Ausgabe
05.2019
6,90 Euro

econo

Die starken Seiten der Wirtschaft

WEICHENSTELLER

Im Verbund mit Partnern möchte Pfalzkom-Geschäftsführer Uwe Burré die Digitalisierung der Metropolregion voranbringen.

STANDORT HEIDELBERG | TAGUNGEN, MESSEN & EVENTS | LOGISTIK & TRANSPORT

Damit Bahnkunden nicht im Regen stehen: Stefan Nitz und Andreas Ott (l.) von refundrebel helfen Zugreisenden, ihre Rechte zu nutzen und Entschädigungen einzufordern. Bild: oh

START-UP |

Aus der Not eine Geschäftsidee gemacht

Viele wissen es, doch nicht alle nutzen es: Bei längeren Verspätungen haben Bahnkunden ein Recht auf Entschädigung. Ein in Ludwigshafen ansässiges Start-up hilft Betroffenen über eine Plattform, ihre Ansprüche bei Verkehrsunternehmen auf digitalem Wege geltend zu machen.

Wer kennt sie nicht, die grauen Tage: Wenn man frühmorgens am zugigen Bahnsteig steht – und dann zählt die Zuganzeige langsam hoch, bis die eigene Verbindung „ca. 60 Minuten Verspätung“ hat. Der Anschluss ist unerreichbar, der Vormittagstermin passé. Leise oder lauter fluchend sucht man über die Bahn-App nach Alternativen. Wer aber macht in einem solchen Fall von seinen Fahrgastrechten Gebrauch? Wer stellt sich in die lange Schlange am hoffentlich besetzten Informationsschalter und kämpft sich durch die komplizierten Entschädigungsformulare?

Stefan Nitz suchte eine einfachere Lösung. Als IT-Consultant war er viel mit der Bahn unterwegs und häufte einiges an Verspätungen an. Er wollte sein berufliches Wissen einsetzen, um die Entschädigungszahlungen für Bahnverspätungen zu digitalisieren und so den Papierkrieg am Bahnschalter zu vermeiden. Der studierte Informatiker machte sich an die Arbeit und gründete mit refundrebel sein eigenes Start-up.

Das Geschäftsmodell von refundrebel ist so einfach wie genial: Bahnreisende können auf der Plattform Verspätungen oder Ausfälle ihrer Zugverbindung melden. Nachdem die Fahrgäste ihr Ticket hochgeladen haben, liest die Software über eine OCR die maßgeblichen Daten – wie etwa Verbindungen und Zugnummern – aus. Die Plattform erkennt die

verschiedenen Ticketarten und gleicht die Zuginformationen mit einem umfangreichen Datenpool ab. Das Start-up prüft anschließend, ob Entschädigungsansprüche bestehen, macht diese Ansprüche gegenüber dem jeweiligen Bahnunternehmen geltend und kümmert sich um den Schriftverkehr. Das funktioniert bei mehr als 40 Bahnunternehmen in ganz Deutschland. Im Erfolgsfall behält refundrebel einen Teil der Entschädigungssumme als Provision ein.

Das Marktpotenzial ist groß: Alleine bei der Deutschen Bahn wurden im vergangenen Jahr 2,7 Millionen Papieranträge beim Servicecenter Fahrgastrechte eingereicht und 53,6 Millionen Euro an Entschädigungen gezahlt (laut DB Fernverkehr AG Geschäftsbericht 2018). Mit den zusätzlichen Finanzmitteln des Bundes und den kräftig wachsenden Fahrgastzahlen werden die Verspätungen bei der Bahn und mögliche Entschädigungszahlungen voraussichtlich weiter zunehmen.

Lukrativ für Geschäftskunden

Für Geschäftskunden ist refundrebel von besonderem Interesse. Im B2B-Bereich werden bislang Tausende von Euro an Entschädigungsleistungen verschenkt, weil Unternehmen ihre Ansprüche nicht wahrnehmen: Der dienstreisende Angestellte fordert normalerweise keine Entschädigung ein, da er das Ticket nicht gezahlt hat. Das jeweilige Unternehmen weiß nichts über eine mögliche Verspätung seines Mitarbeiters und macht dementsprechend auch keine Ansprüche geltend. Hier kann refundrebel zum Zug kommen: Die Plattform lässt sich in fast alle Buchungssysteme für Geschäftsreisen integrieren, überwacht die jeweils gebuchten Zugverbindungen und fordert anfallende Entschädigungsleistungen automatisch ein. „Wir schaffen Transparenz und helfen den Travel-Managern in den Unternehmen, indirekte Reisekosten zu sparen“, fasst Stefan Nitz zusammen.

Bis refundrebel so gut funktionierte, war einiges an Arbeit nötig. Die technischen Herausforderungen der entsprechenden Plattformlösung sind hoch. Stefan Nitz blieb jedoch am Ball: Bereits 2015 war der erste Prototyp fertig. Das entsprach ganz seinem praxisorientierten Ansatz, wie Nitz berichtet: „Ich habe mich intensiv auf meine Gründung vorbereitet. Bei aller Theorie ist es sehr wichtig, möglichst bald mit kleinen Prototypen an den Markt zu gehen. So sieht man, ob das eigene Geschäftsmodell funktioniert, ob für das eigene Angebot eine Nachfrage besteht und ob man sich am Markt durchsetzen kann.“

Dann folgte der Feinschliff und der Aufbau einer Big-Data-Plattform, um alle Zugverspätungen und Zugausfälle erfassen zu können. 2017 gründeten Nitz und seine Mitstreiter die refundrebel GmbH. Der Durchbruch kam im Februar 2018 mit dem Up2B-Firecamp des Technologieparks Heidelberg. Nitz gewann mit refundrebel den ersten Platz im finalen Pitch des Accelerators, Investoren wurden auf sein Start-up aufmerksam. Ein weiterer Meilenstein war der Sonderpreis der Business Angels Rheinland-Pfalz und der Investitions- und Strukturbank Rheinland-Pfalz, den das Team auf dem Pioniergeist-Wettbewerb 2018 erhielt.

Erweiterungen sind geplant

Dank der folgenden Investitionen ist der Automatisierungsgrad von refundrebel mittlerweile auf einem hohen Niveau – ein wichtiger Faktor für die Tragfähigkeit des Geschäftsmodells. Nitz nimmt nun weitere Schritte in Angriff: Er will nicht nur mit verschiedenen Verkehrsbetrieben kooperieren, um lokale Pünktlichkeitsgarantien zu unterstützen. Nitz plant auch ein Prognosetool, über das jeder Fahrgast mithilfe einer Big-Data-Analyse einschätzen kann, ob eine bestimmte Verbindung, die er buchen will, zuverlässig ist. Gegebenenfalls werden dem Reiseplaner Alternativen aufgezeigt. „Wir wollen ein cleveres System, in das unsere Kunden ihre Reisedaten eingeben und das dann die besten Verbindungen liefert“, erklärt der Gründer: „Das geht in Richtung Predictive Analytics“.

Das Marktpotenzial ist groß: 2018 wurden bei der Deutschen Bahn 2,7 Millionen Papieranträge beim Servicecenter Fahrgastrechte eingereicht und 53,6 Millionen Euro an Entschädigungen gezahlt.

Hinzu treten Beratungsangebote, die sich bereits vor der Buchung an die Kunden wenden und so späteren Frust vermeiden sollen: Wie kann man Bahnverspätungen umgehen? Welche Möglichkeiten gibt es, durch geschickte Buchungen Geld zu sparen? Wie sollte man sich im Verspätungsfall verhalten, um doch noch pünktlich und ohne Zusatzkosten an sein Ziel zu gelangen? „Wir wollen unsere Kunden auf ihrer gesamten Reise begleiten. Wir lieben das Verkehrsmittel Bahn und wollen es verbessern. Unser Ziel ist ein gesellschaftlicher Mehrwert, der weit über das reine Erstattungsmodell hinausgeht“, skizziert Andreas Ott, der bei refundrebel für das Marketing zuständig ist, diesen Ansatz. Ein einfaches Beispiel ist der eigene Twitter-Account. Ott fand heraus, dass der Kurznachrichtendienst bei Bahnreisenden im Verspätungsfall ausgesprochen beliebt ist und sich so leicht Kontakte zu Betroffenen herstellen lassen.

Darüber hinaus engagiert sich refundrebel auch sozial im Ökosystem Bahn, wie Stefan Nitz schildert: „Wir wollen über eine Kooperation mit der Bahnhofsmission Heidelberg Geschäfts- und Privatkunden die Möglichkeit bieten, einen Teil ihrer Entschädigung zu spenden.“ Wiederum geht Nitz geradlinig praxisnah an die Sache: „Spenden müssen sich schnell und einfach realisieren lassen. Deshalb bietet sich dafür ein Schieberegler im Fenster mit dem Entschädigungsanspruch an.“

Diese Ideen entstehen mittlerweile in Ludwigshafen. Im Gründerzentrum Freischwimmer, einem umgebauten Hallenbad, fand das Team von refundrebel geeignete Räumlichkeiten. „Wir suchten ein Büro in einem lebendigen Start-up-Ökosystem. Der Freischwimmer hat uns mit seinem Spirit gleich überzeugt. Es gibt super Angebote, man kann verschiedene Events mitgestalten und so am Community-Building mitwirken“, erzählt Nitz. Für ihn kommt es nicht in Frage, die Region zwischen Neckar und Rhein zu verlassen: „Hier bieten sich für Start-ups ideale Bedingungen: Man trifft viele Menschen, die ähnlich denken, man kann schnell Kontakte schließen und Kooperationen aufbauen. Es gibt viele Förderungsmöglichkeiten und Informationsveranstaltungen. Das ist gerade in der Anfangszeit einer Gründung, aber auch später, sehr wichtig.“

Und auch Bahnhöfe gibt es in der Metropolregion mehr als genug. Die Kunden werden refundrebel wohl allein deshalb nicht ausgehen. *Stefan Burkhardt*