

# VBZ Geschäftsbericht 2023

**Industrielle Betriebe der Stadt Zürich**

**Vorsteher**

Stadtrat Michael Baumer

**Verkehrsbetriebe Zürich**

**Direktion**

Dr. Marco Lüthi, Direktor

**Finanzen**

Markus Dolder, Vizedirektor

**Betrieb**

Daniel Issler, Vizedirektor

**Markt**

Thomas Hablützel, Vizedirektor

**Kommunikation**

Silvia Behofsits, Vizedirektorin

**Technik**

Christoph Rütimann, Vizedirektor

**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)

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

 [/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)



14



Ring frei für  
Zürichs Mobilitätszukunft

Erfahren Sie jetzt alles über Zürichs  
öV-Netz der Zukunft:



[vbz2040.ch](http://vbz2040.ch)



<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>NETZ- UND MARKTENTWICKLUNG</b>	<b>12</b>
Nutzen für die Kundschaft	12
Angebot	14
Produkte und Dienstleistungen	17
Kund*innen-Sicht und -Zufriedenheit	17
Verkauf und Dienstleistungen für den Zürcher Verkehrsverbund ZVV	17
<b>MITUNTERNEHMER*INNEN</b>	<b>21</b>
<b>VBZ IM DIALOG</b>	<b>22</b>
Besucherwesen	22
Schulreferentendienst	22
Sicherheit und Prävention	22
Digitale Kommunikation	22
<b>SUBSTANZERHALTUNG</b>	<b>24</b>
Digitales Planen, Bauen und Betreiben	24
<b>FAHRZEUGE, SYSTEME UND ANLAGEN</b>	<b>25</b>
<b>UMWELT UND ENERGIE</b>	<b>27</b>
<b>KENNZAHLEN</b>	<b>32</b>
<b>VBZONLINE.CH</b>	<b>34</b>
<b>WIRTSCHAFTLICHKEIT</b>	<b>36</b>
<b>RECHNUNG</b>	<b>40</b>
Jahresrechnung	40
Bilanz	42
Anhang zur Bilanz	44



# VORWORT

## **Die Gesamtplanung zur Bereitstellung und Qualität des künftigen VBZ-Angebots bildet die zentrale Grundlage für strategische Entscheide und die Steuerung des Unternehmens.**

2023 wurde die neue VBZ-Strategie mit einer neuen Vision und Mission sowie acht strategischen Handlungsfeldern verabschiedet. Die Unternehmensstrategie gibt für alle VBZ-Mitarbeiter\*innen den Rahmen vor und dient als Richtschnur für die tägliche Arbeit. Gleichzeitig haben die VBZ ihre Werte überprüft und weiterentwickelt: menschlich, offen, verlässlich, engagiert – diese vier Werte bilden neu die Basis für das gemeinsame Tun. Wertvorstellungen sind innere Haltungen und unterstützen den Umgang miteinander und fliessen direkt in die Unternehmenskultur.

Ein besonderes Augenmerk wird auf die Gesamtplanung gelegt, bei der es um die Bereitstellung und die Qualität des künftigen VBZ-Angebots geht. Diese muss über Jahre, teilweise sogar Jahrzehnte vor Inbetriebnahme initiiert werden. Die grösste Herausforderung besteht darin die komplexen Zusammenhänge und Abhängigkeiten von Angebot, Rollmaterial, Infrastruktur, Personal und Finanzen zu erkennen und das Ganze so aufeinander abzustimmen, dass eine reibungslos funktionierende und qualitativ hochstehende VBZ-Leistung entsteht. Diese Gesamtplanung stellt die zentrale Grundlage für strategische Entscheide und für die Steuerung des Unternehmens dar.

Im Jahr 2023 verzeichneten die VBZ total rund 298 Millionen Einsteiger\*innen, was insgesamt einer Zunahme um rund 11 Prozent gegenüber dem Vorjahr 2022 entspricht. Entsprechend mehr Personenkilometer wurden gefahren, nämlich 9,7 Prozent mehr als noch im Vorjahr. Trotz des anhaltenden Trends zu Home-office nimmt die Zahl der Einsteiger\*innen im ÖV zu. Die Zunahme erfolgte sowohl bei Tram und Bus wie auch in Stadt und Region. Rund 638 Millionen Personenkilometer wurden gefahren, im Vorjahr waren es 581,5 Millionen gewesen.

Um dem erwarteten Bevölkerungswachstum in der Stadt Zürich gerecht zu werden, soll der öffentliche Verkehr im Rahmen der Netzentwicklungsstrategie 2040 weiter ausgebaut werden. Die Strategie wurde im Jahr 2023 finalisiert und genehmigt. Das nächste Ausbauprojekt ist eine rund vier Kilometer lange Tramlinie nach Zürich-Affoltern mit Neugestaltung der Wehntalerstrasse vom Brunnenhof bis Holzerhurd. Die VBZ haben das Auflageprojekt als Grundlage für den Start des Bewilligungsverfahrens abgeschlossen.

Ich freue mich sehr, dass wir mit Daniel Issler einen ausgewiesenen ÖV-Kenner für die Geschäftsleitung gewinnen konnten. Er hat ab November 2023 die Leitung im Unternehmensbereich Betrieb übernommen. Die Personalsituation im öffentlichen Verkehr ist und bleibt angespannt. Um die kurzfristigen Kursausfälle weiter zu reduzieren und den Fahrgästen eine erhöhte Planungssicherheit zu bieten, mussten die VBZ punktuelle Angebotsreduktionen im Fahrplanjahr 2024 vornehmen. Es konnten in der Zwischenzeit verschiedene Massnahmen umgesetzt werden, z. B. Verbesserungen bei den Schichtlagen durch die Revision der Betrieblichen Vereinbarung, Betriebliches Gesundheitsmanagement oder weitergehende Massnahmen zur Verbesserung der Arbeitsattraktivität. Zusätzlich wurde ein Schwerpunkt im Bereich Personalmarketing und bei der Ausbildung gelegt, um flexibler mehr Personal ausbilden zu können. Wir sind deshalb zuversichtlich, dass sich die Situation wieder normalisiert.

Und zum Schluss noch erfreuliche Entwicklungen im Fahrzeugbereich: Der ZVV und der Zürcher Stadtrat haben die finanziellen Mittel für den Kauf der neuen Seilbahn Rigiblick freigegeben. Die VBZ konnten somit im Juli 2023 den Werkvertrag mit Garaventa zur Herstellung der neuen Bahn unterzeichnen. Die neue Bahn nimmt voraussichtlich im Sommer 2025 ihren Betrieb auf. Bis Ende 2023 sind 55 von den total 110 bestellten Flexity-Trams geliefert worden. Die Verlässlichkeit der Fahrzeuge ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen.

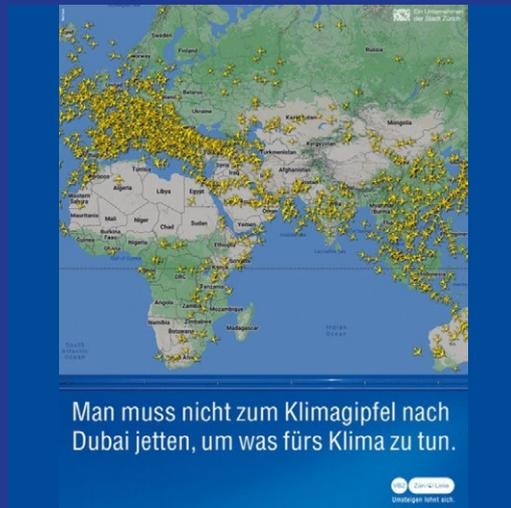
Ich danke unseren Partnern in der Stadt und im Kanton Zürich sowie unseren Sozialpartnern für die gute Zusammenarbeit sowie allen Mitarbeiter\*innen für den engagierten Einsatz.

Dr. Marco Lüthi



Direktor

# Impressionen aus unserem Instagram-Account



Z





Das Plangenehmigungsgesuch für das Projekt Tram Affoltern wurde beim Bundesamt für Verkehr eingereicht.



# 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-Transport Zürich. Im Auftrag der Verkehrsbetriebe Glattal erbringen sie die Fahrleistung für die Glattalbahn.

Mit dem «Tramnetz Süd» wird die Kapazität zwischen Stadelhofen und Rehalp in den Stosszeiten verdoppelt.

VBZ



Linienetz Stadt Zürich 2026 - Entwurf gemäss FPV 25/26

**Legende**

- Tram-/Buslinie
- Trolleybuslinie
- Quartierbuslinie
- Regionalbuslinie
- Betrieb nur zur HVZ
- Betrieb nur zeitweise
- Tram (Tunnel)
- S-Bahn
- S-Bahn (Tunnel)



# JAHRESSCHWERPUNKTE

## **Transport von ausrangierten Tram 2000 in die Ukraine**

Im Rahmen der wirtschaftlichen Zusammenarbeit mit der Ukraine organisiert und transportiert das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) den Transport von ausgemusterten, aber voll einsatzfähigen Trams in die Ukraine. Eine Vereinbarung zwischen den VBZ und dem SECO sieht vor, insgesamt 35 Fahrzeuge vom Typ Tram 2000 nach Vinnitsa zu senden, wo sie noch 12–15 Jahre betrieben werden können. Die ersten 8 Fahrzeuge wurden im Zwischenlager in Dielsdorf aufgeladen und mit dem Zug in die Ukraine transportiert.

## **Einschränkungen beim Angebot**

Die im Januar 2023 eingeführten Einschränkungen beim Angebot der VBZ konnten per 7. Mai 2023 aufgehoben werden, da sich die krankheitsbedingten Ausfälle beim Fahrdienstpersonal zwischenzeitlich wieder etwas stabilisiert hatten. Leider konnte sich die Situation aber nicht nachhaltig verbessern, sodass es zu weiteren Ausfällen einzelner Kurse im ganzen Netz kam. Um diese kurzfristigen Kursausfälle weiter zu reduzieren und den Fahrgästen eine erhöhte Planungssicherheit zu bieten, nahmen die VBZ mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2023 punktuelle Angebotsreduktionen im Fahrplanjahr 2024 vor. Zudem wurden die Aktivitäten in der Personalrekrutierung und Ausbildung weiter verstärkt.

## **Grünes Licht für neue Seilbahn Rigiblick**

Der ZVV und der Stadtrat der Stadt Zürich haben die finanziellen Mittel für den Kauf der neuen Seilbahn Rigiblick freigegeben. Die VBZ konnten somit den Werkvertrag mit Garaventa zur Herstel-

lung der neuen Bahn unterzeichnen. Neben der Inbetriebnahme der neuen Seilbahn werden auch die zugehörigen Haltestellen modernisiert. Die neue Bahn nimmt voraussichtlich im Sommer 2025 ihren Betrieb auf.

## **Tramtangente Nord**

Um dem erwarteten Bevölkerungswachstum im Westen und Norden der Stadt Zürich gerecht zu werden, wird der öffentliche Verkehr weiter ausgebaut. Einer der Schwerpunkte ist die Tramtangente Nord zur Erschliessung des städtischen Entwicklungsgebiets in Zürich-Nord. Das Projekt ist Bestandteil der Netzentwicklungsstrategie 2040.

## **Tram Affoltern**

Das Projekt Tram Affoltern hat einen weiteren Meilenstein erreicht. Mitte November 2023 reichten die VBZ beim Bundesamt für Verkehr das Plan-genehmigungsgesuch ein. Das Bauprojekt wurde abgeschlossen, die öffentliche Auflage ist nach Ostern 2024 geplant. Der Baustart soll plangemäss 2026 erfolgen, die Inbetriebnahme wird Ende 2029 angestrebt.

## **«Tramnetz Süd»**

Die VBZ treiben den Ausbau des ÖV-Angebots gezielt voran: Um dem steigenden Mobilitätsbedürfnis im wachsenden Gesundheitscluster Lengg Rechnung zu tragen, erhöhen die VBZ ab dem Fahrplanjahr 2026 die Kapazität zwischen Stadelhofen und Rehalp. Mittelfristig bringt das Tram Affoltern für die wachsende Region in Zürich-Nord mehr Kapazitäten. Langfristig wird mit der Netzentwicklungsstrategie 2040 ein ÖV-Ringsystem das Stadtzentrum entlasten.

# NETZ- UND MARKTENTWICKLUNG

## Der Stadtrat hat die Netzentwicklungsstrategie 2040 (NES 2040) genehmigt.

### Pilotprojekt Pikmi erfolgreich abgeschlossen

Die VBZ testeten zusammen mit der Dienstabteilung Verkehr und dem Tiefbauamt der Stadt Zürich in einem Pilotprojekt erstmals das Potenzial eines städtischen On-Demand-Angebots in den Quartieren Altstetten, Albisrieden und Wiedikon. Das innovative Angebot wurde von den Fahrgästen positiv bewertet, insbesondere seine Flexibilität, die kurzen Reisezeiten und das freundliche Fahrpersonal. Aufgrund der hohen Kosten wird das Projekt aktuell nicht weiter verfolgt.

### Bilanz des Pilotprojekts ZüriMobil

Der dreijährige Pilotbetrieb der ZüriMobil-App für multimodale Mobilität in der Stadt Zürich endete planmässig Ende Juli 2023. Die verantwortlichen Dienstabteilungen konnten eine Vielzahl von Erkenntnissen gewinnen.

### Netzentwicklungsstrategie 2040

Ende 2023 hat der Stadtrat die Netzentwicklungsstrategie 2040 (NES 2040) genehmigt. Aufgrund der aktuellen Stadtentwicklung und steigenden Ansprüchen an den öffentlichen Strassenraum hat das Zürcher Tram- und Busnetz an verschiedenen Knotenpunkten seine Leistungsfähigkeit erreicht. Die geplante Verdichtung der Stadt verstärkt den Handlungsbedarf. Hinzu kommt das städtische Netto-Null-Ziel bis 2040. Um dieses zu erreichen, ist auch eine verstärkte Verlagerung des motorisierten Individualverkehrs auf den elektrifizierten öffentlichen Verkehr (ÖV) notwendig. Die NES 2040 definiert das ÖV-Angebot und daraus den Infrastrukturbedarf, der für die Bewältigung dieser Herausforderungen notwendig ist. Die Arbeiten nehmen die Erkenntnisse des 2021 vorgestellten Zukunftsbildes ÖV 2050 auf, welches das mit der

NES 2040 konkretisierte Ringsystem bereits skizziert hat. In einer ersten Etappe ist neben gezielten Angebotsausbauten und dem bereits geplanten Tram Affoltern vorgesehen, im Norden der Stadt die Tramtangente Nord mitsamt einer stadtgrenzenübergreifenden Tramverlängerung nach Wallisellen oder Dübendorf und im Westen die Tramverbindung Bahnhof Altstetten sowie die Tramspange Hardturm zu realisieren. Voraussetzung dafür ist die rechtzeitige Bereitstellung ausreichender Fahrzeuge sowie Abstellungs- und Instandhaltungsanlagen.

In der zweiten und dritten Etappe werden der innere und dann der äussere Ring vorangetrieben. In einem nächsten Schritt werden für die verschiedenen Korridore Varianten mit unterschiedlichen Linienführungen geprüft.

Mehr Informationen zur NES 2040 unter [vbz2040.ch](https://vbz2040.ch).

### Elektrifizierungsstrategie «eBus Verkehrsbetriebe Zürich»

Die Umsetzung der Elektrifizierungsstrategie der VBZ schreitet rasch voran. Im Berichtsjahr haben die VBZ 7 Batterie-Standardbusse und 21 Batterie-Gelenkbusse in Betrieb genommen. Die Umstellung der Fahrzeugflotte auf rein elektrisch betriebene Busse sieht den vollständigen Ersatz der Dieselmotoren bis 2030 und denjenigen der Diesel-Hybridbusse bis 2035 vor. Im Berichtsjahr liegt der Anteil der Diesel- und Diesel-Hybridbusse in der Busflotte noch bei rund 40 %. Dieser Anteil wird laufend verringert: Die VBZ werden im Verlauf des Jahres 2024 sieben Batterie-Quartierbusse für die Linien 40, 42 und 64 (Lieferung von April bis Juni 2024)

und drei Batterie-Gelenkbusse (Lieferung im Januar 2024) in Betrieb nehmen. Ab Mai 2024 beginnt die Ersatzbeschaffung der Trolleybusse aus dem Jahr 2007. Diese werden anfänglich durch 13 neue Batterietrolleybusse der Technologie Swisstrolley+ ersetzt. Die VBZ haben sich für den Einsatz von Depotlader-Batteriebusen entschieden: Die Fahrzeuge werden jeweils über Nacht in den Garagen aufgeladen. Die Ausrüstung der Busgarage Hardau mit Ladeinfrastruktur konnte fertiggestellt werden und umfasst 75 Ladestationen. Insgesamt wird an den beiden VBZ-Standorten ein etappierter Bau von 195 bis zu 240 Ladestationen realisiert. Der Bau geschieht parallel zu den zu beschaffenden Fahrzeugen. Dementsprechend laufen im Rahmen der Umsetzungsschritte 2024/25 der Elektrobusstrategie die Arbeiten für die Ausrüstung der Bushalle Herdern mit Ladeinfrastruktur. Diese ermöglicht das Laden von Batterie- und Batterie-Trolleybussen auf 30 Abstellplätzen. Weiter treiben die VBZ die Elektrifizierung und Anpassung der Garage Hagenholz auf E-Bus-Betrieb voran.

#### **Transformation Tramflotte**

Bis zum Ende des Berichtsjahres sind 55 der 110 bestellten Flexity Trams bei den VBZ im täglichen Einsatz. Damit konnte einerseits der Anteil niederfluriger Tramkurse erhöht werden und andererseits erfolgt eine Kapazitätssteigerung. Aktuell verkehren diese auf den Linien 2, 4, 11, 13, 14 und 17.

#### **Behindertengerechte Haltestelleninfrastruktur**

Der hindernisfreie Ausbau der Haltestelleninfrastruktur wurde fortgesetzt. Die Tramhaltestellen Waidfussweg, Eschergutweg und Alte Trotte wurden mit hohen Haltekannten ausgebaut. Insgesamt sind damit bereits 142 Tramhaltestellen autonom nutzbar und bei weiteren 27 kann die mobile Rampe mit Personalhilfe genutzt werden.

# ANGEBOT

## Gebiet Stadt Zürich:

Per 10. Dezember 2023 gab es folgende Angebotsanpassungen: An Sonntagen verkehrt die Linie 5 neu ab Betriebsbeginn und damit passend zu den Öffnungszeiten neu bis Zoo statt Kirche Fluntern. Im Zürcher Norden ist das Busliniennetz komplett überarbeitet worden. Die Linien 61 und 62 verkehren in der Hauptverkehrszeit neu im 10'-Takt und ergänzen sich so zum gemeinsamen 5'-Takt. In den übrigen Zeiten fährt die Linie 62 durchgehend und die Linie 61 zu den meisten Zeiten im 15'-Takt statt bisher nur alle 20 oder 30 Minuten. Die Linie 61 wurde zudem bis Wallisellen, Glatt (Ersatzlinie 94) und die Linie 75 wurde bei jeder zweiten Fahrt bis Auzelg Ost (Ersatz der Linie 79) verlängert. Die Linie 37 wurde bis Mühllacker verlängert und eine neue Linie 42 ab Seebach via Glaubtenstrasse zur ETH Hönggerberg im 15'-Takt entlastet die Linie 80 in der Hauptverkehrszeit und schafft neue Direktverbindungen. Mit der Überführung der Linie 64 in einen Rundkurs kann das Gebiet rund um die Überbauung Arnikahof mit einer neuen Haltestelle noch besser erschlossen werden. Zusätzliche Frühverbindungen, z. B. auf der Linie 31, 66 oder 91, wurden ebenfalls eingeführt.

## Nachtnetz

Aufgrund der Massnahmen zur Angebotsanpassung verkehrten die Linien N1 und N12 auf Teilstrecken neu bereits ab etwa 20.30 Uhr zur Entlastung der Linien 31 und 32.

## Gebiet Limmattal:

Nach den grossen Angebotsausbauten auf Dezember 2022 wurden auf Dezember 2023 lediglich kleinere Korrekturen umgesetzt. Zu erwähnen ist der Einsatz von Elektrogelenkbussen auf der Linie 304.

## Gebiet Unterer Pfannenstiel:

Auf der Linie 910 wurden mehrere kleinere Anpassungen wie zusätzliche Fahrten am Abend sowie zur Hauptverkehrszeit am Morgen umgesetzt. Dadurch wurde eine bessere Erschliessung der Freizeitanlage in der Looren erreicht. Die Linie 919 erhielt zusätzliche Fahrten am Samstagmorgen und samstags spätabends.

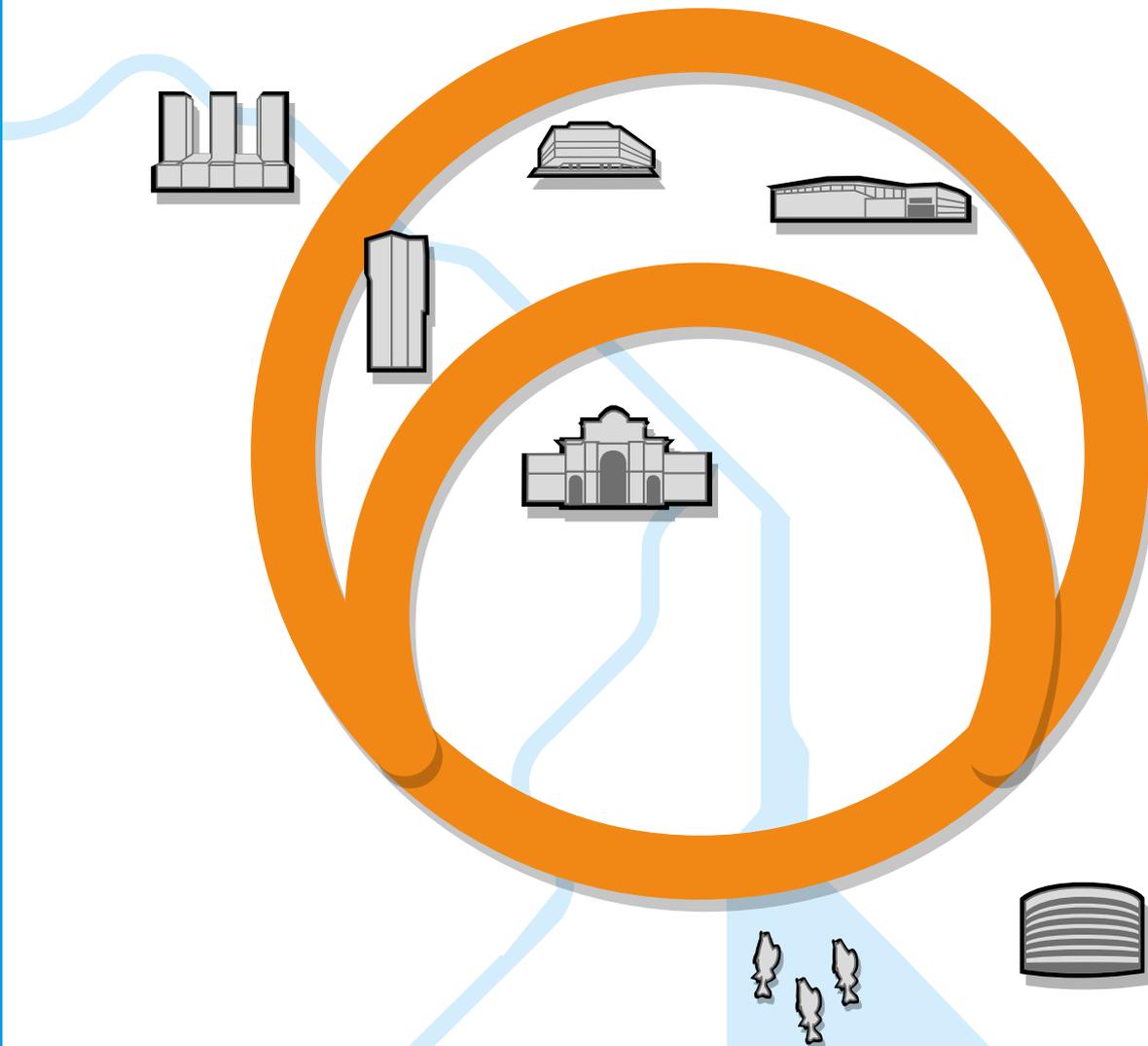
## Gebiet Unterer Zimmerberg:

Mit der Verdichtung der Linie 165 am Samstag und Sonntag zwischen Bürkliplatz und Kilchberg (Lindt&Sprüngli) reagiert die VBZ auf die wachsende Nachfrage am Wochenende im Freizeitverkehr. Unter der Woche fährt der erste Bus der Linie 184 eine halbe Stunde früher von Adliswil nach Wollishofen, sodass am Hauptbahnhof die Fernverkehrszüge ab 06.30 Uhr erreicht werden können. Auf diversen Linien werden neu Elektrobusse eingesetzt.

## Gebiet Oberes Glattal:

Aufgrund hoher Nachfrage werden auf der Linie 701 am Samstag neu Gelenkbusse eingesetzt. Zur Anschlussverbesserung der Linie 743 am Bahnhof Stettbach werden die letzten Kurse vier Minuten später verkehren.

<b>Kennzahlen Fahrgäste und Angebot</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Fahrgäste in Mio. (Einsteiger*innen)</b>	324,71	327,96	224,57	222,00	268,54	<b>297,73</b>
<b>Personen-km (in Mio.)</b>	669,98	681,90	484,31	487,09	581,59	<b>638,12</b>
<b>Fahrleistungen VBZ Stadt in Mio. Wagen-km</b>	29,63	29,09	27,96	27,81	28,03	<b>27,14</b>
<b>Fahrleistungen VBZ Region in Mio. Wagen-km</b>	3,01	3,00	3,12	3,0	3,0	<b>3,24</b>
<b>Fahrleistungen Transportbeauftragte in Mio. Wagen-km</b>	4,56	4,56	4,56	4,67	4,49	<b>4,67</b>
<b>Linienlänge Stadtnetz in km</b>	286,80	287,80	285,55	287,27	287,62	<b>294,37</b>
<b>Linienlänge Regionalnetz in km</b>	221,40	223,80	228,03	228,03	228,03	<b>202,83</b>
<b>Linienlänge Nachtbuslinien in km</b>	186,70	186,60	184,86	184,86	232,21	<b>228,98</b>
<b>Schienefahrzeuge</b>	258	259	267**	267	258	<b>234</b>
<b>Busse (Niederflur)</b>	230	231	239	232	255	<b>256</b>
<b>Busse Transportbeauftragte</b>				75	74	<b>74</b>
**inklusive 2 Mirage						



# Ring frei für Zürichs Mobilitätszukunft

Erfahren Sie jetzt alles über Zürichs  
öV-Netz der Zukunft:



[vbz2040.ch](https://vbz2040.ch)

# PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Produkte und Dienstleistungen	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ticketumsatz total (in Mio. Fr.)</b>	249,1	231,6	152,5	93,9	91,8	91,1	<b>88.8</b>
<b>davon ZVV-Contact Kundencenter</b>	55,1	56,1	50,8	34,8	30,1	31,6	<b>31.5</b>
<b>davon ZVV-Contact Hardau</b>	89,5	69,1	66,9	30,4	3,7	4,1	<b>4.1</b>
<b>davon Ticketautomaten</b>	94,8	93,5	85,9	51,7	51,5	55,1	<b>53.2</b>
<b>Kundenkontakte bei ZVV-Contact Hardau</b>	160'908	172'171	220'451	170'086	119'533	130'012	<b>132'641</b>
<b>davon Kundenreaktionen</b>	13'055	18'071	36'607	39'776	26'065	29'349	<b>21'284</b>
<b>Fundbüro: abgegebene Fundgegenstände</b>	35'569	35'604	38'151	28'503	29'329	35'611	<b>35'938</b>
<b>VBZ TrafficMedia, Umsatz (in Mio. Fr.)</b>	8,54	8,84	8,43	6,50	6,23	7,77	<b>7,90</b>
<b>VBZ Haltestellen-Plakate (in Mio. Fr.)</b>	11,07	10,82	11,67	9,64	11,75	11,80	<b>15,4</b>
<b>VBZ-Extrafahrten, Umsatz (in Mio. Fr.)</b>	1,5	1,5	1,64	0,51	1,22	1,22	<b>1,49</b>

## Kund\*innen-Sicht und -Zufriedenheit

Der ZVV führt jährlich eine Umfrage zur Kund\*innen-Zufriedenheit im gesamten Verbundgebiet durch. Mit 77 von 100 Punkten liegt die Gesamtzufriedenheit der VBZ-Fahrgäste um einen Punkt über dem strategischen ZVV-Ziel von 76 Punkten. Die Leistungen im Trambereich wurden von den Fahrgästen gut und auf einem ähnlichen Niveau wie im Vorjahr bewertet. Im Busbereich fiel die Leistungsbewertung tiefer aus als 2022, insbesondere bei der Pünktlichkeit. Diesen Eindruck können die VBZ durch die Messung der Pünktlichkeit bestätigen. So weisen besonders die Trolleybus-Linien stärkere Verspätungen auf als vor der Pandemie (2019). Die Busse haben wenige Eigentrassen und sind deshalb stärker in das Verkehrsgeschehen eingebunden, was zu vermehrten Verspätungen führt.

## Verkauf und Dienstleistungen für den Zürcher Verkehrsverbund ZVV

Das Customer Value Center (CVC) bündelt seit zwei Jahren die Kontaktkanäle Schalter, Telefon, E-Mail, Kontaktformular, Briefpost, Social Media und Automaten in einer Organisationseinheit. Im vergangenen Jahr startete die VBZ als Pilot den Live Chat Kanal sowie die Co-Browsing Funktion auf der Homepage des ZVV. Mit diesem neuen Angebot wird das Omnichannel-Angebot bedürfnisgerecht laufend weiter ausgebaut. Auf allen Kanälen werden Kund\*innen umfassend zum Thema Mobilität informiert, beraten und für viele Hilfestellungen unterstützt. Angeboten werden dabei sämtliche Fahrausweise des ZVV, des angrenzenden Z-Passes sowie Tickets für das nationale Streckennetz. Auf Überlandlinien können Tickets (noch) direkt beim Fahrpersonal erworben 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 sind es die Verkehrsbetriebe Zürich. Innerhalb des CVC betreiben die VBZ im Auftrag des ZVV den Standort Zürich HB – den Flagship Store des ZVV auf städtischem Gebiet als «ZVV-Contact» für den Schalter-Kontakt. Weil sich der Verkauf immer stärker auf die vom ZVV direkt betriebenen, digitalen Kontaktkanäle wie den ZVV-Webshop oder die ZVV-App verlagert, ist der Verkauf über eine längere Zeitspanne betrachtet an den physischen Standorten (HB Zürich, Albisriederplatz, Paradeplatz und Bellevue) in der Entwicklung rückläufig. In der Summe verantwortete das CVC im Berichtsjahr noch einen Umsatz von 88,79 Millionen Franken. Davon entfallen 31,49 Millionen Franken auf die vier physischen Standorte, 4,14 Millionen Franken auf den Umsatz auf dem Telefonkanal oder über schriftliche Bestellungen und 53,16 Millionen Franken wurde an den Ticketautomaten gelöst. Gesamthaft wurden bei den VBZ 6,7 Millionen Tickets verkauft. Dies entspricht einem Rücklauf von 3 % gegenüber dem Vorjahr. Die Anzahl der Kontakt-Anfragen im ZVV-Contact am Standort Hardau entwickelten sich weiter aufwärts. Insgesamt über alle Kontaktkanäle (Telefon, E-Mail, Social Media, Kontaktformular, Briefpost) wurden im ZVV-Contact Hardau 132'641 Anfragen bearbeitet, im Durchschnitt sind dies wöchentlich 2550 Kontakte, was einer Steigerung von 2 % gegenüber dem Vorjahr entspricht. Diese Anfragen splitten sich thematisch in «Informationsanfragen», in «Beratung & Verkauf», in «Kundenreaktionen», in «Service Après Vente-Leistungen» und in der «Assistenz Digitaler Lösungen». Am Standort ZVV-Contact HB Zürich besuchten uns 149'533 Kund\*innen am Schalter und verlangten nach unseren Dienstleistungen. Dies bedeutet rund 5,5 % mehr Frequenz als im Vorjahr. Die im November 2022 neu angebotene 0800 988 988 hat sich gut etabliert. Die Kund\*innen schätzen diesen Wechsel auf die Gratisnummer.

### Fundbüro

35'938 Fundgegenstände fanden den Weg ins Fundbüro. Dies sind 327 mehr als 2022. Davon konnten 47 % wieder den glücklichen Besitzenden ausgehändigt werden. 36'649 Kund\*innen wurden am Schalter und 14'945 am Telefon betreut. 134'264.40 Franken an Fundgeld wurde abgegeben. Die Gebühreneinnahmen betragen 184'96.60 Franken. Den ehrlichen Finder\*innen konnten 24'390.00 Franken ausbezahlt werden. Die Express-Suche war 374-mal erfolgreich. Auf dem EDV-Tool Easyfind wurden 16'541 Verlustmeldungen deponiert. Die Stapo-Gant wurde zwei Mal durchgeführt.

### TrafficMedia, Verkehrsmittelwerbung

Die Verkehrsmittelwerbung befindet sich auch im Jahr 2023 in einem sehr volatilen und herausfordernden Werbemarkt. Dies manifestierte sich in einer sehr vorsichtigen Auftragsvergabe sowie in kurzfristigen Buchungen. Erfreulicherweise war die Nachfrage im Jahr 2023 zu den Tram-Vollbemalungen weiterhin hoch. Praktisch jeden Monat wurde die maximale Anzahl von sieben Tram-Vollbemalungen verkauft. Speziell zu erwähnen ist, dass neue Branchen gewonnen werden konnten. Zum ersten Mal konnte eine Vollbemalung im «Luxussegment» verkauft werden. Ebenfalls gelang es, im Jahr 2023 eine erste Flexity-Vollbemalung zu verkaufen. Im Bereich der Aussenwerbung konnte insgesamt ein gutes Resultat erzielt werden. Dies entspricht einer Umsatzzunahme von 1,3 %, was einem Gesamtumsatz von 4,8 Millionen Franken entspricht. Im Innen-Werbebereich konnte die Umsatzsituation gegenüber dem Vorjahr um 5,2 % gesteigert werden. Insgesamt hat die TrafficMedia einen Umsatz von 7,9 Millionen Franken erreicht, was einer Zunahme von 1,8 % entspricht.

### Veranstaltungskooperationen

Durch die über sechzig Kooperationen mit diversen Veranstaltungen im Bereich Kultur, Sport und Unterhaltung konnten im Jahr 2023 über eine Million Besuchende erreicht werden. Somit konnte ein wichtiger Beitrag zur ÖV-Nutzung in den Nebenverkehrszeiten geleistet werden. Insgesamt wurde das Volumen an Veranstaltungskooperationen im Vergleich zum Vorjahr um 20 % übertroffen. Bei Werbung, die von den Veranstaltern im Rahmen von Veranstaltungskooperationen gekauft wurde, können die VBZ ein Plus von 45 % gegenüber dem Vorjahr erzielen. Der Umsatz von Veranstaltungskooperationen mit Ticketintegrationen nahm um 10 % ab.

### Extrafahrten

Die Nachfrage nach Eventfahrten in den Oldtimer- und Linienfahrzeugen stieg im Jahr 2023 weiter auf 500 durchgeführte Fahrten an. Von den 500 Fahrten wurden 250 Fahrten für Firmenevents, 104 für Privatevents und 36 für interne VBZ-Fahrten umgesetzt. 81 Fahrten fanden im Rahmen der Genuss-Linie statt, wo auch dieses Jahr wieder drei Angebote (Wein-, Aperitivo- und Fondue-Tram) mit über 4417 Besuchenden durchgeführt wurden. In der Adventszeit begeisterte das Märli tram an 29 Tagen Jung und Alt. Insgesamt weist das Geschäftsfeld Extrafahrten im Jahr 2023 einem Umsatz von 1,44 Millionen Franken aus.

### Haltestellenwerbung

Mit Werbung auf Haltestellen sowie Depots und Arealen der VBZ konnte im Jahr 2023 Einnahmen von rund 15,4 Millionen Franken erzielt werden.

Fahrausweiskontrollen	2022	2023	Veränderungen von 2022 zu 2023
<b>Zeitaufwand Kontrollen in h</b>	33'253	35'927	+8,04 %
<b>Kontrollierte Fahrgäste</b>	2'192'814	2'240'825	+2,19 %
<b>Gebühreneinnahmen in CHF</b>	4'773'141	4'789'843	+0,35 %
<b>Quote Reisende ohne gültigen Fahrausweis inkl. PAV</b>	2,72 %	2,44 %	-10,29 %
<b>Quote Reisende ohne gültigen Fahrausweis* exkl. PAV</b>	2,61 %	2,33 %	-10,73 %
*nach Berücksichtigung vorgewiesener persönlicher Abonnemente PAV = persönliches Abonnement vergessen			



VBZ



Buschauffeurin  
Elvira Kläy

# MITUNTERNEHMER\*INNEN

**Die neue Karriereseite steht für die transparente Kommunikation auf Augenhöhe mit unseren Bewerber\*innen, was sich auch in einem vereinfachten Bewerbungsprozess widerspiegelt.**

Bei den VBZ waren Ende Jahr 559 Mitarbeiterinnen und 2255 Mitarbeiter beschäftigt (ohne Lernende und Praktikant\*innen), die sich 2601,20 Vollzeitstellen teilten. 706 Mitarbeitende waren in einem Teilzeitpensum angestellt, wobei der Anteil bei den Frauen rund 55,5 % und bei den Männern 17,6 % betrug. Die Fluktuation lag bei 3,8 % (ohne Pensionierungen), einschliesslich der Altersrücktritte betrug sie 7,0 %.

<b>Mitarbeiter*innen</b> Personalbestand (Stand 31.12.2023)	<b>Anzahl</b>
Stellenwerte	2601.2
Frauenanteil	19,9 %
Anteil Teilzeitmitarbeitende	25,1 %
Fluktuationsrate	3,8 %

# VBZ IM DIALOG

## Besucherwesen

Die VBZ begrüßten im 2023 59 Gruppen mit rund 1300 Besucher\*innen. Der Schwerpunkt bei den Besucher\*innen 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 uns gefunden, sei dies zusammen mit dem Leitsystemhersteller oder Mitarbeiter\*innen von Mobilitätsanbietern verschiedener Städte und Regionen. Genannt werden können zum Beispiel Österreich, Norwegen, Deutschland und die USA.

## 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. Dadurch wird die Sequenz für die Schüler\*innen praxisbezogener und interessanter. Im Berichtsjahr wurden 25 Kurse mit 20 bis 25 Kindern durchgeführt.

## 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 Politiker\*innen.

Im Berichtsjahr wurden 25 Präventionskurse «Sicher unterwegs» für Senior\*innen mit jeweils 20–25 Personen durchgeführt (rund 625 Personen). Zudem konnten mit der Stadtpolizei sechs Kurse «60+» mit jeweils 30 Besucher\*innen durchgeführt werden.

Die im September 2019 von der Stadt Zürich und zwölf Verkehrs- und Interessensverbänden lancierte Kampagne «Grosi an Bord» konnte im Berichtsjahr erfolgreich abgeschlossen werden.

## 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 Abonnent\*innen 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. 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, 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.



625 Senior\*innen  
besuchten die  
Präventionskurse  
«Sicher unter-  
wegs»

# SUBSTANZERHALTUNG

## Insgesamt wurden 5632 Gleismeter sowie 15 Weichen und 3 Kreuzungen ersetzt.

### Digitales Planen, Bauen und Betreiben

Zusammen mit dem Tiefbauamt der Stadt Zürich haben die VBZ im April die zweite Stufe der dreistufigen Strategie «Building Information Modelling» (BIM) gestartet. Mit Stufe 2 begann die flächendeckende Befähigung der VBZ-Mitarbeiter\*innen in der BIM-Methodik. Über zwei Jahre hinweg wurden in städtischen Arbeitsgruppen die Grundlagen geschaffen, um die BIM-Methode bei Bauprojekten kompetent anzuwenden und das Personal auf diese neue Methode vorzubereiten. Der Beitrag von Mitarbeiter\*innen aus verschiedenen Dienstabteilungen in den Arbeitsgruppen zahlt sich aus. Die Stadt und ihre Dienstabteilungen werden mit immer besseren städtischen Grundlagen für die Anwendung der BIM-Methode versorgt. Auch die effiziente Bereitstellung von Bestandsinformationen entwickelt sich laufend weiter. Die Methode bietet zahlreiche Vorteile wie bessere Nutzung von Datenquellen, Synergien innerhalb der Verwaltung sowie Ressourceneffizienz.

### Wartehallen

Für Gleis- und Tiefbauarbeiten wurden insgesamt 7 Wartehallen demontiert und 23 neue Haltestellen mit den dazugehörigen Wartehallen aufgestellt.

### Gleisbaustellen

Insgesamt wurden 12 Gleisbaustellen ausgeführt. Davon wurden 2 Projekte ohne Einstellungen des Trambetriebs und 10 Projekte mit eingestelltem Betrieb übers Wochenende oder einer längeren Betriebseinstellung realisiert. Das Projekt Höngger-/Limmattalstrasse konnte nach 2-jähriger Bauzeit fertiggestellt werden. Insgesamt wurden 5632 Gleismeter sowie 15 Weichen und 3 Kreuzungen ersetzt.

### Gleisbaustellen

- Höngger-/Limmattalstrasse
- Limmattalstrasse
- Toblerplatz
- Sihlquai
- Winterthurer-/Überlandstrasse
- Hirschengraben
- Forchstrasse
- Bahnhofplatz
- Schaffhauserstrasse
- Zentralwerkstatt, Verlängerung Gleis für Flexity
- Abstellanlage Silberwürfel Süd
- Depot Oerlikon

# FAHRZEUGE, SYSTEME UND ANLAGEN

## **Erhaltung Ticketautomaten S-POS ZVV**

Die Erhaltungsmassnahmen der 1'102 Ticketautomaten S-POS ZVV sind bis auf 71 umzubauende Ticketautomaten per Ende 2023 weit fortgeschritten. Die Erhaltungsmassnahme wird per Ende März 2024 abgeschlossen sein. Aufgrund der neuen Komponenten, wie Router und Rechneinheit, können dem Fahrgast an den Ticketautomaten Fahrgastinformationen in Echtzeit und Text to Speech Funktion angeboten werden.

## **Erhaltung Weichen- und Betriebshofsteuerung**

Im Zeitraum von 2002-2004 sind sämtliche Weichensteuerungen (274 Anlagen) der Verkehrsbetriebe Zürich in den Betriebsstätten sowie auf dem Streckennetz mit dem System WST 001 ausgerüstet worden. Die bestehenden sicherheitsrelevanten Weichensteuerungen und Weichenkabinen basieren auf der Technologie aus der Mitte der 1990er Jahre und müssen aufgrund der BAV Typenzulassung in den nächsten Jahren ersetzt werden.

## **Tram 2000**

Bis Ende 2023 sind 79 von den total 170 Fahrzeugen ausgemustert und durch Fahrzeuge vom Typ Flexity ersetzt worden. 30 Fahrzeuge wurden bislang für die Weiterverwendung in der Ukraine bereitgestellt.

## **Flexity**

Bis Ende 2023 sind 55 von den total 110 bestellten Flexity-Trams geliefert und dadurch ist die Halbzeit erreicht. Um den Rückstand aus der Covid-19-Pandemie aufzuholen, stiessen im Jahr 2023 total 19 neue Fahrzeuge, mit einer Gesamtlänge von über 800 m, zur VBZ-Flotte dazu. Die Flexity-Trams sind bei Fahrgästen und dem Fahrpersonal sehr beliebt und prägen das Stadtbild durch starke Präsenz.



VBZ



Die sechs Photo-  
voltaikanlagen auf  
Dächern von Depots  
und Garagen produ-  
zierten 2023 insge-  
samt rund 1.9 Giga-  
wattstunden Strom.

# UMWELT UND ENERGIE

## **Umweltmanagementsystem ISO 14001:2015**

Im März 2023 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 der Energieverbräuche und Treibhausgas-Emissionen, 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 2023 «Umsetzen der Liniennetzstrategie 2023 und Erarbeitung der 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 2023 gegenüber dem Vorjahr um 2.6 Prozentpunkte gestiegen. Das vertraglich festgelegte Ziel wurde somit erreicht, wie auch in der Vergangenheit, in der die Ziele mehr als erfüllt wurden.

## **Erneuerbare Energien (Photovoltaik)**

Die sechs Photovoltaikanlagen auf Dächern von Depots und Garagen produzierten 2023 insgesamt rund 1.9 Gigawattstunden Strom. Das ist etwa gleich viel wie 760 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 2023 verfügte die VBZ über 53 Batteriebusse (ohne Trolleybusse), was fast doppelt so viele sind, wie noch vor einem Jahr. Der Bestand der Dieselmotorenbusse hat sich um 25 auf 119 Fahrzeuge verkleinert, was einer Reduktion von 17 % entspricht.

## **Gebäudesanierung**

Die energetische Gesamtanierung des Depot Oerlikon, mit der Dämmung des Daches, dem Ersatz der Fenster und dem Einsatz einer modernen Steuerung der Ein- und Ausfahrtstore, zeigt einen deutlichen Effekt. Der Wärmeverbrauch (HGT-korrigiert) ist im Jahr 2023 um rund 40 % gesunken.

## **Gefahrgutaudit Transport, Lagerung und Entsorgung**

Der Jahresbericht 2023 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 rund 2 % gesunken. Wobei der Stromverbrauch für den Betrieb der Gebäude (100 % erneuerbar: ewz.pronatur) um 5.2 % sank und der absolute Wärmeverbrauch um 1.7 % anstieg.

Heizgradtagbereinigt (HGT) ist der Wärmeverbrauch praktisch gleichgeblieben. Die Heizgradtage sind um 5% gestiegen gegenüber dem Vorjahr. An den Standorten mit erneuerbarer Energieversorgung wurde mehr Heizenergie verbraucht, hingegen in Altstetten, wo mit fossilen Brennstoffen geheizt wird, ist der absolute Verbrauch gesunken.

Energieverbrauch Gebäude	Einheit	2022	2023	Veränderung zum Vorjahr
Elektrische Energie (ewz pronatur) <sup>1</sup>	MWh	9'842	9'469	-3.8 %
Photovoltaik (Eigenproduktion)	MWh	1'502	1'286	-14.4 %
<b>Stromverbrauch Total</b>	MWh	11'344	10'755	-5.2 %
Fossile Brennstoffe	MWh	5'777	5'297	-8.3 %
Erneuerbare Energie <sup>2</sup>	MWh	4'720	5'374	13.9 %
<b>Wärmeverbrauch Total</b>	MWh	10'497	10'671	1.7 %
Wärmeverbrauch HGT korrigiert <sup>3</sup>	MWh	11'065	11'126	0.6 %
<b>Jahresenergieverbrauch Total <sup>4</sup></b>	<b>MWh</b>	<b>21'841</b>	<b>21'426</b>	<b>-1.9 %</b>
<b>Jahresenergieverbrauch relativ <sup>5</sup></b>	<b>kWh/m<sup>2</sup> EBF</b>	<b>106</b>	<b>105</b>	<b>-0.7 %</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 Heizgradtag korrigiert, inkl. Haltestellen

<sup>5</sup> Ohne Haltestellen

### Energie- und Treibstoffverbrauch Fahrbetrieb und Dienstfahrzeuge

Beim Energieverbrauch zeigt sich deutlich der zunehmende Anteil von Elektrobussen an der Busflotte sowie der Anteil elektrisch betriebener Dienstfahrzeuge.

Energie- und Treibstoffverbrauch Fahrbetrieb und Dienstfahrzeuge	Einheit	2022	2023	Veränderung zum Vorjahr
Traktionsstrom <sup>1, 2</sup> (Tram, Trolleybus), Signale, Weichenheizung	MWh	74'472	71'329	-4.2 %
Stromverbrauch Elektrobuss	MWh	824	3'119	278.3 %
Energieverbrauch Dieselbus	MWh	43'409	38'542	-11.2 %
Stromverbrauch Dienstfahrzeuge	MWh	5	15	229.1 %
Energieverbrauch Dienstfahrzeuge fossil <sup>3</sup>	MWh	1'645	1'530	-7.0 %

<sup>1</sup> Stromqualität: ewz naturpower und Photovoltaik Eigenproduktion (Anteile: 2022 1 %; 2023 0.9 %)

<sup>2</sup> ohne Transportbeauftragte

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

### Weitere Ressourcenverbräuche

Bei den Kategorien zur Abfallverwertung hat es Verschiebungen gegeben, da seit 2023 ein neues Entsorgungsunternehmen für fast alle Entsorgungen zuständig ist.

Weitere Ressourcenverbräuche	Einheit	2022	2023	Veränderung zum Vorjahr
Wasserverbrauch Betriebsgebäude; mit Haltestellen	m <sup>3</sup>	31'536	31'326	-0.7 %
Wasserverbrauch (ohne Haltestellen)	m <sup>3</sup> /Fz-km	9.26E-03	8.87E-04	-4.2 %
Kopierpapierverbrauch	t/a	7.9	7.8	-1.8 %
	kg/FTE <sup>1</sup>	3.15	3.06	-2.9 %
Anteil Recyclingpapier	%	99	99	0.2 %
Abfall zur Verbrennung	t	209	351	67.9 %
Abfall zur Wiederverwertung (Recycling)	t	834	548	-34.2 %
Sonderabfall	t	98	240	143.5 %
Betriebsabfälle Total	t	1'141	1'139	-0.2 %
Fahrgastabfälle <sup>2</sup>	t	46	52	13.4 %

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

<sup>2</sup> Verbrennung in KVA

### Treibhausgas-Emissionen (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 ihre Tätigkeit verursacht, wie z. B. Geschäftsreisen, eingekaufte Güter und Dienstleistungen, Entsorgung der Abfälle, Energie-Vorketten.

Die THG-Emissionen von Scope 1 und 2 sind in den folgenden Tabellen vollständig aufgeführt. Scope 3 wird zurzeit mangels verfügbarer Daten nicht ausgewiesen.

Die gesamten THG-Emissionen (Scope 1 und 2) sind im Vergleich zum Vorjahr gesunken, gesamthaft um 5.1%. Die grösste Reduktion ist beim Dieserverbrauch Bus zu verzeichnen (-10%). Ein Grund für den Rückgang ist der fortlaufende Ersatz von Dieselnbussen durch Elektrobusse.

Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Einheit	2022	2023	Veränderung zum Vorjahr
Busbetrieb (Diesel) <sup>1, 2</sup>	t CO <sub>2</sub> -eq	11'637	10'426	-10.4 %
Dienstfahrzeuge (Diesel, Benzin)	t CO <sub>2</sub> -eq	457	425	-7.0 %
Wärme	t CO <sub>2</sub> -eq	1'289	1'198	-7.1 %
Notstromdiesel	t CO <sub>2</sub> -eq	1.7	1.7	0.0 %
Baustellendiesel	t CO <sub>2</sub> -eq	15.8	15.8	0.0 %
Technische Gase (Kältemittel)	t CO <sub>2</sub> -eq	1'132	1'602	41.5 %
<b>Total</b>	<b>t CO<sub>2</sub>-eq</b>	<b>14'532</b>	<b>13'668</b>	<b>-5.9 %</b>

Indirekte THG-Emissionen (Scope 2)	Einheit	2022	2023	Veränderung zum Vorjahr
Strom Fahrbetrieb <sup>1,5</sup>	t CO <sub>2</sub> -eq	58	57	-1.1 %
Strom Gebäude <sup>6</sup>	t CO <sub>2</sub> -eq	8	7	-3.8 %
Wärme	t CO <sub>2</sub> -eq	189	227	20.6 %
<b>Total</b>	<b>t CO<sub>2</sub>-eq</b>	<b>254</b>	<b>292</b>	<b>14.9 %</b>

THG-Emissionen (Scope 1 und 2)	Einheit	2022	2023	Veränderung zum Vorjahr
Scope 1	t CO <sub>2</sub> -eq	14'532	13'668	-5.9 %
Scope 2	t CO <sub>2</sub> -eq	254	229	14.9 %
<b>Total</b>	<b>t CO<sub>2</sub>-eq</b>	<b>14'786</b>	<b>13'960</b>	<b>-5.6 %</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 Treibhausgaspotential einer chemischen Verbindung. Als Vergleichswert dient Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>).

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

<sup>5</sup> Inkl. Tramtunnel

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

# KENNZAHLEN

Die wichtigsten Zahlen und Fakten im Überblick



234

Schienenfahrzeuge



256

Busse  
(Niederflur)



297.68 Mio.

Fahrgäste  
(Einsteiger\*innen)



638.15 Mio.

Personen-km



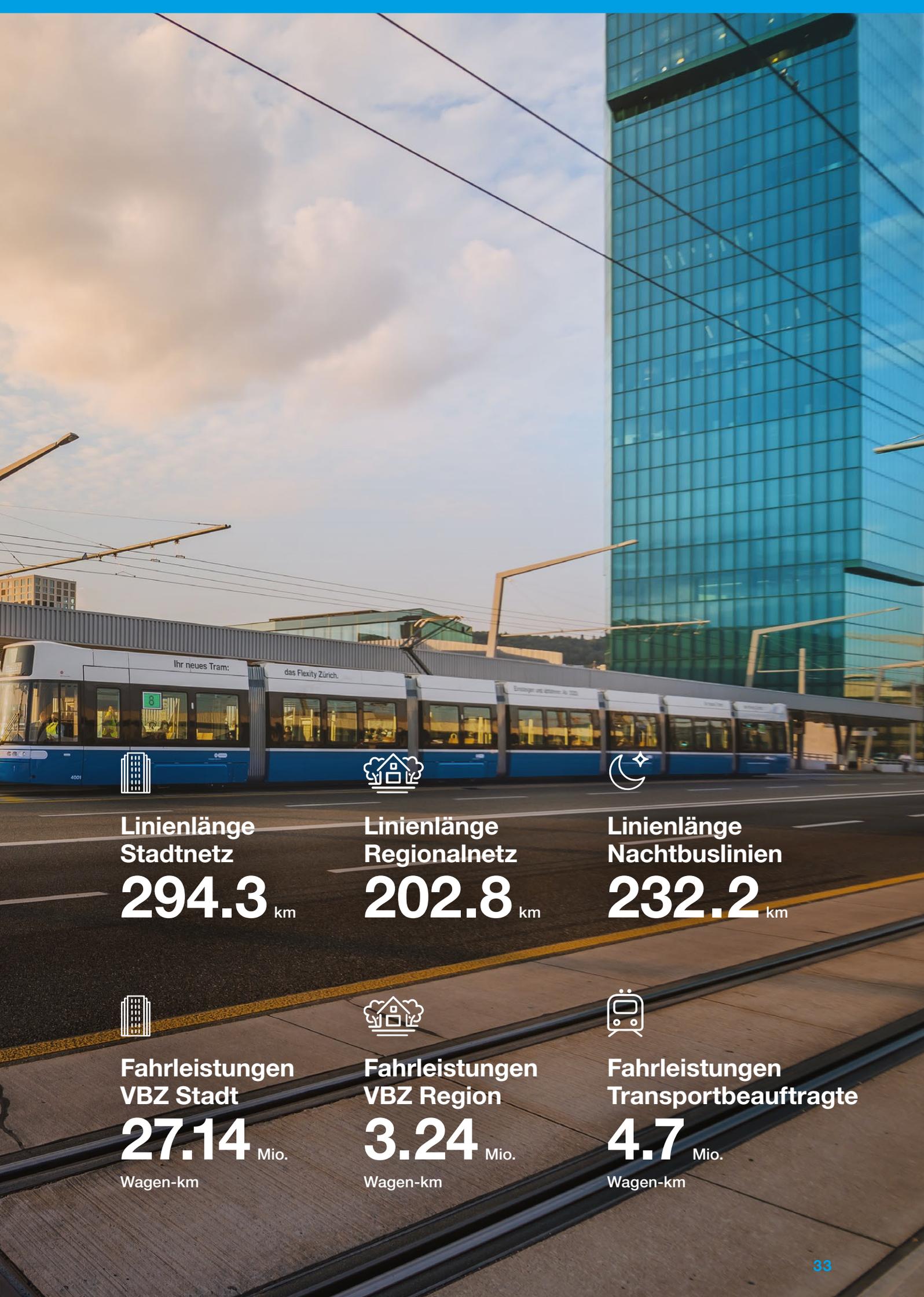
2'601.2

Personalbestand  
Stellenwerte  
(Jahresdurchschnitt)



130'012

Kundenkontakte  
bei ZVV-Contact



Linienlänge  
Stadtnetz

**294.3** km



Linienlänge  
Regionalnetz

**202.8** km



Linienlänge  
Nachtbuslinien

**232.2** km



Fahrleistungen  
VBZ Stadt

**27.14** Mio.

Wagen-km



Fahrleistungen  
VBZ Region

**3.24** Mio.

Wagen-km



Fahrleistungen  
Transportbeauftragte

**4.7** Mio.

Wagen-km

# VBZONLINE.CH

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

## Gleisschlag vor der eigenen Tür

Es ist etwas Besonderes, wenn die VBZ auf dem eigenen Areal Gleise bauen. Für die neue «Abstellanlage Silberwürfel Süd» war es wieder einmal so weit. Wir haben uns beim Gleisschlag an die Fersen von Oberbauleiter Rico Güntert geheftet.



[Gleisschlag vor der eigenen Tür – VBZ Online](#)

## Der Bus, ein Weggefährte

Der Bus hat dem Tram gegenüber andere, aber nicht minder wertvolle Stärken. Neun davon möchten wir Ihnen hier vorstellen. Eine Ode an die Busse.



[Der Bus, ein Weggefährte – VBZ Online](#)

## «Wir wollen im Störfall so schnell wie möglich informieren»

Wenn Tram und Bus nicht fahren wie geplant, ist vor allem eines wichtig: Eine schnelle, präzise Information.



[«Wir wollen im Störfall so schnell wie möglich informieren» – VBZ Online](#)

## Alles rund im Radkasten?

Sie fahren fürs Leben gern Bus und Tram, dennoch runzeln Sie wegen den VBZ manchmal die Stirn? Dann sind Sie in bester Gesellschaft! Fast täglich erreichen uns interessante Fragen zum öffentlichen Verkehr, die uns zeigen, was unseren Fahrgästen unter den Nägeln brennt.



[Alles rund im Radkasten? – VBZ Online](#)

## «Wir müssen dem Erfolgsmodell ÖV in Zürich Sorge tragen»

Tempo 30 und öffentlicher Verkehr – ein Thema, das die Politik, die Öffentlichkeit und die Verkehrsbetriebe Zürich stark beschäftigt. Stadtrat Michael Baumer, Vorsteher des Departements Industrielle Betriebe, ordnet ein.



[«Wir müssen dem Erfolgsmodell ÖV in Zürich Sorge tragen» – VBZ Online](#)

## Mehr Kapazität für die Menschen im Quartier Affoltern

Die Bevölkerung von Affoltern stagnierte zwischen 1970 und 2006 bei rund 18'000 Einwohnerinnen und Einwohnern. Seit 2007 nahm sie stetig zu, stieg bis Ende 2022 auf 26'935 und wird weiter wachsen. Das geplante Tram bietet Platz für alle.



[Mehr Kapazität für die Menschen im Quartier Affoltern – VBZ Online](#)

## Die Mobilitätswende ist nachhaltig

Die VBZ haben sich die Mobilitätswende in Zürich auf die Fahne geschrieben. Mit der Unternehmensstrategie 2023–2026 wollen sie dieser Vision einen grossen Schritt näherkommen.



[Die Mobilitätswende ist nachhaltig – VBZ Online](#)

## Wissen, wann das Fahrzeug wirklich kommt

Dank der Digitalisierung gibt es verschiedene Möglichkeiten, zu erfahren, wann das nächste Tram oder der nächste Bus tatsächlich kommt. Eine davon ist der Abfahrtsanzeiger an der Haltestelle.



[Wissen, wann das Fahrzeug wirklich kommt – VBZ Online](#)

# WIRTSCHAFTLICHKEIT

## Jahresrechnung

Im zweiten Jahr nach der Corona-Pandemie galt es im Berichtsjahr 2023 den Normalbetrieb zu stabilisieren und die Rückgewinnung der ÖV-Fahrgäste zu forcieren. Wie bereits im Berichtsjahr 2022 wurde das Leistungsentgelt des Zürcher Verkehrsverbunds (ZVV) nicht mehr vollständig nachkalkuliert. Weil nicht alle vakanten Stellen besetzt werden konnten, fielen 2023 bestellte Kurse aus. Dies wurde bei der Nachkalkulation entsprechend berücksichtigt. Die daraus erfolgten Angebotskorrekturen des Leistungsentgelts betragen über 5.12 Mio. Franken.

Mit dem Leistungsentgelt von 563.91 Mio. Franken und einem Betriebsaufwand von 562.53 Mio. Franken resultierte für das Jahr 2023 ein Betriebserfolg von 1.38 Mio. Franken. Die Zuweisung erfolgte zu 2/3 an die gebundene Spezialreserve und 1/3 an die freie Spezialreserve. Zusammen mit dem betriebsfremden und dem ausserordentlichen Erfolg von -0.14 Mio. Franken resultierte ein Unternehmungsgewinn von 1.24 Mio. Franken.

Die erfolgsneutrale Rückbuchung der coronabedingten Defizite 2020 und 2021 sind per 01.01.2023 erfolgt. In der Bilanz sind im Vorjahr die beiden Werte noch ersichtlich – damit haben die VBZ die Vorgaben des Bundes erfüllt. Durch diese Darstellung wurde das Ergebnis und die Bilanzsumme nicht beeinflusst – die gebundene Spezialreserve wurde um den Verlust 2020 von 23.80 Mio. Franken und den Verlust 2021 von 71.65 Mio. Franken höher ausgewiesen und im Gegenzug genau diese Beträge als Verlustvortrag bilanziert.

Die Entnahme für die gesetzliche Reserve (PBG Art. 36, Spartenergebnis abgeltungsberechtigter Regionalverkehr) betrug im Berichtsjahr 0.10 Mio. Franken. Der Bonus für die Servicequalität MSQ betrug für die Periode 2023 1.76 Mio. Franken. Per Ende 2023 ergaben sich damit bei den Reserven folgende Änderungen:

<b>Gebundene Spezialreserve</b>	
ZVV-Bonus Servicequalität	Fr. 1'764'026.00
Linienerefolgsrechnung 2022, PBG Art. 26 Gewinn (Reservenumb.)	Fr. -99 899.00
Rückbuchung BAV Covid-19 Ortsverkehrsdefizit 2020	Fr. -23'797'538.00
Rückbuchung BAV Covid-19 Ortsverkehrsdefizit 2021	Fr. -71'653'100.00
Unternehmungsgewinn (Anteil 2/3 von Fr. 1'378'292)	Fr. 918'861.39

<b>Verlustvortrag Ortsverkehr Covid-19</b>	
Rückbuchung BAV Covid-19 Ortsverkehrsdefizit 2020	Fr. 23'797'538.00
Rückbuchung BAV Covid-19 Ortsverkehrsdefizit 2021	Fr. 71'653'100.00

<b>Freie Spezialreserve</b>	
Entschädigung an SBB für Parkplätze Wollishofen	Fr. -40'000.00
Unternehmensgewinn (Anteil 1/3 von Fr. 1'378'292)	Fr. 459'430.70
Entnahme für Kosten Innovationsmanagement	Fr. -793'358.14
Sonderabschreibung Garage Hardau	Fr. -1'267'000.00

<b>Freie Spezialreserve Erträge Convenience Store</b>	
Mieterträge netto ohne Ablieferung an ZVV	<b>Fr. 196'938.80</b>
<b>Spezialreserve Regionalverkehr PBG Art. 36</b>	
Linienerefolgsrechnung 2022, PBG Art. 36 Gewinn (Reservenumb.)	<b>Fr. 99'899.00</b>

## Aufwand

### Personalaufwand

Die ausbezahlten Löhne für Festangestellte, Mietpersonal sowie Lernende entsprachen im Jahresmittel 2'637.6 Stellenwerten (Vorjahr 2'615.6). Basierend auf der städtischen Lohnentwicklungsmatrix wurden die Löhne der Mitarbeitenden ab 1. April 2023 individuell erhöht, abhängig von der Lage in einem der fünf Teillohnbänder, der aktuellen nutzbaren Erfahrung sowie von Leistung und Verhalten. Auf den 1. April 2023 wurde zudem die Teuerung gemäss Zürcher Index der Konsumentenpreise von 2.5 % ausgeglichen. Die Löhne lagen deshalb rund 11.06 Mio. Franken über den Kosten des Vorjahres.

Die Arbeitgeberzuschüsse für AHV/IV/EO/ALV, Berufliche Vorsorge und Unfallversicherung basierten auf den geltenden Beitrags-/Prämiensätzen.

Die Kosten für Mietpersonal blieben mit 1.18 Mio. Franken auf Vorjahresniveau.

Gesamthalt erhöhte sich der Personalaufwand um 4.82 % oder 14.60 Mio. Franken. Die Kosten bei den

Fahrvergünstigungen für das Personal nahmen um 0.45 Mio. Franken auf 7.46 Mio. Franken ab.

### Sachaufwand

Der Sachaufwand nahm gegenüber dem Vorjahr um 19.18 Mio. Franken auf 245.27 Mio. Franken zu, was 8.48 % entspricht.

Eine starke Kostenzunahme gab es bei den Kosten für Energie und Entsorgung. Die Traktionsenergie für Schienenfahrzeuge fiel um 2.88 Mio. Franken höher aus und bei den elektrischen Strassenfahrzeugen waren es 1.61 Mio. mehr als im Vorjahr. Nebst den höheren Preisen für elektrische Energie trägt die Zunahme an elektrischen Strassenfahrzeugen im Netz dazu bei. Gesamthalt gaben die VBZ im Berichtsjahr 4.49 Mio. mehr für Traktionsenergie aus, was einer Zunahme von 28.83 % auf 20.04 Mio. Franken entspricht. Bei den dieselbetriebenen Linienfahrzeugen nahm der Aufwand für Treibstoffe im Jahr 2023 um 0.77 Mio. Franken auf 3.96 Mio. Franken ab.

Ebenfalls zugelegt haben die werterhaltenden Projektkosten (nicht aktivierbare Bau- und Betriebskosten) um 4.13 Mio. Franken auf 13.04 Mio. Franken.

Der Verwaltungs- und Informatikaufwand fiel um 1.61 Mio. Franken höher als im Vorjahr aus. Beim Büromaterial, Telefon und Portokosten blieben die Kosten mehr oder weniger konstant oder sanken gar leicht. Die Honorare für Beratungen und externe Projektleitungen sowie der Verwaltungsbeitrag an die Lohnadministration stiegen hingegen um 0.71 Mio. Franken. Der Kostenanstieg für IT-Mieten, Beratung und Entwicklung von Hard- und Software betrug 0.89 Mio. Franken.

Den Kosten beim Einkauf von Transportleistungen liegt das Fahrplanangebot des Zürcher Verkehrsverbundes sowie dessen Basis-Kalkulation zugrunde.

Im Vergleich zum Vorjahr nahmen die Kosten um 10.06 % oder 2.96 Mio. Franken zu.

Der Kostenanstieg beim Werbeaufwand um 2.17 Mio. Franken auf 7.95 Mio. Franken ist fast ausschliesslich auf die Position Aufwand für Aufträge / Verkäufe an Dritte zurückzuführen. Im Gegenzug stiegen die Werbeerträge in der Berichtsperiode um 4.12 Mio. Franken auf über 24.52 Mio. Franken.

#### **Kapitalkosten**

Die Abschreibungen erhöhten sich insgesamt um 5.35 Mio. Franken auf 83.85 Mio. Franken aufgrund der insgesamt höheren Anlagenwerte.

Der Finanzerfolg basiert auf der Verzinsung des Kontokorrents mit der Finanzverwaltung der Stadt Zürich. Durch die Rückzahlung des Darlehens mit dem ZVV von 130 Mio. Franken sowie zusätzlicher Verschuldung aus Investitionstätigkeiten erhöhte sich der Finanzierungsaufwand um 1.05 Mio. Franken auf total 14.68 Mio. Franken.

#### **Ertrag**

Die Nebenerträge, welche vollumfänglich dem ZVV zurückgeführt werden, konnten im Berichtsjahr gesamthaft um 5.78 Mio. Franken auf 79.10 Mio. Franken gesteigert werden.

Die Dienstleistungserlöse lagen mit 33.64 Mio. um 1.14 Mio. Franken über dem Vorjahreswert. Nebst dem Rückgang der Infrastrukturbenutzungsgebühren um 0.80 Mio. Franken konnte der Personenverkehrsertrag und der Dienstleistungsertrag um 3.04 % bzw. 10.11 % zulegen.

Wie beim Werbeaufwand erwähnt, legte der übrige Ertrag vor allem bei den Werbeerträgen zu. Die Mieterträge nahmen nur leicht um 0.04 % ab. Die Entschädigungen aus Personen- und Sachschäden hingegen verzeichneten einen markanten Rückgang von 1.56 Mio. Franken auf 3.83 Mio. Franken, was 28.66 % entspricht.

Die Eigenleistungen für Bauten und Lagerrechnung stiegen in der Berichtsperiode von 10.19 Mio. Franken um 1.02 Mio. Franken auf 11.21 Mio. Franken.

#### **Bilanz**

Die Bilanzsumme hat sich um 73.82 Mio. Franken auf 1'368.42 Mio. Franken erhöht, was 5.70 % entspricht. Die Hochbauten sind bei der kantonalen Gebäudeversicherungsanstalt mit 618.92 Mio. Franken und die übrigen Sachanlagen mit 1'312.00 Mio. Franken bei der Privatassekuranz versichert.

Der Buchwert der Anlagenrechnung (ohne unvollendete Bauten) erhöhte sich um 73.14 Mio. Franken auf 1'077.43 Mio. Franken. Es stehen Anlagenausgaben von brutto 151.12 Mio. Franken und Anlageeinnahmen von 5.00 Mio. Franken (städtische Beiträge) gegenüber. Es wurden ordentliche Abschreibungen von 70.30 Mio. Franken und betriebsbedingte Ausrangierungen-/Anlagenbereinigungen von 0.44 Mio. Franken getätigt.

Auf den 31. Dezember 2023 waren Bauprojekte in Höhe von 190.63 Mio. Franken (Vorjahr 189.76 Mio. Franken) unvollendet.

Das Umlaufvermögen als Total veränderte sich kaum und blieb mit 85.80 Mio. Franken 0.18 Mio. Franken unter dem Vorjahr.

Guthaben aus Lieferungen und Leistungen nahmen um 4.08 Mio. Franken auf 19.57 Mio. Franken zu. Die starke Abnahme bei den kurzfristigen Forderungen um 4.18 Mio. Franken erklärt sich durch den Ablauf eines Live-Cycle-Cost Vertrages – diese Forderung ist per 31. Dezember 2023 bei den normalen Forderungen bilanziert.

Gegenüber dem Vorjahr verzeichnete das Waren-/Materiallager eine Zunahme um 2.82 Mio. Franken, wobei der grösste Teil auf die Abnahme der Wertberichtigung Tram 2000 zurückzuführen ist, welche im Jahr 2023 um 1.29 Mio. Franken auf -3.58 Mio. Franken abgenommen hat.

Die Aktiven Rechnungsabgrenzungen beinhalten ausstehende Unfallgelder, Rückerstattungen der Oberzolldirektion sowie die Abgrenzung von Drittaufträgen und liegen mit 1.36 Mio. Franken rund 2.90 Mio. Franken unter dem Vorjahr.

Die Schuld an die Stadtkasse mit Stichtag 31. Dezember 2023 lag mit 1'259.23 Mio. Franken um 205.55 Mio. Franken über dem Vorjahreswert. Die Zunahme begründet sich vor allem mit der

Rückzahlung des Darlehens gegenüber dem ZVV im Betrag von 130 Mio. Franken und der Erhöhung des Anlagevermögens.

Die Investitionszahlungen der öffentlichen Hand enthalten Beiträge für die Elektrifizierung der Linien 69 und Linie 80 und die Tramverbindung Affoltern. Gesamthaft belaufen sich die Investitionszahlungen Ende 2023 auf 9.61 Mio. Franken.

Die ausstehenden Lieferantenverbindlichkeiten sanken im Jahr 2023 um 5.77 Mio. Franken.

Die Abnahme bei den übrigen kurzfristigen Verbindlichkeiten um 127.51 Mio. Franken ist vor allem der oben erwähnten Rückzahlung des ZVV-Darlehens geschuldet.

Die Passiven Rechnungsabgrenzungen und kurzfristigen Rückstellungen erhöhten sich um 0.32 Mio. Franken und beinhalten bilanzierte Ruhetage sowie Ferien-, Überzeit- und weitere Guthaben des Personals. Weiter sind in den Rechnungsabgrenzungen verschiedene ausstehende Lieferantenrechnungen (Aufwand 2023) sowie Rückstellungen für Rostsanierungen von 0.25 Mio. Franken und Schadstoffe von 1.11 Mio. Franken enthalten.

Die Reserven nahmen per 31. Dezember 2023 um die eingangs aufgelisteten Entnahmen und Zuweisungen im Total um 1.24 Mio. Franken auf 34.05 Mio. Franken zu.

# JAHRESRECHNUNG

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

Unternehmensbereich Finanzen und Services

Ertrag	CHF IST 2023	CHF IST 2022
<b>3 Betrieblicher Ertrag aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>-563'911'275.26</b>	<b>-535'938'178.84</b>
<b>34 Dienstleistungserlöse</b>	<b>-33'640'670.21</b>	<b>-32'504'178.79</b>
340 Personenverkehrsertrag	-15'465'747.68	-15'009'920.76
342 Dienstleistungsertrag	-15'692'835.83	-14'251'396.08
343 Treibstoffzollrückerstattungen	-1'339'303.72	-1'300'623.95
344 Infrastrukturbenützungsgebühren	-1'142'782.98	-1'942'238.00
<b>35 Leistungsentgelt Zürcher Verkehrsverbund</b>	<b>-563'911'275.26</b>	<b>-535'938'178.84</b>
<b>36 übrige Erträge</b>	<b>-34'249'624.40</b>	<b>-30'627'015.12</b>
360 Werbeerträge	-24'522'807.02	-20'406'827.76
361 Mieterträge	-3'776'671.47	-3'778'082.61
363 Entschädigung aus Personen- und Sachschäden	-3'883'093.90	-5'443'066.55
365 sonstige Erträge	-2'067'052.01	-999'038.20
<b>37 Eigenleistungen</b>	<b>-11'210'063.01</b>	<b>-10'189'231.69</b>
<b>38 Nebenertragsablieferung an den Zürcher Verkehrsverbund</b>	<b>79'100'357.62</b>	<b>73'320'425.60</b>

Aufwand	CHF IST 2023	CHF IST 2022
<b>5 Personalaufwand</b>	<b>317'263'646.85</b>	<b>302'665'688.96</b>
50 Lohnaufwand	240'793'246.30	229'735'799.28
51 Überzeitentschädigungen	275'539.20	248'519.70
52 Zulagen	14'013'703.20	13'746'707.30
53 Sozialversicherungsaufwand	51'495'905.25	47'799'794.00
54 Rückerstattungen von Sozialversicherungen	-3'097'874.65	-2'617'418.74
55 übriger Personalaufwand	12'605'197.14	12'594'806.68
59 Mietpersonal	1'177'930.41	1'157'480.74
<b>6 Sachaufwand</b>	<b>245'269'336.32</b>	<b>226'094'221.35</b>
60 Raumaufwand	4'440'384.85	4'158'580.09
61 Betriebsaufwand	21'123'216.79	20'246'931.53
62 Fahrzeugaufwand	34'176'911.18	34'082'328.61
63 Sachversicherungen, Abgaben, Gebühren, Bewilligungen	1'762'904.16	1'581'694.61
64 Energie- und Entsorgungsaufwand	23'639'945.91	19'029'566.25
65 Verwaltungs- und Informatikaufwand	21'304'513.47	19'695'407.47
66 Werbeaufwand	7'953'741.69	5'782'698.21
67 Einkauf von Transportleistungen	32'334'417.32	29'378'478.13
68 Abschreibungen	83'848'994.95	78'501'266.55
69 Finanzerfolg	14'684'306.00	13'637'269.90

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

Unternehmensbereich Finanzen und Services

<b>Betriebserfolgsrechnung</b>		<b>CHF IST 2023</b>	<b>CHF IST 2022</b>
3	Betrieblicher Ertrag aus Lieferungen und Leistungen	-563'911'275.26	-535'938'178.84
5	Personalaufwand	317'263'646.85	302'665'688.96
6	Sachaufwand	245'269'336.32	226'094'221.35
	<b>Betriebserfolg</b>	<b>-1'378'292.09</b>	<b>-7'178'268.53</b>

<b>Betriebsfremder Erfolg und Abschluss</b>		<b>CHF IST 2023</b>	<b>CHF IST 2022</b>
<b>8</b>	<b>Betriebsfremder und ausserordentlicher Erfolg</b>	<b>139'393.34</b>	<b>-474'534.85</b>
80	Betriebsfremder Erfolg	-196'938.80	-216'172.00
85	Ausserordentlicher Erfolg	336'332.14	-258'362.85
<b>9</b>	<b>Abschluss</b>	<b>1'238'898.75</b>	<b>7'652'803.38</b>
92	Gewinnverwendung	1'238'898.75	7'652'803.38

# BILANZ

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

Unternehmensbereich Finanzen und Services

	2023 CHF	2022 CHF
<b>1 Aktiven</b>	<b>1'368'418'135.27</b>	<b>1'294'593'343.96</b>
<b>10 Umlaufvermögen</b>	<b>85'796'120.27</b>	<b>85'977'498.96</b>
<b>100 Flüssige Mittel</b>	<b>36'960.95</b>	<b>36'975.00</b>
<b>110 Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>19'568'879.89</b>	<b>15'491'268.47</b>
<b>114 Übrige kurzfristige Forderungen</b>	<b>5'578.67</b>	<b>4'181'937.04</b>
<b>120 Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen</b>	<b>64'795'023.31</b>	<b>61'976'503.82</b>
<b>130 Aktive Rechnungsabgrenzungen</b>	<b>1'363'168.27</b>	<b>4'261'649.98</b>
<b>14 Anlagevermögen</b>	<b>1'282'622'015.00</b>	<b>1'208'615'845.00</b>
<b>148 Beteiligungen</b>	<b>10'000.00</b>	<b>10'000.00</b>
<b>150 Anlagen Infrastruktur</b>	<b>692'158'549.00</b>	<b>629'712'449.00</b>
1501 Anlagen Infrastruktur	1'327'843'582.00	1'276'825'496.00
1502 Wertberichtigungen Anlagen Infrastruktur	-769'483'033.00	-800'157'047.00
1505 Anlagen im Bau Infrastruktur	133'798'000.00	153'044'000.00
<b>151 Anlagen Verkehr</b>	<b>303'310'432.00</b>	<b>294'368'025.00</b>
1511 Anlagen Verkehr	487'433'215.00	477'922'215.00
1512 Wertberichtigungen Anlagen Verkehr	-213'685'583.00	-199'641'990.00
1515 Anlagen im Bau Verkehr	29'562'800.00	16'087'800.00
<b>160 Liegenschaften</b>	<b>287'143'034.00</b>	<b>284'525'371.00</b>

		2023 CHF	2022 CHF
2	<b>Passiven</b>	<b>-1'368'418'135.27</b>	<b>-1'294'593'343.96</b>
20	<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>-1'334'136'883.31</b>	<b>-1'261'550'990.75</b>
200	<b>Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>-41'754'981.26</b>	<b>-47'528'708.40</b>
210	<b>Kfr. verzinsliche Verbindlichkeiten / KK Stadt</b>	<b>-1'259'230'946.94</b>	<b>-1'053'683'748.09</b>
220	<b>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten</b>	<b>-11'130'287.22</b>	<b>-138'637'454.47</b>
2200	Übrige kfr. Verbindlichkeiten staatliche Stellen	-9'610'400.00	-136'761'500.00
2210	Übrige kfr. Verbindlichkeiten Dritte (unverzinslich)	-1'519'887.22	-1'875'954.47
230	<b>Passive Abgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen</b>	<b>-22'020'667.89</b>	<b>-21'701'079.79</b>
24	<b>Langfristiges Fremdkapital</b>	<b>-231'843.00</b>	<b>-231'843.00</b>
250	<b>Langfristige Darlehen</b>	<b>-231'843.00</b>	<b>-231'843.00</b>
28	<b>Eigenkapital</b>	<b>-34'049'408.96</b>	<b>-32'810'510.21</b>
290	<b>Reserven</b>	<b>-34'049'408.96</b>	<b>-32'810'510.21</b>
208200	Freie Spezialreserve	-8'222'210.28	-9'863'137.72
208300	Freie Reserve Conv. Store	-962'310.35	-765'371.55
208100	Gebundene Spezialreserve	-21'113'070.33	-113'980'719.94
208120	Verlustvortrag Ortsverkehr Covid	-	95'450'638.00
	davon Verlustvortrag Ortsverkehr Covid 2020	-	23'797'538.00
	davon Verlustvortrag Ortsverkehr Covid 2021	-	71'653'100.00
208500	Spezialreserve Regionalverkehr PBG Art. 36	-3'751'818.00	-3'651'919.00

# ANHANG ZUR BILANZ

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

Unternehmensbereich Finanzen und Services

	Rechnung 2023 Mio. CHF	Rechnung 2022 Mio. CHF
<b>Brandversicherungswerte</b>		
Hochbauten	618.9	562.2
Übrige Sachanlagen	1'312.0	1'312.0
<b>Betriebshaftpflichtversicherung</b>		
Personen- und Sachschäden pro Ereignis	100.0	100.0
<b>EDV-Versicherung</b>		
Datenausfall-Versicherung / ab 2023 über OIZ versichert	0.0	18.0
<b>Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung</b>		
Bus- und Dienstfahrzeuge	100.0	100.0
<b>Sachversicherung</b>		
Sach- und Elementarschaden 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>CHF -231'843</b>	<b>CHF -231'843</b>

	2023 CHF
<b>Investitionsbeiträge der öffentlichen Hand</b>	<b>9'610'400</b>
Elektrifizierung Linie 69	856'300
Elektrifizierung Linie 80	1'607'200
Tramverbindung Affoltern	7'146'900

### Eventualverpflichtung per 31.12.2023

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

**Leistungsentgelt Verkehrsverbund  
(Abgeltung Verkehrsbetriebe Zürich Fahrplanjahr  
2023; Angebotsvereinbarung 0346/12/2023)**

Für die abgeltungsberechtigten Linien der Verkehrsbetriebe Zürich wurde am 4. Juli 2023 eine Abgeltungsvereinbarung mit dem Bundesamt für Verkehr (BAV) abgeschlossen. Diese Vereinbarung sieht ungedeckte Kosten von CHF 15'061'003 (Bundesanteil CHF 5'013'648 und Kantonsanteil CHF 10'047'355) vor, welche den Verkehrsbetrieben Zürich über das Leistungsentgelt des Zürcher Verkehrsverbundes bereits im 2023 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 2024 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.

**Bundesamt für Verkehr (BAV)**

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)