

Jahresbericht nationales Fahrgastrecht 2021

Autor(en)	Erwin Hellrigl (SBB – Produktmanagement) Genti Begaj (SBB – operative Leitung) Claudius Philippin (SBB – Business Analyst)
Version	2
Letzte Änderung	25. Februar 2022
Urheberrecht	Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche kommerzielle Nutzung bedarf einer vorgängigen, ausdrücklichen Genehmigung.

Inhaltsverzeichnis

1.	Management Summary	3
2.	Anzahl Entschädigungsanträge	4
2.1.	Anzahl Gesamt	4
2.2.	Anzahl im Zeitverlauf	4
2.3.	Anzahl im Monatsverlauf	4
3.	Verteilung der Entschädigungsanträge	5
3.1.	Nach Produkteart	5
3.2.	Nach Zu- und Absagen	5
3.3.	Nach Art der Einreichung	6
3.4.	Nach Automatisierungsgrad	6
3.5.	Nach Durchlaufzeit	6
4.	Entschädigungs- / Ertragsminderungen	7
5.	Abwicklungsaufwand Kosten V512	8

1. Management Summary

Im ersten Jahr der neuen Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr stellten Kund*innen 22'424 Entschädigungsanträge an die Transportunternehmen. 75% davon waren gerechtfertigt und zogen Entschädigungen in der Höhe von knapp TCHF 197 nach sich. Insbesondere die starken Schneefälle im Januar sowie der Streckenunterbruch in Tolochenaz führten kurzzeitig zu einer erhöhten Anzahl an Anträgen. Die Anzahl der Anträge sowie das Entschädigungsvolumen liegen infolge verminderter Reisetätigkeit durch die COVID-Pandemie und guter Pünktlichkeit weit unter den Erwartungen. Nach dem ersten Jahr im Betrieb, kann ein positives Fazit gezogen werden. Sowohl die Regelung der Fahrgastrechte als auch der Entschädigungsprozess wurden durch unsere Kund*innen gut aufgenommen. Das Jahr 2021 kann bezüglich COVID19 nicht als Referenzjahr angesehen werden.

Mit der Annahme des revidierten Personenbeförderungsgesetz werden seit dem 01. Januar 2021 Verspätungen im öV ab einer Stunde entschädigt. Kund*innen erhalten 25% des Billettpreises ab 60 Minuten bzw. 50% ab 120 Minuten Verspätung am Reiseziel entschädigt. Dies unabhängig des gekauften Fahrausweises (ausgenommen HTA, Kinder-Mitfahrkarten, Junior-Karten sowie das FVP-Sortiment). Das Formular ist sehr einfach gestaltet und die Kund*innen verstehen den Entschädigungsprozess. Es kommen nur sehr vereinzelt Fragen zur Beantragung einer Entschädigung oder allgemein zu den erweiterten Fahrgastrechten ins SBB Contact Center.

197'000 Franken an Entschädigungen ausbezahlt

Im Jahr 2021 wurden 22'424 Entschädigungsanträge eingereicht. 4'300 Anträge wurden vor allem im Januar aufgrund massiver Schneefälle sowie 6'200 Anträge infolge des Streckenunterbruchs in Tolochenaz im November gestellt.

Dreiviertel davon waren gerechtfertigt. Jeder vierte Antrag wurde aufgrund zu geringer Verspätung, ungültiger Billette, Entschädigungsbetrag von unter fünf Franken sowie internationalen Reisen abgelehnt. Bei der Mehrheit der Anträge wurden Generalabonnemente (48 Prozent), Einzelfahrausweise (34 Prozent), sowie Tageskarten (17 Prozent) als Billette angegeben.

Insgesamt entschädigte die öV-Branche Reisende mit rund TCHF 197. Der durchschnittliche Entschädigungsbetrag pro Antrag lag bei CHF 11.60. Wegen des geringeren Fahrgastaufkommens infolge COVID-19-Pandemie und hoher Pünktlichkeit war das Volumen weitaus geringer als erwartet.

Abwicklung der Anträge innert 32 Stunden

Rund 70% der Anträge wurden im ersten Jahr automatisiert verarbeitet, auch weil 96% der Anträge online eingereicht wurden. So erfolgte die Freigabe der Auszahlung im Schnitt bereits nach 32 Stunden.

Die Abwicklungskosten waren mit TCHF 803 analog den Ertragsminderungen auf einem tiefen Niveau. Bis Ende Jahr konnten deutliche Minderkosten ausgewiesen werden. Treiber waren der geringere Personalaufwand aufgrund hoher Automatisierung und tiefem Antragsvolumen.

2. Anzahl Entschädigungsanträge

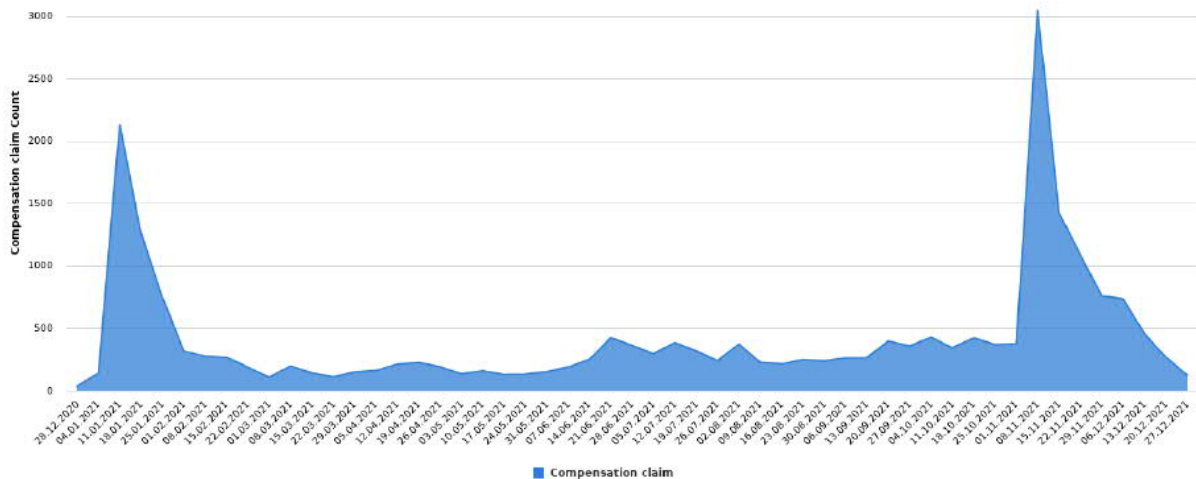
Aufgrund der Gesamtzahl an Entschädigungsanträgen (Punkt 2.1) sowie dem Zeit- und Monatsverlauf (Punkt 2.2 / 2.3) ist die Verteilung übersichtlich dargestellt. Insbesondere Ereignisse oder Grossstörungen im Bahnnetz haben massive Auswirkungen auf die Einreichung von Entschädigungsanträgen durch unsere Kund*innen.

2.1. Anzahl Gesamt

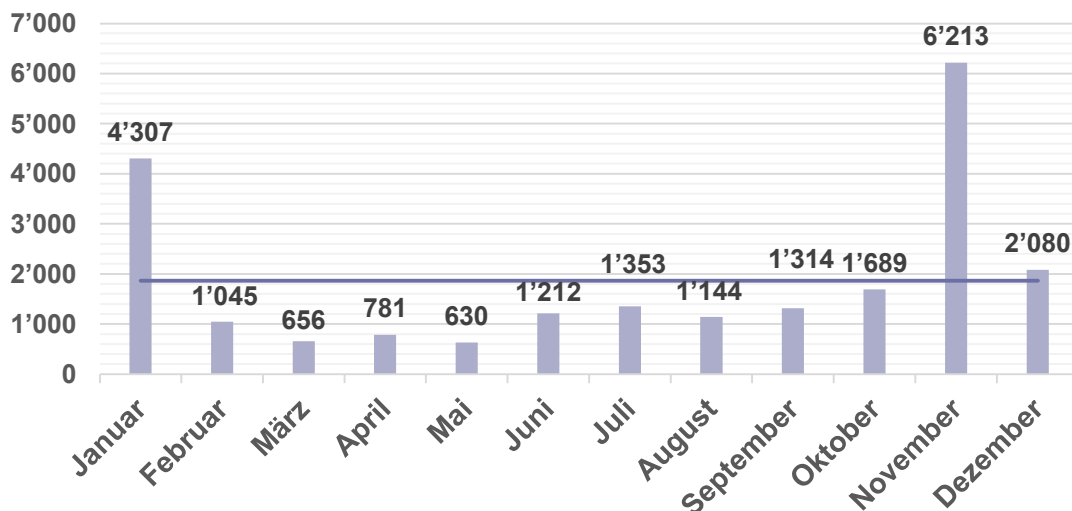
Im Jahr 2021 wurden insgesamt 22'424 Entschädigungsanträge im Service Now erstellt.

2.2. Anzahl im Zeitverlauf

Das Volumen der Anträge ist sehr abhängig von Grossstörungen. So hatten die starken Schneefälle in Zürich im Januar sowie der Betriebsunterbruch in Tolochenaz im November grossen Einfluss auf die Anzahl (s. unten Zeit- und Monatsverlauf).



2.3. Anzahl im Monatsverlauf

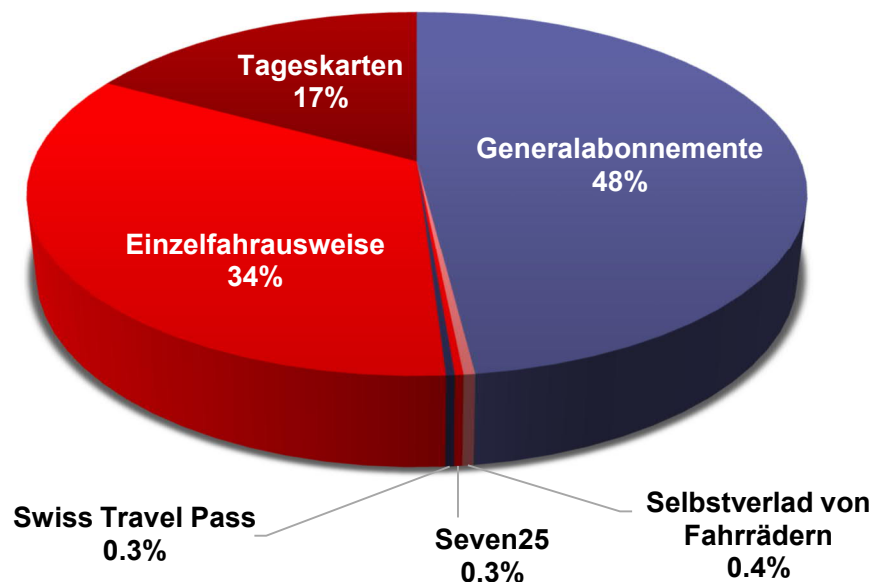


3. Verteilung der Entschädigungsanträge

Eine interessante Übersicht liefern uns vor allem die Art der entschädigungsberechtigten Fahrausweise (Punkt 3.1) sowie die Zu- bzw. Ablehnungsquote (Punkt 3.2). Unsere Kund*innen nutzen hauptsächlich das Online-Formular (Punkt 3.3.), was insbesondere die Automatisierung stark erhöht (Punkt 3.4). Gleichzeitig kann dadurch die Durchlaufzeit (Punkt 3.5) wesentlich gesenkt werden, was wiederum den Auszahlungsprozess zu Gunsten der Kund*innen beschleunigt.

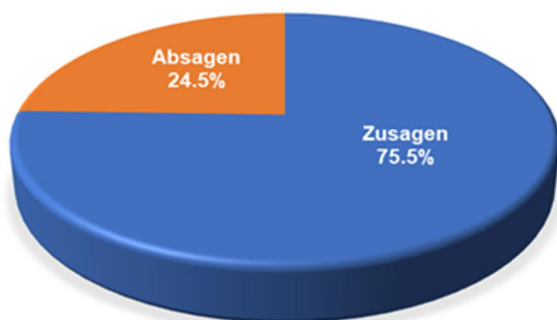
3.1. Nach Produktart

Vielfahrer oder Pendler sind natürlich häufiger von Verspätungen betroffen. So erstaunt es nicht, dass rund die Hälfte aller Anträge durch GA-Inhaber*innen eingereicht wurden. Rund ein Drittel aller Anträge betreffen Einzelfahrausweise und 17%-Anteil sind auf die beliebten Tageskarten für Ausflugsreisen zurückzuführen. Der Rest von rund 1% verteilt sich auf die Produkte Seven25, Swiss Travel Pässe und den Selbstverlad von Fahrrädern.



3.2. Nach Zu- und Absagen

Von den insgesamt 22'424 erhaltenen Entschädigungsanträgen wurden 75.5% (16'928 Anträge) zugesagt bzw. 24.5% (5'496 Anträge) abgelehnt.



Somit wird rund jeder vierte Antrag mit folgendem Absagegrund abgelehnt:

- Mindestentschädigung zu klein
- Billett ungültig
- Verspätung zu gering
- Internationale Reise
- Einreichfrist überschritten

3.3. Nach Art der Einreichung

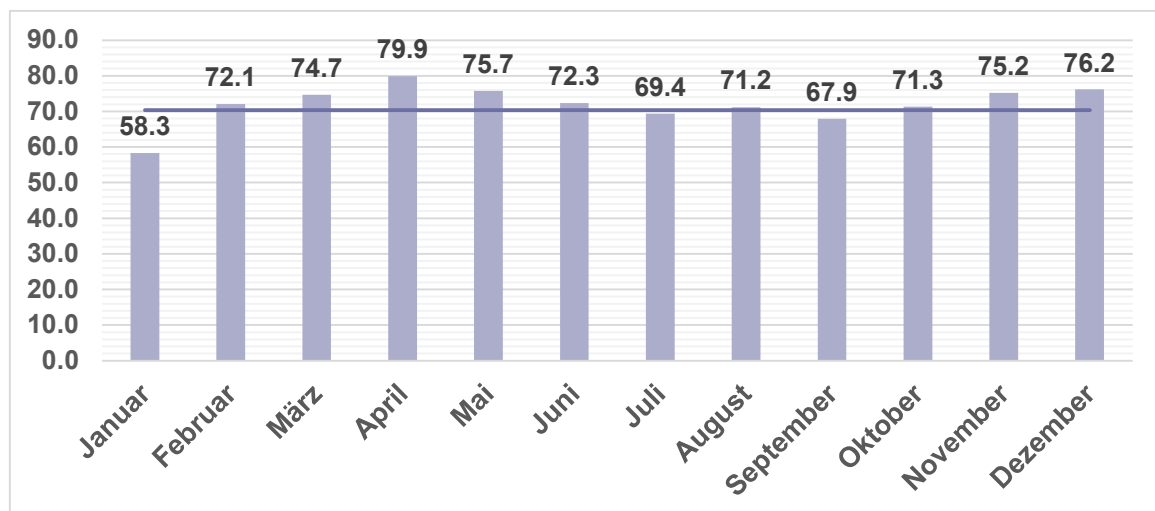
Von den insgesamt 22'424 erhaltenen Entschädigungsanträgen wurden 96.3% (21'590) Anträge mittels Online-Formular eingereicht.

Bei lediglich 3.7% (834 Anträge) wurde die Papiervariante gewählt. Somit nutzen die Kunden hauptsächlich das Online-Formular, was die Verarbeitung wesentlich erleichtert und die Automatisierung erhöht hat.

3.4. Nach Automatisierungsgrad

Im Januar lag der Automatisierungsgrad nur bei 58%. Die Ursache waren viele Anträge auf Verbundbilletten, welche manuell geprüft wurden. Ab Februar lag der Automatisierungsgrad mehrheitlich immer über 70%.

Der kumulierte Mittelwert lag Ende Dezember bei 70.4%. Bereits geplante sowie schon umgesetzte Weiterentwicklungen werden den Automatisierungsgrad weiter erhöhen. Dies wirkt sich wiederum positiv auf den Ressourceneinsatz aus, der dadurch laufend minimiert wird.



3.5. Nach Durchlaufzeit

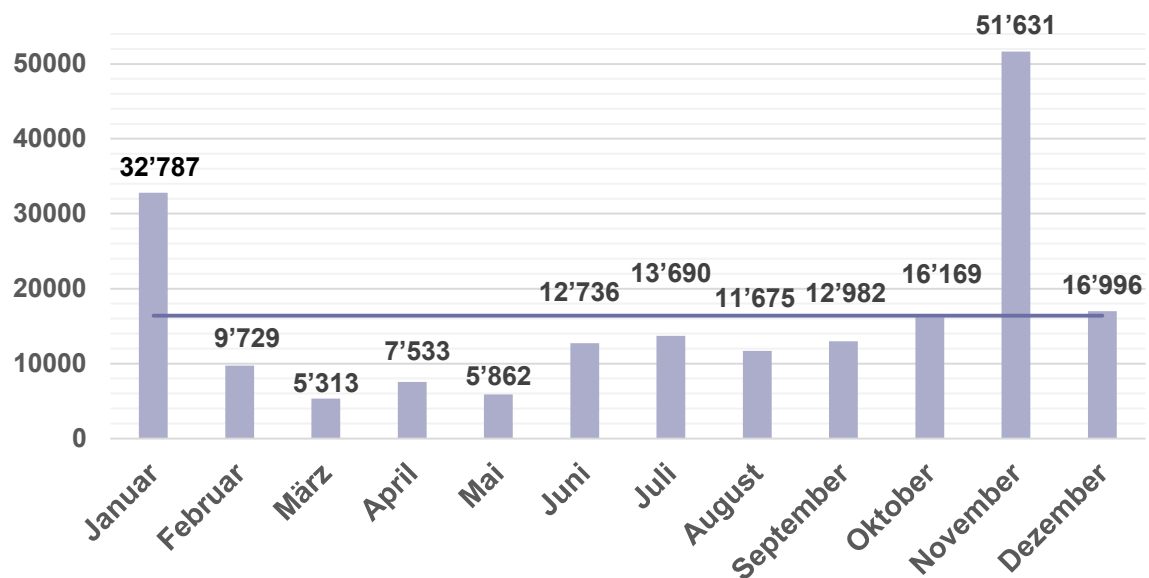
Die Abwicklung der Entschädigungsanträge bis zur Freigabe der Auszahlung erfolgte innerhalb von 32 Stunden. Hier konnte der geforderte Service Level von 30 Tagen dank des hohen Automatisierungsgrads zu Gunsten der Reisenden stark unterboten werden. Somit erhielt der Kunde seine Entschädigung zeitnah über seine IBAN-Bankverbindung vergütet.

4. Entschädigungs- / Ertragsminderungen

Die Anzahl der Entschädigungsanträge lag nach dem ersten Betriebsjahr aufgrund verminderter Reisetätigkeit infolge COVID19 sowie guter Pünktlichkeit weit unter den Erwartungen. Entgegen der Prognose waren auch die Ertragsminderungen mit TCHF 197 viel tiefer als angenommen. Das Jahr 2021 kann bezüglich COVID19 nicht als Referenzjahr angesehen werden.

Die Ausreisser in den Monaten Januar mit TCHF 32.7 bzw. November mit TCHF 51.6 waren aufgrund der Grossstörungen (Punkt 1.2) zurückzuführen.

Die monatlich durchschnittliche Auszahlungssumme lag bei TCHF 16.5, wobei im Schnitt 11.60 Franken pro berechtigten Antrag entschädigt wurden.



5. Abwicklungsaufwand Kosten V512

Die Abwicklungskosten waren mit TCHF 803.5 analog den Ertragsminderungen auf einem tiefen Niveau. Bis Ende Jahr wurden deutliche Minderkosten ausgewiesen. Haupttreiber war der geringere Personalaufwand aufgrund der hohen Automatisierung von 70.4% und dem tiefen Antragsvolumen von insgesamt 22'424 Anträgen. Dies infolge der verringerten Reistätigkeit durch die COVID-Pandemie sowie der guten Pünktlichkeit.

Ebenfalls die Umlagekosten der IT lagen unterhalb der Plankosten.

PASSAGIERRECHT Geschäftsjahr 2021	Betrag Gesamtergebnis	Betrag Budget	Abweichung zu Budget	Differenz in Prozent
	803'530	1'874'758	-1'071'228	-57.1
MP-VSV Leistverrechn.	241'834	1'276'841	-1'035'007	-81.1
MP-DV-Mandat	43'395	27'720	15'675	56.5
Umlage IT	518'301	570'197	-51'896	-9.1

