



Protokoll

Sitzung der Kommission Kundeninformation (KKI)

Zeit und Ort	29.11.2023, 13.15 – 16.50 Uhr Geschäftsstelle Alliance SwissPass, Länggassstrasse 7, Bern
Mitglieder mit Stimmrecht (inkl. Spartenvertretung)	Cédric Blondel, MOB, Regionalverkehr Jean-Marie Cotting, PAG, Regionalverkehr Matthieu Giraudier, TPG, Ortsverkehr Hans Koller, Bus Ostschweiz AG, Regionalverkehr Marco P. Ludwig, ZVV, Regionalverkehr Jürg Lüthi, JB, Touristischer Verkehr Michel Reuteler, BLS, Regionalverkehr Björn Ryser, SBB, Fernverkehr (i.V. vakantes Mitglied SBB) Kaspar Stettler, BLS, Schifffahrt Daniel Walker, VBL, Ortsverkehr
Generalsekretär KKI	Martin Enz, Geschäftsstelle der Alliance SwissPass, Vorsitzender
Beisitzende	Aline Muller, BAV Daniel Ryser, SKI
Protokoll	René Moor, Geschäftsstelle Alliance SwissPass
Gäste	Roman Schwarzenbach, Geschäftsstelle Alliance SwissPass (Tr. 5) Laurent Prod'Hom, SKI (Traktandum 8) Diana Irawan, SBB (Traktandum 10) Thomas Haiz, Q_Perior (Traktandum 10)
Entschuldigt	Armon Cantieni, TLML, Touristischer Verkehr Frédéric Füssenich, Rigibahnen, Touristischer Verkehr Philipp Sutter, VBSG, Ortsverkehr Bernhard Adamek, VÖV Benedicta Aregger, SBS
Nächste Sitzung	27./28.02.2024, (inkl. Workshop) Hotel Hermitage, Luzern



Die Anträge zu den unten aufgeführten Traktanden finden sich in einem separaten Dokument als Anhang zu diesem Protokoll.

Inhaltsverzeichnis

1. Begrüssung und Mitteilungen des Sitzungsleiters.....	3
2. Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 25.10.2023.....	3
3. Vorgehen Erarbeitung Branchenstandard.....	3
4. Planung SKI-Portfolio 2024 ff.....	4
5. Strategieentwicklung 2035, Verabschiedung strategische Stossrichtungen.....	5
6. Realisierungskonzept Ersatzverkehr.....	5
7. Publikation Fachkonzept «Kundeninformation bei Ersatzverkehr» für Übergangsdokument Branchenstandard.....	6
8. Realisierungsvorgabe für NeTEx Import Solldaten.....	6
9. Vorgehen Kommunikation Passagierrechte.....	6
10. Update BehiG AMO.....	7
11. Informationsrunde.....	8

1. Begrüssung und Mitteilungen des Sitzungsleiters

Martin Enz begrüsst die Mitglieder und Beisitzenden zur fünften ordentlichen Sitzung in diesem Jahr. Entschuldigt haben sich Armon Cantieni, Frédéric Füssenich, Philipp Sutter sowie die Beisitzenden Bernhard Adamek und Benedicta Aregger. Von den 13 Mitgliedern sind 10 stimmberechtigte Mitglieder anwesend. Die KKI ist somit beschlussfähig.

2. Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 25.10.2023

Ausgangslage

Das Sitzungsprotokoll ist jeweils an der darauffolgenden Sitzung zu genehmigen.

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Bemerkung wurde dabei angebracht:

Hans Koller würde es für den internen (innerhalb der KKI-Mitglieder) Gebrauch sinnvoll finden, wenn die Namen auf der Seite 9 sichtbar sind.

Entscheid (11 Ja, 2 Enthaltungen, von 1 wegen Nichtteilnahme)

Die KKI genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 25.10.2023.

Beilage

[02 Protokoll KKI 2023 10 25](#)

3. Vorgehen Erarbeitung Branchenstandard

Diskussionsergebnis

Beim aufgezeigten Vorgehen geht es unter anderem darum herauszufinden, welches die Bedürfnisse der TU sind und wo noch Lücken bestehen. Hinsichtlich der Zusammensetzung der temporären Arbeitsgruppe fehlt nach wie vor ein Vertreter/eine Vertreterin der Seilbahnen. Der Generalsekretär ist in Kontakt mit SBS, um dieses Manko beheben zu können. Es wird gewünscht, auch ein Mitglied der AGr Branchenstandard in die Kerngruppe aufzunehmen.

Um die im Vertrag des BAV mit der SKI und der Alliance SwissPass enthaltene Erarbeitung des Branchenstandards KI erfüllen zu können, ist es wichtig, vorgängig alle KTU anzuhören und auch die Besteller mit ins Boot zu holen, damit diese abschätzen können, welche Kosten auf sie zukommen. Obschon der im Antrag vorgesehene Zeitplan über das Jahr 2024 hinausgeht, soll das an der letzten Sitzung der KKI verabschiedete Jahresziel 2024 zum jetzigen Zeitpunkt nicht angepasst werden, da man zuerst abwarten möchte, wie sich die Arbeiten der Kerngruppe – und hier insbesondere die Analyse – entwickeln.

Im Dezember 2023 wird es einen Kick-off-Termin geben, an dem sich die Kerngruppe zum ersten Mal trifft und das weitere Vorgehen besprochen wird.

Um die Transparenz innerhalb der KKI (inkl. Kerngruppe und AGr BS) zu gewährleisten, ist beabsichtigt, im Extranet der Alliance SwissPass einen zusätzlichen Teams-Kanal einzurichten, auf dessen Dokumente alle Beteiligten jederzeit zugreifen können.

Entscheidung (einstimmig)

Die KKI

- 1) genehmigt den vorgeschlagenen Prozess zur Erarbeitung des neuen Branchenstandards;
- 2) genehmigt die Bildung einer temporären Kerngruppe unter der Leitung des Generalsekretärs KKI zur Definition des Branchestandards.

Beilage

[03 Präsentation Erarbeitung Branchenstandard](#)

4. Planung SKI-Portfolio 2024 ff

Diskussionsergebnis

Die Direktion des BAV hat den Grundsatzentscheid gefällt, dass On-Demand-Verkehr erst mit der Bestellung der Leistung durch Bund und/oder Kanton konzessionspflichtig und damit in die SKI-Systeme integriert wird. Im Rahmen des Projekts «Weiterentwicklung der Personenbeförderungskonzession» werden mögliche Verordnungsanpassungen bei konzessioniertem On-Demand-Verkehr geprüft. Der Zeitplan für diese Definition steht noch nicht fest. Fragen zu Haltestellen/virtuelle Haltestellen oder BehiG sind dabei beispielsweise zu klären. Für heutige konzessionierte Angebote ergeben sich aktuell keine Praxisänderungen. Es wird davon ausgegangen, dass die virtuelle Haltestelle die einzige Frage sein wird, die für die SKI-Systeme relevant ist.

Da ohne TMS (Traffic Management System der Bahnbranche) der Meilenstein «Letzte Anbindung SJYID» von Bahnunternehmen, welche mit dem System «NeTS» planen, nicht eingehalten werden kann, wird SJYID auf den Meilenstein «letzte Anbindung SLNID» verschoben und als zusätzlicher Antragspunkt (4) festgehalten. Der Meilenstein kann wieder nach vorne verschoben werden, wenn dargelegt werden kann, wie der Meilenstein in Abhängigkeit zu TMS umgesetzt werden kann. Des Weiteren wird bedauert, dass die Swiss Location ID (SLOID) zur Anbindung durch die TUs mit einer Verzögerung umgesetzt wird. Beispielsweise hat der ZVV viel Geld für die Haltestellenlokalisierung aufgewendet und kann nun nicht angebinden werden. Es wäre deshalb wünschenswert, wenn Anpassungen an der SKI-Roadmap früher kommuniziert würden, insbesondere wenn davon die Anbindung von Fremdsystemen betroffen ist.

Am KKI-Workshop vom 27.02.2024 wird SKI ein Planungsupdate der SKI-Roadmap zur Freigabe durch die KKI durchführen. Hierbei sollen auch Vertreter der AGr KI-ADM und der AGr BS anwesend sein, um allfällige Fragen technischer Natur beantworten zu können.

Entscheidung (einstimmig)

Die KKI

- 1) bestätigt die schlüssige Abbildung der Priorisierungs- und Diskussionsergebnisse der letzten KKI-Sitzungen (16.08. & 25.10.2023) in der zeitlichen Planung;
- 2) nimmt die Analyseergebnisse zur «Zwischenlösung» für einen Schritt im Thema On-Demand-Verkehr im Jahr 2024 zur Kenntnis;
- 3) **gibt bestätigt** die vorliegende Planung SKI 2024–2028 **frei** und wählt die empfohlene Variante 1+ «Grundlagenarbeiten für eine schnellere Umsetzung des Vorhabens On-Demand-Verkehr in 2024».
- 4) **Der Meilenstein SJYID wird auf den Meilenstein «letzte Anbindung SLNID» verschoben.**

Beilage

[04 Präsentation Priorisierung SKI Portfolio Roadmap Followup](#)

5. Strategieentwicklung 2035, Verabschiedung strategische Stossrichtungen

Entscheidung (einstimmig)

Die KKI verabschiedet folgende strategische Stossrichtungen für die Strategie 2035 der Alliance SwissPass:

- 1) **Standardisierte Kundeninformation:** *Wir standardisieren, zusammen mit dem BAV und im Namen sämtlicher konzessionierten Transportunternehmen, die Kundeninformation im Regel- und Störfall und sorgen für Durchgängigkeit im öV-System, um unseren Kundinnen und Kunden die Orientierung im öV zu vereinfachen;*
- 2) **Optimierte Kundeninformation:** *Wir sorgen **gemeinsam**, zusammen mit dem BAV und im Namen sämtlicher konzessionierter Transportunternehmen, für eine klare und bedürfnisgerechte Kundeninformation. Zudem schaffen wir die Voraussetzungen, dass diese durch Kundinnen und Kunden personalisierbar ist;*
- 3) **Weiterentwicklung Kundeninformation:** *Wir verwenden die Möglichkeiten der digitalen Reisedatenerfassung, um die Kundeninformation weiterzuentwickeln.*

Beilage

[05 Strategie 2035 Arbeitsstand 14.11.2023](#)

6. Realisierungskonzept Ersatzverkehr

Entscheidung (einstimmig)

Die KKI

- 1) nimmt zur Kenntnis, dass das Realisierungskonzept Ersatzverkehr v1.0 durch die KIDS-Arbeitsgruppen und KI-ADM für die Freigabe durch die KKI überprüft wurde;
- 2) gibt das Dokument Realisierungskonzept Ersatzverkehr v1.0 frei;

3) kommuniziert die Freigabe des Dokumentes an die öV-Community.

Beilage

[06 Realisierungskonzept Ersatzverkehr v1.0](#)

7. Publikation Fachkonzept «Kundeninformation bei Ersatzverkehr» für Übergangsdokument Branchenstandard

Kenntnisnahme

Die KKI

- 1) nimmt die Publikation des Fachkonzepts «Kundeninformation bei Ersatzverkehr» und die geplante Kommunikation zur Kenntnis;
- 2) nimmt die Abgrenzung des Tramverkehrs und der Vorgehensplan zur Kenntnis.

Beilage

[07 Fachkonzept Kundeninformation bei Ersatzverkehr](#)

8. Realisierungsvorgabe für NeTEx Import Solldaten

Diskussionsergebnis

Sofern die AGr KI-ADM die RV an ihrer Sitzung vom 04.12.2023 freigibt, kann die Korrespondenzumfrage am 05.12.2023 gestartet werden. Die Frist für den Korrespondenzbeschluss ist der 20.12.2023. Für Fragen während der Zeit der Korrespondenzumfrage steht Daniel Ryser von der SKI gerne zur Verfügung.

Kenntnisnahme

Die KKI nimmt,

- 1) von der Notwendigkeit der vorliegenden Realisierungsvorgabe NeTEx v1.0 für den öv-Schweiz Kenntnis;
- 2) nimmt zur Kenntnis, dass die Freigabe der Realisierungsvorgabe für NeTEx v1.0 im Dezember 2023 per Korrespondenzbeschluss erfolgt;
- 3) zur Kenntnis, dass nach erfolgter Freigabe, die Freigabe des Dokumentes an die öv-Community kommuniziert wird.

9. Vorgehen Kommunikation Passagierrechte

Diskussionsergebnis

Bei der Sektion Recht des BAV besteht die sogenannte Durchsetzungsstelle für die Passagierrechte, wo sich öV-Kundinnen und -Kunden bei Bedarf melden können. Da erste rechtliche Fragen im Zusammenhang mit dieser Ombudsstelle im Raum stehen, soll eine Richtlinie im Sinne eines Branchenstandards erarbeitet werden, welche die Auslegung folgender Rechtsgrundlagen beantwortet:

- Art. 15a Abs. 2 PBG
- Art. 18 Abs. 1 lit. c PBG
- Art. 55b Abs. 1 lit. j VPB
- Art. 55c VPB

Es gilt insbesondere zu definieren, wie die Informationspflicht von Art. 15a Abs. 2 PBG («Sie [die Unternehmen] unterrichten die Reisenden über deren Rechte nach diesem Gesetz») sowie die Bekanntgabe der Beschwerdemöglichkeiten gemäss Art. 18 Abs. 1 lit. c PBG i.V.m. Art. 55b Abs. 1 lit. j VPB sowie Art. 55c VPB umgesetzt wird.

Die Richtlinie möchte das BAV im Rahmen einer Arbeitsgruppe und in Zusammenarbeit mit der öV-Branche erarbeiten. Ideal wäre ein Mix aus Spezialisten für Kundeninformation oder Passagierrechte. Die Dringlichkeit ist hoch, da die Richtlinie im Sommer 2024 vorliegen soll, auch weil das BAV in der Lage sein muss, entsprechende Urteile fällen zu können.

Der Generalsekretär wird ein Schreiben an die grösseren TU versenden, mit der Bitte, Fachpersonen zu melden, die sich in der AGr der ASP einbringen möchten. Das BAV wird um eine Roadmap gebeten, damit im Schreiben an die TU der ungefähre zeitliche und inhaltliche Rahmen aufgezeigt werden kann.

Diskussion

Die KKI diskutiert das Vorgehen betreffend der Kommunikation Passagierrechte.

10. Update BehiG AMO

Diskussionsergebnis

Mit «Atlas» steht bereits heute eine technische Lösung für die Datenerfassung des Bfr-Status' «Haltekante» zur Verfügung. Bei der Datenpflege durch die TU gibt es hingegen prozessuale Herausforderungen.

Ein wichtiger Hinweis betrifft die Verschiebung des Teilprojekts SLNID um zwei Jahre (siehe Traktandum 4) und einen SR-Beschluss, der von einer viel früheren Realisierung ausging. Die AGr AMO wird in diesem Zusammenhang mit der SKI Kontakt aufnehmen, um das Ergebnis aus der Anforderungserhebung mit der heutigen Lösung sowie den Rahmenbedingungen, insbesondere mit den Vorgaben des BAV, abzugleichen. Der Punkt darf nicht ausser Acht gelassen werden, da eine Systemabhängigkeit besteht. Was die heute aufgezeigte langfristige Umsetzung des BehiG angeht, werden der Generalsekretär und Thomas Haiz mit dem Geschäftsführer der Alliance SwissPass im Januar besprechen, welche Anträge dem SR konkret unterbreitet werden sollen.

An der KKI vom 28.02.2024 wird ein Antrag der AGr AMO zum weiteren Vorgehen behandelt werden.

Kenntnisnahme

Die KKI nimmt das Update BehiG AMO zur Kenntnis.

Beilage

[10_Vorgehensklärung bzgl. Änderungsmöglichkeit BfR Status](#)

11. Informationsrunde

Arbeitsgruppe Optimierung KKI

Martin Enz informiert, dass noch auf Rückmeldungen von einzelnen Teilnehmern, insbesondere des externen Moderators, gewartet wird. Das weitere Vorgehen erfolgt gemäss Brief der ASP vom 17.11.2023 an die Mitglieder der KKI und AGr-Leitenden.

Nächste KKI-Sitzung mit Workshop

Am 27.02.2024 findet der im Protokoll erwähnte Workshop und am 28.02.2024 die erste ordentliche Sitzung statt. Austragungsort ist jeweils das Hotel Hermitage in Luzern (inkl. Übernachtung). Wer nicht übernachten möchte, ist gebeten, dies René Moor mitzuteilen.

Jürg Lüthi möchte wissen, wie die Lieferanten darüber informiert werden, wenn es zu Anpassungen z.B. bei der SLNID kommt. Daniel Ryser betont, dass es sich hier um ein wichtiges Thema handelt, auch um gesetzeskonform zu sein. Die Informationen über Systemanpassungen erfolgen auf der Plattform [öv-Info.ch](#), die öffentlich und somit auch den Lieferanten zugänglich ist. Die SKI wird die bekannten Lieferanten auf die Plattform [öv-info.ch](#) entsprechend aufmerksam machen.

Hans Koller wird innerhalb des Unternehmens etwas kürzertreten, weshalb seine Stelle ausgeschrieben wird. Der KKI wird er indes als gewähltes Mitglied erhalten bleiben.

Aline Müller dankt für die Zusammenarbeit in diesem spannenden und anspruchsvollen Jahr.

Auch Martin Enz bedankt sich für die Mitarbeit aller Mitglieder in diesem Jahr und wünscht allen frohe Festtage.

Die Sitzung wird um 16.50 Uhr geschlossen.

Für das Protokoll

Bern, 13.12.2023

Martin Enz
Generalsekretär KKI

René Moor
Protokollführer