

Update zur Harmonisierung der Erstattungs- und Umtauschbedingungen aller Abos auf dem SwissPass sowie der Einzelfahrausweise

Die Erstattungs- und Umtauschbedingungen aller Abos auf dem SwissPass sowie sämtlicher Einzelfahrausweise wurden per 13. Dezember 2020 ÖV-weit vereinheitlicht und in die GTB aufgenommen. Die technische Umsetzung bei den Abos auf dem SwissPass konnte zum gleichen Zeitpunkt vorgenommen werden. In einem weiteren Schritt erfolgt nun auch die technische Umsetzung bei den Einzelfahrausweisen per 12. Dezember 2021.

Nachfolgend erhalten Sie Informationen über diverse wichtige Punkte und Neuerungen im Zusammenhang mit den Erstattungs- und Umtauschbedingungen:

Thema	Hintergrund	Anlaufstelle bei Fragen
Technische Umsetzung bei den Einzelfahrausweisen per 12.12.2021	<p>Per Fahrplanwechsel im Dezember 2021 wird die technische Umsetzung der neuen Erstattungs- und Umtauschbedingungen auch bei den Einzelfahrausweisen umgesetzt. Bis zu diesem Zeitpunkt müssen die neu geltenden Selbstbehalte weiterhin manuell angepasst werden.</p> <p><u>Durch die Leistungsvermittler zu beachten:</u> Die Leistungsvermittler werden gebeten die notwendigen Anpassungen auf ihren Schnittstellen entsprechend einzuplanen. Ziel ist, dass ab 12. Dezember 2021 die neuen Regeln auf allen Verkaufskanälen korrekt implementiert sind. Das Datenmanagement der SBB stellt als Unterstützung zur Umstellung eine Übersicht IST/SOLL zur Verfügung.</p>	Christian Clément. NOVA Partnermanagement SBB
Präzisierungen im Tarif per 1. Juni 2021	Mit der Umstellung auf die neuen Erstattungs- und Umtauschbedingungen im Dezember 2020 gab es diverse Unklarheiten/Unsicherheiten im Tarif. Diese werden bereinigt und in der Überarbeitung des T600.9 per 1. Juni 2021 angepasst.	Alliance SwissPass

<p>Hinweis zur Anwendung der korrekten Erstattungsbedingungen bei allen Abos auf dem SwissPass</p>	<p>In letzter Zeit haben sich Fälle gehäuft, in denen bei einer Erstattung/bei einem Umtausch der falsche Kündigungsgrund verwendet wurde. Je nach Fall wird als Folge eine falsche Kommunikation an den Kunden ausgelöst. Es ist darauf zu achten, dass bei Erstattung und Umtausch immer der korrekte Grund gewählt wird.</p> <p>Beispiel: Wird der Kündigungsgrund «Todesfall Reisender» gewählt, so löst dies im Hintergrund automatisch das Flag «verstorben» aus und generiert in der Kundenkommunikation eine separate Anrede «an die Erben von». Wird dieser Grund für einen anderen Kündigungsfall verwendet, so wird eine falsche Kommunikation an die Erben des vermeintlich Verstorbenen versendet.</p>	<p>Preis- und Ertragsmanagement SBB</p>
<p>Neue Erstattungsbedingung für den Support durch die SBB Leitstelle</p>	<p>Der Erstattungsgrund "Kulanz" wurde per 13.12.2020 abgeschafft. Mit den vorhandenen Erstattungsgründen können alle gemäss Tarif möglichen Erstattungen und Umtausche am POS vorgenommen werden. Mit den am POS vorhandenen Erstattungsgründen ist es jedoch nicht möglich eine Vollerstattung nach dem ersten Gültigkeitstag eines Abos vorzunehmen (z.B. bei doppelt gelösten Abos). Neu verfügt die SBB Leitstelle über eine zusätzliche Erstattungsbedingung, um diese Fälle flexibel abwickeln zu können. Solche Erstattungsanfragen können ab sofort zusammen mit der SBB Leitstelle gelöst werden.</p>	<p>Preis- und Ertragsmanagement SBB</p>

SBB Personenverkehr, Preis- und Ertragsmanagement - x001014@sbb.ch

Joanna Schmutz – 079 543 69 15

Karin Fankhauser – 079 620 74 76

SBB IT, NOVA Partnermanagement - nova@sbb.ch

Christian Clément - 079 150 39 20

Alliance SwissPass - tarife@allianceswisspass.ch

Regula Kunz - 076 553 82 64

Jacqueline Reutimann - 076 553 82 62