# Tipps und Tricks: öV-Benutzung für Menschen mit Sehbehinderungen

Inhaltsverzeichnis

[1. Grundlagen 2](#_Toc196487460)

[öV-Schweiz 2](#_Toc196487461)

[Gesetz 2](#_Toc196487462)

[2. Das tut die SBB 3](#_Toc196487463)

[Bahnhöfe 3](#_Toc196487464)

[Züge 3](#_Toc196487465)

[Online-Kanäle 3](#_Toc196487466)

[Intern 3](#_Toc196487467)

[Miteinbezug von Menschen mit Behinderungen 3](#_Toc196487468)

[3. Orientierung an Bahnhöfen 4](#_Toc196487469)

[Aufbau der Bahnhöfe der SBB 4](#_Toc196487470)

[Leitlinien 4](#_Toc196487471)

[Taktile Schilder 4](#_Toc196487472)

[Markierungen auf dem Perron 4](#_Toc196487473)

[4. Umsteigehilfe für Menschen mit Sehbehinderungen 4](#_Toc196487474)

[Umsteigehilfen 4](#_Toc196487475)

[Pilotversuch SBB Assist 5](#_Toc196487476)

[5. Billettkauf 5](#_Toc196487477)

[Begleitabo 5](#_Toc196487478)

[Billettkauf per Telefon 5](#_Toc196487479)

[Billettautomat 6](#_Toc196487480)

[Schalter (Reisezentrum) 7](#_Toc196487481)

[SBB Mobile App / sbb.ch 7](#_Toc196487482)

[GA für Reisende mit einer Behinderung 7](#_Toc196487483)

[6. Kundeninformation 7](#_Toc196487484)

[anywhere 7](#_Toc196487485)

[Am Bahnhof 8](#_Toc196487486)

[Im Zug 9](#_Toc196487487)

[7. SBB Inclusive 9](#_Toc196487488)

[Tab: Bahnhof 9](#_Toc196487489)

[Tab: Haltestelle 10](#_Toc196487490)

[Tab: Unterwegs 10](#_Toc196487491)

[Tab: Services 11](#_Toc196487492)

[Tab: Einstellungen 12](#_Toc196487493)

[8. Kontakte der SBB 12](#_Toc196487494)

[Contact Center Handicap 12](#_Toc196487495)

[SBB Contact Center 12](#_Toc196487496)

[Beratungstermin im Reisezentrum der SBB 13](#_Toc196487497)

[Helpline für Billettautomaten 13](#_Toc196487498)

## Grundlagen

### öV-Schweiz

* 250 Transportunternehmen (Bahn, Bus, Tram, Schiff, Seilbahn)
* Zusammengefasst in Alliance SwissPass
* Alliance SwissPass hat die Hoheit über Tarif (z.B. Preiserhöhungen) und gibt den SwissPass und somit auch Begleitabo heraus und arbeitet an branchenweiten Standards.
* Verantwortlichkeiten Haltestellen sind je nach Kategorie (Zug / Bus) unterschiedlich. Dies bedeutet, dass die Grundstücke im Umfeld eines Bahnhofs unterschiedliche Eigentümer:innen haben. Beispiele:
  + Bahn: Infrastruktur wird vom Bund über Leistungsvereinbarung finanziert.
  + Bahn: Züge werden von den Transportunternehmen beschafft.
  + Bus: Infrastruktur wird von den Gemeinden / Kantonen bereitgestellt
  + Bus: Fahrzeuge werden von den Transportunternehmen beschafft.
* Regional- / Lokalverkehr wird von den Kantonen bestellt und finanziert
* Fernverkehr muss kostendeckend sein.

### Gesetz

#### BehiG

* Seit 2004 in Kraft.
* Übergangsfrist für öV für die Kundeninformation (10 Jahre) und Bahnhöfe / Rollmaterial (20 Jahre).
* Regeln des BehiG für den öV gelten für den gesamten öV der Schweiz.

#### VböV / VAböV

* VböV definiert Ausgestaltung des öV.
* Artikel 3, Absatz 1: „Behinderte [sic!], die in der Lage sind, den öffentlichen Raum autonom zu benützen, sollen auch Dienstleistungen des öffentlichen Verkehrs autonom beanspruchen können.“   
  Erläuterungen des BAV zur VböV Art. 3 Abs. 1:  
  *„Der möglichst selbständige und spontane (vgl. Abs. 3) Zugang zum öffentlichen Verkehr soll all jenen Menschen ermöglicht werden, die sich im – barrierefreien - öffentlichen Raum ohne Begleitperson fortbewegen können und insofern als autonom bezeichnet werden können. […] Behinderte Menschen, die die Mithilfe einer Begleitperson für die Fortbewegung im öffentlichen Raum benötigen, sind auch im öV auf eine (private) Begleitperson angewiesen.“*
* Dies bedeutet: Auch unsere Kund:innen müssen gewisse Fähigkeiten mitbringen, um den öV autonom zu nutzen. Sind diese Fähigkeiten nicht vorhanden, muss eine Begleitperson mitgenommen werden, wie auch sonst beim Bewegen im öffentlichen Raum.

## Das tut die SBB

Die SBB ist sich ihrer Bedeutung als Mobilitätsdienstleisterin für Menschen mit einer Behinderung bewusst. Sie hat in den vergangenen Jahren bereits viel in die barrierefreie Ausgestaltung ihrer Bahnhöfe und ihres Rollmaterials investiert.

### Bahnhöfe

* 80% der Reisenden können per Ende 2024 an Bahnhöfen der SBB stufenfrei reisen.
* 250 Bahnhöfe werden in den nächsten Jahren barrierefrei umgebaut.
* Kosten für Umbauten: CHF 2,5 Mia.

### Züge

* Neue Züge der SBB haben immer Niederflur-Einstieg.
* Züge sind für mindestens 40 Jahre Betrieb ausgelegt.
* Bei der Beschaffung der Züge bezieht die SBB Menschen mit Behinderungen ein.
* Prioritäre Sitze für Menschen mit Behinderungen sind Standard. Sie haben ein Anrecht auf diese Sitze. In Zügen der SBB ist es in der 1. und 2. Klasse immer das erste Abteil rechts mit einer Gegenüberstuhlung, das für Reisende mit einer Behinderung reserviert ist. Ein Aufkleber am Fenster weist alle Fahrgäste auf diese Vorrangsitze für Menschen mit Behinderungen hin.

### Online-Kanäle

* Apps und Webseite sind auch für Menschen mit Sehbehinderungen gut benutzbar.
* SBB Inclusive ist punkte Barrierefreiheit aktuell die beste App der Schweiz.

### Intern

* Sensibilisierungsworkshop für diverse Mitarbeitergruppen – egal ob im Kundenkontakt ober aber Projektmitarbeitende und Lernende.
* Bei der SBB arbeiten über 300 Personen direkt spezifisch für Themen der Barrierefreiheit. Dies umfasst sowohl Kundenassistent:innen, Agent:innen im Contact Center Handicap, aber auch Personen welche Bauprojekte planen oder an Apps oder der Entwicklung von Billettautomaten mitarbeiten.

### Miteinbezug von Menschen mit Behinderungen

Die SBB hat 3 Facharbeitsgruppen mit Einsitz von mandatierten Vertreter:innen der verschiedenen Behinderungsarten.

* Facharbeitsgruppe Bahnhof.
* Facharbeitsgruppe Rollmaterial.
* Facharbeitsgruppe Kundeninteraktion: Kundeninformation

Die Bedürfnisse der Menschen mit Sehbehinderungen werden von der BG SöV (Begleitgruppe Sehbehinderung im öffentlichen Verkehr) in allen drei Facharbeitsgruppe aktiv eingebracht. In der BG SöV nehmen mandatierte Vertreter:innen aller grossen Sehbehindertenorganisationen Einsitz.

## Orientierung an Bahnhöfen

### Aufbau der Bahnhöfe der SBB

Die meisten unserer Bahnhöfe sind simpel aufgebaut. Die Gleise stehen in rechtem Winkel zu den Unterführungen.

#### *Linksverkehr*

In der Schweiz gilt im Eisenbahnverkehr (Normalspur) grundsätzlich Linksverkehr. Dies deshalb, weil der Eisenbahnverkehr aus England kommt.

Aufgänge / Rampen  
Grundsätzlich Rampen an unseren Bahnhöfen. Stufenfreier Zugang.

#### *Pilotversuch im Bahnhof Bern: taktiles Modell / Bahnhofbeschrieb*

Ab Mai läuft im Bahnhof Bern ein Pilotversuch mit folgenden Elementen:

* Takiles Modell: Es gibt ein taktiles Modell, welches in der Nähe des Haupteingangs zum Bahnhof Bern steht. Das Modell wurde vom Lions Club Bern anlässlich ihres 75jährigen Jubiläums gestiftet.
* Die SBB erarbeitet zusätzlich einen Bahnhofbeschrieb, welcher vor der Reise auf der Homepage des Bahnhofs Bern abgehört werden kann.

### Leitlinien

* Grosse Bahnhöfe, wo es in den Unterführungen Ladenpassagen gibt, sind mit taktilen Leitlinien ausgerüstet.
* Bei kleinen Bahnhöfen gelten auch die Wände als Leitlinien.

### Taktile Schilder

* An den Handläufen gibt es taktile Schilder, die anzeigen, auf welches Gleis die Treppe führt und in welchem Sektor man sich befindet.

### Markierungen auf dem Perron

* Auf dem Perron gibt es taktile Sicherheitslinien. Diese gelten für alle. Sie sind so angelegt, dass im Bereich hinter der letzten Linie im sicheren Bereich liegt.
* Leider dürfen wir keine zusätzlichen Leitlinien auf den Perron anbringen.

## Umsteigehilfe für Menschen mit Sehbehinderungen

### Umsteigehilfen

* An jenen Bahnhöfen, an denen wir Personal vor Ort haben, bieten wir während der Anwesenheit des Personals Umsteigehilfen an.
* Wenn Sie eine Hilfestellung benötigen, melden Sie ihren Bedarf bitte mindestens 1h vor Abfahrt beim Contact Center Handicap unter der Nummer 0800 007 102 an. Bitte vereinbaren Sie den Treffpunkt mit dem Contact Center Handicap und treffen Sie dort 10 Minuten vor Abfahrt ein.
* In folgenden SBB Bahnhöfen wird die Begleitung von blinden und sehbehinderten Reisenden innerhalb des Bahnhofgebäudes garantiert:   
  Basel SBB / Bern / Bellinzona / Biel / Chur / Fribourg / Genf / Genf Flughafen / Lausanne / Locarno / Lugano / Luzern / Olten / St. Gallen / Zürich HB / Zürich Flughafen.

### Pilotversuch SBB Assist

* Pilotversuch für erweiterte Hilfestellungen gemäss Kundenwunsch.
* Geht über das gesetzlich verpflichtende Minimum hinaus.
* Kurz: Wenn sie einen Wunsch für eine Hilfestellung an einem Bahnhof der SBB haben, melden Sie diesen im Contact Center Handicap an. Wir versuchen die Hilfestellung zu ermöglichen.
* Der Pilotversuch läuft bis Ende Juni 2025. Mit grosser Wahrscheinlichkeit wird der Pilotversuch bis Ende 2025 verlängert.
* Nur für Bahnhöfe der SBB.
* Kein Gepäcktransport.

## Billettkauf

### Begleitabo

#### Bedingungen

Menschen, welche bei der Benutzung des öV auf eine Begleitperson angewiesen sind, sind berechtigt mit einem ärztlichen Zeugnis ein Begleitabo zu beantragen.

#### Benützungsrichtlinien

* Das Begleitabo berechtigt, eine Begleitperson plus einen Blindenhund gratis mitzunehmen.
* Es braucht dafür ein gültiges Billett. Es kommt jedoch nicht darauf an, ob die Person, die Begleitung braucht oder ob die Begleitperson ein gültiges Billett hat.
* Auch der Blindenführhund darf mit dem Abo mitgenommen werden.
* Fazit: Mit dem Begleitabo können sie eine Begleitperson plus ein Blindenführhund zum Preis eines Billetts mitnehmen.

### Billettkauf per Telefon

#### Aktuelle Lösung SBB: Billetthinterlegung

Sie können das Billett per Telefon über die Nummer 0800 181 181 (kostenlos aus der Schweiz) bestellen und hinterlegen lassen. Sie erhalten jedes Billett, welches auch am Automaten gekauft werden kann. Folgende Punkte sind ferner zu beachten:

* Frühestens 24h vor der Reise
* Bezahlung per Kreditkarte oder innerhalb von 30 Tagen per Rechnung.
* Es gibt kein physisches Billett
* Bei der Kontrolle klärt das Zugpersonal telefonisch ab, ob für Sie ein entsprechendes Billett hinterlegt ist. Zudem müssen Sie das Begleitabo vorweisen.
* Nach der Reise erhalten Sie ein entwertetes Billett, eine Quittung für die Bezahlung mit Kreditkarte oder die ausstehende Rechnung. Für diesen Service drücken Sie beim Billettkauf nach Wahl der Nummer 0800 181 181 (08:00 – 16:00h) und der Sprache die Taste 1. (ab 16h umgeleitet auf 0848 44 66 88, Ortstarif, 24h).

#### Lösung des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV): Einzelbillett auf SwissPass

Die Lösung des ZVV aktuell im Gebiet des ZVV pilotiert. Es ist eine Alternative zum Billettkauf am Schalter / am Automaten / per App:

* Nummer 0800 988 988 (kostenlos aus der Schweiz, täglich 06:00 bis 22h)
* Billett wird sofort auf ihrem SwissPass hinterlegt.
* Bezahlung per Rechnung am Monatsende.
* Sortiment: Alle nationalen Einzelbillette
* Es braucht dafür einen SwissPass, aber kein Smartphone / keine Kreditkarte.
* Sie müssen ihre SwissPass-Nummer kennen.
* Es wird kein Begleitabo benötigt.

#### Zukünftige Lösung SBB

Die Lösung des ZVV wird zukünftig auch die Lösung sein für die SBB. Es gibt noch kein definitives Umsetzungsdatum bei der SBB.

### Billettautomat

#### Remote-Steuerung

An jedem Billettautomaten gibt es eine Nummer des Geräts in Relief-Schrift sowie die Telefonnummer der Helpline Billettautomaten. Diese ist 7/24h besetzt.

* Telefonnummer für Remote-Steuerung: 0800 11 44 77.
* Geben sie die Identifikationsnummer des Automaten an. Sie finden Sie neben der Telefonnummer am Automaten. Jeder Automat hat eine eigene ID.
* Telefonische Hilfe kann nur direkt am Automaten erfolgen.
* Das Personal wählt nach Rücksprache das richtige Billett und führt sie Schritt für Schritt durch die Benutzung, inkl. Bezahlvorgang.

#### Dark Mode

Seit dem letzten Redesign der Billettautomaten gibt es neu einen Dark-Mode. Durch den dunklen Hintergrund gibt es eine bessere Bedienbarkeit für Menschen mit einer Sehbehinderung, welche von hellem Licht geblendet werden. Den Dark-Mode finden Sie auf dem Bildschirm mit einem durchgestrichenen Auge.

### Schalter (Reisezentrum)

Auch das Personal im Reisezentrum berät sie gerne. Bitte beachten Sie die Öffnungszeiten der jeweiligen Reisezentren.

### SBB Mobile App / sbb.ch

#### Easy Ride (nur via SBB Mobile)

Für alle, welche es sich zutrauen, gibt es mit Easy-Ride eine sehr einfache Lösung, um ein Billett zu kaufen. Mit Easy-Ride wird stets der günstigste Tarif berechnet. Sparbillette können mit Easy-Ride nicht gekauft werden.

#### Billettkauf via Fahrplan (inkl. Sparbillette)

Wenn Sie Billette im Voraus kaufen möchten, können Sie dies in der SBB Mobile App oder via sbb.ch machen. Der Billettkauf erfolgt via Fahrplan. Wählen Sie ihre Strecke sowie den Reisetag aus und kaufen Sie so ihr Billett. Sparbillette können ausschliesslich auf diese Art gekauft werden.

### GA für Reisende mit einer Behinderung

Mit dem GA haben Sie freie Fahrt im Schweizer öV. Folgende Optionen gibt es:

* Monats-GA für mind. 6 Monate: CHF 240.- (2. Klasse) / CHF 365.- (1. Klasse)
* GA für 1 Jahr: CHF 2‘600.- (2 .Klasse / CHF 4‘120.- (1. Klasse)

Für das GA für Reisende mit einer Behinderung benötigen Sie eine Kopie ihres aktuellen IV-Ausweises.

## Kundeninformation

### anywhere

#### SBB Mobile

SBB Mobile ist barrierefrei benutzbar. Es funktioniert mit Voice-Over, aber auch mit Schriftvergrösserungen oder im Dark-Mode. SBB Mobile ist die wichtigste App im Schweizer öV. Sie ist wichtig Fahrplanabfragen, aber auch für Billettkäufe und für Easy Ride.

#### sbb.ch

Falls sie zu Hause ein Programm zum Vorlesen ihres Bildschirms haben, geht dies auch gut mit sbb.ch. Die Website ist barrierefrei und lässt sich auch vergrössern. Sbb.ch wurde von der Stiftung Access for All auf ihre Barrierefreiheit getestet und zertifiziert.

#### SBB Inclusive

SBB Inclusive ist eine App, die die Kundeninformation am Bahnhof und im Zug digitalisiert und so auch für Menschen mit einer Behinderung einfach zugänglich macht. SBB Inclusive wird laufend um weitere Funktionen ergänzt.

Weitere Information zu den einzelnen Funktionen von SBB Inclusive in [Kapitel 7](#_SBB_Inclusive).

### Am Bahnhof

#### Abfahrtsanzeiger

Auf den Abfahrtsanzeigern sehen sie die nächsten Abfahrten. Bei mindestens einem Abfahrtsanzeiger pro Bahnhof befindet sich die oberste Inhaltszeile auf maximal 160cm.

#### Smart Information Display (SID)

Das Smart Information Display (SID) ist das interaktive Pendant des Abfahrtsanzeigers.

* Inhalte: nächste Abfahrten, gelbes Abfahrtsplakat, Umgebungspläne, Bahnhofordnung.
* Barrierefreiheits-Funktionen:
  + Dark-Mode mit Schriftvergrösserung und Senkung des Bildschirminhalts
  + Akustische Abrufbarkeit: Vorlesefunktion für die nächsten Abfahrten. Eine akustische Anleitung zur Bedienung der Vorlesefunktion finden Sie hier: <https://www.sbb.ch/content/dam/internet/externe-assets/audio/Audioanleitung-SID-DE.mp3.sbbdownload.mp3>
  + Rollstuhlmodus: oberste Inhaltszeile auf 160cm, Bedienung aus Rollstuhl möglich.
  + Leuchte an der linken oberen Seite des SID:
    - Blinken: Hinweis auf eine Störung, welche diesen Bahnhof betrifft. (Vor allem für Personen mit einer Hörbehinderung wichtig, welche die Störungsmitteilungen nicht hören!)
    - Permanentes Leuchten: Vorankündigung z.B. auf eine Baustelle. der die Schrift vergrössert und es gibt einen Rollstuhlmodus, der die oberste Inhaltszeile auf maximal 160cm holt. Zusätzlich können die nächsten Abfahrten akustisch vorgelesen werden.
    - Kein Leuchten: keine allgemeine Störung im Bahnbetrieb, welche den Bahnhof als Gesamtes betrifft.

#### Perronanzeiger

Die Perronanzeiger sind Überkopfanzeigen auf den einzelnen Perrons. Diese sind für Menschen mit Sehbehinderungen schlecht oder nicht lesbar.

Die Alternative zu nicht lesbaren Perronanzeigern: Akustikbox (wo vorhanden), SBB Inclusive.

#### Akustikbox

Längerfristig ist geplant, dass schweizweit am Perronzugang eine Akkustikbox montiert wird. Die Akustikbox wird in zwei Fällen eingesetzt:

* Akustisches Pendant zum Perronanzeiger: Inhalte des Perronanzeigers werden akustisch ausgegeben. Navigation der vorgelesenen Inhalte ist gleich wie beim SID.
* Akustisches Pendant zum SID auf einem Mittelperron: Inhalte des SID werden ausgegeben.

#### Einfahrmeldungen

* Im Fernverkehr der SBB
* Gleiche Informationen wie auf Perronanzeiger (Zugsidentifikation, Zugsformation).
* Sektor A befindet sich fast immer in Richtung Olten. Ausnahmen vorbehalten (z.B. Zürich HB).

#### Störungsdurchsagen

Im Störungsfall gibt es viele mündliche Durchsagen.

### Im Zug

#### Ausstiegsseite / Anschlussmeldungen

* An 13 Bahnhöfen (v.a. Kantonshauptorte oder wichtige Knoten des Fernverkehrs) werden Anschlussmeldungen durch das Personal ausgerufen. Auch die Ausstiegsseite wird in diesen Fällen jeweils genannt.
* Wird ein Türknopf bedient, geht die Türe immer dort auf, wo sich das Perron befindet, auch wenn der gegenüberliegende Knopf gedrückt wurde.
* Anschlussmeldungen werden auf dem Perron wiederholt.

#### Kundeninformation im Störungsfall

Im Störungsfall informiert das Zugpersonal oder die Leitstelle mündlich über die Störung.

## SBB Inclusive

SBB Inclusive wurde ursprünglich für Reisende mit Sehbehinderungen entwickelt, um ihnen einen einfachen Zugang zur Kundeninformation am Bahnhof und im Zug zu geben. SBB Inclusive wurde im Dezember 2020 lanciert und wurde mehrfach ausgezeichnet (Canne Blanche, Best of Swiss Apps (u.a. 2024 in der Kategorie Accessibility)). Die App wurde von der Stiftung Access for All als erste Schweizer App zertifiziert.

Mit seinen Funktionen und seinem klaren und einfachen Design ist SBB Inclusive eine interessante App für alle Reisenden – egal ob mit oder ohne Behinderungen.

Für ein optimales Funktionieren von SBB Inclusive müssen sie die Standortdaten (GPS) mindestens beim Verwenden der App freigeben. Stellen Sie zudem Bluetooth ein (wichtig für die Zugserkennung) und erlauben Sie der App das Senden von Mitteilungen.

### Tab: Bahnhof

#### Erkennung des nächstgelegenen Bahnhofs

Über GPS wird ihre aktuelle Position ermittelt. Es wird Ihnen automatisch der nächstgelegene Bahnhof im Umkreis von 1‘000m angezeigt.

#### Toggle: Abfahrten

Anzeige der nächsten Abfahrten an diesem Bahnhof (analog Abfahrtsanzeiger oder SID).

* Unterhalb des Toggles Abfahrten gibt es – falls vorhanden – die Schaltflächen „Durchsagen“ sowie „Hinweise“.
  + In der Schaltfläche „Durchsagen“ können die Durchsagen der letzten 10 Minuten im gesamten Bahnhof oder auf einzelnen Perrons noch einmal angehört werden.
  + In der Schaltfläche „Hinweise“ gibt es Hinweise zu Störungen im Bahnbetrieb oder Vorankündigungen zu Fahrplanänderungen infolge Bauarbeiten.
* Darunter finden Sie die nächsten Abfahrten. Sie können einzelne Züge anklicken und erhalten die Zugdetails. Dies sind zusätzliche Informationen zur Fahrt, wie z.B. die Formation sowie die nächsten Haltestellen im Zuglauf (inkl. Ausstiegsseite). Für Rollstuhlfahrer:innen wird zudem der Status der Barrierefreiheit der Zwischenhalte angezeigt.

#### Toggle: Perron

Anzeige der Perronanzeiger. Wählen Sie dazu das Perron zu ihrem Gleis aus. Es werden die gleichen Informationen angezeigt wie auf dem Perronanzeiger. Achtung: in einigen Bahnhöfen (z.B. Bern oder Olten) gibt es im Regionalverkehr gleichzeitig mehr als einen Zug auf dem gleichen Gleis in unterschiedlichen Sektoren.

### Tab: Haltestelle

#### Erkennung der nächstgelegenen Haltestelle

Über GPS wird ihre aktuelle Position ermittelt. Es werden Ihnen automatisch die nächstgelegenen Haltestellen im Umkreis von 300m angezeigt. Sie können dann jene Haltestelle wählen, die Sie interessiert, falls es mehrere Haltestellen im Umkreis von 300m gibt. Gibt es nur eine Haltestelle wird diese direkt angezeigt.

#### Abfahrten ab Haltestelle

Anzeige der nächsten Abfahrten ab dieser Haltestelle, inkl. Angabe der Haltekante (falls vorhanden).

* Sie können einzelne Abfahrten anklicken und erhalten die Details wie den Streckenverlauf. Ebenfalls angezeigt wird der Status der Barrierefreiheit für Rollstuhlfahrer:innen.

### Tab: Unterwegs

#### Automatische Zugserkennung

Mit aktiviertem Bluetooth werden Züge der SBB beim Einstieg in den Zug automatisch erkannt. Dies funktioniert aktuell nur in Zügen der SBB, sowohl im Fern- als auch im Regionalverkehr.

#### Zugdetails

Steigen Sie in einen Zug der SBB, so wird ihnen die Identität des Zuges angezeigt:

* Im Header: Zugsklasse und Liniennummer, Ziel des Zuges, Wagennummer (falls vorhanden), Klasse, nächster Halt.
* Unterhalb des Headers gibt es die Schaltfläche „Durchsagen“. In der Schaltfläche „Durchsagen“ können Störungsmitteilungen der letzten 10 Minuten, die diesen Zug betreffen, angezeigt werden. Hier werden ausschliesslich Störungsmitteilungen publiziert, welche auch dem Kundenbegleiter von der Zentrale mitgeteilt werden. Zugsverspätungen werde in der Fahrtinfo unterhalb dieser Schaltfläche angezeigt.
* In der Fahrtinformation werden die Informationen zu den nächsten Haltestellen dieses Zuglaufs angezeigt. Dies beinhaltet die Ankunfts- und Abfahrtszeit, der Name des Zwischenhalts, das Ankunftsgleis, die Ausstiegsseite sowie den Status der Barrierefreiheit für Rollstuhlfahrer. Jeder Zwischenhalt ist anklickbar. Dann erhalte ich folgende Informationen:
  + Im Header des Zwischenhalts: Name des Bahnhofs, Ankunftszeit, Ankunftsgleis, Ausstiegsseite.
  + Toggle Bahnhof: Der Toggle Bahnhof dient dazu, sich die nächsten Abfahren ab dem Ankunftsbahnhof anzeigen zu lassen.
    - Unter dem Toggle Bahnhof wird es zukünftig eine Schaltfläche „Orientierung“ geben. Diese zeigt an, in welche Richtung sich die nächsten Abgänge vom Perron (z.B. Treppe, Rampe, Lift) befinden mit einer ungefähren Meterangabe.
    - Darunter finden sich die nächsten Abfahrten an diesem Bahnhof ab dem Zeitpunkt der Ankunft.
  + Toggle Haltestellen: Der Toggle Haltestellen dient dazu, sich die nächsten Haltestellen im Umkreis des Ankunftsbahnhofs anzeigen zu lassen.
    - Gibt es mehrere Haltestellen im Umkreis des Bahnhofs, werden alle Haltestellen angezeigt. Ich muss die gewünschte Haltestelle auswählen.
  + Angezeigt werden die nächsten Abfahrten des Nahverkehrs / der Postautos ab dieser Haltestelle.

### Tab: Services

#### Notruf

Unter „Notruf“ können sie per Telefon oder per SMS einen Notruf bei der Transportpolizei der SBB absetzen. Gleichzeitig wird ihr aktueller Standort an die Transportpolizei übermittelt. Bitte nur in Notfällen verwenden!

Sie haben zwei Möglichkeiten, um einen Notruf abzusetzen:

* Notruf per Telefon: Nach Klicken der Schaltfläche müssen sie bestätigen, dass sie den Notruf tatsächlich starten wollen. Die Transportpolizei wird direkt per Telefon angerufen.
* Notruf per SMS: Hier geht der Notruf per Text zur Firma Procom, die dann ihrerseits die Transportpolizei anruft und mit Ihnen per Chat in Verbindung bleibt.

#### Türknopf

Die Funktion Türknopf öffnet die Kamera ihrer Smartphones. Kommt die Türe eines Zuges oder dessen Türknopf ins Blickfeld, vibriert das Smartphone. So können auch blinde Personen den Türknopf des Zuges finden, sofern er nicht mit einem Türfindesignal ausgerüstet ist.

#### Lifte / Zugänglichkeit

Hier können Sie einzelne Bahnhöfe abonnieren, um Informationen zur Zugänglichkeit des Bahnhofes zu erhalten. An den von Ihnen abonnierten Bahnhöfen werden beispielsweise Ausfälle von Liftanlagen publiziert. Ausfälle werden nur dann publiziert, wenn diese bereits an den Liftbetreiber oder an die SBB gemeldet wurden. Diese Funktion richtet sich vor allem an Personen mit einer Gehbehinderung.

#### Bahnhof wählen

Hier können Sie sich die Abfahrten ab einen von Ihnen gewählten Bahnhof anzeigen lassen. Dies auch dann, wenn sie sich nicht im unmittelbaren Umkreis des Bahnhofes befinden.

### Tab: Einstellungen

In diesem Tab können Sie diverse Einstellungen vornehmen, dem Entwicklungsteam von SBB Inclusive Feedback geben oder den App-Rundgang noch einmal absolvieren.

## Kontakte der SBB

### Contact Center Handicap

Das Contact Center Handicap hilft bei Fragen zu / Reservationen von Hilfestellungen und bietet Reiseberatungen für Reisen in der Schweiz und ins Ausland für Menschen mit Behinderungen an.

* 0800 007 102 (kostenlos)
* Aus dem Ausland: +41 800 007 102 (Ortstarif)
* Täglich von 05:00 bis 24:00 Uhr.

### SBB Contact Center

Das SBB Contact Center hilft bei allen übrigen Anfragen (z.B. zu Abos) weiter.

* 0848 44 66 88 (CHF 0.08/Min.)
* Täglich rund um die Uhr.

### Beratungstermin im Reisezentrum der SBB

Buchen Sie ihren persönlichen Beratungstermin in einem von 30 Reisezentren der SBB hier: [Beratung zu Bahn- und Gruppenreisen, SBB Mobile, WU@SBB | SBB Hilfe & Kontakt](https://www.sbb.ch/de/hilfe-und-kontakt/produkte-services/weitere-services/weitere-sbb-services/beratung-reisezentrum.html)

### Helpline für Billettautomaten

Benötigen Sie Hilfe bei der Bedienung des Billettautomaten? Der Billettautomat kann aus der Ferne für Sie bedient werden. Bitte beachten Sie, dass die Hilfe via Telefon nur erfolgen kann, wenn Sie direkt am Billettautomaten stehen. Jeder Billettautomat hat eine eigene ID, welche in Reliefschrift auf dem Billettautomaten steht.

* 0800 11 44 77 (kostenlos)
* Täglich rund um die Uhr.