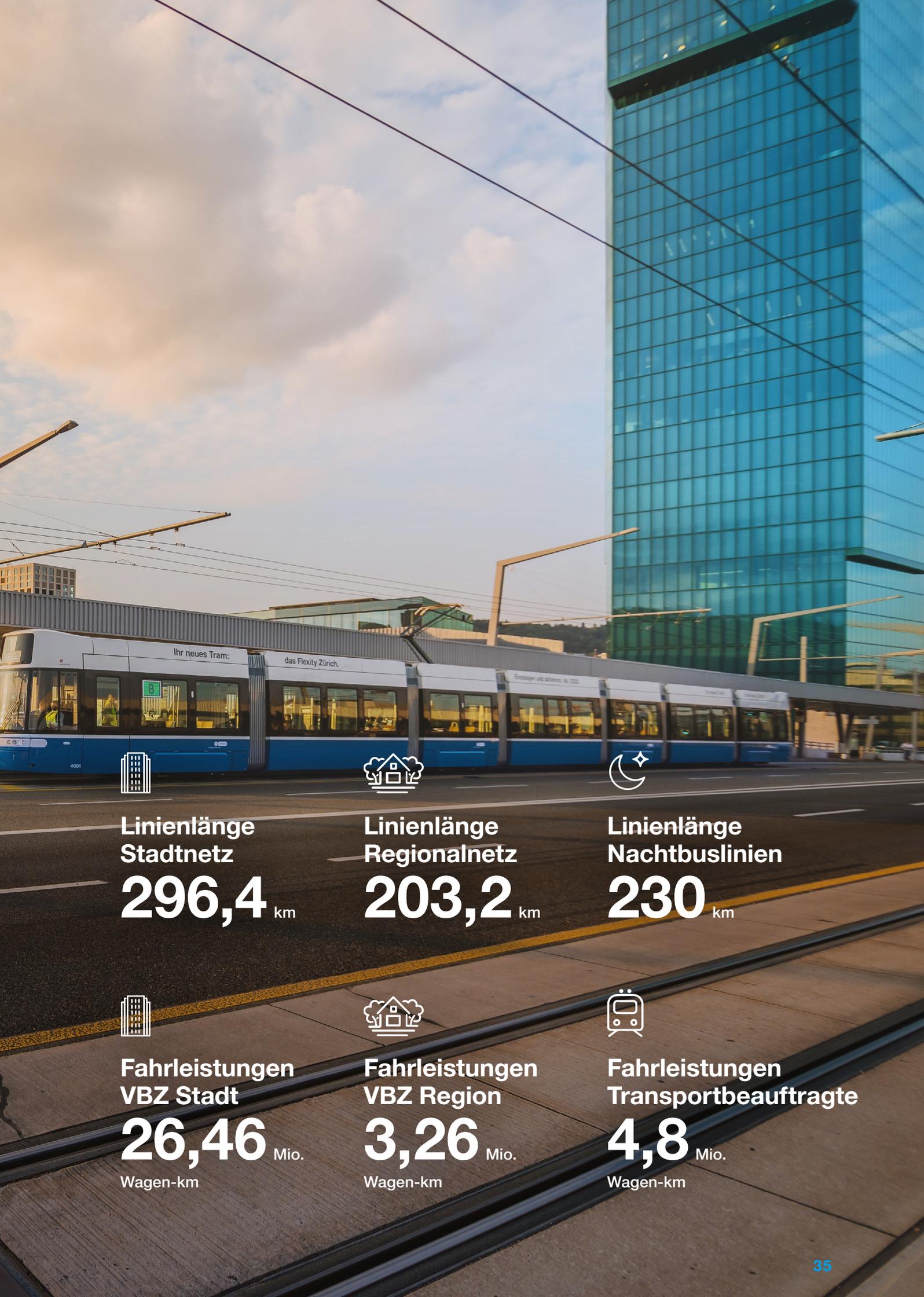
**2615,9**

Personalbestand  
Stellenwerte  
(Jahresdurchschnitt)



**122 882**

Kundenkontakte  
bei ZVV-Contact



Linienlänge  
Stadtnetz

**296,4** km



Linienlänge  
Regionalnetz

**203,2** km



Linienlänge  
Nachtbuslinien

**230** km



Fahrleistungen  
VBZ Stadt

**26,46** Mio.

Wagen-km



Fahrleistungen  
VBZ Region

**3,26** Mio.

Wagen-km



Fahrleistungen  
Transportbeauftragte

**4,8** Mio.

Wagen-km

# VBZONLINE.CH

**Das Stadtmagazin der VBZ gibt Einblicke in die Mobilität und einen grünurbanen Lebensstil.**

## «40 Prozent des Bevölkerungswachstums finden in Zürich-Nord statt»

Zürich und die Verkehrsbetriebe Zürich legen den Grundstein für die Mobilität der Zukunft – mit der Netzentwicklungsstrategie 2040. Im heutigen «Wo ane geht's» fragt Moderator Hannes Hug bei Michael Baumer, Vorsteher der Industriellen Betriebe der Stadt Zürich, nach, wohin die Reise in Zukunft gehen soll.



[«40 Prozent des Bevölkerungswachstums finden in Zürich-Nord statt» – VBZ Online](#)

## Erstes Flexity auf der Linie 7

Vor Kurzem hatte das Depot Irchel Grund zum Feiern: Der erste Kurs mit dem Flexity auf der Linie 7 fuhr um 5.49 Uhr mit Teamcoach Patrick Trebbe aus. Obwohl die Mehrheit der Bevölkerung noch tief in den Federn steckte, beantwortete uns Patrick um 4.30 Uhr fünf Fragen rund um das Flexity.



[Erstes Flexity auf der Linie 7 – VBZ Online](#)

## «Wenn der Zug ankommt, hat man im Grunde sofort ein Tram – das ist wahnsinnig hoch frequentiert»

Die Lengg ist das Zentrum eines stetig wachsenden Gesundheitswesens. Damit verbunden wachsen auch die Anforderungen an den ÖV. Andrea Rytz, CEO der Schulthess-Klinik und Vereinspräsidentin des Gesundheitsclusters Lengg, über ein geordnetes Wachstum und die Ziele im Gebiet Lengg.



[«Wenn der Zug ankommt, hat man im Grunde sofort ein Tram – das ist wahnsinnig hoch frequentiert» – VBZ Online](#)

## U-Bahn ist in Zürich keine Alternative zu Tram und Bus

Betrieblich und wirtschaftlich haben sich in Zürich Tram und Bus als innerstädtische Verkehrsmittel bestens bewährt. Eine eigenständige U-Bahn, die im Stadtgebiet die S-Bahn konkurrenziert, ist trotz beschränkter Verkehrsfläche keine Alternative. Dies wird durch die «Netzentwicklungsstrategie 2040» bestätigt, in deren Rahmen auch alternative Verkehrsmittel auf ihre Eignung geprüft wurden.



[U-Bahn ist in Zürich keine Alternative zu Tram und Bus – VBZ Online](#)

## Die Zahnradbahn im Herzen von Zürich

Gestern wurde die neue Dolderbahn angeliefert auf dem Adlisberg. Ein Spektakel, das es nicht alle Jahre zu sehen gibt. Wie das Ganze vonstatten ging und weshalb es zu einem Austausch der Bahn kam, erzählt uns Heinz Reichlin, der Betriebsleiter des Dolderbahn-Projekts.



[Die Zahnradbahn im Herzen von Zürich – VBZ Online](#)

## Wenn sich die Türe wie von selber öffnet

Im Innovationstram rollen die Verbesserungen von morgen durch die Stadt. Unternehmensbereiche der VBZ wie die Technik oder Infrastruktur testen dort, wie sich potenziell neue Teile oder Systeme im Alltag bewähren. Der Test erfolgt in einem Cobra-Tram, das im normalen Linieneinsatz steht. Eines dieser Testobjekte nennt sich «Touchless Boarding».



[Wenn sich die Türe wie von selber öffnet – VBZ Online](#)

## Die Glaubtenstrasse – interessant auf den zweiten Blick ...

Eine Bus- oder Tramhaltestelle ist auch ihre Umgebung. Im Stadtzentrum steigt man aus dem Bus oder Tram und steht mitten in der Geschichte von Zürich. Vor dem Rathaus, am Helvetiaplatz, beim Stadion Letzigrund. Bei einigen Haltestellen findet man die Vielfalt erst auf den zweiten Blick. So auch an der Glaubtenstrasse in Zürich-Affoltern.



[Die Glaubtenstrasse – interessant auf den zweiten Blick ... – VBZ Online](#)

## Wie Zürcher Trams in der Ukraine weiterfahren

Drei Wochen lang arbeiteten die ukrainischen Praktikanten Dmytro Tiutiunyk und Maksim Shalamay in der Werkstatt der VBZ, um die Technik des Tram 2000 zu erlernen. Unter Anleitung des erfahrenen VBZ-Pensionierten Peter Regli bereiteten sie sich darauf vor, die Trams in ihrer Heimatstadt Vinnitsa instand zu halten – während weitere Fahrzeuge auf dem Weg in die Ukraine waren.



[Wie Zürcher Trams in der Ukraine weiterfahren – VBZ Online](#)

# WIRTSCHAFTLICHKEIT

## Jahresrechnung

Die Ausdünnung des Fahrplans infolge der angespannten Personalsituation führte zu einer Kürzung des Leistungsentgelts. Gleichzeitig erforderte das Ziel, per Fahrplanwechsel im Dezember wieder zum Normalfahrplan zurückkehren zu können, eine Erhöhung des Personalbestandes und damit der Personalkosten. Mitte des Jahres zeigte die Erwartungsrechnung einen Fehlbetrag von bis zu 12 Mio. Fr. auf, weil die Kürzungen des Leistungsentgelts nur in geringen Massen kompensiert werden konnten und die erhöhten Personalkosten nicht finanziert waren. Die Geschäftsleitung hat entsprechend reagiert und diverse Massnahmen getroffen, um das Defizit in Grenzen zu halten.

Mit dem Leistungsentgelt von 601,35 Mio. Fr. und einem Betriebsaufwand von 612,58 Mio. Fr. resultierte für das Jahr 2024 ein Betriebsverlust von 11,23 Mio. Fr., welcher durch eine Entnahme aus der Spezialfinanzierung gedeckt werden musste. Ebenfalls wurden gemäss einer Vereinbarung mit dem ZVV für das Innovationsmanagement 0,48 Mio. Fr. durch eine Entnahme aus der Spezialfinanzierung finanziert. Demgegenüber konnte durch eine Bonuszahlung des ZVV sowie Nebenerträge, die einbehalten werden konnten, insgesamt 2,03 Mio. Fr. in die Spezialfinanzierung eingelegt werden.

Zusammen mit diesem betriebsfremden und ausserordentlichen Erfolg von 1,55 Mio. Fr. resultierte ein Unternehmensverlust von 9,68 Mio. Fr.

Weil bei den Linien des abteilungsberechtigten Regionalverkehrs im Berichtsjahr ein Überschuss erzielt worden ist, mussten Reserven in der Höhe von 2,58 Mio. Fr. aus der gebundenen Spezialreserve in die Spezialreserve Regionalverkehr Art. 36 Personenbeförderungsgesetz (PBG) umgebucht werden.

Der Bonus für die Servicequalität MSQ betrug für die Periode 2024 1,84 Mio. Fr.

Per Ende 2024 ergaben sich damit bei den Reserven folgende Änderungen:

<b>Gebundene Spezialreserve</b>	
ZVV-Bonus Servicequalität	Fr. 1 836 968,00
Linienerefolgsrechnung 2023, Art. 26 PBG Gewinn (Reservenumb.)	Fr. -2 582 991,00
Betriebsverlust	Fr. -11 233 528,21
<b>Freie Spezialreserve</b>	
Entnahme für Kosten Innovationsmanagement	Fr. -480 103,00
<b>Freie Spezialreserve Erträge Convenience Store</b>	
Mieterträge netto ohne Ablieferung an ZVV	Fr. 192 646,63
<b>Spezialreserve Regionalverkehr Art. 36 PBG</b>	
Linienerefolgsrechnung 2023, Art. 36 PB Gewinn (Reservenumb.)	Fr. 2 582 991,00

## Aufwand

### Personalaufwand

Der Personalaufwand ist gegenüber dem Vorjahr um 14,20 Mio. Fr. oder 4,5 % auf 331,46 Mio. Fr. angestiegen. Die ausbezahlten Löhne für Festangestellte, Mietpersonal sowie Lernende entsprachen im Jahresmittel 2678,5 Stellenwerten (Vorjahr 2637,6). Basierend auf der städtischen Lohnentwicklungs-Matrix wurden die Löhne der Mitarbeitenden ab 1. April 2024 individuell erhöht, abhängig von der Lage in einem der fünf Teillohnbänder, der aktuellen nutzbaren Erfahrung sowie von Leistung und Verhalten. Auf den 1. April 2024 wurde zudem die Teuerung gemäss Zürcher Index der Konsumentenpreise von 1,2 % ausgeglichen. Die Löhne lagen deshalb rund 9,96 Mio. Fr. über den Kosten des Vorjahres.

Der Sozialversicherungsaufwand (Arbeitgeberzuschüsse für AHV/IV/EO/ALV, Familienausgleichskasse, Berufliche Vorsorge und Unfallversicherung) basierten auf den geltenden Beitrags-/Prämiensätzen und erhöhten sich gegenüber dem Vorjahr um 2,78 Mio. Fr., insbesondere wegen höheren Beiträgen an die Berufliche Vorsorge. Markante Mehrausgaben innerhalb des Personalaufwandes ergaben sich ausserdem beim übrigen Personalaufwand (+ 2,54 Mio. Fr.), insbesondere wegen höheren Kosten für Weiterbildungen, bei den Dienstbekleidungen und bei den Fahrvergünstigungen für das Personal. Die Kosten für Mietpersonal nahmen hingegen um 0,63 Mio. Fr. ab.

### Sachaufwand

Der Sachaufwand nahm gegenüber dem Vorjahr um 35,86 Mio. Fr. auf 281,13 Mio. Fr. zu, was einer Zunahme von 14,6 % entspricht.

Eine starke Zunahme gab es bei den Kosten für Energie und Entsorgung mit einem Anstieg von insgesamt 10,64 Mio. Fr. auf 38,49 Mio. Fr. Die Traktionsenergie für Schienenfahrzeuge fiel um 8,61 Mio. Fr. höher aus und bei den elektrisch betriebenen Busfahrzeugen waren es 2,93 Mio. Fr. mehr als im Vorjahr. Nebst den höheren Preisen für elektrische Energie trägt die Zunahme an elektrisch betriebenen Busfahrzeugen im Netz dazu bei. Gesamthaft gaben die VBZ im Berichtsjahr 11,54 Mio. Fr. mehr für Traktionsenergie aus, was einer Zunahme von 57,6 % auf 31,59 Mio. Fr. entspricht. Bei den dieselbetriebenen Linienfahrzeugen hingegen nahm der Aufwand für Treibstoffe im Jahr 2024 um 1,02 Mio. Fr. auf 2,94 Mio. Fr. ab.

Der Fahrzeugaufwand ist um 1,25 Mio. Fr. auf 31,22 Mio. Fr. angestiegen, während beim Betriebsaufwand ein Rückgang um 0,89 Mio. Fr. auf 20,23 Mio. Fr. zu verzeichnen ist. Der Verwaltungs- und Informatikaufwand fiel um 0,30 Mio. Fr. höher als im Vorjahr aus. Bei Büromaterial, Telefon und Portokosten blieben die Kosten auf dem Vorjahresniveau. Die Ausgaben für Honorare/Beratungen sowie Planungs- und Projektierungsarbeiten Dritter konnten um 0,63 Mio. Fr. auf 1,89 Mio. Fr. reduziert werden. Bei den IT-Ausgaben sticht heraus, dass die Kosten für IT-Benutzungskosten von 7,56 Mio. Fr. auf 8,61 Mio. Fr. um 1,05 Mio. Fr. und die Kosten für Lizenzen und Wartung von 5,59 Mio. Fr. auf 6,40 Mio. Fr. um 0,81 Mio. Fr. angestiegen sind. Dagegen stehen Kostenreduktionen bei der Beratung und Entwicklung von Hard- und Software im Umfang von 1,02 Mio. Fr. auf 1,18 Mio. Fr.

Den Kosten beim Einkauf von Transportleistungen liegt das Fahrplanangebot des Zürcher Verkehrsverbundes sowie dessen Basiskalkulation zugrunde. Im Vergleich zum Vorjahr blieben die Kosten hier beinahe unverändert bei 32,34 Mio. Fr.

Der Anstieg beim Werbeaufwand um 0,26 Mio. Fr. auf 8,21 Mio. Fr. ist fast ausschliesslich auf die Position Aufwand für Aufträge/Verkäufe an Dritte zurückzuführen, welche um 0,47 Mio. Fr. auf 5,50 Mio. Fr. zunahm. Die restlichen Positionen im Werbeaufwand blieben weitgehend auf Vorjahresniveau, nur beim Unternehmensmarketing konnten die Kosten um 0,31 Mio. Fr. gesenkt werden.

### Kapitalkosten

Die Abschreibungen erhöhten sich insgesamt um 17,33 Mio. Fr. auf 101,18 Mio. Fr. aufgrund der insgesamt höheren Anlagenwerte sowie von in Absprache mit dem ZVV vorgenommenen ausserplanmässigen Abschreibungen aufgrund verkürzter Nutzungsdauern von diversen Anlagen.

Der Finanzerfolg basiert auf der Verzinsung des Kontokorrents mit der Finanzverwaltung der Stadt Zürich. Durch das veränderte Zinsumfeld und zusätzliche Verschuldung aus Investitionstätigkeiten erhöhte sich der Finanzierungsaufwand um 6,72 Mio. Fr. auf total 21,41 Mio. Fr.

### Ertrag

Die Nebenerträge, welche vollumfänglich dem ZVV zurückgeführt werden, gingen im Berichtsjahr um 0,92 Mio. Fr. auf 78,18 Mio. Fr. zurück.

Die Dienstleistungserlöse lagen mit 33,15 Mio. Fr. um 0,49 Mio. Fr. unter dem Vorjahreswert. Die Infrastrukturbenutzungsgebühren sind leicht gestiegen, dafür haben der Dienstleistungsertrag und der Personenverkehrsertrag abgenommen.

Der übrige Ertrag sank um 0,81 Mio. Fr. auf 33,44 Mio. Fr. Innerhalb dieser Kontengruppe legten die Werbeerträge um 0,33 Mio. Fr. auf 24,85 Mio. Fr. zu, dafür blieben die Mieterträge fast unverändert bei 3,71 Mio. Fr. Die Entschädigungen aus Personen- und Sachschäden verzeichneten nach einem Rückgang im Vorjahr nun einen Zuwachs von 0,24 Mio. Fr. auf 4,12 Mio. Fr. Auf dem Konto sons-

tige Erträge waren im Vorjahr noch einmalige Fondsbeiträge für das Strassennetz angefallen – ohne diese ging der sonstige Ertrag auf 0,75 Fr. zurück.

Die Eigenleistungen für Bauten und Lagerrechnung stiegen in der Berichtsperiode von 11,21 Mio. Fr. um 0,38 Mio. Fr. auf 11,59 Mio. Fr.

### Bilanz

Die Bilanzsumme hat sich um 59,48 Mio. Fr. auf 1427,90 Mio. Fr. erhöht, was 4,3 % entspricht. Die Hochbauten sind bei der kantonalen Gebäudeversicherungsanstalt mit 672,30 Mio. Fr. und die übrigen Sachanlagen mit 1297,30 Mio. Fr. bei der Privatassekuranz versichert.

Der Buchwert der Anlagerechnung (ohne unvollendete Bauten) erhöhte sich um 60,22 Mio. Fr. auf 1152,20 Mio. Fr. Es stehen Anlagenausgaben von brutto 139,37 Mio. Fr. und Anlageeinnahmen von 4,20 Mio. Fr. gegenüber. Es wurden ordentliche Abschreibungen von 74,74 Mio. Fr. und betriebsbedingte Ausrangierungen-/Anlagenbereinigungen und ausserplanmässige Abschreibungen von 14,88 Mio. Fr. getätigt.

Auf den 31. Dezember 2024 waren Bauprojekte in Höhe von 175,96 Mio. Fr. (Vorjahr 190,63 Mio. Fr.) unvollendet.

Das Umlaufvermögen als Total nahm um 13,93 Mio. Fr. auf 99,73 Mio. Fr. zu. Guthaben aus Lieferungen und Leistungen nahmen um 4,61 Mio. Fr. auf 14,96 Mio. Fr. ab.

Die starke Zunahme bei den aktiven Rechnungsabgrenzungen um 10,19 Mio. Fr. auf 11,56 Mio. Fr. erklärt sich durch das Guthaben der Nachkalkulation des Leistungsentgeltes vom Zürcher Verkehrsverbund. Die nachkalkulierten Werte werden jeweils im 1. Quartal des Folgejahres ausbezahlt. Die aktiven Rechnungsabgrenzungen beinhalten des Weiteren ausstehende Unfallgelder, Rückerstattungen der Oberzolldirektion sowie die Abgrenzung von Drittaufträgen. Gegenüber dem Vorjahr verzeichnete das Waren-/Materiallager (Konto Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen) eine Zunahme um 8,20 Mio. Fr. auf 73,00 Mio. Fr.

Im Anlagevermögen ist ein Anstieg von 45,55 Mio. Fr. auf 1328,17 Mio. Fr. zu verzeichnen. Während sich die Anlagen Verkehr lediglich um 3,94 Mio. Fr. auf 307,25 Mio. Fr. verändern, ergibt sich bei den Anlagen Infrastruktur ein Zuwachs von 34,20 Mio. Fr. auf 726,36 Mio. Fr. und bei den Liegenschaften eine Steigerung um 7,41 Mio. Fr. auf 294,55 Mio. Fr.

Auf der Passivseite steigt das kurzfristige Fremdkapital um 69,17 Mio. Fr. auf 1403,30 Mio. Fr. an. Die Schuld an die Stadtkasse mit Stichtag 31. Dezember 2024 lag mit 1317,04 Mio. Fr. um 57,81 Mio. Fr. über dem Vorjahreswert. Die Zunahme begründet sich vor allem mit der Erhöhung des Anlagevermögens.

Die Investitionszahlungen der öffentlichen Hand enthalten Beiträge für die Elektrifizierung der Linien 69 und 80 und die Tramverbindung Affoltern. Gesamthaft belaufen sich die Investitionszahlungen Ende 2024 auf 13,69 Mio. Fr.

Die ausstehenden Lieferantenverbindlichkeiten stiegen im Jahr 2024 um 21,61 Mio. Fr. auf 63,37 Mio. Fr. Die übrigen kurzfristigen Verbindlichkeiten nahmen um 0,48 Mio. Fr. auf 1,04 Mio. Fr. ab.

Die passiven Rechnungsabgrenzungen und kurzfristigen Rückstellungen reduzierten sich um 13,85 Mio. Fr. und beinhalten neben anderen Positionen bilanzierte Ruhetage sowie Ferien-, Überzeit- und weitere Guthaben des Personals. Die insgesamt starke Abnahme begründet sich mit der Nachkalkulation des Leistungsentgeltes vom ZVV – im Jahr 2023 bestand hier noch eine Zahlschuld, welche 2024 nun ein Guthaben ist. Weiter sind in den kurzfristigen Rückstellungen Positionen für Rostsanierungen und Schadstoffe sowie ausstehende Personalverbindlichkeiten von 5,22 Mio. Fr. enthalten.

Die Reserven nahmen per 31. Dezember 2024 um die eingangs aufgelisteten Entnahmen und Zuweisungen im Total um 9,68 Mio. Fr. auf 24,37 Mio. Fr. ab.

# JAHRESRECHNUNG

## Erfolgsrechnung Verkehrsbetriebe Zürich nach Kontenplan ZVV (ab 2018)

Unternehmensbereich Finanzen und Services

Ertrag	CHF IST 2024	CHF IST 2023
<b>3 Betrieblicher Ertrag aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>-601 351 728,63</b>	<b>-563 911 275,26</b>
<b>34 Dienstleistungserlöse</b>	<b>-33 149 152,95</b>	<b>-33 640 670,21</b>
340 Personenverkehrsertrag	-15 112 780,57	-15 465 747,68
342 Dienstleistungsertrag	-15 218 801,93	-15 692 835,83
343 Treibstoffzollrückerstattungen	-1 363 010,45	-1 339 303,72
344 Infrastrukturbenützungsgebühren	-1 454 560,00	-1 142 782,98
<b>35 Leistungsentgelt Zürcher Verkehrsverbund</b>	<b>-601 351 728,63</b>	<b>-563 911 275,26</b>
<b>36 Übrige Erträge</b>	<b>-33 442 720,73</b>	<b>-34 249 624,40</b>
360 Werbeerträge	-24 852 937,69	-24 522 807,02
361 Mieterträge	-3 710 726,27	-3 776 671,47
363 Entschädigung aus Personen- und Sachschäden	-4 124 820,09	-3 883 093,90
365 Sonstige Erträge	-754 236,68	-2 067 052,01
<b>37 Eigenleistungen</b>	<b>-11 586 927,07</b>	<b>-11 210 063,01</b>
<b>38 Nebenertragsablieferung an den Zürcher Verkehrsverbund</b>	<b>78 178 800,75</b>	<b>79 100 357,62</b>

Aufwand	CHF IST 2024	CHF IST 2023
<b>5 Personalaufwand</b>	<b>331 460 079,58</b>	<b>317 263 646,85</b>
50 Lohnaufwand	250 751 667,34	240 793 246,30
51 Überzeitentschädigungen	262 570,90	275 539,20
52 Zulagen	13 608 164,45	14 013 703,20
53 Sozialversicherungsaufwand	54 277 834,25	51 495 905,25
54 Rückerstattungen von Sozialversicherungen	-3 131 300,38	-3 097 874,65
55 Übriger Personalaufwand	15 146 307,88	12 605 197,14
59 Mietpersonal	544 835,14	1 177 930,41
<b>6 Sachaufwand</b>	<b>281 125 177,26</b>	<b>245 269 336,32</b>
60 Raumaufwand	4 624 544,84	4 440 384,85
61 Betriebsaufwand	20 230 697,86	21 123 216,79
62 Fahrzeugaufwand	31 219 801,12	29 966 112,40
63 Sachversicherungen, Abgaben, Gebühren, Bewilligungen	1 812 176,98	1 762 904,16
64 Energie- und Entsorgungsaufwand	38 490 951,69	27 850 744,69
65 Verwaltungs- und Informatikaufwand	21 606 594,35	21 304 513,47
66 Werbeaufwand	8 213 322,25	7 953 741,69
67 Einkauf von Transportleistungen	32 342 005,60	32 334 417,32
68 Abschreibungen	101 178 414,65	83 848 994,95
69 Finanzerfolg	21 406 667,92	14 684 306,00

**Erfolgsrechnung Verkehrsbetriebe Zürich nach Kontenplan ZVV (ab 2018)**

Unternehmensbereich Finanzen und Services

<b>Betriebserfolgsrechnung</b>		<b>CHF IST 2024</b>	<b>CHF IST 2023</b>
<b>3</b>	Betrieblicher Ertrag aus Lieferungen und Leistungen	-601 351 728,63	-563 911 275,26
<b>5</b>	Personalaufwand	331 460 079,58	317 263 646,85
<b>6</b>	Sachaufwand	281 125 177,26	245 269 336,32
	<b>Betriebserfolg</b>	<b>11 233 528,21</b>	<b>-1 378 292,09</b>

<b>Betriebsfremder Erfolg und Abschluss</b>		<b>CHF IST 2024</b>	<b>CHF IST 2023</b>
<b>8</b>	<b>Betriebsfremder und ausserordentlicher Erfolg</b>	<b>-1 549 511,63</b>	<b>139 393,34</b>
<b>80</b>	Betriebsfremder Erfolg	-192 646,63	-196 938,80
<b>85</b>	Ausserordentlicher Erfolg	-1 356 865,00	336 332,14
<b>9</b>	<b>Abschluss</b>	<b>-9 684 016,58</b>	<b>1 238 898,75</b>
<b>92</b>	Gewinnverwendung	-9 684 016,58	1 238 898,75

# BILANZ

## Bilanz Verkehrsbetriebe Zürich nach Kontenplan ZVV (ab 2018)

Unternehmensbereich Finanzen und Services

	2024 CHF	2023 CHF
<b>1 Aktiven</b>	<b>1 427 900 265,94</b>	<b>1 368 418 135,27</b>
<b>10 Umlaufvermögen</b>	<b>99 728 214,70</b>	<b>85 796 120,27</b>
<b>100 Flüssige Mittel</b>	<b>36 920,55</b>	<b>36 960,95</b>
<b>110 Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>14 960 316,07</b>	<b>19 568 879,89</b>
<b>114 Übrige kurzfristige Forderungen</b>	<b>158 058,94</b>	<b>5 578,67</b>
<b>120 Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen</b>	<b>72 998 207,09</b>	<b>64 795 023,31</b>
<b>130 Aktive Rechnungsabgrenzungen</b>	<b>11 556 202,67</b>	<b>1 363 168,27</b>
<b>14 Anlagevermögen</b>	<b>1 328 172 051,24</b>	<b>1 282 622 015,00</b>
<b>148 Beteiligungen</b>	<b>10 000,00</b>	<b>10 000,00</b>
<b>150 Anlagen Infrastruktur</b>	<b>726 357 117,24</b>	<b>692 158 549,00</b>
1501 Anlagen Infrastruktur	1 391 901 420,00	1 327 843 582,00
1502 Wertberichtigungen Anlagen Infrastruktur	-784 243 302,76	-769 483 033,00
1505 Anlagen im Bau Infrastruktur	118 699 000,00	133 798 000,00
<b>151 Anlagen Verkehr</b>	<b>307 253 210,00</b>	<b>303 310 432,00</b>
1511 Anlagen Verkehr	525 513 215,00	487 433 215,00
1512 Wertberichtigungen Anlagen Verkehr	-234 633 505,00	-213 685 583,00
1515 Anlagen im Bau Verkehr	16 373 500,00	29 562 800,00
<b>160 Liegenschaften</b>	<b>294 551 724,00</b>	<b>287 143 034,00</b>

	2024 CHF	2023 CHF
<b>2 Passiven</b>	<b>-1 427 900 265,94</b>	<b>-1 368 418 135,27</b>
<b>20 Kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>-1 403 303 030,56</b>	<b>-1 334 136 883,31</b>
<b>200 Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>-63 367 554,96</b>	<b>-41 754 981,26</b>
<b>210 Kfr. verzinsliche Verbindlichkeiten / KK Stadt</b>	<b>-1 317 044 210,76</b>	<b>-1 259 230 946,94</b>
<b>220 Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten</b>	<b>-14 722 413,88</b>	<b>-11 130 287,22</b>
<b>2200 Übrige kfr. Verbindlichkeiten staatliche Stellen</b>	<b>-13 686 900,00</b>	<b>-9 610 400,00</b>
<b>2210 Übrige kfr. Verbindlichkeiten Dritte (unverzinslich)</b>	<b>-1 035 513,88</b>	<b>-1 519 887,22</b>
<b>230 Passive Abgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen</b>	<b>-8 168 850,96</b>	<b>-22 020 667,89</b>
<b>24 Langfristiges Fremdkapital</b>	<b>-231 843,00</b>	<b>-231 843,00</b>
<b>250 Langfristige Darlehen</b>	<b>-231 843,00</b>	<b>-231 843,00</b>
<b>28 Eigenkapital</b>	<b>-24 365 392,38</b>	<b>-34 049 408,96</b>
<b>290 Reserven</b>	<b>-24 365 392,38</b>	<b>-34 049 408,96</b>
<b>208200 Freie Spezialreserve</b>	<b>-7 742 107,28</b>	<b>-8 222 210,28</b>
<b>208300 Freie Reserve Conv. Store</b>	<b>-1 154 956,98</b>	<b>-962 310,35</b>
<b>208100 Gebundene Spezialreserve</b>	<b>-9 133 519,12</b>	<b>-21 113 070,33</b>
<b>208500 Spezialreserve Regionalverkehr Art. 36 PBG</b>	<b>-6 334 809,00</b>	<b>-3 751 818,00</b>

# ANHANG ZUR BILANZ

## Anhang zur Bilanz Verkehrsbetriebe Zürich (gem. Verordnung 742.221 UVEK)

Unternehmensbereich Finanzen und Services

	2024 Mio. CHF	2023 Mio. CHF
<b>Brandversicherungswerte</b>		
Hochbauten	672,3	618,9
Übrige Sachanlagen	1 297,3	1 312,0
<b>Betriebshaftpflichtversicherung</b>		
Personen- und Sachschäden pro Ereignis (Zweifachgarantie)	50,0	100,0
<b>EDV-Versicherung</b>		
Datenausfall-Versicherung / <b>ab 2023 über OIZ versichert</b>	0,0	0,0
<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	<b>-231 843,0</b>	<b>-231 843,0</b>

	CHF	
<b>Investitionsbeiträge der öffentlichen Hand</b>	<b>13 686 900</b>	
Elektrifizierung Linie 69	3 280 800	
Elektrifizierung Linie 80	1 649 900	
Tramverbindung Affoltern	8 756 200	

### Eventualverpflichtung per 31.12.2024

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

**Eidgenössische Steuerverwaltung (ESTV)  
Handhabung MWST-Thematik bei Fahrvergünstigung des Personal-Generalabonnements (FVP-GA) für Angehörige und Rentner\*innen**

Klärung der Sachlage durch den ZVV mit Alliance SwissPass (ASP) und Verband öffentlicher Verkehr (VöV) sowie anlässlich der anstehenden MWST-Revision beim ZVV durch die ESTV im Jahr 2025. Die latente Steuer im Umfang von ca. 1 Mio. Fr. würde mit grosser Wahrscheinlichkeit vom ZVV der VBZ über das Leistungsentgelt 2025 über die Nachkalkulation vergütet.

**Leistungsentgelt Verkehrsverbund  
(Abgeltung Verkehrsbetriebe Zürich Fahrplanjahr 2023; Angebotsvereinbarung 0346/13/2024)**

Für die abgeltungsberechtigten Linien der Verkehrsbetriebe Zürich wurde am 22. Mai 2024 eine Abgeltungsvereinbarung mit dem Bundesamt für Verkehr (BAV) abgeschlossen. Diese Vereinbarung sieht ungedeckte Kosten von 14 104 269 Fr. (Bundesanteil 4 699 031 Fr. und Kantonsanteil 9 405 238 Fr.) vor, welche den Verkehrsbetrieben Zürich über das Leistungsentgelt des Zürcher Verkehrsverbundes bereits im Jahr 2024 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 2025, erfolgen.

**Bundesamt für Verkehr (BAV)**

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

Das BAV prüft die genehmigten Rechnungen der Unternehmen, die vom Bund Finanzhilfen oder Abgeltungen nach dem Eisenbahn- oder dem Personenbeförderungsgesetz erhalten, periodisch oder nach Bedarf. Der Befund der Prüfung liegt zum Zeitpunkt der Publikation des Geschäftsberichts noch nicht vor.



Verkehrsbetriebe Zürich  
Luggwegstrasse 65, 8048 Zürich  
Telefon 044 411 41 11  
[www.vbz.ch](http://www.vbz.ch)