



Protokoll

Sitzung der Kommission Kundeninformation (KKI)

Zeit und Ort	30.04.2025, 10.15 – 15.15 Uhr Geschäftsstelle der Alliance SwissPass, Länggassstrasse 7, Bern
Mitglieder mit Stimmrecht (inkl. Spartenvertretung)	Ralf Eigenmann, Präsident Jean-Marie Cotting, PAG, Regionalverkehr (ab Traktandum 7) Jean-Michel Cuennet, TPF, Ortsverkehr Brett Farrell, MOB, Touristischer Verkehr Frédéric Füssenich, Rigibahnen, Touristischer Verkehr Hans Koller, BUS Ostschweiz AG, Regionalverkehr Marco P. Ludwig, ZVV, Regionalverkehr Jürg Lüthi, JB, Touristischer Verkehr (bis und mit Traktandum 10) Michel Reuteler, BLS, Regionalverkehr Björn Ryser, SBB, Fernverkehr Stefan Schmid, Stockhornbahn, Touristischer Verkehr Kaspar Stettler, BLS Schifffahrt (ab Traktandum 8) Philipp Sutter, VBSG, Ortsverkehr Denise Wolf, BVB, Ortsverkehr Fabio Zen, PAG, Regionalverkehr (bis und mit Traktandum 7)
Geschäftsstelle KKI	Martin Enz, Alliance SwissPass
Beisitzende	Bernhard Adamek, VöV Benedicta Aregger, SBS Aline Muller, BAV Daniel Ryser, SKI
Protokoll	René Moor, Geschäftsstelle der Alliance SwissPass
Gäste	Rahel Maurer, SBB (Traktandum 6) Jörg Ostwald, SBB (Traktandum 8) Christian Trachsel, SBB (Traktandum 8)
Entschuldigt	-
Nächste Sitzung	25.06.2025, 09.15 – 17.45 Uhr SBB, Hilfikerstrasse 2, Bern-Wankdorf



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

Inhaltsverzeichnis

1. Begrüssung und Mitteilungen des Präsidenten	3
2. Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 26.02.2025	4
3. Wahl eines Vizepräsidiums KKI	4
4. Zuteilung Project-Ownerships.....	4
5. Strategische Handlungsfelder KKI.....	4
6. Update Vernehmlassung Branchenstandard KI.....	5
7. Umsetzungsvorschläge AGr Fahrgastrechte	5
8. Referenzfahrplan für die Kundeninformation	5
9. Kommunikation Personenunfall.....	6
10. Layout-Prinzipien Ereignismeldung.....	6
11. Stand Vertragsabschluss SKI mit KTU zur Mitwirkung in den Systemaufgaben KI	7
12. Darstellung Customer Journey.....	7
13. Informationsrunde.....	7



1. Begrüssung und Mitteilungen des Präsidenten

Ralf Eigenmann begrüsst die Mitglieder und Beisitzenden zur zweiten ordentlichen Sitzung in diesem Jahr. Am Morgen vertritt Fabio Zen (mit Stimmrecht) den bis zum Mittag abwesenden Jean-Marie Cotting. Kaspar Stettler ist ab Traktandum 8 anwesend. Von Traktandum 1 bis 7 sind von den 14 Mitgliedern 13 stimmberechtigte Mitglieder anwesend. Vom Traktandum 8 bis 10 sind alle anwesend, ab Traktandum 11 sind dann erneut 13 Mitglieder anwesend, da Jürg Lüthi aus Termingründen die Sitzung verlassen muss. Die KKI ist somit jeweils beschlussfähig. ($\frac{2}{3}$ müssen anwesend sein, inkl. SBB, PAG + ZVV.)

Speziell begrüsst Ralf Eigenmann Denise Wolf von den BVB, die als neues gewähltes Mitglied zum ersten Mal dabei ist. Ebenso heisst er Stefan Schmid von der Stockhornbahn willkommen, der nach seinem Unfall ebenfalls erstmals in der KKI-Runde vertreten ist.

Ralf Eigenmann informiert über die Sitzung der Arbeitsgruppe Koordination vom 26.03.2025. In dieser ASP-Sitzung sind alle Kommissionspräsidenten sowie der Geschäftsführer der ASP anwesend. Unter anderem ging es um das Thema On-Demand-Verkehr und wer das Projekt in der Branche vorantreibt. Klar ist, dass die KKI diese Führungsrolle nicht übernehmen kann. Von Seiten NOVA wird gemäss dem KoV-Präsidenten, Alberto Bottini, die Funktionalität bis Ende 2025 geliefert. Der weitere Verlauf hängt davon ab, wie andere TU die Funktionalität in ihre Kanäle integrieren. Aktuell besteht jedoch keine zentrale Steuerung. Das Thema ist nun an den Präsidenten der KoM, Christian Frisch, adressiert worden, der es vertieft betrachten wird. Auch wenn in erster Linie die PAG vom On-Demand-Verkehr betroffen sein wird, muss sich die Branche über das Angebotsdesign einig werden. Ralf Eigenmann schlägt vor, der Branche einen Blueprint zur Verfügung zu stellen. Die Einordnung von Ralf Eigenmann wird ferner vom Geschäftsführer der Alliance SwissPass, Helmut Eichhorn, unterstützt. Für den Präsidenten der KoM muss indes geklärt werden, wer die TU gezielt über das Vorgehen anspricht. Er hat sich bereit erklärt, das Thema Blueprint an die Hand zu nehmen und in die KoM einzubringen.

Ferner berichtet Ralf Eigenmann über seinen Austausch mit den Mitgliedern der Kommission Touristischer Verkehr des VöV anlässlich einer Sitzung dieser Kommission. Hierbei konnte er auch auf den neuen Branchenstandard BS-KI eingehen. Von Seiten Schifffahrt und Seilbahnen wurde der Handlungsbedarf in Frage gestellt und dafür plädiert, nicht nur die verpflichtenden Standards, sondern auch die Empfehlungen auf ein Minimum zu beschränken, insbesondere auch, weil viele touristische TU mit mangelnden finanziellen Mitteln zu kämpfen haben. Ein Vertreter der Schifffahrt fand, dass man mit dem BS-KI weit über das Ziel hinausschiesse. Ralf Eigenmann betonte, dass die Kundeninformation in der ganzen Branche, auch im touristischen Verkehr, vor allem bei ungeplanten Ereignissen noch viel Luft nach oben hat.

Die Traktanden 2, 9 + 10, wurden im Vorfeld der Sitzung als eDecide behandelt. Zu den Traktanden 9 + 10 ist die Diskussion gewünscht worden.





2. Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 26.02.2025

Ausgangslage

Das Sitzungsprotokoll ist jeweils an der darauffolgenden Sitzung zu genehmigen.

Hinweis: Dieses Traktandum wurde per eDecide behandelt.

Entscheid (10 Ja, 4 Enthaltungen [3 davon wegen Nicht-Teilnahme])

Die KKI genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 26.02.2025;

Beilage

[02 Protokoll KKI 2025_02_26](#)

3. Wahl eines Vizepräsidiums KKI

Entscheid (einstimmig)

Die KKI wählt Björn Ryser als Vizepräsidenten der KKI.

Beilage

[03 Antrag Wahl Vizepräsidium KKI](#)

4. Zuteilung Project-Ownerships

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) wählt diese Mitglieder per sofort als neue Project-Owner für folgende Projekte:
 - a) Branchenstandard Kundeninformation: **Marco Ludwig (Backup Björn Ryser);**
 - b) Ausführungsbestimmungen Branchenstandard: **Marco Ludwig (Backup Björn Ryser);**
 - c) Anschlüsse: **Denise Wolf;**
 - d) On-Demand-Verkehr: **«on hold» bei Fabio Zen, da Lead evtl. bei der Kommission Markt;**
 - e) **Ungeplanter Ersatzverkehr: vakant.**

Beilage

[04 Antrag Zuteilung Projekte](#)

5. Strategische Handlungsfelder KKI

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) bestätigt die strategischen Handlungsfelder;
- 2) bestätigt die nächsten Schritte und die End-Termine;

- 3) bestätigt die Verantwortlichkeiten;
- 4) nimmt zur Kenntnis, dass die KKI fortlaufend über den Stand und die Ergebnisse informiert wird.

Beilagen

[05 Antrag Strategische Handlungsfelder KKI](#)

[05 Beilage Strategische Handlungsfelder](#)

6. Update Vernehmlassung Branchenstandard KI

Kenntnisnahme

Die KKI nimmt das Update zur Vernehmlassung Branchenstandard KI zur Kenntnis.

Beilage

[06 Update Vernehmlassung BS-KI](#)

7. Umsetzungsvorschläge AGr Fahrgastrechte

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) stimmt den Vorgaben der passiven und aktiven Kommunikation der Fahrgastrechte zu;
- 2) beauftragt die Arbeitsgruppe Ereignisinformation mit der Erarbeitung der Form und des Inhalts der Informationen. Es sind dabei die bereits erarbeiteten Unterlagen der temporären AGr «Kommunikation Fahrgastrechte» vom Juni 2024 herbeizuziehen.

Beilagen

[07 Antrag Kommunikation Fahrgastrechte](#)

[07 Beilage Präsentation Fahrgastrechte](#)

8. Referenzfahrplan für die Kundeninformation

Entscheid → Nicht-Eintreten wegen mangelnder Zuständigkeit

Die KKI

- 1) beschliesst die Finanzierung der Entwicklungs-/(Capex-)Kosten für den TMS-Adapter von MCHF 1.0 über die Jahre 2026 und 2027;
- 2) beschliesst die Finanzierung des Betriebs des TMS-Adapters (Opex) von TCHF 420 ab dem dritten Betriebsjahr (ab 2030);
- 3) beauftragt die SKI mit einer Priorisierung, damit sich das Vorhaben im Gesamtportfolio KKI/SKI und der entsprechenden Roadmap Sicht einbetten lässt.

Beilagen

[08 Antrag Referenzfahrplan für die Kundeninformation](#)

[08 Beilage Ergänzungen Tagesfahrplan](#)

9. Kommunikation Personenunfall

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) beschliesst, dass ab 04.06.2025 ~~durch Eisenbahnverkehrsunternehmen EVU~~ bei einem Personenunfall einheitlich und transparent auf allen Kundeninformationskanälen der Begriff «Personenunfall» verwendet wird;
- 2) nimmt zur Kenntnis, dass dadurch der Ereignisgrundcluster «Fremdereignis» entfällt und die geclusterten Gründe wieder explizit genannt werden. Dies betrifft auch den Grund «Personenunfall»;
- 3) beschliesst, dass der Anhang 1 des Übergangsdokuments «Standardsätze für die Kommunikation im Ereignisfall» entsprechend angepasst wird.

Beilagen

[09 Antrag Kommunikation Personenunfall](#)

[09 Anhang 1 Übergangsdokument Standardsätze Kommunikation Ereignisfall](#)

10. Layout-Prinzipien Ereignismeldung

Entscheid

- 1) **12 Ja, 2 Nein (Marco Ludwig, Jürg Lüthi)**
- 2) **Kenntnisnahme**

Die KKI

- 1) beschliesst die Freigabe der Layoutvorgaben für die Publikation von Ereignismeldungen;
- 2) nimmt zur Kenntnis, dass die Layoutvorgaben mit der Version 3 der Ereignisinformationen publiziert werden.

Beilagen

[10 Freigabe Layoutprinzipien Ereignismeldungen](#)

[10 Beilage Layout-Prinzipien Ereignisse Publikation](#)

11. Stand Vertragsabschluss SKI mit KTU zur Mitwirkung in den Systemaufgaben KI

Kenntnisnahme

Die KKI nimmt vom aktuellen Stand über den Vertragsabschluss der SKI mit den KTU zur Mitwirkung in den Systemaufgaben KI Kenntnis.

Beilage

[11 Update Stand Verträge mit SKI](#)

12. Darstellung Customer Journey

Entscheid (einstimmig)

Die KKI beschliesst, auf die (neuerliche) grafische Aufbereitung einer Customer Journey zu verzichten.

Beilage

[12 Antrag Darstellung Customer Journey](#)

[12 Beilage Präsentation Customer Journey](#)

13. Informationsrunde

Ralf Eigenmann würdigt die Verdienste des zurücktretenden Jean-Marie Cotting im Rahmen der Kundeninformation, für die er sich während 10 Jahren eingesetzt hat. Mit Fabio Zen konnte eine gute Nachfolge gefunden werden. Jean-Marie Cotting bedankt sich und wünscht der KKI alles Gute für die Zukunft.

Hans Koller wird an der KKI vom 27.08.2025 ein Update über die «Implementierung» des Branchenstandards im online-Tool geben.

Daniel Ryser informiert zur Planung des SKI Portfolio, dass das Realisierungskonzept EV V2.0 auf öV-Info publiziert worden ist, und dass der VDV-Standard V3.1 in der Schweiz nicht eingeführt werden soll, sondern direkt die V3.2, da die V3.1 in der Schweiz mit grosser Wahrscheinlichkeit von keiner TU gebraucht wird. Die Einführung der V3.2 könnte sich zeitlich etwas nach hinten verschieben. Falls jemand die V3.1 dennoch nutzen möchte, melde sich bei der SKI. Ferner finden folgende SKI Infoveranstaltungen statt: 24.06.2025, 09.15-12.00 Uhr Webinar Deutschschweiz / 26.06.2025, 13.30 – 16.30 physisch in Renens (VD) u.a. mit Brett Farrell und Jean-Michel Cuennet. Der entsprechende Link auf öV-Info folgt.

Aline Muller wird an der KKI-Sitzung vom 25.06.2025 nicht anwesend sein und evtl. durch Regula Herrmann vertreten werden.

Denise Wolf bittet darum, sich bei ihr zu melden, wenn der Wunsch zum Mitmachen in der AGr Anschlüsse besteht.



Auch Philipp Sutter bittet um Meldung, falls jemand die Projekteignerschaft im ungeplanten Ersatzverkehr übernehmen möchte.

Die Sitzung wird um 15.15 Uhr geschlossen.

Für das Protokoll

Bern, 15.05.2025

Ralf Eigenmann
Präsident KKI

René Moor
Protokollführer