

Ausgezeichnetes RBS Sorry-Ticket: Bei Verspätung gibt's Geld zurück

RBS Regionalverkehr Bern-Solothurn garantiert jedem Fahrgast bei einer Reiseverspätung auf dem Bahn- und Busnetz eine Entschädigung in Form einer Einfahrtkarte. Fahrgäste erhalten bei Verspätungen ab 10 Minuten auf dem Bahnnetz und 20 Minuten auf dem Busnetz ein Sorry-Ticket. Das Angebot gilt ganztags, für Bahn und Bus und unabhängig von der Schuldfrage. Dahinter steht die Leitidee, eine Garantie auf den Fahrplan zu geben und für allfällige Verspätungen gerade zu stehen. RBS erhielt für das Sorry-Ticket beim VCS und SEV Innovationspreis öffentlicher Verkehr 2003 die Auszeichnung der Jury.

Weitere Informationen:

Regionalverkehr Bern-Solothurn RBS
Verkehrsclub Schweiz VCS
Schweizerischer Eisenbahn-
und Verkehrspersonal-Verband SEV

www.rbs.ch

www.verkehrsclub.ch

www.sev-online.ch

03.02.2004

Unterstützt von:



Mobilservice
c/o Büro für Mobilität AG
Hirschengraben 2
3011 Bern
Fon/Fax 031 311 93 63 / 67

Redaktion: Andreas Blumenstein
redaktion@mobilservice.ch
Geschäftsstelle: Martina Dvoracek
info@mobilservice.ch
<http://www.mobilservice.ch>



Innovationspreis VCS/SEV 2003

Wettbewerbseingabe 1

Regionalverkehr Bern-Solothurn (RBS)

Zusammenfassung

Wir garantieren jedem Fahrgast bei einer Reiseverspätung auf dem Bahn- oder Busnetz des RBS eine Entschädigung in Form einer Einfahrtenkarte.

Auf dem Bahnnetz ab 10 Minuten und auf dem Busnetz ab 20 Minuten Verspätung.

Nicht eingeschlossen sind im Voraus angekündigte Verzögerungen wie Umbauten o.ä.

1. Ausgangslage/Situationsanalyse

Pünktlichkeit gehört besonders im Nahverkehr zu einem der wichtigsten Leistungsbereiche. Beim RBS waren im Jahr 2000 insgesamt 9'167 Fahrgäste von Zugverspätungen von über 15 Minuten betroffen. Der RBS geht davon aus, dass diese Zahlen in den nächsten Jahren steigen werden (Stauprobleme).

2. Ziele der QGP

2.1 Qualitative Ziele

- wir stellen bei Verspätungen die Kunden durch eine Gegenleistung zufrieden
- wir gewinnen an positivem Image bei Kunden und Medien
- wir sind der Konkurrenz einen Schritt voraus
- wir kommunizieren Selbstsicherheit und Entschlossenheit
- Aufmerksamkeit bei Kunden durch positive Präsenz in den Medien
- wir erfüllen unser Fahrplanangebot

2.2 Quantitative Ziele

- wir ersetzen bei ungenügender Leistung alle reklamierten Fahrten
- noch weniger Verspätungen durch die Sensibilisierung des Personals
- bisherige Kunden halten. Durch das Konzept werden jedoch mit grösster Wahrscheinlichkeit keine neuen Kunden gewonnen.

2.3 Verhaltensziele

- Kunden reagieren auf Verspätungen gelassener, da sie wissen, dass sie eine Rückerstattung in Form eines Ersatzbilletts erhalten.

2.4 Interne Ziele

- Mitarbeiter sind motiviert, die im Fahrplan vorgegebenen Zeiten möglichst pünktlich zu erfüllen.

3. Zielgruppe / Segment

Alle von Verspätungen – wie oben festgelegt – betroffenen Fahrgäste, also auch diejenigen mit Pauschalfahrausweisen wie GA, BäreAbi etc.

4. Strategie

Leitidee

Wir geben eine Garantie auf unseren Fahrplan und stehen so bei unseren Kunden für Verspätungen gerade. Verärgerungen über Verzögerungen sollen gemildert werden, indem wir unsere Kunden durch eine "Ersatzfahrt" (= "Geld zurück") entschädigen.

Der RBS ist gesamtschweizerisch der erste Verkehrsbetrieb, der in dieser Form (ganztags, Bahn & Bus, unabhängig der Schuldfrage) eine Qualitätsgarantie auf seinem Fahrplanangebot anbietet.

Vorhersehbare Einflüsse

Vorhersehbare Verzögerungen geben wir vorher bekannt durch öffentliches Publizieren in den Amtsanzeigern, Monitoren in Bern und mit Hängeplakaten.

Unvorhersehbare äussere Einflüsse

Immer wieder entstehen Verspätungen durch äussere Einflüsse, die nicht vorhersehbar oder beeinflussbar sind. Dafür übernehmen wir die Verantwortung. Allerdings stehen wir nicht für Verspätungen anderer Verkehrsunternehmungen gerade!

5. Organisation

Einführung QGP

Die Qualitätsgarantie Pünktlichkeit gilt seit Februar 2002.

Form der Rückerstattung

Der Kunde erhält als Entschädigung für unsere Verspätung eine unpersönliche Einfahrtenkarte. Nicht vergütet werden Anschluss-Fahrausweise für andere Unternehmungen. Erstattungen in Form von Bargeld wären operativ kaum umsetzbar, weil bei Verspätungen so oder so Zeitdruck herrscht und sich eine grössere Menge von Fahrgästen gleichzeitig meldet. Zusätzliche Verzögerungen durch Geld-Rückerstattungen wären kontraproduktiv.

Geltungsdauer für Rückerstattungsforderung

Die Rückerstattungsforderung muss innerhalb von 24 Stunden geltend gemacht werden. Spätere Forderungen werden nur noch vom «reiseservice RBS/asm» in Bern behandelt.

Ort der Rückerstattung

- Der Kunde kann innerhalb der genannten 24 Stunden bei jedem bedienten Schalter des RBS oder beim «reiseservice RBS/asm» in Bern seine Ersatzfahrkarte beziehen.
- Ebenfalls möglich ist die schriftliche Rückforderung.
- Nicht möglich ist die Rückerstattung im Zug/Bus bei Lok-/Tram oder Busfahrer sowie bei Kontrollbeamten oder telefonisch.

Beweismittel

Grundlage für den Erhalt des Fahrkartenersatzes ist das Vorweisen des Einzelbilletes, der Mehrfahrtenkarte oder des Pauschalfahrausweises. Bei Pauschalfahrkarten wie BäreAbi oder Generalabonnements, besteht kaum Kontrolle darüber, ob der Fahrgast effektiv von der Verspätung betroffen war.

Gestaltung des « Ersatz - Billets » (Beilage)

Fahrkarten Art	Einfahrtenkarte, zum Abstempeln
Gültigkeitsbereich	Ganzes RBS Bahn- und Busnetz
Aufdruck:	1 einfache Fahrt innerhalb einer beliebigen Anzahl Zonen

Der Busbetrieb Solothurn und Umgebung (BSU), der mit dem RBS in Betriebsgemeinschaft steht, hat das Sorry-Ticket Anfang Juni 2002 ebenfalls eingeführt.

6. Kommunikationsmassnahmen

Intern

- ausführlicher Bericht in der Mitarbeiterzeitung 4/2001
- Zirkular
- Information an Sitzungen und Fachausschüssen
- Flyer ans "Schwarze-Brett"

- Weisungen/Zirkular mit dem genau festgelegten Informationsweg bei Verspätungen, dem genauen Inhalt bei der Kundeninformation, dem Führen von Verspätungslisten

Extern: Medien, Partner, Kunden, Öffentlichkeit

- Versand Mediendokumentation (kombiniert mit Eröffnung «reiseservice RBS/asm»)
- Wiederkehrendes ganzseitiges Inserat in 20-Minuten
- Schriftliche Information der Partner zusammen mit der Einladung zur Eröffnung des «reiseservice RBS/asm»)
- Abgabe von Informationsmaterial (Flyer) Stationen und in den Bussen/Zügen (Hänger)
- Webpage www.rbs.ch

7. Budget

Fixkosten

Durch die Einführung der Qualitätsgarantie entstehen keine neuen Fixkosten. Die QGP hat keine Einflüsse auf den Personalbestand, auf Fahrzeugbestand oder auf die Infrastruktur.

Variable Kosten

Die variablen Kosten ergeben sich durch die Anzahl der verspäteten Züge/Busse bzw. durch die Anzahl der an die Kunden ausgegebenen Einzelfahrkarten.

Werbeaktivitäten

Erstellung von Flyer, Hänger, Inserat und Einfahrtenkarten: ungefähr CHF 10'000.—

8. Erfolgskontrolle

Auswertung ca. halbjährlich nach folgenden Kriterien:

- Anzahl verspätete Züge und Busse über 10 bzw. 20 Minuten
- Grund falls bekannt
- Auf welchen Linien
- Abgegebene EFK
- Betriebliches

Anzahl abgegebener Sorrytickets

März bis Dezember 2002:	245	Monatlicher Durchschnitt 2002	24.5
Januar bis Juni 2003:	372	Monatlicher Durchschnitt 2003	62

Da in den ersten Monaten 2003 auch die Verspätungen zugenommen haben, liegt die Zunahme vermutlich nicht nur am besseren Bekanntheitsgrad.

Wir gehen davon aus, dass das Sorry-Ticket bei den Betroffenen im Allgemeinen die Verärgerung über die Verspätung mildert.

Abonnements-BesitzerInnen erhalten ebenfalls ein Sorry-Ticket. Denn schliesslich läuft jedes Abonnement einmal ab. Zudem weisen wir diese Fahrgäste immer darauf hin, dass das Sorry-Ticket auch verschenkt werden kann.

Gemäss der Kundenzufriedenheits-Messung des RBS im März 2003 wissen 50 % unserer Reisenden, dass Ihnen bei Verspätungen ein Sorry-Ticket zusteht.

Kontakte für das Projekt

Regionalverkehr Bern Solothurn
Jürg Kernen, Leiter Marketing und Verkauf
Metrohaus, Postfach 119
3048 Worblaufen
juerg.kernen@rbs.ch
031 925 55 04

Regionalverkehr Bern Solothurn
Barbara Geissbühler, Marketing Assistentin
Metrohaus, Postfach 119
3048 Worblaufen
barbara.geissbuehler@rbs.ch
031 925 55 09

Beilagen

Broschüre Pünktlichkeit
Billett-Muster Sorry-Ticket RBS/BSU
Medienberichte