



## Protokoll

Sitzung der Kommission Kundeninformation (KKI)

<b>Zeit und Ort</b>	25.10.2023, 13.15 – 17.45 Uhr Geschäftsstelle Alliance SwissPass, Länggassstrasse 7, Bern
<b>Mitglieder</b> mit Stimmrecht (inkl. Spartenvertretung)	Armon Cantieni, TLML, Touristischer Verkehr (bis Traktandum 11) Jean-Marie Cotting, PAG, Regionalverkehr Matthieu Giraudier, TPG, Ortsverkehr Hans Koller, Bus Ostschweiz AG, Regionalverkehr (bis Trakt.16) Marco Ludwig, ZVV, Regionalverkehr Jürg Lüthi, JB, Touristischer Verkehr (bis Traktandum 11) Michel Reuteler, BLS, Regionalverkehr Björn Ryser, SBB, Fernverkehr (i.V. vakantes Mitglied SBB) Kaspar Stettler, BLS Schifffahrt Philipp Sutter, VBSG, Ortsverkehr Daniel Walker, VBL, Ortsverkehr (ab Traktandum 4)
<b>Generalsekretär KKI</b>	Martin Enz, Geschäftsstelle der Alliance SwissPass (Sitzungsleiter)
<b>Beisitzende</b>	Aline Muller, BAV Daniel Ryser, SKI
<b>Protokoll</b>	René Moor, Geschäftsstelle Alliance SwissPass
<b>Gäste</b>	Roman Schwarzenbach, Geschäftsstelle Alliance SwissPass (Tr. 8) Simon Wüthrich, SBB (Traktandum 11)
<b>Entschuldigt</b>	Cédric Blondel, MOB, Regionalverkehr Frédéric Füssenich, Rigibahnen, Touristischer Verkehr Bernhard Adamek, VöV Benedicta Aregger, SBS
<b>Nächste Sitzung</b>	29.11.2023, 13.15 – 17.30 Uhr Geschäftsstelle Alliance SwissPass, Bern



**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 16.08.2023 und Kenntnis- nahme der Korrespondenzbeschlüsse .....	3
3. Ergebnisse der Umfrage zur Zufriedenheit KKI .....	5
3.1 Optimierungsmassnahmen und Weiterentwicklung KKI.....	5
4. Neuorganisation Erarbeitung Branchenstandard .....	6
5. Prozess zur Vernehmlassung neuer Branchenstandard .....	7
6. Update Ressourcen-Situation Arbeitsgruppe Branchenstandard und Wahl neuer Mitglieder ....	8
7. Update Stand Visualisierung Customer Journey.....	9
8. Update Strategieentwicklung Alliance SwissPass.....	10
9. Jahresziele KKI 2024 z.H. SR.....	10
10. Planung SKI-Portfolio.....	11
11. Kommunikation Störungsgrund Personenunfall.....	12
12. Realisierungskonzept Ersatzverkehr .....	13
13. Publikation Fachkonzept «Kundeninformation bei Ersatzverkehr» für Übergangsdokument Branchenstandard .....	14
14. Publikationszeitpunkt von Fahrplandaten vor Fahrplanwechsel.....	15
15. Update zu Ereignisinformationen auf online-Fahrplan.....	15
16. Anforderungserhebung zur kurzfristigen Änderungsmöglichkeit des Barrierefreiheitsstatus von Haltekanten .....	16
17. Informationsrunde.....	17

## 1. Begrüssung und Mitteilungen des Sitzungsleiters

Jean-Marie Cotting begrüsst die Mitglieder und Beisitzenden zur vierten ordentlichen Sitzung in diesem Jahr und informiert darüber, dass Martin Enz heute und das nächste Mal die Sitzung leiten wird.

Abgemeldet haben sich Cédric Blondel und Frédéric Füssenich sowie die Beisitzenden Benedicta Aregger und Bernhard Adamek. Daniel Walker ist ab Traktandum 4 anwesend. Von den 13 Mitgliedern sind zu Beginn zehn und ab Traktandum 4 elf stimmberechtigte Mitglieder anwesend. Die KKI ist von Beginn an beschlussfähig.

Aufgrund der vielen Rückmeldungen zum eDecide musste die Traktandenliste und der Terminplan angepasst werden. Zudem wurden folgende eDecide-Anträge von den Antragstellern wegen der im eDecide zahlreichen aufgeworfenen Fragen zurückgezogen: Traktanden 5 «Prozess zur Vernehmlassung neuer Branchenstandard», 6 «Update Ressourcen-Situation Arbeitsgruppe Branchenstandard und Wahl neuer Mitglieder, 12 «Realisierungskonzept Ersatzverkehr» sowie 13 «Publikation Fachkonzept «Kundeninformation bei Ersatzverkehr für Übergangsdokument Branchenstandard»».

## 2. Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 16.08.2023 und Kenntnisnahme der Korrespondenzbeschlüsse

### Ausgangslage

Das Sitzungsprotokoll ist jeweils an der darauffolgenden Sitzung zu genehmigen. Zudem sind gefällte Korrespondenzbeschlüsse jeweils im Protokoll der nächsten Sitzung festzuhalten. Folgende Beschlüsse wurden im Korrespondenzverfahren behandelt und werden hiermit protokolliert:

### 2.1 Freigabe RV VDV 453 V1.6

#### Entscheid (11 Ja, 1 Enthaltung [nicht teilgenommen])

Die KKI

- 1) nimmt zur Kenntnis, dass diese RV VDV453 V1.6 durch die Arbeitsgruppe IstDaten und ADM für ihre Freigabe durch die KKI überprüft wurde;
- 2) gibt das Dokument RV VDV453 V1.6 frei;
- 3) kommuniziert die Freigabe des Dokumentes an die öV-Community.

### Beilage

01\_B1\_DE\_VDV453\_Realisierungsvorgabe\_ÖV\_CH\_V1.6\_CUS\_V1\_Basis\_XSD2017

## 2.2 Freigabe RV VDV 454 V1.6

### Entscheid (11 Ja, 1 Enthaltung [nicht teilgenommen])

Die KKI

- 1) nimmt zur Kenntnis, dass diese RV VDV454 V1.6 durch die Arbeitsgruppe IstDaten und ADM für ihre Freigabe durch die KKI überprüft wurde;
- 2) gibt das Dokument RV VDV454 V1.6 frei;
- 3) kommuniziert die Freigabe des Dokumentes an die öV-Community.

### Beilagen

02 B2 DE VDV454 Realisierungsvorgabe ÖV CH V1.6 CUS V1 Basis XSD2017

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

Marco Ludwig: Nachdem das Protokoll am 25. August 2023 an die Mitglieder verschickt wurde, wurde es im Anschluss auch der Öffentlichkeit über die Website [öv-info.ch](http://öv-info.ch) zugänglich gemacht. Dies geschah im Korrekturmodus. Aufgrund dieses Vorgehens ergeben sich für den ZVV einige Diskussionspunkte:

- 1) Wäre es nicht angebracht, den Mitgliedern nach dem Versand des Protokolls eine kurze Frist zur Durchsicht und zur Einreichung von Anmerkungen zu gewähren, bevor es online zur Verfügung gestellt wird?
- 2) Die gegenwärtige Vorgehensweise ermöglicht es nicht, Änderungswünsche der Kommissionsmitglieder transparent nachzuverfolgen.
- 3) Die Freigabe des Protokolls erfolgt erst nach der Veröffentlichung. Sollte dies nicht umgekehrt geschehen oder durch eine vorherige Abstimmung per Korrespondenzumfrage ermöglicht werden?
- 4) Könnte das Protokoll vom 16. August 2023 möglicherweise noch ohne den Korrekturmodus veröffentlicht werden?

Jean-Marie Cotting: Thema Nachweis der Beschlüsse: Meines Erachtens hat sich die KKI für eine Dokumentation der Kommissionsbeschlüsse geeinigt. Zur Diskussion stand bspw. ein Excel mit all den getroffenen Beschlüsse, sodass diese bei Rückfragen rasch zur Hand gezogen werden können. Frage, gibt es bereits ein solches Dokument? Wenn ja, wo ist das und wenn nein, sollten wir eines erstellen.

Zudem ist die Frage, ob das Dokument auch auf [öv-info.ch](http://öv-info.ch) publiziert werden sollte.

Thema Länge der Protokolle: Wie schon mehrmals erwähnt, sind die Protokolle aus Sicht PostAuto viel zu lange und mit den Kopien aller Anträge auch nicht zielführend. Wir würden es begrüßen, wenn die Anträge nicht mehr ins Protokoll kopiert würden. Dafür sollten die Protokolle mehr Inhalte zu den Diskussionen wiedergeben, dies wäre für die Nachvollziehbarkeit – auch für Dritte – viel sinnvoller und verständlicher.

## Diskussionsergebnis

Das Protokoll der Sitzung vom 16.08.2023 wird auf öV-Info ohne rot ausgezeichnete Korrekturen veröffentlicht. Ferner wird beschlossen, dass das Protokoll inskünftig vor der Publikation auf öV-Info den Teilnehmern zur Review zugestellt wird. Allfällige Korrekturen und Ergänzungen sind direkt im Protokoll anzubringen und **innerhalb von 5 Arbeitstagen** der Geschäftsstelle Alliance SwissPass zukommen zu lassen. Aufgrund des hierfür benötigten Zeitbedarfs und der nachgelagerten Übersetzung ins Französische, wird der Versandtermin und die Publikation des Protokolls von zwei auf drei Wochen nach der KKI-Sitzung angepasst. Nachträgliche Abklärungen vom BAV bei der Railcom, von der die ursprüngliche Frist gewünscht wurde, haben ergeben, dass die Railcom mit der Veröffentlichungsfrist von maximal drei Wochen einverstanden ist.

Weiter wird beschlossen, dass das Protokoll inskünftig nur noch die Diskussionsergebnisse sowie die Entscheide zu den Anträgen enthalten soll, nicht aber die Inhalte zu den Anträgen. Diese werden in einem separaten Dokument dem Protokoll beigefügt und so auch auf öV-Info publiziert. Und schliesslich wird entschieden, dass von der Geschäftsstelle Alliance SwissPass eine Beschlussliste z.H. der KKI und öV-Info erstellt wird.

## Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 16.08.2023;
- 2) nimmt die Ergebnisse der Korrespondenzumfrage vom 18.08.2023 zur Kenntnis;
- 3) genehmigt die besprochenen Änderungen bezüglich Form und Prozess der KKI-Sitzungsprotokolle;
- 4) beauftragt die Geschäftsstelle Alliance SwissPass mit der Erstellung einer Beschlussliste.

## Beilage

02 Protokoll KKI 2023 08 16 korrigiert

## 3. Ergebnisse der Umfrage zur Zufriedenheit KKI

### Diskussionsergebnis

Keine Wortmeldungen. Siehe auch Traktandum 3.1.

### Kenntnisnahme

Die KKI nimmt die Ergebnisse der Befragung bei den KKI-Mitgliedern zur Kenntnis, welche als Grundlage zur Verbesserung der Vorbereitung und Durchführung der KKI-Sitzungen dienen werden.

## 3.1 Optimierungsmassnahmen und Weiterentwicklung KKI

### Diskussionsergebnis

Das Plenum ist sich einig, dass die Gründung einer ad hoc Arbeitsgruppe (AGr) Sinn macht und dass diese die Optimierungsmassnahmen erarbeitet. Der Generalsekretär wird bis zur ersten AGr-

Sitzung einen entsprechenden Arbeitsauftrag erstellen. Dem Wunsch, dass auch die SKI in dieser AGr Einsitz nimmt, wird stattgegeben. Die KKI-Mitglieder sind ferner eingeladen, allfällige weitere Personen dem Generalsekretär zu melden, die in der ad hoc AGr mitmachen möchten.

### Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) genehmigt die Vorschläge zur Optimierung der KKI-Sitzungen und erteilt der zu gründenden ad hoc Arbeitsgruppe den Auftrag, entsprechende Optimierungsmassnahmen weiter zu vertiefen, auszuarbeiten und der KKI nochmals abgestimmt vorzulegen;
- 2) stimmt der Gründung einer ad hoc Arbeitsgruppe, bestehend aus BAV, ASP, SKI, PAG und ZVV, zu.

## 4. Neuorganisation Erarbeitung Branchenstandard

*Rückmeldung vor der Sitzung von Bernhard Adamek per E-Mail:*

*Die Bildung einer Kerngruppe zur Formulierung eines Branchenstandards scheint mir dringend und sinnvoll. Ich unterstütze den Ansatz.*

### Diskussionsergebnis

Währenddem Matthieu Giraudier von seiner Direktion einen Tag pro Woche für die Mitarbeit am Branchenstandard erhalten hat, fehlen im Antrag Angaben über die erforderlichen zeitlichen Ressourcen, um an diesem wichtigen Thema mitarbeiten zu können. Zudem wird von einzelnen Mitgliedern bezweifelt, dass das angedachte Vorgehen zu einer schnelleren Umsetzung führen wird. Daher wird unter anderem vorgeschlagen, das aktuelle Übergangsdokument V580 zu finalisieren, die Rückmeldungen der Branche abzuwarten und hernach die allenfalls benötigten Anpassungen vorzunehmen. Von Seiten einiger TU wird dieses Vorgehen als nicht praktikabel bezeichnet. Zudem würde es bei den TU Verunsicherungen hervorrufen.

Das Gremium nimmt zur Kenntnis, dass es sich hier um eine sehr grosse Herausforderung handelt, insbesondere was den Einbezug der Seilbahnen sowie die KTU der Romandie und des Tessins anbelangt. Als kritisch erachtet wird unter anderem, wenn sich die KTU bei der Umsetzung des Branchenstandards zu grösseren Investitionen gezwungen sähen. Dann könnten unter Umständen die Kantone die benötigten finanziellen Mittel nicht zur Verfügung stellen.

Ferner würde es von der KKI begrüsst, wenn sowohl die Seilbahnen als auch die Schifffahrt an der Erarbeitung des Branchenstandards mitarbeiten könnten, um so das Thema in der Branche besser verankern und das hierfür benötigte Commitment abholen zu können.

Aufgrund der während der Diskussion aufgeworfenen Fragen und Bedenken wird der Antrag zurückgezogen und an der KKI vom 29.11.2023 mit präziseren Angaben zur Genehmigung unterbreitet werden.

## Entscheid → Antrag zurückgezogen

Die KKI

- ~~1) genehmigt die inhaltliche Neuausrichtung des Branchenstandards Kundeninformation sowie die geplante Umsetzung der Ausführungsbestimmungen;~~
- ~~2) genehmigt die Bildung einer temporären Kerngruppe unter der Leitung des Generalsekretärs KKI zur Definition des Branchestandards;~~
- ~~3) meldet dem Generalsekretär potenzielle Mitarbeitende in der Kerngruppe,;~~
- ~~4) beauftragt die Kerngruppe mit der Vernehmlassung des neuen Branchenstandards bei der Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation und anschliessender Genehmigung des neuen Branchenstandards durch die KKI.~~

## 5. Prozess zur Vernehmlassung neuer Branchenstandard

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

*Marco Ludwig: Die geplante Vernehmlassung durch alle TU in nur drei Wochen stellt zweifellos eine erhebliche Herausforderung dar. Insbesondere, da das zu überarbeitende Dokument mehrere hundert Seiten umfasst. Hinzu kommt, dass die AGr BSI-KI und die Kerngruppe anschliessend nur eine Woche zur Diskussion und Einarbeitung der Rückmeldungen haben sollen. Wir möchten anmerken, dass die Vernehmlassungen und die Einarbeitungen der Befunde in anderen AGr in der Vergangenheit mehrere Wochen in Anspruch nahmen.*

*Ist unser Verständnis korrekt: Sollten Uneinigkeiten zwischen der AGr BS-KI und der Kerngruppe auftreten, liegt die abschliessende Entscheidung bei der KKI.*

*Des Weiteren möchten wir darauf hinweisen, dass der vorgeschlagene Zeitplan in die Herbstferien fällt, was für viele TU zusätzliche Schwierigkeiten mit sich bringt. Wir fragen uns, ob es nicht möglich wäre, die Vernehmlassung vor den Sommerferien zu planen.*

*Jean-Marie Cotting: PostAuto begrüsst eine geordnete und saubere Vernehmlassung des Branchenstandards. Der Zeitplan ist jedoch aus unserer Sicht nicht realistisch. Der Versand per E-Mail in der KW39 2024 ist aufgrund der Herbstferien nicht ideal. Weiter sind die angedachten drei Wochen – in der Herbstferienzeit – zu wenig und nicht sinnvoll. Zudem ist die Verarbeitung der Rückmeldungen in einer Woche ebenfalls viel zu sportlich. Die Erfahrung zeigt, dass es keine Seltenheit war, dass 200 – 300 Rückmeldungen pro V580 Produkt kamen.*

*PostAuto stimmt dem Prozess grundsätzlich zu aber der Zeitplan muss überarbeitet werden. Wir empfehlen mit dem Versand an die TU früher zu beginnen, mehr Zeit für die Rückmeldung einzuberechnen und auch allfällige Abklärungen via BAV und KKI sind einzurechnen. Im Absatz 5 «Bewertung der Rückmeldungen» wird auch nur von kleineren Anpassungen gesprochen, was geschieht bei allfällig grösseren Anpassungen? Ist hier ein Loop via BAV und KKI sowie allfällige Rückfragen bei den TU eingeplant?*

*Björn Ryser: Bitte folgende Punkte für die Vernehmlassung berücksichtigen bzw. noch prüfen:*

- Die TU müssen im Voraus schon einmal informiert werden, damit sie die entsprechenden Ressourcen reservieren können.
- Die Wochen 39 – 42 liegen genau in den Herbstferien, deshalb ist Termin eher ungünstig.
- Vorgehen und Umsetzung der Funktionalitäten auf [öv-info.ch](http://öv-info.ch) ist zu klären.
- Technisches Limit in MS Forms -> 100 Frage/Antwort-Boxen -> reicht das aus?
- Wer trägt die Kosten (Vernehmlassung und Anhörung) und fließen diese Kosten ins SKI-Budget?
- Wer verarbeitet die Rückmeldungen?

*Hans Koller: Sind drei Wochen zur Beantwortung (W39 – 24/2024) für die TUs genügend?; Ist eine Woche (43) für die Verarbeitung der Rückmeldungen genügend?*

### Diskussionsergebnis

Aufgrund der Rückmeldungen im eDecide zieht der Antragssteller den Antrag zurück.

### Entscheid → Antrag zurückgezogen

~~Die KKI genehmigt den Prozess zur Vernehmlassung des neuen Branchenstandards Kundeninformation bei den konzessionierten Transportunternehmungen des öV.~~

## 6. Update Ressourcen-Situation Arbeitsgruppe Branchenstandard und Wahl neuer Mitglieder

*Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Bemerkungen wurden dabei angebracht:*

*Marco Ludwig: Der ZVV hat aus Goodwill und zur Entlastung der AGr BS Herr [REDACTED] für eine Übergangsfrist bis Ende Jahr 2023 gemeldet. Im E-Mail vom 22. August 2023 haben wir ebenfalls festgehalten, dass weder Herr [REDACTED] noch Herr [REDACTED] in diesem Jahr zur Wahl stehen. Herr [REDACTED] nimmt seine Tätigkeit bei uns erst im November auf.*

*Es ist uns wichtig zu betonen, dass der vorliegende Antrag weder mit den betroffenen Herren noch mit dem Leiter der AGr BS besprochen wurde. Des Weiteren möchten wir darauf hinweisen, dass die Einreichung eines solchen Antrags in Einklang und in Abstimmung mit dem ZVV erfolgen sollte, was leider nicht geschehen ist.*

*Der ZVV stellt derzeit Überlegungen an, ob im Januar/Februar 2024 möglicherweise beide Herren in eine der beiden AGr BS oder Kerngruppe zu entsenden. Wir möchten diese Idee gerne in Ruhe und intern mit den beteiligten Personen und Organisationen besprechen.*

*Aus diesem Grund ersuchen wir den Antragsteller darum, einen überarbeiteten Antrag einzureichen, in dem die Namen der Herren von VBZ und ZVV nicht explizit genannt werden.*

*Der ZVV unterstützt die Einzelwahl von Marine Kerhoas als Mitglied in der AGr BS sehr gerne.*

*Jean-Marie Cotting: PostAuto kennt beide Kandidaten nicht resp. nicht im Kontext mit der Kundeninformation. Was haben die Kandidaten für einen Rucksack und welche Sparte werden sie in den Arbeitsgruppen vertreten? Werden die beiden Kandidaten auch vom ZVV resp. von der Arbeitsgruppenleitung empfohlen? Dies ist unseres Erachtens aus dem Antrag nicht genau ersichtlich. Weiter stellen wir die Frage mit welchem Pensum sich die beiden Kandidaten für die Arbeitsgruppe engagieren können.*

*Björn Ryser: Der Antrag gemäss Traktandum 4 wurde mit dem Leiter AGr BS-KI nicht abgestimmt. Eine Wahl zum jetzigen Zeitpunkt ist zu früh. Die Personen müssen zuerst einmal in der AGr ankommen und dann muss man sie fragen, ob sie definitiv mitarbeiten wollen.*

### Diskussionsergebnis

Aufgrund der Rückmeldungen im eDecide zieht der Antragssteller den Antrag zurück.

### Entscheid → Antrag zurückgezogen

Die KKI

- ~~1) nimmt von der Ressourcensituation der Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation Kenntnis.~~

## 7. Update Stand Visualisierung Customer Journey

*Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Bemerkungen wurden dabei angebracht:*

*Marco Ludwig: Ist es zutreffend, dass die besagte AGr derzeit ausschliesslich aus Vertretern der SBB und dem ZVV besteht? Wäre es möglicherweise wünschenswert, mindestens noch einen oder zwei weitere Fachvertreter aus anderen relevanten Bereichen in die Gruppe einzubeziehen?*

→ Martin Enz bejaht die Frage, es gab zwei Rückmeldungen von den SBB. Es wäre indes durchaus wünschenswert, wenn andere sich auch noch beteiligen.

*Ist geplant, dass die ASP auch bei der AGr Visualisierung mitwirkt?*

→ Martin Enz bejaht und wird selber auch dabei sein.

*Wie ist die Leitung dieser temporären AGr angedacht und untersteht diese der AGr BS?*

→ Martin Enz verneint die zweite Frage. Die temporäre AGr soll aus Leuten bestehen, die Martin Enz gemeldet werden.

*Jean-Marie Cotting: PostAuto ist es nicht klar, ob nun mit einer virtuellen Customer Journey oder der bereits verabschiedeten ASP Customer Journey weitergearbeitet wird?*

→ Martin Enz erklärt, dass problemlos eine virtuelle Reise erstellt werden kann, anstelle einer, die in der realen Deutschschweiz spielt.

*Björn Ryser: Bitte Termin für die Besprechung der Briefing-Grundlagen in der Gruppe buchen.*

→ Martin Enz erläutert, dass dies noch gemacht wird.

### Diskussionsergebnis

(Die Kurzantworten des Generalsekretärs zu den Bemerkungen und Fragen in eDecide sind oben eingefügt.) Von Seiten ZVV wird moniert, dass man auch eine Customer Journey des ZVV oder der SBB hätte nehmen können, anstatt eine temporäre Arbeitsgruppe zu bilden. Der Generalsekretär weist darauf hin, dass die Bildung einer temporären AGr an der KKI vom 16.08.2023 beschlossen wurde. Von Seiten SBB wird zudem klargestellt, dass die SBB über keine entsprechende Customer Journey verfügt.

### Kenntnisnahme

Die KKI nimmt Kenntnis vom aktuellen Status des Themas Customer Journey.

## 8. Update Strategieentwicklung Alliance SwissPass

### Diskussionsergebnis

Eine massgeschneiderte personalisierte KI dürfte schwierig zu bewerkstelligen sein. Hinsichtlich der Reisedatenerfassung wird angeregt, in der Zielformulierung zusätzlich den Begriff «anonym» zu verwenden. Von der Projektleitung wird präzisiert, dass es hinsichtlich öV-Kundinnen und -Kunden inskünftig zwei «Welten» geben wird: jene, in der die Fahrgäste anonymisiert reisen und jene, in der die Fahrgäste bereit sind, sich namentlich und somit personalisiert informieren zu lassen. Zudem wird angeregt, bei der Stossrichtung 2 der KI zu präzisieren, dass die Voraussetzungen für eine personalisierbare Kundeninformation zu schaffen sind. In der Romandie herrscht hinsichtlich digitalisierter Kundeninformation die Erwartungshaltung, dass eine nationale App geschaffen werden sollte, um so massiv Geld einsparen zu können. Da in der Branche derzeit noch zu fest in zwei Welten gedacht und gehandelt wird (Vertrieb und Kundeninformation), dürfte die Realisierung einer nationalen KI-App eher schwierig sein.

### Kenntnisnahme

Die KKI nimmt den aktuellen Arbeitsstand der Strategie 2035 zur Kenntnis und diskutiert die strategischen Stossrichtungen im Themenkreis «Kundeninformation».

### Beilage

[08.1 Strategie 2035 Info zum Arbeitsstand für KKI](#)

## 9. Jahresziele KKI 2024 z.H. SR

### Diskussionsergebnis

Auf Anregung des BAV wird im Antragstext unter Punkt 2 ein drittes Ziel formuliert: *«Die KKI führt in der Kundeninformation die Interessen und Bedürfnisse der verschiedenen Verkehrsträger zusammen. Die fachlichen und technischen Standards werden harmonisiert.»*

## Entscheidung (einstimmig)

Die KKI

- 1) genehmigt die gemäss Punkt 2. aufgeführten KKI-Jahresziele 2024;
- 2) genehmigt ein drittes Ziel, sinngemäss *«Die KKI führt in der Kundeninformation die Interessen und Bedürfnisse der verschiedenen Verkehrsträger und Sparten zusammen. Die fachlichen und technischen Standards werden harmonisiert.»*

## 10. Planung SKI-Portfolio

### Diskussionsergebnis

Das Plenum begrüsst grundsätzlich die übersichtliche und verständliche Planungsdarstellung. Bezüglich der Echtzeitdateninformationen (BehiG) bestehen jedoch Fragezeichen, was den Umsetzungszeitpunkt anbelangt. Dieser entspricht nicht dem von der AMO gewünschten. Gemäss Leiter SKI könnten die Vorarbeiten 2024 vorgezogen werden. Der ZVV geht indes davon aus, dass dieses Vorhaben im Q1 2024 gestartet wird, da hierfür Gelder reserviert worden sind. Der gemäss SKI-Planung vorgesehene Umsetzungsabschluss per Frühjahr 2026 wird als zu spät erachtet. Der Leiter SKI wird prüfen, inwiefern die Arbeiten 2024 weiter vorgezogen werden können, damit die Umsetzung früher abgeschlossen werden kann. Eine entsprechende Information für die KKI vom 29.11.2023 wird in Aussicht gestellt.

Zum on-Demand-Verkehr, dessen Realisierung für 2025/26 vorgesehen ist, wird präzisiert, dass es sich hier lediglich um den Teil SKI und nicht um den Vertrieb oder um den multimodalen Bereich gemäss Konzept Alliance SwissPass handelt. Die präsentierte Planungsvariante 2 «mit Vorzug des Vorhabens on-Demand-Verkehr in 2024», zeigt die Auswirkungen auf die restliche Planung auf. Da hier mehrere Risiken bei wichtigen Vorhaben bestehen, empfiehlt der Leiter SKI die im Antragsdokument aufgezeigte Planungsvariante 1 zur Annahme. Gegebenenfalls könnte auch noch eine Zwischenvariante zum Tragen kommen, die es jedoch noch zu definieren gilt. Das Plenum begrüsst die Ausarbeitung einer solchen Zwischenvariante für die Sitzung vom 29.11.2023. Gleichzeitig wird der Leiter SKI an der erwähnten Sitzung eine Kostenschätzung hinsichtlich einer vorgezogenen Umsetzung des on-Demand-Angebotes, abgestimmt mit NOVA, präsentieren (voraussichtlich als Tischvorlage). Das BAV weist darauf hin, dass es schwierig sein dürfte, Gelder in den on-Demand-Verkehr investieren zu können, wenn die Kundeninformation nicht mit NOVA abgestimmt ist. Es wäre deshalb wichtig, wenn die Kommission Vertrieb, den on-Demand-Verkehr auch für NOVA vorziehen würde.

Eine **Konsultativabstimmung** zum Antragspunkt 3) ergibt mit **8 Ja** zu **3 Nein**, dass die Variante 2 und nicht die von der SKI empfohlene Variante 1 näher überprüft und am 29.11.2023 durch die KKI verabschiedet werden soll.

## Entscheid (abgelehnt)

Die KKI

- ~~1) bestätigt die schlüssige Abbildung der Priorisierungsergebnisse der letzten KKI-Sitzung (16.08.2023) in der zeitlichen Planung;~~
- ~~2) diskutiert die Planung SKI 2025–2028 und entscheidet, ob eine Anpassung bis zur nächsten KKI-Sitzung vom 29. November durch SKI notwendig ist (Alternative: Update und erneute Diskussion in der KKI vom 5. Juni 2024);~~
- ~~3) die KKI bestätigt die vorliegende Planung SKI 2024 und wählt die empfohlene Variante 1 «ohne Vorzug des Vorhabens On-Demand-Verkehr in 2024».~~

## Beilage

[10 Priorisierung SKI Portfolio Roadmap](#)

## 11. Kommunikation Störungsgrund Personenunfall

### Diskussionsergebnis

Aufgrund der unterschiedlichen Haltung zwischen dem Antragssteller (SBB) und der BLS, stellt die BLS den **Gegenantrag**,

- 1) den Antrag der SBB abzulehnen;
- 2) eine temporäre Arbeitsgruppe zu gründen, welche eine Strukturhebung zum Begriff «Fremdereignis» vornehmen soll, um hernach eine bessere Entscheidungsgrundlage zu haben, ob sich der Begriff «Fremdereignis» zur Kommunikation bei einem Personenunfall eignet.

Dem **Gegenantrag** wird mit **10 Ja** zu **1 Nein** stattgegeben und das Thema spätestens auf die KKI-Sitzung vom 28.02.2024 verschoben.

### Entscheid (1 Ja, 10 Nein) → Antrag abgelehnt

Die KKI beschliesst, dass

- ~~1) bei Personenunfällen wird in den tangierten Kundeninformationskanälen neu der Grund «Fremdereignis» genannt. Im direkt betroffenen Unfallzug wird wie bisher der Grund «Personenunfall» kommuniziert;~~
- ~~2) der Artikel 1.2.3 im Anhang Ereignistexte des Übergangsdokuments Branchenstandard Kundeninformation wird um «Fremdereignis» ergänzt;~~
- ~~3) Der Generalsekretär kommuniziert die neue Regel via Newsletter KKI, anschliessend kann sie von den Transportunternehmen ab 2024 umgesetzt werden.~~

Die KKI nimmt zur Kenntnis, dass,

- ~~1) der KKI Branchenausschuss empfiehlt, diesen Antrag anzunehmen;~~
- ~~2) die BLS auf eigenen Wunsch von Fachpersonen abklären lässt, ob die neue Regel eine massgeblich negative Auswirkung auf den Nachahmereffekt hat.~~



## Beilagen

[11 Präsentation Kommunikation Personenunfall](#)

[11 Brief Kommunikation Schiene 2023](#)

[11 SBB Suizidprävention](#)

*Hinweis des Protokollführers: Armon Cantieni und Jürg Lüthi verlassen nach diesem Traktandum die Sitzung. Es sind somit noch 9 stimmberechtigte Mitglieder anwesend und die KKI ist noch beschlussfähig.*

## 12. Realisierungskonzept Ersatzverkehr

*Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Bemerkungen wurden dabei angebracht:*

*Marco Ludwig: Zum Antrag 1): Aufgrund der Herbstferien im Kanton Zürich konnte eine interne Abstimmung in diesem Zeitraum nicht durchgeführt werden. Daher wäre es wünschenswert, dass die Protokolle von der KIDS und KI ADM, die sich auf besagten Antrag beziehen, als Grundlage für Entscheidungen zugänglich gemacht werden. Besonders angesichts der Tatsache, dass sämtliche Datentypen und Sparten gleichermassen von dieser Angelegenheit betroffen sind.*

*Zum Antrag 2): Aufgrund der Herbstferien im Kanton Zürich konnte eine interne Abstimmung in diesem Zeitraum nicht durchgeführt werden. Da der ZVV als interessierte TU für einen PoC vorgemerkt ist, müssten wir intern schon abstimmen können, was dies finanziell und ressourcentechnisch bedeutet.*

*Im Abschnitt 3.3.1 RV, der sich mit HRDF befasst, wird die Verwendung eines Aufzuges für EV ausgewiesen. Es gibt bei uns Unklarheiten darüber, wie wir die Bezeichnung EV für einen Lift verwenden sollen. Kann die Definition erläutert werden?*

*Zum Antrag 3): Priorität sollte zunächst der Klärung der Punkte aus den Anträgen 1) + 2) eingeräumt werden. Darüber hinaus sind wir der Ansicht, dass eine Abstimmung in Verbindung mit dem fachlichen Dokument von entscheidender Bedeutung ist.*

*Jean-Marie Cotting: Die Nummerierung der Anträge zwischen den Dokumenten und dem eDecide sind nicht klar. PostAuto verlangt eine saubere Abstimmung an der KKI.*

*PoC: PostAuto begrüsst das Vorgehen eines PoC und auch die Idee, dass es bei zukünftigen Themen gleich oder ähnlich gemacht wird.*

*Kosten: Gehen wir Recht in der Annahme, dass die Kosten auf Seiten TU von den TU selber getragen werden müssen? Im Antrag ist unseres Erachtens nur die Rede der Kosten auf Seite SKI.*

*Frage Richtung SKI und BAV: Wie gehen wir beim aktuellen Kostendruck im NAV damit um, dass die Kosten eines PoC von den TU getragen werden müssen? Können die Aufwendungen der NAV-TU bspw. der SKI teilweise in Rechnung gestellt werden? Unseres Erachtens braucht es hierzu eine Klärung, ansonsten sehen wir von den TU ein schwindendes Interesse zukünftiger PoC.*

## Diskussionsergebnis

Aufgrund der Rückmeldungen im eDecide zieht der Antragssteller den Antrag zurück.

### Entscheid → Antrag zurückgezogen

Die KKI

- 1) ~~nimmt zur Kenntnis, dass das Realisierungskonzept Ersatzverkehr v1.0 durch die KIDS-Arbeitsgruppen und KI-ADM für ihre 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

[12 Realisierungskonzept Ersatzverkehr v1.0](#)

## 13. Publikation Fachkonzept «Kundeninformation bei Ersatzverkehr» für Übergangsdokument Branchenstandard

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

Marco Ludwig: In Bezug auf das vorliegende Fachkonzept scheint es noch gewisse Unklarheiten zu geben. Im Frühling hat die AGr mehrere Sitzungen abgehalten, in denen die Auswirkungen des Konzepts auf den Tramverkehr intensiv diskutiert wurden. Ein weiteres Treffen, das für den Sommer 2023 geplant war, konnte bisher nicht durchgeführt werden. Es ist festzuhalten, dass die im Frühjahr erarbeiteten Ideen bisher nicht in das Fachkonzept integriert wurden, und es erfolgte keine Mitteilung an die AGr über diesen Antrag.

Es ist von Bedeutung, dass die AGr zunächst eine klare Vorstellung davon entwickelt, was letztendlich für die Veröffentlichung in Betracht gezogen werden soll. Auf dieser Grundlage sollte dann die gründliche Analyse der Auswirkungen auf die Realisierungsvorgaben (Traktandum 12) erfolgen.

Jean-Marie Cotting: PostAuto ist der Ansicht, dass geplante Kommunikationen welche mit dem Absender KKI versehen sind, auch von der KKI gesehen werden sollte. Wir wünschen uns hierzu eine kurze Einsicht der Kommunikation vor dem Versand.

### Diskussionsergebnis

Aufgrund der Rückmeldungen im eDecide zieht der Antragssteller den Antrag zurück.

### Entscheid → Antrag zurückgezogen

Die KKI genehmigt die Publikation des Fachkonzepts «Kundeninformation bei Ersatzverkehr» und die geplante Kommunikation dazu.

### Beilage

[13 Kundeninformation bei Ersatzverkehr](#)

## 14. Publikationszeitpunkt von Fahrplandaten vor Fahrplanwechsel

*Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Bemerkungen wurden dabei angebracht:*

*Michel Reuteler: Grundsätzlich unterstützen wir das Vorhaben. Wären aber nicht die Resultate aus Schritt drei eine nötige Grundlage für die abschliessende Festlegung des Umsetzungshorizont?*

*Marco Ludwig: Es stellt sich die Frage, ob es nicht im Vorfeld eines solchen Antrags opportun wäre, eine eingehende Voruntersuchung durchzuführen, um die wesentlichen Aspekte und mögliche Auswirkungen sorgfältig zu beleuchten. Im Hinblick auf die Roadmap sollte ein derartiger Antrag idealerweise keine wesentlichen Auswirkungen haben. Sollte es dennoch zu möglichen Auswirkungen kommen, müssten diese bereits im Antrag erwähnt werden.*

### Diskussionsergebnis

Der von Michel Reuteler in eDecide angebrachten Anregung wird zugestimmt. Zur Bemerkung von Marco Ludwig entgegnet der Leiter SKI, dass die SKI die Auswirkungen vorgängig abgeklärt hat und diese kommuniziert worden sind. Es wird davon ausgegangen, dass die Aufwände für die Umsetzung minim ausfallen werden.

### Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) nimmt den Antrag zur Möglichkeit der Publikation von Fahrplanplandaten per Mitte Juni (6 Monate vor Fahrplanwechsel) für das jeweils darauffolgende Fahrplanjahr an. Dabei sollen alle zum Zeitpunkt verfügbaren Fahrplandaten aus Info+ mit dem im Antrag beschriebenen Attribut publiziert werden;
- 2) legt den Umsetzungszeithorizont spätestens auf den Sommer 2025 mit den Fahrplandaten zum Fahrplanwechsel Dezember 2025 fest;
- 3) beauftragt die SKI mit einer Einschätzung, wie sich das Vorhaben hinsichtlich Priorität im Gesamtportfolio KKI/SKI und der entsprechenden Roadmap-Sicht einbetten lässt.

## 15. Update zu Ereignisinformationen auf online-Fahrplan

*Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Bemerkungen wurden dabei angebracht:*

*Jean-Marie Cotting: Zu NOVA: Im Informationsschreiben steht, dass hinsichtlich NOVA-Tarifanpassungen noch Klärungen gemacht werden müssen. Was hat die Klärung vom 20.10.2023 ergeben? Zur Kommunikation: PostAuto ist der Ansicht, dass geplante Kommunikationen, welche mit dem Absender KKI versehen sind, auch von der KKI gesehen werden sollte. Wir wünschen uns hierzu eine kurze Einsicht der Kommunikation vor dem Versand.*

## Diskussionsergebnis

Die Klärung vom 20.10.2023 hat ergeben, dass auf der Website der Alliance SwissPass ein Webformular aufgeschaltet wird, wo die tarifarischen Veränderungen eingegeben werden können/müssen.

## Kenntnisnahme

Die KKI

- 1) nimmt Kenntnis vom aktuellen Umsetzungsstand «Einliefern Ereignisdaten an den Online-Fahrplan»;
- 2) nimmt die Vereinfachungen für den Zugang zu EMS SKI zur Kenntnis;
- 3) nimmt die Kostenübernahme für EMS SKI und Support durch SKI zur Kenntnis;
- 4) nimmt die Supportleistungen durch SKI zur Kenntnis;
- 5) beauftragt die ASP mit entsprechender Information an die Transportunternehmen.

## 16. Anforderungserhebung zur kurzfristigen Änderungsmöglichkeit des Barrierefreiheitsstatus von Haltekanten

*Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Bemerkungen sind dabei eingegangen:*

*Marco Ludwig: Zum Antrag 1): Gemäss Roadmap SKI stehen im Jahr 2024 keine Ressourcen für die Umsetzung BehiG in Echtzeit zur Verfügung. Dies steht im Widerspruch zur Priorisierung des BehiG-Themas durch die KKI am 16. August 2023. Der vorliegende Antrag sieht eine Freigabe der erarbeiteten Lösungen im Februar 2024 vor. In Anbetracht dieser Tatsache sollten wir eine Lösung finden, wie eine Umsetzung dennoch ermöglicht wird.*

*Zum Antrag 2): Die Frage der Finanzierung des weiterführenden Mandats von Q\_Perior wird nicht erwähnt. Kann dazu eine Aussage vorgenommen werden?*

*Zum Antrag 3): Ebenso unklar ist, ob das Mandat weiterhin bei der SBB liegt.*

*Zum Antrag 4): Werden die Diskussionen weiterhin in der AGr AMO geführt?*

*Zum Antrag 5): Muss davon ausgegangen werden, dass sämtliche Datentypen (Stammdaten, Fahrplandaten, Echtzeitdaten) von den möglichen Lösungen betroffen sind?*

*Jean-Marie Cotting: PostAuto ist der Ansicht, dass die kurzfristigen Änderungen des Barrierefreiheitsstatus von Haltekanten bei den TU zukünftig viel Arbeit auslösen wird. Wir möchten sicherstellen, dass sich die TU zukünftig den Anforderungen hinsichtlich des BehiG bewusst sind und schlagen vor, das BehiG Projektteam an der nächsten KKI vom 29.11.2023 für ein Referat inkl. Diskussion einzuladen. Uns ist es wichtig, dass allen die Tragweite des Barrierefreienstatus in Echtzeit bewusst ist.*

*Björn Ryser: Vorgehen und Ergebnisse müssen eng gekoppelt sein an den Leuchtturm BehiG (Erarbeitung SKI mit BAV). Breitere Analyse als die genannten Probleme (auch in die Zukunft) ist dabei ebenfalls relevant.*

*Aline Muller (per Teams-Nachricht vor der Sitzung): «TUs sind nach aktueller BAV-Vorgabe nur verpflichtet Baustellen von mehr als 12-monatiger Dauer in DiDok einzupflegen»: Hier liegt eine gewisse Verwechslung / Vermischung vor: Gemäss BAV-Leitfaden zur BehiG-Bestandsaufnahme sind «Provisorische Haltestellen mit einer Dauer von bis zu 12 Monaten» im DiDok aufzunehmen, was nicht gleichbedeutend ist, dass Baustellen erst ab einer Dauer von 12 Monaten im DiDok zu erfassen sind. Vielmehr gilt auch hier die Verhältnismässigkeit: je bedeutender ein Bahnhof bzw. ein Haltepunkt insb. für Menschen mit Beeinträchtigung ist, desto eher (von der Umbaudauer her gesehen) muss eine Baustelle dieses Bahnhofs auch in der BehiG-Bestandsaufnahme verzeichnet sein. Das BAV begrüsst aber die vorgeschlagene Massnahme zur kurzfristigen Änderungsmöglichkeit des Status bzgl. Barrierefreiheit. Wir rufen in Erinnerung, dass die BehiG-Bestandsaufnahme der Haltepunkte vor längerer Zeit mit dem Ziel einer erweiterten Fahrplaninformation (für Betroffene) geschaffen wurde und ihren Ursprung in den TSI-PRM hat. Dass AMO auf die Bestandsaufnahmedaten abstützen kann, ist als positiv zu wertender Zusatznutzen zu betrachten.*

### Diskussionsergebnis

Die von Marco Ludwig oben aufgeführten Fragen, werden an das Projekt AMO zur Beantwortung weitergeben. Es wird indes bedauert, dass die Antragssteller nicht eingeladen worden sind, gleichzeitig wird auch festgestellt, dass AMO die Fragen nicht wird beantworten können, da es sich um strategische Punkte handelt. Das BAV würde es begrüssen, wenn grundsätzliche strategische Fragen zur Weiterentwicklung von BehiG nach 2024 an den Strategierat gerichtet würden. Dem Wunsch, die Vertreter von AMO an die Sitzung vom 29.11.2023 einzuladen, wird nachgekommen.

### Kenntnisnahme

Die KKI

- 1) nimmt Kenntnis von der derzeitigen Einschränkung mobilitätseingeschränkte Fahrgäste anhand von Echtzeitdaten zu beauskunften;
- 2) nimmt zur Kenntnis, dass durch die SKI und das BehiG Projektteam ein Vorschlag erarbeitet wird, wie Echtzeitdaten erfasst, verarbeitet und ausgegeben werden.

*Hinweis des Protokollführers: Hans Koller verlässt während dieses Traktandums die Sitzung. Die KKI wäre mit den 8 verbleibenden stimmberechtigten Mitgliedern nicht mehr beschlussfähig.*

## 17. Informationsrunde

### Diskussionsergebnis

Marco Ludwig hat den Überblick verloren, was heute beschlossen, abgelehnt bzw. auf die nächste Sitzung verschoben worden sind. Ferner möchte er zum Traktandum 3 wissen, ob die Namen zu den Umfrageergebnissen im Protokoll veröffentlicht werden. Martin Enz schlägt vor, dies auf dem heute beschlossenen Protokollfreigabebeweg zu entscheiden.



Hinsichtlich der noch ausstehenden Stellvertretung von Marco Ludwig wird im ZVV entschieden, sobald ein neuer Mitarbeiter seine Arbeit aufgenommen hat. Dies dürfte indes erst 2024 der Fall sein.

Björn Ryser informiert, dass die Nachfolge von Roger Krähenbühl erst nach der aktuellen Transformation innerhalb der SBB P, die Ende Jahr abgeschlossen werden sein sollte, nominiert werden kann.

Die Sitzung wird um 17.45 Uhr geschlossen.

Für das Protokoll

Bern, 14.11.2023



Martin Enz  
Generalsekretär KKI



René Moor  
Protokollführer