



## Protokoll

Sitzung der Kommission Kundeninformation (KKI)

<b>Zeit und Ort</b>	06.11.2024, 13.15 – 17.20 Uhr SBB, Trüsselstrasse 2, Bern-Wankdorf
<b>Mitglieder</b> mit Stimmrecht (inkl. Spartenvertretung)	Cédric Blondel, MOB, Regionalverkehr Jean-Marie Cotting, PAG, Regionalverkehr Frédéric Füssenich, Rigibahnen, Touristischer Verkehr Hans Koller, BUS Ostschweiz AG, Regionalverkehr Marco P. Ludwig, ZVV, Regionalverkehr Jürg Lüthi, JB, Touristischer Verkehr Björn Ryser, SBB, Fernverkehr Kaspar Stettler, BLS-Schiffahrt Philipp Sutter, VBSG, Ortsverkehr Daniel Walker, VBL, Ortsverkehr
<b>Generalsekretär KKI</b>	Martin Enz, Geschäftsstelle der Alliance SwissPass, Vorsitzender
<b>Beisitzende</b>	Bernhard Adamek, VöV Aline Muller, BAV Daniel Ryser, SKI
<b>Protokoll</b>	Florian Marti, Geschäftsstelle der Alliance SwissPass
<b>Gäste</b>	Rahel Maurer, SKI (Traktandum 3)
<b>Entschuldigt</b>	Benedicta Aregger, SBS Michel Reuteler, BLS, Regionalverkehr
<b>Nächste Sitzung</b>	25./26.02.2025, ganztags Ort folgt



**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 04.09.2024.....	3
3.	Genehmigung neuer Branchenstandard Kundeninformation (BS-KI) und Freigabe zur Übersetzung und Vernehmlassung.....	3
4.	Genehmigung Vernehmlassungsprozess und Terminplan des BS-KI.....	4
5.	Freigabe der Jahresziele KKI 2025 z.H. Strategierat der Alliance SwissPass .....	4
6a.	Vorgehen Strategie KKI .....	4
6b.	Priorisierung Projekt-Portfolio KKI .....	5
6.	Freigabe SKI-Portfolio Planung 2025ff und Budget 2025.....	5
7.	Freigabe aktualisierte SKI-Roadmap v4.0.....	5
8.	Umsetzung der Aufträge des BAV am Beispiel Fahrgastrechte.....	5
9.	Informationsrunde .....	6

## 1. Begrüssung und Mitteilungen des Sitzungsleiters

Martin Enz begrüsst die Mitglieder und Beisitzenden zur fünften ordentlichen Sitzung in diesem Jahr.

Abgemeldet haben sich Benedicta Aregger sowie Michel Reuteler. Von den 11 stimmberechtigten Mitgliedern sind zehn anwesend, die KKI ist somit beschlussfähig (2/3 müssen anwesend sein, inkl. SBB, PAG + ZVV).

Die Traktanden 2, 7 und 8 wurden im Vorfeld der Sitzung im eDecide-Verfahren genehmigt. Zum Traktandum 5 wurde von Björn Ryser die Diskussion gewünscht, weshalb dieses im Rahmen der heutigen Sitzung behandelt wird.

## 2. Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 04.09.2024

Das Sitzungsprotokoll ist jeweils an der darauffolgenden Sitzung zu genehmigen.

### Entscheid im eDecide (9 Ja, 2 Enthaltungen [nicht teilgenommen])

Die KKI genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 04.09.2024.

### Beilage

[02 Protokoll KKI 2024 09 04](#)

## 3. Genehmigung neuer Branchenstandard Kundeninformation (BS-KI) und Freigabe zur Übersetzung und Vernehmlassung

### Entscheid (Antrag neu als Korrespondenzbeschluss)

Die KKI

- 1) genehmigt den Inhalt des neuen Branchenstandards Kundeninformation (BS-KI) inklusive Übersichtsmatrix mit den Definitionen der Verbindlichkeiten pro Standard und TU-Sparte;
- 2) gibt die deutsche Version frei zur Übersetzung auf Französisch und Italienisch;
- 3) gibt den BS-KI frei zur Vernehmlassung bei den KTU und weiteren Stakeholdern (Vorgehen gemäss separatem Antrag).

### Beilagen

[03 Antrag Genehmigung Branchenstandard](#)

[03 Beilage1 Aufbau BS-KI](#)

[03 Beilage2 Branchenstandard KI](#)

[03 Beilage3 Bewertungs-Matrix BS KI](#)

#### 4. Genehmigung Vernehmlassungsprozess und Terminplan des BS-KI

##### Entscheid (einstimmig)

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

##### Beilagen

[04 Antrag Prozess Vernehmlassung BS-KI](#)

[04 Beilage1 Antwortform Vernehmlassung KTU](#)

#### 5. Freigabe der Jahresziele KKI 2025 z.H. Strategierat der Alliance SwissPass

##### Entscheid (9 Ja, 2 Enthaltungen [nicht teilgenommen])

Die KKI verabschiedet ihre Jahresziele 2025 z.H. Strategierat:

- 1) Nationaler Branchenstandard Kundeninfo: Inkraftsetzung des nationalen Branchenstandards Kundeninformation. Sicherstellung der Kommunikation und Umsetzung bei allen konzessionierten TU;
- 2) Strategieumsetzung 2035: Definition der KPI im Bereich Kundeninformation basierend auf den strategischen KPI des SR, Erhebung deren Basiswerte und ggf. Definition der anzustrebenden Zielwerte;
- 3) Organisation/Governance: Übergang von der Einführungsphase in den operativen Kommissionsbetrieb inklusive Evaluation und allfälligen Anpassungen;
- 4) Teilstrategie Kundeninformation: ~~Erarbeitung einer Strategie für die Kundeninformation, basierend auf den Vorgaben der Strategie 2035~~; Konkretisierung der Strategie der Alliance SwissPass 2035 mit Zielen und Handlungsfeldern im Bereich Kundeninformation;
- 5) Budgetprozess SKI: Definition des Prozesses für die Budgetfreigabe SKI inkl. Rollenklärung.

##### Beilage

[05 Antrag Freigabe Jahresziele 2025 z.H. SR](#)

#### 6a. Vorgehen Strategie KKI

##### Entscheid (einstimmig)

Die KKI genehmigt das beschriebene Vorgehen zur Erarbeitung der strategischen Ziele KKI inkl. der Relevanz und Handlungsfelder am KKI-Workshop vom 25.02.2025.

##### Beilage

[06A Antrag Vorgehen strategische Ambitionen KKI](#)

## 6b. Priorisierung Projekt-Portfolio KKI

### Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) genehmigt die Bewertungskriterien zur Priorisierung der KKI-Projekte;
- 2) genehmigt das beschriebene Vorgehen zur Prioritätensetzung und Planung der KKI-Projekte am KKI-Workshop vom 25.02.2025;
- 3) nimmt den aktuellen, mit der Roadmap SKI abgestimmten Planungsstand zur Kenntnis.

### Beilage

[06B Antrag Vorgehen Priorisierung Projekt-Portfolio KKI](#)

## 6. Freigabe SKI-Portfolio Planung 2025ff und Budget 2025

### Entscheid (9 Ja, 2 Enthaltungen [nicht teilgenommen])

Die KKI gibt die aktualisierte SKI-Portfolioplanung 2025ff. (Gesamtsicht über die nächsten Jahre) und das Budget SKI 2025 frei.

### Beilagen

[07 Antrag Freigabe SKI-Portfolio Planung 2025ff](#)

[07 Beilage1 SKI Portfolio Planung 2025ff](#)

## 7. Freigabe aktualisierte SKI-Roadmap v4.0

### Entscheid (9 Ja, 2 Enthaltungen [nicht teilgenommen])

Die KKI gibt die aktualisierte SKI-Roadmap v4.0, als verbindliche Planungsgrundlage für Vorbereitung und Umsetzung von Anbindungsarbeiten seitens KTU, frei und publiziert sie.

### Beilagen

[08 Antrag Freigabe aktualisierte SKI-Roadmap](#)

[08 Beilage1 SKI-Roadmap-Meilensteinplan-Themenliste](#)

## 8. Umsetzung der Aufträge des BAV am Beispiel Fahrgastrechte

### Diskussion

Die KKI diskutiert die vom BAV gestellten folgenden Fragen:

- a) Fahrgastrechte: Möchte sich die KKI mit diesem Thema befassen oder soll das BAV den Auftrag zurückziehen und die weitere Bearbeitung selbst übernehmen?
- b) Wie will die KKI generell mit solchen Anfragen umgehen?



## Beilage

### [09 Diskussion Umsetzung der Aufträge BAV - Beispiel Fahrgastrechte](#)

## 9. Informationsrunde

Ausserhalb des Protokolls.

Die Sitzung wird um 17.20 Uhr geschlossen.

Für das Protokoll

Bern, 19.11.2024

Martin Enz  
Geschäftsstelle KKI

Florian Marti  
Protokollführer