

Jahresbericht nationales Fahrgastrecht 2023

Autor(en)	Erwin Hellrigl (SBB – Produktmanagement) Genti Begaj (SBB – operative Leitung) Claudius Philippin (SBB – Business Analyst)
Version	1
Letzte Änderung	22. Februar 2024
Urheberrecht	Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche kommerzielle Nutzung bedarf einer vorgängigen, ausdrücklichen Genehmigung.

Inhaltsverzeichnis

1.	Management Summary	3
2.	Entschädigungsanträge	4
2.1.	Anzahl Gesamt	4
2.1.1.	Ablehnungsgründe	4
2.2.	Anzahl im Monatsverlauf	4
3.	Verteilung der Anträge nach Produkteart	5
3.1.	Nach Art der Einreichung	5
3.2.	Reiseabbruch	5
3.3.	Automatisierungsgrad	6
3.4.	Bearbeitungszeiten der Anträge	6
4.	Ertragsminderungen	7
4.1.	Entschädigungen nach Transportmittel	7
5.	Abwicklungsaufwand Kosten V512	8

1. Management Summary

Das Jahr 2023 war aus Sicht des nationalen Fahrgastrechtes ein turbulentes Jahr. Beeinträchtigungen infolge hoher Bautätigkeit sowie die extremen Hitzewellen und Starkregen beeinflussten den operativen Betrieb. Ebenfalls war das Jahr 2023 geprägt von grösseren Betriebsstörungen sowie der Häufung von Ereignissen (Unterbruch Gotthard-Basistunnel, Renens etc.).

Insgesamt wurden 25'845 Entschädigungsanträge gestellt, wovon 20'689 Anträge berechtigt waren. Jeder 5. Antrag bzw. 5'156 Anträge wurden abgelehnt. Daraus resultierte eine Entschädigungssumme in der Höhe von TCHF 254.

253'654 Franken an Entschädigungen ausbezahlt

Insgesamt entschädigte die öV-Branche 20'689 Anträge mit rund TCHF 254. Erklärungen für die höhere Entschädigungssumme waren die erfreuliche Zunahme an Reisenden im öV sowie diverse Störungen im Betrieb (Unterbruch Gotthardbasis-Tunnel, Renens etc.).

Mehrheitlich wurden Generalabonnemente (49%), Einzelfahrausweise (30%), sowie Tageskarten (15%) als Abonnemente oder Billette für die Entschädigung angegeben.

Der Durchschnittswert pro Antrag lag bei CHF 12.25.

Bearbeitung der Anträge innert 2 Tagen

74.3% der Anträge wurden automatisiert verarbeitet. Ein Grund dafür war auch, dass 98% der Anträge online eingereicht wurden. So erfolgte die Freigabe der Auszahlung im Schnitt bereits nach 2 Tagen.

Abwicklungskosten

Die Abwicklungskosten von MCHF 1.47 lagen mit 29.5% unter dem Budget von MCHF 2.05. Hauptverantwortlich waren vor allem die tiefen Personalkosten aufgrund der hohen Automatisierung.

2. Entschädigungsanträge

Insgesamt wurden 25'845 Entschädigungsanträge eingereicht. Der Anstieg von 57% ggü. dem Vorjahr ist einerseits auf das hohe Reiseaufkommen sowie andererseits auf grössere Betriebsstörungen wie Unterbruch Gotthard, Renens zurückzuführen.

2.1. Anzahl Gesamt

Jahr	Anzahl	Zusagen	in%	Ablehnungen	in%
2021	22'424	16'928	75.5%	5'496	24.5%
2022	16'381	13'205	80.6%	3'176	19.4%
2023	25'845	20'689	80.1%	5'156	19.9%

2.1.1. Ablehnungsgründe

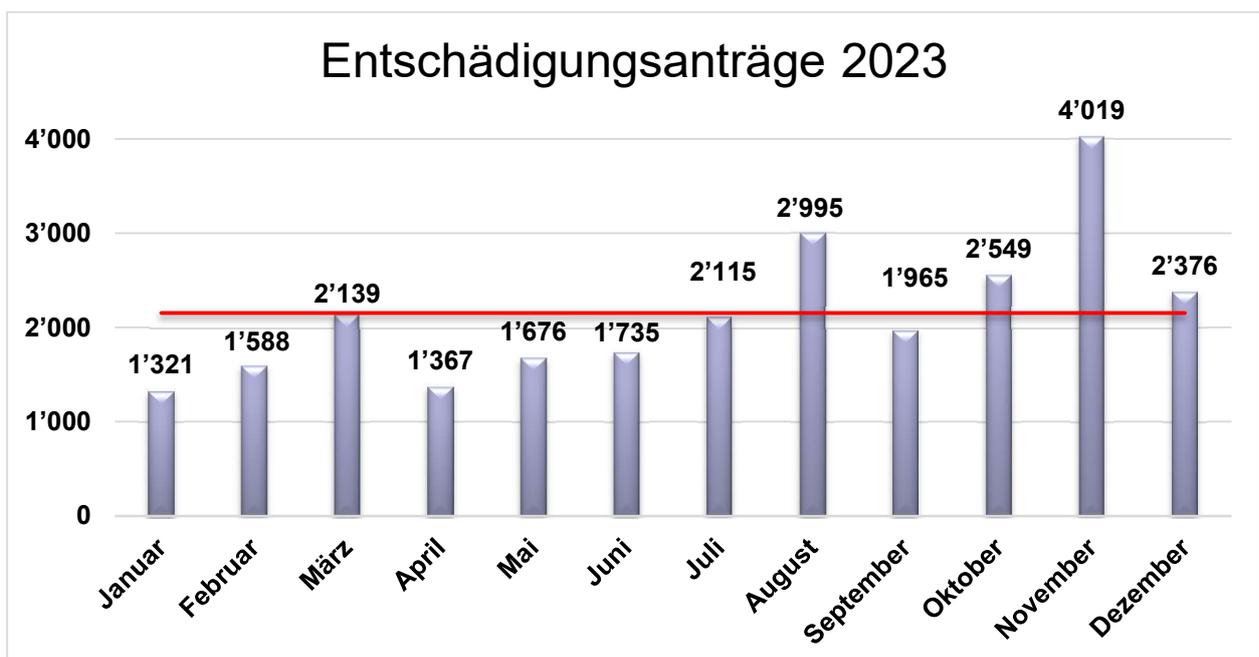
Jeder fünfte Antrag oder 19.9% aller Entschädigungsanträgen wurde abgelehnt.

Folgende Ablehnungsgründe waren hier zur ausschlaggebend:

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

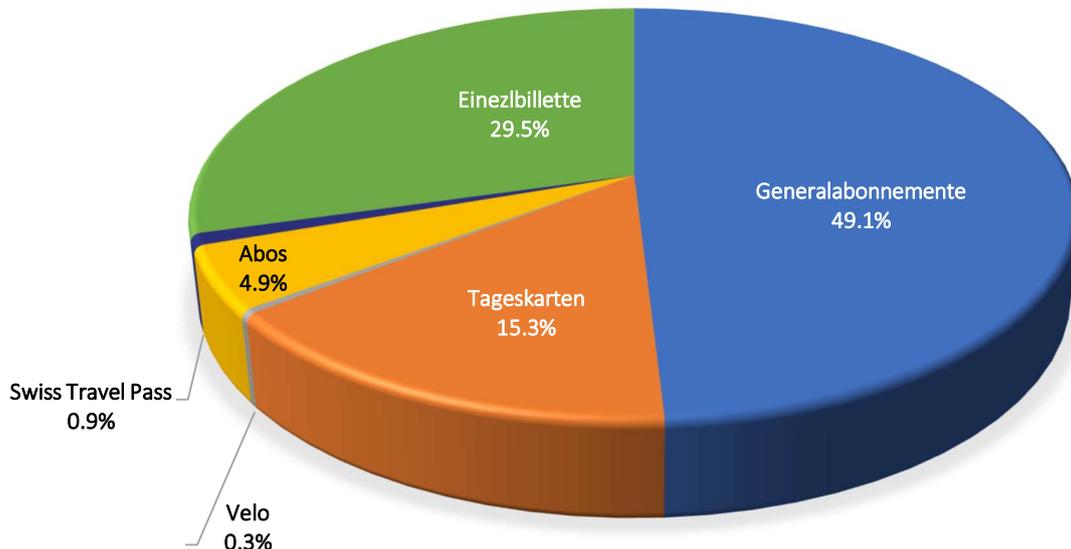
2.2. Anzahl im Monatsverlauf

Das Volumen der Anträge war sehr abhängig von Grossstörungen sowie der erfreulichen Zunahme von Reisenden. Der Unterbruch des Gotthardbasis-Tunnels im August sowie die Betriebsstörung in Renens im November beeinflussten die Anzahl der Entschädigungen (s. unten).



3. Verteilung der Anträge nach Produktart

Mit 49.1% werden Generalabonnemente-Anträge entschädigt. Ein Drittel der Anträge entfallen auf Einzelbillette, während der Anteil der Tageskarten 15.3% ausmachen. Der Anteil an Abos (Jahres-, Monats- und Wochenabonnemente) beträgt 4.9%. Die restlichen Anträge von 1.2% verteilen sich mit 0.9% auf Swiss Travel Pass sowie mit 0.3% auf Velotransporte.



3.1. Nach Art der Einreichung

Erfreulicherweise konnte der Anteil an Online-Formularen im letzten Jahr von 97.3% auf 98% erhöht werden. Insgesamt wurden 25'325 Anträge online eingereicht und lediglich 520 Anträge davon oder 2% als Papierformular. Dies ist wiederum eine positive Entlastung der manuellen Prozesse.

3.2. Reiseabbruch

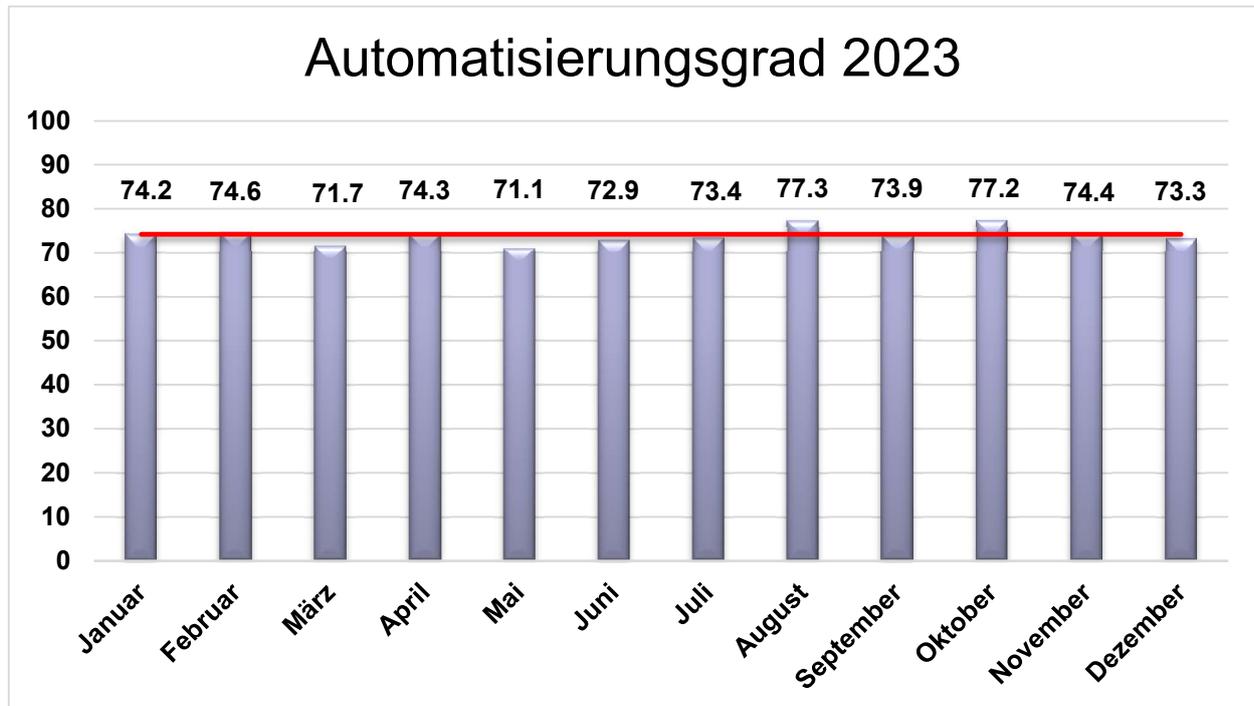
Beim Erfassen eines Entschädigungsantrages bestätigen die Kund*innen, wie gross die Verspätungsdauer war. Wurde die Reise nicht bis zum Zielort durchgeführt so können die Kund*innen die Kachel Reiseabbruch wählen. Fast 28% der Besucher des PARE-Entschädigungsformulars klicken auf «Reiseabbruch» und schliessen das Online-Formular zur Entschädigung nicht ab.

Wie viel Verspätung hatten Sie am Zielort?

<1h Weniger als 1 Stunde	1h Mehr als 1 Stunde	2h Mehr als 2 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/> Reiseabbruch
-----------------------------	-------------------------	--------------------------	---

3.3. Automatisierungsgrad

Der Automatisierungsgrad lag in allen Monaten über 70%. Die höchsten Monatswerte wurden im August und Oktober mit über 77% erzielt. Der kumulierte Mittelwert konnte ggü. 2022 um 0.6% erhöht werden. Der kumulierte Mittelwert lag bei guten 74.3%. Weitere technische Entwicklungen im Jahr 2024 sind in Planung, um den Grad der Automatisierung weiter zu erhöhen sowie entsprechend der Kosten zu senken.



3.4. Bearbeitungszeiten der Anträge

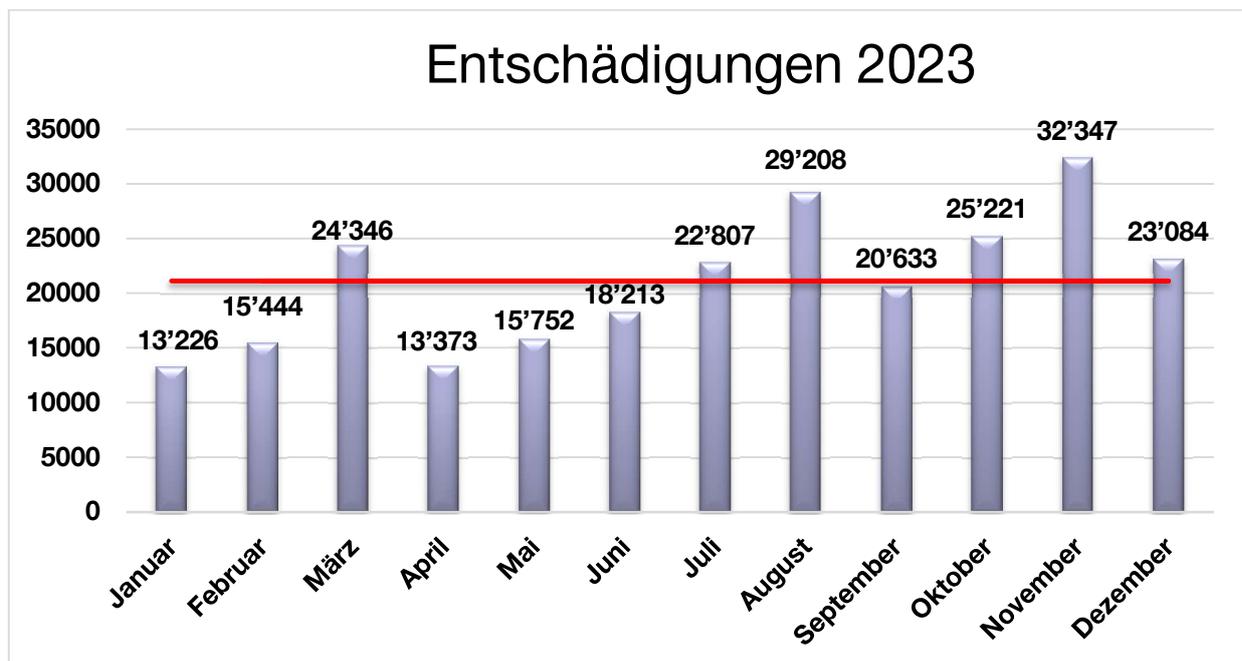
Die Bearbeitungszeit der Anträge (Eingang bis zur Auszahlung) betrug 2 Tage. Der geforderte Service Level von 30 Tagen konnte dank der hohen Systemstabilität / Systemverfügbarkeit sowie der hohen Automatisierung sehr gut eingehalten werden. Unser Ziel ist es, die betroffenen Kund*innen nach dem negativen Reiseerlebnis betreffend Verspätung rasch und unkompliziert zu entschädigen.

4. Ertragsminderungen

Die Entschädigungssumme für die 20'869 Anträge lag bei CHF 253'650 Franken. Erklärung für die höheren Auszahlungen waren die erfreuliche Zunahme an Reisenden im öV sowie diverse Störungen im Betrieb (Unterbruch Gotthardbasis-Tunnel, Renens etc.).

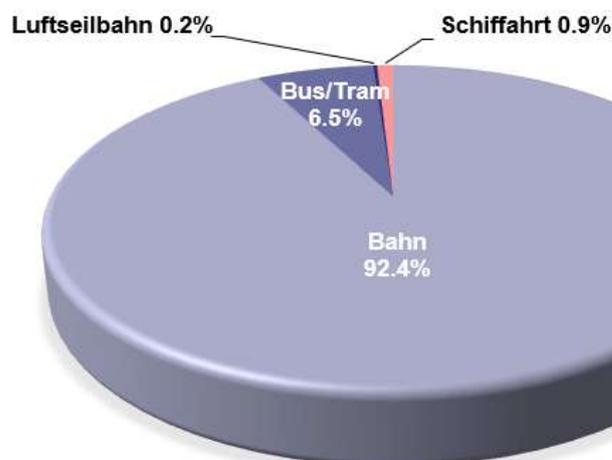
Die Ausreisser in den Monaten August mit TCHF 29.2 bzw. November mit TCHF 32.3 waren aufgrund der Grossstörungen (s. Punkt 2.2) zurückzuführen.

Die monatlich durchschnittliche Auszahlungssumme lag bei rund TCHF 21.2, wobei im Schnitt 12.25 Franken pro berechtigten Antrag entschädigt wurden.



4.1. Entschädigungen nach Transportmittel

Entschädigt wird hauptsächlich im Bahnverkehr mit 92.4%. Bus- und Tramunternehmen tragen rund 6.5% der Entschädigungssumme während Schifffahrtsunternehmen sich mit 0.9% und Luftseilbahnen mit 0.2% anteilmässig beteiligen.



5. Abwicklungsaufwand Kosten V512

Der Abwicklungsaufwand lag im Jahr 2023 bei MCHF 1.447. Die effektiven Kosten waren ggü. dem Budget um TCHF 604 bzw. 29.5% tiefer. Haupttreiber war vor allem der Personalaufwand zurückzuführen auf den hohen Automatisierungsgrad von über 74%. Dieser positive Impact schlug sich auch Fertigungsgemeinkosten nieder, welche sich dadurch um 62.4% verringerten. Die IT-Umlagekosten lagen mit 6.9% etwas über den Plankosten.

Weitere Entwicklungen im Jahr 2024 sind bereits in Planung, um den Automatisierungsgrad von 74.3% zu erhöhen und die Personalressourcen zu senken.

PASSAGIERRECHT Geschäftsjahr 2023	Betrag Gesamtergebnis	Betrag Budget	Abweichung zu Budget	Delta in %
	1'447'100	2'051'478	-604'378	-29.5
MP-VSV Leistverrechn.	305'491	849'244	-543'753	-64.0
MP-VSV GK	30'302	-	30'302	-
Umlage IT	1'016'880	951'318	65'562	6.9
FGK	94'427	250'916	-156'489	-62.4

