

## Anpassung der Kommunikationssysteme und Billettausgabe gemäss Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz, BehiG; SR 151.3) / Umsetzungsfrist 31.12.2013

### Auswertung der Umfrage von AGILE.CH bei Transportunternehmen 2019

#### Inhalt

Ausgangslage .....	3
Umfrageergebnisse .....	3
Kundeninformation bei Haltestellen und in Fahrzeugen.....	4
1. Sind akustische Kundeninformationen für Hörbehinderte zugänglich (z.B. zusätzlich visuell angezeigt)? (VAböV Art. 5 Abs. 1) .....	4
2. Sind die Systeme für die Kundeninformation und -kommunikation und die Notrufsysteme für Hör- und Sehbehinderte auffind-, erkenn- und benutzbar? (VAböV Art. 5 Abs. 2 und FprEN 16584-2:2015).....	5
3. Sind Ersatzlösungen für Punkt 2 im Einsatz, und sind sie für Mobiltelefone benutzbar? (VAböV Art. 5 Abs. 3) .....	6
4. Ist bei statischen Informationen bei Grossbuchstaben eine Schriftgrösse von mindestens 25 mm pro Meter Lesedistanz eingehalten? Sind die Grössen bei nicht senkrechter Einsicht angepasst? (VAböV Art. 5 Abs. 4).....	6
5. Ist bei Piktogrammen, Gleis- und Sektorangaben eine Grösse von mindestens 60 mm pro Meter Lesedistanz eingehalten? Sind die Grössen bei nicht senkrechter Einsicht angepasst? (VAböV Art. 5 Abs. 4).....	7
6. Sind Aushangfahrpläne und vergleichbare statische Informationen wie z.B. Linienpläne so angebracht, dass sich die oberste Inhaltszeile auf höchstens 160 cm befindet? (VAböV Art. 5 Abs. 5) .....	7
7. Beträgt die Schriftgrösse von Grossbuchstaben bei Aushangfahrplänen mindestens 4 mm (16 Punkt)? (VAböV Art. 5 Abs. 5) .....	8

8. Sind Monitore mit Reiseinformationen an Haltepunkten so angebracht, dass sich die oberste Inhaltszeile auf max. 160 cm befindet? (VAböV Art. 5 Abs. 6) ..... 8
9. Sind Schalteranlagen mit Gegensprecheinrichtungen bei mindestens einem Schalter mit Induktionsverstärker eingerichtet? Ist dieser Schalter entsprechend gekennzeichnet? (VAböV Art. 5 Abs. 7) ..... 9
10. Sind Generalanzeiger so ausgelegt, dass eine akustische Abrufbarkeit der Informationen möglich ist? (VAböV Art. 5 Abs. 8) ..... 9
11. Sind an allen Haltepunkten und Umsteigebeziehungen an Handläufen Informationen in Reliefschrift über Gleisnummern, Personensektoren und wichtige Ziele wie Bahnhofsausgänge vorhanden? (VAböV Art. 6 Abs. 1) ..... 10
12. Wenn Sie Punkt 11 mit «Nein» beantwortet haben, nach welchen Kriterien bringen Sie bei Handläufen Informationen in Reliefschrift an?..... 10
13. Ist bei grösseren Haltepunkten und solchen mit komplexen Verbindungswegen ein taktils Leitsystem vorhanden, und ist ein Treffpunkt eingerichtet? (VAböV Art. 6 Abs. 2 und SN 640 852 «Taktill-visuelle Markierungen für blinde und sehbehinderte Fussgänger») ..... 10
14. Sind Informationsstände (auch mobile) und andere auskragende Elemente in Kundenbereichen für blinde und sehbehinderte Menschen taktil erfassbar? (VAböV Art. 6 Abs. 3)..... 11
15. Sind grosse Glasflächen und Türen sehbehindertengerecht markiert? (VAböV Art. 6 Abs. 3)..... 12
16. Sind Perronkanten ausreichend beleuchtet? (VAböV Art. 6 Abs. 4) ..... 12
17. Sind rollstuhlgängige Zu- und Abgänge, die Einstiegsstellen auf den Perrons (soweit betrieblich möglich) und die Standorte der mobilen Einstiegshilfen auf den Perrons deutlich signalisiert? (VAböV Art. 7) ..... 13
18. Sind Billettautomaten und Entwerter von Menschen mit Behinderungen bedienbar (Zweisinnes-Prinzip)? Wenn nein, welche Ersatzlösungen sind im Einsatz? (VAböV Art. 8 Abs. 1)..... 14
19. Sind alle Bedien- und Bezahlerelemente von Billettautomaten auf einer Höhe zwischen 80 cm und 110 cm? (SN 521 500)..... 15
20. Wenn Sie Frage 19 mit Nein beantwortet haben: Sind die Bedienelemente von Billettautomaten auf einer maximalen Höhe von 130 cm? Sollte der Münzeinwurf höher sein, ist dann auf maximaler Höhe von 130 cm bargeldloses Zahlen möglich? (VAböV Art. 8 Abs. 2) ..... 15

21. Sind Entwerter Schlitz von Billettautomaten und Entwertern an Haltepunkten und in Fahrzeugen auf einer maximalen Höhe von 110 cm? Ist in Fahrzeugen mit mehreren Geräten mindestens eines in dieser Höhe und kann von Rollstuhlfahrenden erreicht werden? (VABöV Art. 8 Abs. 3).....	16
Verzeichnis der befragten Transportunternehmen.....	17

## Ausgangslage

Das BehiG trat am 1. Januar 2004 in Kraft. Seit diesem Datum wissen also die Transportunternehmen, die dieses Gesetz betrifft, welche Vorgaben sie für die hindernisfreie Gestaltung des öffentlichen Verkehrs erfüllen müssen. Eine erste Frist, die im BehiG festgehalten ist, betrifft die Anpassung der Kundeninformationen und des Billettbezugs. Für diese Anpassung war eine 10-jährige Frist bis Ende 2013 vorgesehen.

Kurz vor Ablauf jener Frist hat AGILE.CH bereits einmal alle Transportunternehmen der Schweiz angefragt, ob sie ihre Kundeninformationssysteme und Billettautomaten fristgerecht anpassen können. Die damaligen Rückmeldungen waren sehr ernüchternd: Kaum ein Unternehmen gab an, dass es die Anpassungen fristgerecht umsetzen könne.

Mit der vorliegenden Umfrage, fünf Jahre *nach* Ablauf der Frist, wollten wir herausfinden, ob die Transportunternehmen die Anforderungen in der Zwischenzeit ganz – oder zumindest teilweise – umgesetzt haben.

## Umfrageergebnisse

Von den 156 angeschriebenen Verkehrsunternehmen füllten 80 unsere Umfrage aus. Alle grossen Betriebe gaben Rückmeldungen. Zwei weitere Unternehmen, STI und ZVB, wollen aufgrund der Umfrage gar eine Arbeitsgruppe für die Umsetzung der Vorgaben aus dem BehiG einsetzen. Den verschiedenen Antworten können wir zudem entnehmen, dass unsere Umfrage dazu beigetragen hat, einzelne Anpassungen nun umzusetzen oder zumindest zu planen.

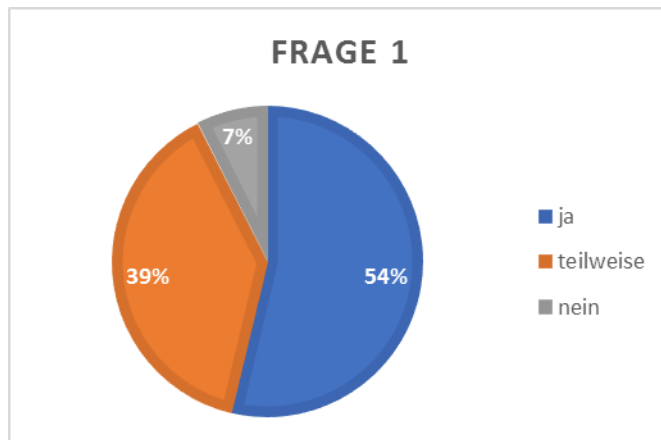
Nachfolgend findet sich eine Zusammenstellung der Bemerkungen der Unternehmen zu den verschiedenen Fragen. Die Bemerkungen geben Hinweise darauf, wie die Transportunternehmen mit der Umsetzung der Anforderungen umgegangen sind.

Der Stand der Umsetzung ist den Diagrammen und dem ersten Abschnitt pro Frage zu entnehmen.

Im Text verwenden wir die Abkürzungen der Transportunternehmen. Eine Übersicht der Abkürzungen und der vollständigen Namen ist auf S. 17ff. zu finden.

## Kundeninformation bei Haltestellen und in Fahrzeugen

### 1. Sind akustische Kundeninformationen für Hörbehinderte zugänglich (z.B. zusätzlich visuell angezeigt)? (VAböV Art. 5 Abs. 1)



36 Unternehmen (54%) geben an, die Vorgabe zu erfüllen, 26 teilweise (39%), 5 nicht (7%). 8 Unternehmen geben an, von der Vorgabe nicht betroffen zu sein.

Bei der teilweisen Erfüllung der Vorgaben wird vor allem genannt, dass nicht alle Haltestellen und Fahrzeuge mit Bildschirmen und somit einer ergänzenden Textausgabe ausgerüstet seien. Einige, vor allem kleinere Transportunternehmen, bieten die Informationen entweder nur in

den Fahrzeugen oder nur bei Haltestellen an.

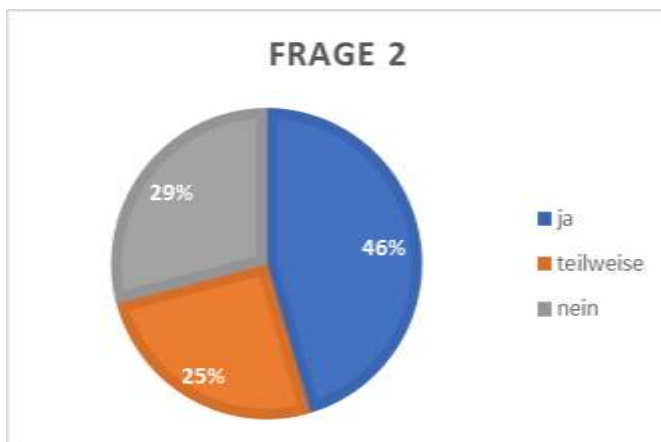
Auch grosse Transportunternehmen können situative Angaben – wie Betriebsstörungen – zum Teil nicht als Text über Bildschirme kommunizieren. Andere sind daran, neuste Informationssysteme einzuführen (RBS bis Ende 2019, SBB bis 2020, TRAVYS bis 2023) oder rüsten Fahrzeuge dann um, wenn die Lebensdauer erreicht ist (Thurbo bis 2028, VB bis 2028).

Weitere Unternehmen haben konforme Kundeninformationssysteme bei neueren Fahrzeugen im Einsatz (BERNMOBIL ab 2016). Die SBB bieten Kundeninformationen je nach Bahnhofgrösse an unterschiedlichen Orten an, jedoch nicht zwingend auf den Perrons.

Einige Transportunternehmen betonen, dass ihre Bildschirme der neusten Generation Texte für die Ankündigung der nächsten Haltestelle anzeigen und auch über Betriebsstörungen informieren könnten. (FB, MGB, Post). Erwähnt werden ergänzende Informationssysteme (SBB mit anywhere-Kanälen), oder es wird auf den SMS-Dienst von Procom verwiesen.

Die meisten Unternehmen, die die teilweise Erfüllung der Vorgaben angeben, und jene, die die Vorgaben nicht erfüllen, machen keine Angaben darüber, wann sie Massnahmen zur Einhaltung der Vorgaben planen.

**2. Sind die Systeme für die Kundeninformation und -kommunikation und die Notrufsysteme für Hör- und Sehbehinderte auffind-, erkenn- und benutzbar? (VAböV Art. 5 Abs. 2 und FprEN 16584-2:2015)**



25 Unternehmen (46%) geben an, dass ihre Kundeninformations- und Notrufsysteme für Menschen mit Hör- und Sehbehinderungen auffind-, erkenn- und benutzbar sind. 14 Unternehmen (25%) setzen die Vorgaben teilweise um, 16 nicht (29%). 18 Unternehmen geben an, von der Vorgabe nicht betroffen zu sein.

Auf den Einsatz von dynamischen Fahrgastinformationen (DFI) weisen AAGU, BLT, BOGG, BSU, RBS, SVB und

VBSG explizit hin. Nicht bei allen diesen Betrieben werden die DFI jedoch flächendeckend umgesetzt. Sie werden beim Umbau von Haltestellen und bei der Beschaffung neuer Fahrzeuge konsequent ergänzt.

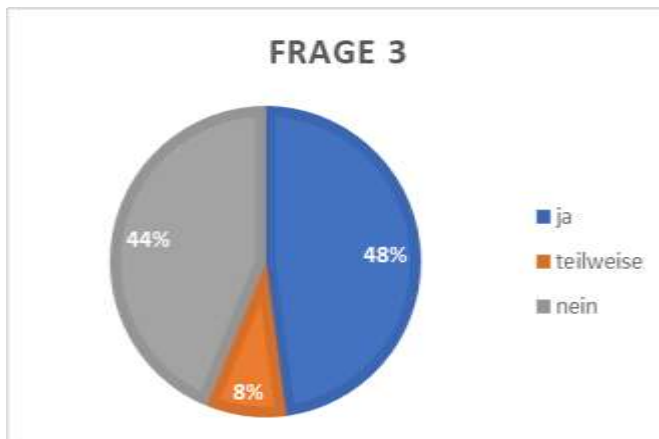
Die SBB prüfen derzeit die Auffindbarkeit von Kundeninformationssystemen für Menschen mit Sehbehinderungen durch Beacons und mit einer App, die auch für Menschen mit Hörbehinderungen zugänglich sein sollen. Beide Anwendungen sind im Prototyp-Status. Bei grösseren Bahnhöfen mit bedienten Schaltern führen Leitliniensysteme zu den Auskunftsschaltern. Neuere und umgebaute Schalter verfügen über Induktionsschleifen. Grössere Bahnhöfe sind mit einer Notruf-Stele ausgerüstet, die aber nicht ins Leitliniensystem eingebunden ist. Die Fahrzeuge, die nach 2004 beschafft wurden, verfügen über Fahrgastsprechstellen (Notrufsysteme), die taktil beschriftet sind, aber nur akustisch funktionieren.

Ein Teil der Verkehrsunternehmen (AVA, SBG, Turbo, WETA) gibt an, dass bei ihnen teilweise das Fahrpersonal dafür zuständig ist, die Kundeninformation sicherzustellen.

Über barrierefreie Neubeschaffungen oder Anpassungen zu den gesetzlichen Vorgaben entscheiden derzeit BuS, FB, SBB, SBW, SZU, VBG, VBZ und VZO.

Einige Betriebe geben an, über keine Notrufsysteme zu verfügen (ABF, BLT, DICH, FB) oder dass diese in Bus und Tram gesetzlich nicht vorgeschrieben seien.

**3. Sind Ersatzlösungen für Punkt 2 im Einsatz, und sind sie für Mobiltelefone benutzbar? (VAböV Art. 5 Abs. 3)**



Ersatzlösungen sind bei 23 Unternehmen (48%) im Einsatz, bei 4 Unternehmen (8%) teilweise und bei 21 nicht (44%). 22 Unternehmen geben an, von dieser Vorgabe nicht betroffen zu sein.

Einige Unternehmen verweisen auf Apps, die anstelle von Anzeigern bei Haltestellen und in Fahrzeugen weitergehende Informationen, wie z.B. Betriebsstörungen und Anschlüsse, zugänglich machen (FB, SBW, SZU, VBG, VBL, VBSG, VBZ, VZO, FLPSA).

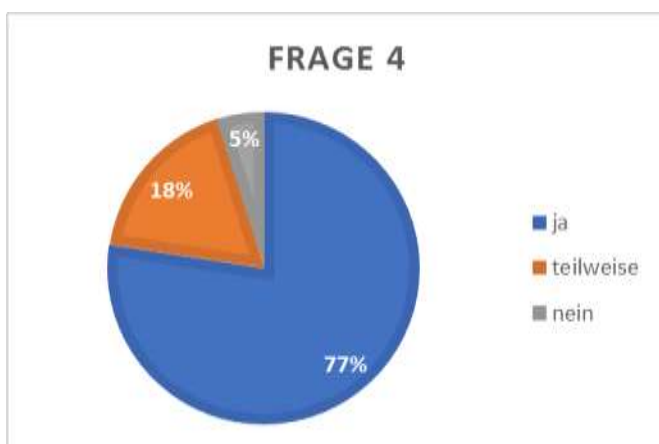
FLPSA).

Die SBB und Thurbo empfehlen Reisenden mit Hör- und Sehbehinderungen eine App, die Informationen zu den gewählten Verbindungen zugänglich macht. Künftig sollen bei dieser App Push-Meldungen möglich sein. Eine weitere App, die derzeit entwickelt wird, soll Menschen mit Sehbehinderungen erlauben, sich Bildschirme in Bahnhöfen und Fahrzeugen 1:1 vorlesen zu lassen. Eine Ausweitung dieser App für alle Behinderungsarten und zusätzliche Anwendungsmöglichkeiten ist angedacht. Weiter stehe bei SBB und Thurbo eine Telefonnummer für Reisende mit Sehbehinderungen zur Verfügung. Für Menschen mit Hörbehinderungen verweisen beide Unternehmen auf den SMS-Dienst von Procom. Bei Notrufsystemen haben SBB und Thurbo aktuell keine Ersatzlösungen.

Auf eine Auskunftsstelle, die während der Betriebszeiten erreichbar ist, verweisen AB, BSU, DICH und BLS.

Bei BVB, STI und BuS sind Ersatzlösungen in Arbeit.

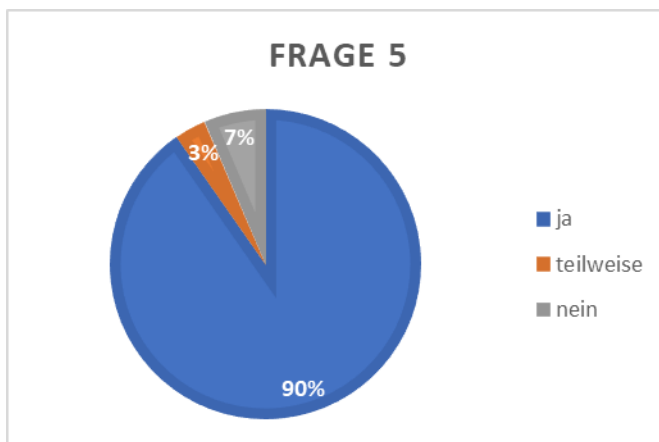
**4. Ist bei statischen Informationen bei Grossbuchstaben eine Schriftgröße von mindestens 25 mm pro Meter Lesedistanz eingehalten? Sind die Grössen bei nicht senkrechter Einsicht angepasst? (VAböV Art. 5 Abs. 4)**



48 Unternehmen (77%) geben an, diese Vorgabe einzuhalten, 11 Unternehmen (18%) nur teilweise und 3 (5%) nicht. 10 Unternehmen äussern, von dieser Vorgabe nicht betroffen zu sein.

FB, SBW, SZU, VBG, VBZ, VZO, BLS, AVJ und AMSA erwähnen, dass sie die Vorgabe nur teilweise erfüllten und dass Projekte zur Anpassung geplant seien.

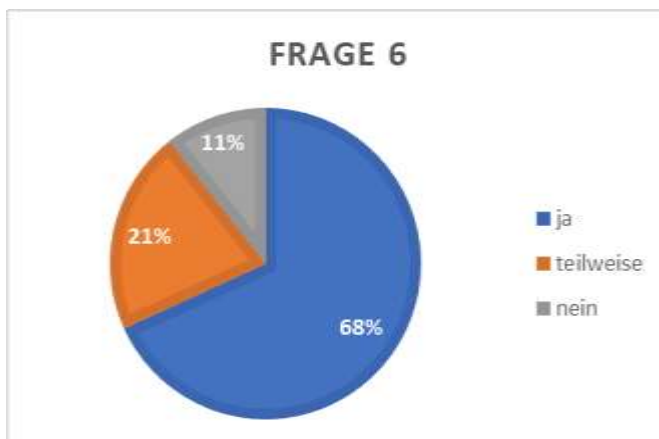
**5. Ist bei Piktogrammen, Gleis- und Sektorangaben eine Grösse von mindestens 60 mm pro Meter Lesedistanz eingehalten? Sind die Grössen bei nicht senkrechter Einsicht angepasst? (VAböV Art. 5 Abs. 4)**



28 Unternehmen (90%) geben an, diese Vorgaben einzuhalten. Bei einem Unternehmen werden sie teilweise eingehalten (3%) und bei 2 (7%) nicht. 41 Unternehmen sind angeblich von dieser Vorgabe nicht betroffen.

BLT hält fest, dass die Vorgaben nur bei Neuanlagen erfüllt sind.

**6. Sind Aushangfahrpläne und vergleichbare statische Informationen, wie z.B. Linienpläne, so angebracht, dass sich die oberste Inhaltszeile auf höchstens 160 cm befindet? (VAböV Art. 5 Abs. 5)**



45 Unternehmen (68%) halten diese Vorgabe ein. 14 Unternehmen (21%) haben sie teilweise umgesetzt und 7 (11%) nicht. 5 Unternehmen geben an, nicht betroffen zu sein.

Anpassungen vorgesehen haben AAGU, AVB, SBF und ABI.

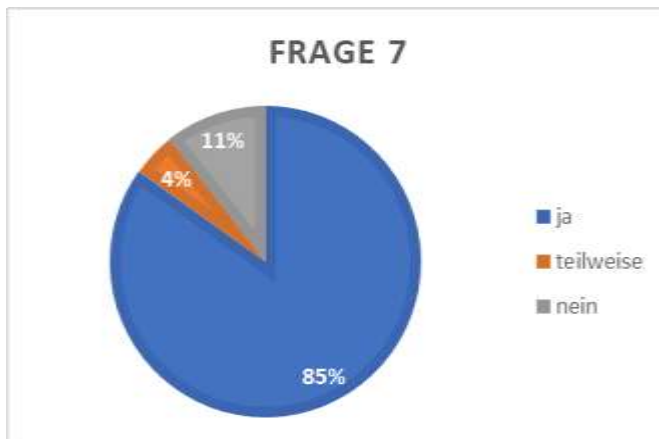
Bei AVB, asm, AVG, BOS, SBG, STI, TPF, TUB, TUD, MG und SNL ist die Umsetzung der Vorgabe technisch/baulich nicht überall möglich. FB, SBW, VBG, VBZ und VZO

weisen darauf hin, dass die Vorgabe an neuen Haltestellen eingehalten werde, ihnen die Anpassung bei alten Haltestellen aber zum Teil unverhältnismässig erscheine.

SBB und Turbo schreiben, dass die Vorgabe bei Plakaten im Format A0 durch die Bauweise der Infostelen nicht einzuhalten sei. Solche Plakate würden vor allem bei grösseren Bahnhöfen eingesetzt, bei denen es als Alternative Abfahrtsanzeiger auf der korrekten Höhe gebe.



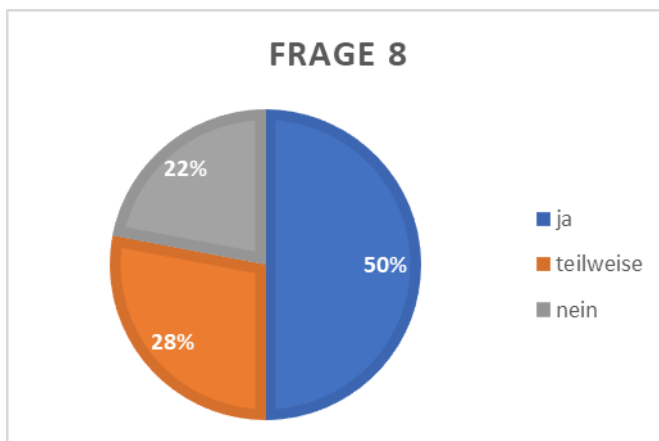
**7. Beträgt die Schriftgrösse von Grossbuchstaben bei Aushangfahrplänen mindestens 4 mm (16 Punkt)? (VAböV Art. 5 Abs. 5)**



56 Unternehmen (85%) geben an, die Vorgabe zu erfüllen. 3 (4%) erfüllen sie teilweise und 7 (11%) nicht. 6 Unternehmen schreiben, dass sie von dieser Vorgabe nicht betroffen seien.

Vorhaben zu Anpassungen melden AB, FB, SBW, STI, SZU, VBG, VBZ, VZO und AMSA. Sie weisen jedoch mehrheitlich darauf hin, dass die vorgegebenen Schriftgrössen gemäss Interpretationshilfe VAböV nicht überall anzuwenden seien.

**8. Sind Monitore mit Reiseinformationen an Haltepunkten so angebracht, dass sich die oberste Inhaltszeile auf max. 160 cm befindet? (VAböV Art. 5 Abs. 6)**



25 Unternehmen (50%) geben an, die Vorgabe zu erfüllen. 14 Unternehmen (28%) setzen sie teilweise um, 11 (22%) nicht. 23 Unternehmen schreiben, dass sie von der Vorgabe nicht betroffen seien.

Die Frage bezieht sich auf Abfahrtsmonitore, die anstelle von Aushängen eingesetzt werden. Zu unterscheiden sind dabei jene Anzeiger, die über Kopfhöhe angebracht werden und eine entsprechend angepasste Schriftgrösse

aufweisen müssen (VAböV Art 5 Abs 2).

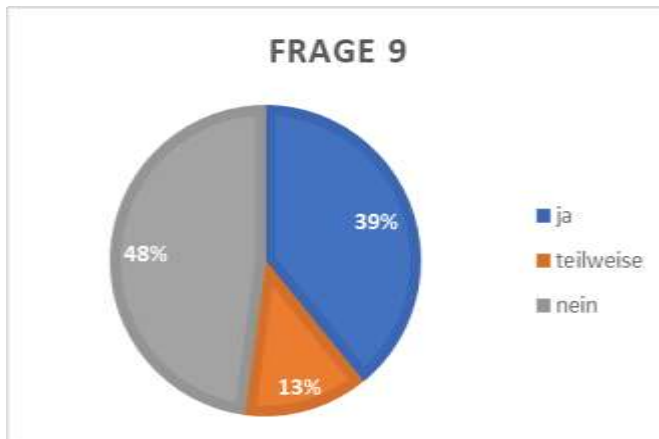
BuS verfügt in der Regel pro Bahnhof über einen solchen Monitor. Dieser kann, im Unterschied zu den Anzeigern an den Perronkanten, Störungsmeldungen anzeigen.

Bei den SBB sind diese Anzeiger nicht konsequent auf der vorgegebenen Höhe montiert. Informationsmonitore mit Betriebsinformationen hängen bei Zweierstelen meist höher.

VBL, zb, TPF, TRAVYS, TRN und MG halten die vorgegebene Höhe der Bildschirme zum Teil wegen baulichen Einschränkungen nicht ein.



**9. Sind Schalteranlagen mit Gegensprecheinrichtungen bei mindestens einem Schalter mit Induktionsverstärker eingerichtet? Ist dieser Schalter entsprechend gekennzeichnet? (VAböV Art. 5 Abs. 7)**



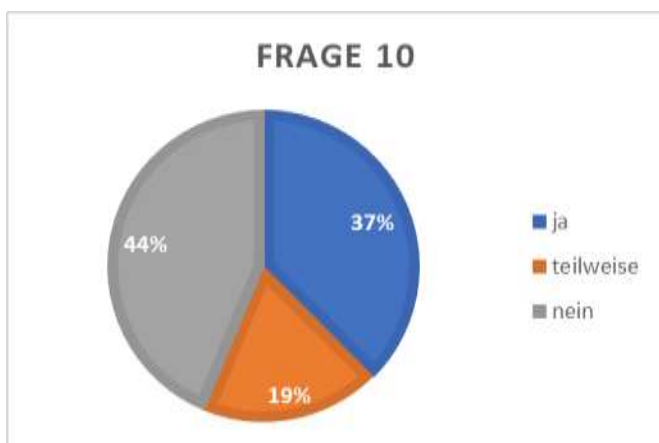
9 Unternehmen (39%) melden, die Vorgabe zu erfüllen, 3 (13%) teilweise, 11 (48%) nicht. 50 Unternehmen geben an, davon nicht betroffen zu sein.

Bei AAGS, AAGU, asm, FB, SBW, SVB, SZU, VBG, VBGS, VBZ, VZO und SNL sind die Schalter offen und verfügen über keine Gegensprecheinrichtungen.

SBB, Turbo und FLPSA planen Anpassungen bei alten Anlagen, damit sie die Vorgabe einhalten können. Wann diese

Anpassungen erfolgen, wird nicht erwähnt.

**10. Sind Generalanzeiger so ausgelegt, dass eine akustische Abrufbarkeit der Informationen möglich ist? (VAböV Art. 5 Abs. 8)**



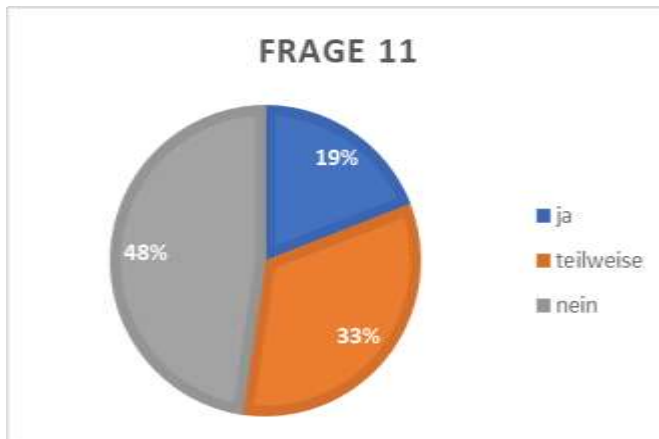
18 Unternehmen (37%) geben an, die Vorgabe einzuhalten. Nur teilweise wird sie von 9 Unternehmen (19%) befolgt, und 21 (44%) halten sie nicht ein. 25 Unternehmen geben an, davon nicht betroffen zu sein.

Die BLS haben diese Möglichkeit in die Personenrufsäule integriert. ZVV nutzt nur wenige Generalanzeiger. Beim Bahnhof Winterthur gibt es eine Vorlesefunktion, beim Bahnhof Zürich nicht.

Die Schweizerische Post und SETT ergänzen seit einigen Jahren alle neu bestellten Generalanzeiger mit akustischer Abrufbarkeit. Ein Projekt zur Neubeschaffung ist bei BuS geplant.

Die SBB und Turbo planen für 2020, die Bahnhöfe mit interaktiven Stelen auszurüsten, die die akustische Ausgabe des Generalanzeigers ermöglichen. Sie verweisen auch auf Apps, die noch in Entwicklung sind.

**11. Sind an allen Haltepunkten und Umsteigebeziehungen an Handläufen Informationen in Reliefschrift über Gleisnummern, Personensektoren und wichtige Ziele wie Bahnhofsausgänge vorhanden? (VABöV Art. 6 Abs. 1)**



4 Unternehmen (19%) geben an, die Vorgabe zu erfüllen. 7 (33%) erfüllen sie teilweise und 10 (48%) nicht. 53 Unternehmen sagen, nicht betroffen zu sein.

AAGS, BOGG, Post, SBB, VBL und SETT weisen darauf hin, dass Handläufe zum Teil nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, da die Strasseneigentümer (Gemeinden, Kantone oder andere Verkehrsunternehmen) für die Infrastruktur

zuständig seien.

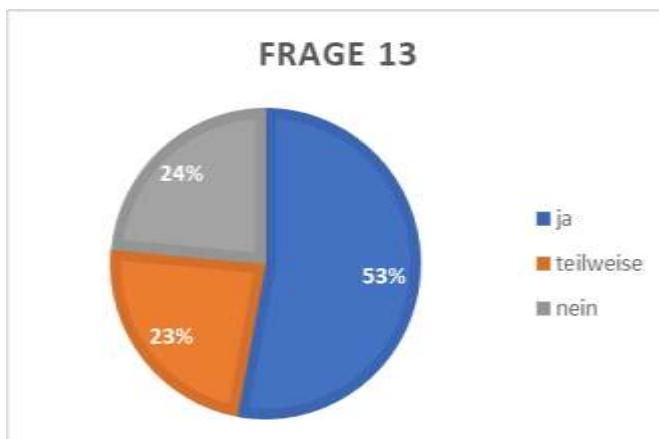
Bei TPF ist die Umsetzung in Planung. MGB schreibt, dass diese Vorgabe mit der Anpassung aller Stationen bis zur zweiten BehiG-Frist 2023 umgesetzt werde.

Die SBB und Turbo haben kein Inventar der Handläufe. Diese werden aber bei Anpassungsarbeiten nachgerüstet. Die Unternehmen gehen davon aus, dass ein Grossteil der Bahnhöfe der Vorgabe entspricht.

**12. Wenn Sie Punkt 11 mit «Nein» beantwortet haben, nach welchen Kriterien bringen Sie bei Handläufen Informationen in Reliefschrift an?**

Zu dieser Frage nahmen nur wenige Transportunternehmen Stellung. Wir verzichten daher auf eine Auswertung.

**13. Ist bei grösseren Haltepunkten und solchen mit komplexen Verbindungswegen ein taktiles Leitsystem vorhanden, und ist ein Treffpunkt eingerichtet? (VABöV Art. 6 Abs. 2 und SN 640 852 «Taktile-visuelle Markierungen für blinde und sehbehinderte Fussgänger»)**



18 Unternehmen (53%) geben an, die Vorgaben zu befolgen. 8 (23%) erfüllen sie teilweise und 9 (24%) nicht. 39 Unternehmen halten fest, von der Vorgabe nicht betroffen zu sein.

SBB und Turbo verfügen bei grösseren Bahnhöfen über ein taktiles Leitsystem und einen Treffpunkt. Bei mittleren und kleineren Bahnhöfen wird das Leitsystem fortgeführt, sofern sich im Bahnhofumfeld

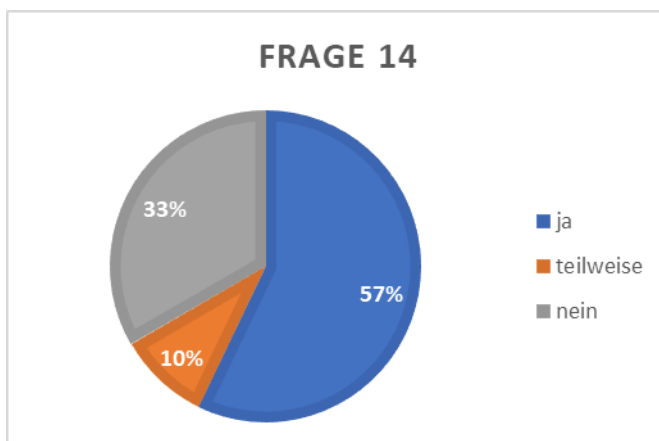
ein solches befindet. Bei mittleren und kleineren Bahnhöfen gibt es dazu kein Inventar.

AAGL, AAGS, BOGG, BVB, Post und SETT verweisen darauf, dass die Zuständigkeit für taktile Leitsysteme bei den Strasseneigentümern (Gemeinden, Kantone) oder anderen Verkehrsbetreibern liege. Die Post hat ebenfalls in diesem Sinn Stellung genommen. Sie ist aber bestrebt, bei Um- und Neubauten von Haltestellen die zuständigen Eigentümer auf diese Vorgaben aufmerksam zu machen.

TPF hat geantwortet, dass die renovierten Haltestellen den Vorgaben entsprechen. MOB hat die Vorgaben teilweise erfüllt, bei weiteren Stationen sind Umsetzungsprojekte im Gang. MGB gibt an, dass diese Vorgaben mit der Anpassung der Infrastruktur gemäss zweiter BehiG-Frist 2023 angepasst würden.

SVB und VBSG geben an, dass sie die Einstiegsmarkierungen bei Türe 1 der Fahrzeuge weitgehend eingerichtet hätten. Dies sei jeweils in Zusammenarbeit mit den Tiefbauämtern erfolgt.

#### 14. Sind Informationsstände (auch mobile) und andere auskragende Elemente in Kundenbereichen für blinde und sehbehinderte Menschen taktil erfassbar? (VAböV Art. 6 Abs. 3)



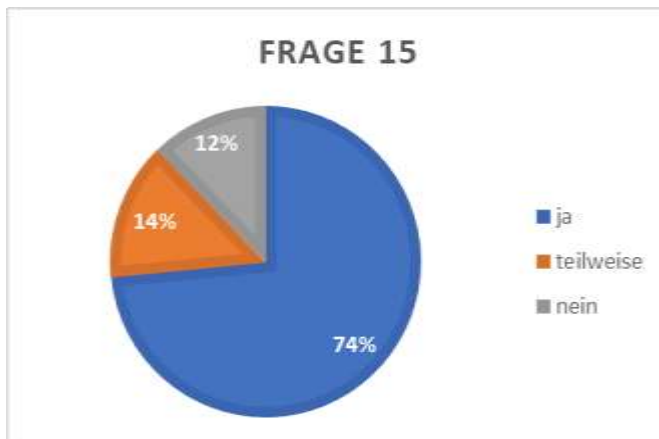
24 Unternehmen (57%) schreiben, dass sie die Vorgaben erfüllen. 4 (10%) tun dies teilweise und 14 (33%) nicht. 30 Unternehmen geben an, von diesen Vorgaben nicht betroffen zu sein.

Die RhB hat die Vorgaben soweit wie möglich umgesetzt. Abweichungen werden erfasst und laufend angepasst. Die VBL haben die Vorgaben an grossen Verkehrsknoten umgesetzt.

Die BLS antwortet, dass die Informationsstände taktil erfassbar seien, die Informationen aber nicht in Brailleschrift zur Verfügung stünden.

BLT gibt an, die Vorgaben im Rahmen der zweiten BehiG-Frist 2023 umzusetzen.

### 15. Sind grosse Glasflächen und Türen sehbehindertengerecht markiert? (VAböV Art. 6 Abs. 3)



36 Unternehmen (74%) geben an, diese Vorgabe zu erfüllen. 7 Unternehmen (14%) erfüllen sie teilweise und 6 (12%) nicht. 24 Unternehmen melden, von dieser Vorgabe nicht betroffen zu sein.

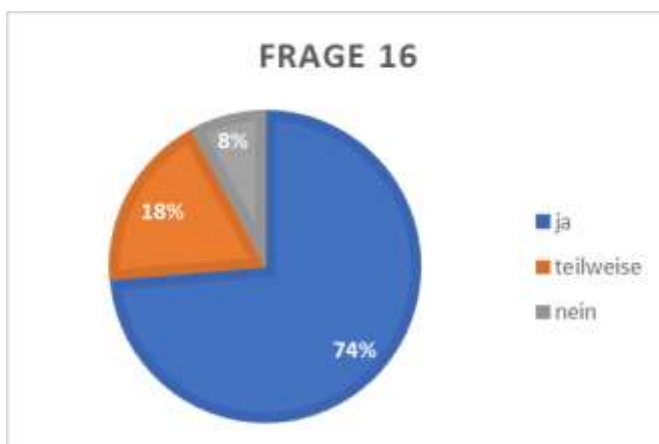
BLT und MGB antworten, dass sie diese Vorgabe auf die zweite BehiG-Frist 2023 umsetzen würden. Die RhB schreibt, dass die Vorgaben soweit wie möglich umgesetzt seien, Abweichungen jedoch laufend erfasst und angepasst würden.

BGU, BOGG, BOS, BRER, FB, Post, REGO, SBW, SZU, VBG, VBZ, VZO und SETT antworten, dass die Vorgaben bei den neuen Fahrzeugen umgesetzt seien. Die Post und SETT verweisen darauf, dass ältere Fahrzeuge laufend nachgerüstet würden.

LLB will künftig die hinteren Einstiegstüren gesetzeskonform anpassen. AMSA gibt an, dass neuere Fahrzeuge zum Teil die Vorgaben erfüllten, jedoch ein Projekt zur vollständigen Umsetzung geplant sei.

[Anmerkung der Redaktion: Die eingegangenen Antworten zeigen, dass die Frage zum Teil nicht richtig verstanden wurde. Der in der Frage erwähnte VAböV-Artikel bezieht sich auf grössere Glasflächen, zum Beispiel bei Gebäuden oder Wartehallen. Für die Markierung von Fahrzeugtüren nach VAböV Art 15 gilt die Frist Ende 2023.]

### 16. Sind Perronkanten ausreichend beleuchtet? (VAböV Art. 6 Abs. 4)



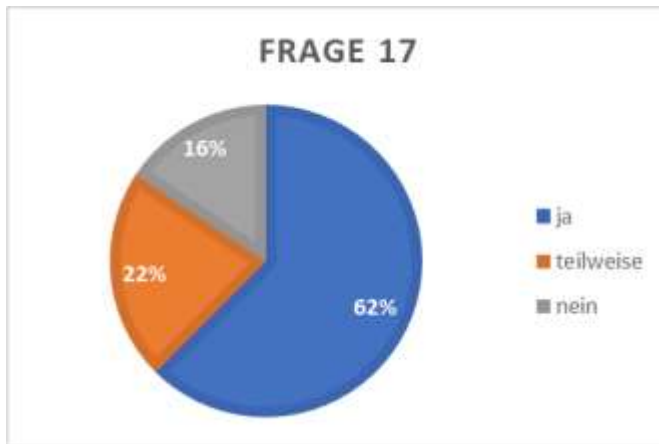
28 Unternehmen (74%) geben an, diese Vorgabe umgesetzt zu haben, 7 (18%) teilweise und 3 (8%) nicht. 34 Unternehmen antworten, dass sie von der Vorgabe nicht betroffen seien.

AAGS, AAGU, BOGG, GHU, STI und SVB halten fest, dass die Zuständigkeit für diese Vorgabe bei den Strasseneigentümern (Gemeinden, Kantone) oder anderen Verkehrsbetreibern liege.

Bei AB, MGB und TRAVYS soll die Umsetzung dieser Vorgabe mit der zweiten BehiG-Frist 2023 erfolgen. Bei RhB geschehen die Anpassungen bei Bahnhofumbauten laufend. Die Bahnhöfe der SBB und Thurbo sind gemäss SN EN 12464-1 und -2 beleuchtet.

VBL antwortet, dass die Vorgabe soweit wie möglich und notwendig eingehalten werde.

**17. Sind rollstuhlgängige Zu- und Abgänge, die Einstiegsstellen auf den Perrons (soweit betrieblich möglich) und die Standorte der mobilen Einstiegshilfen auf den Perrons deutlich signalisiert? (VAböV Art. 7)**



20 Unternehmen (62%) geben an, diese Vorgabe zu erfüllen, 7 (22%) teilweise, 5 (16%) nicht. 42 Unternehmen schreiben, dass sie von dieser Vorgabe nicht betroffen seien.

Bei SBB und Thurbo sind rollstuhlgängige Zu- und Abgänge nicht speziell markiert, weil in der Regel alle Rampen und Lifte rollstuhlgängig sind. Mit der neusten Generation der Perronanzeiger sollen künftig alle Rollstuhlteile angezeigt

werden, ältere Generationen zeigen nur ein Abteil an. Diese Informationen sind ebenfalls im Online-Fahrplan ersichtlich. Die Standorte der mobilen Einstiegshilfen sind nicht markiert, weil diese von Kunden nicht selbst benutzt werden dürfen.

TRAVYS hat die konformen Zugänge markiert. Die SVB haben im Stadtnetz knapp drei Viertel der Einstiegsmarkierungen für Menschen mit Sehbehinderungen umgesetzt, über das gesamte Netz etwas mehr als die Hälfte. BVB und LLB weisen darauf hin, dass die Türen der Fahrzeuge mit Klapprampen für Rollstuhlfahrende deutlich gekennzeichnet seien.

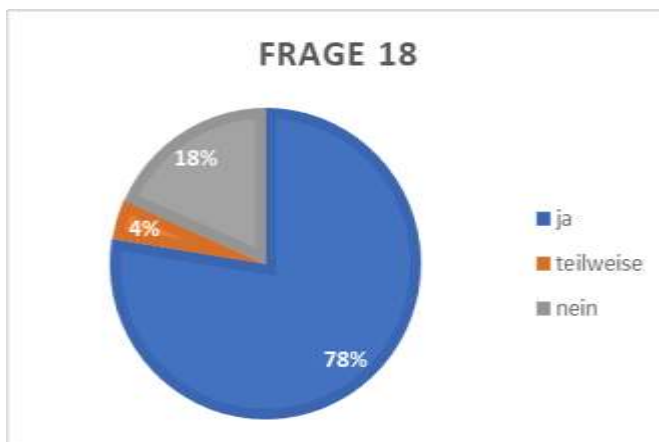
AAGU informiert, dass noch nicht alle bedeutenden Haltestellen BehiG-konform ausgebaut seien, dies aber mit dem Kanton Uri in Planung sei. MGB und RhB antworten, dass sie die Vorgabe im Rahmen der zweiten BehiG-Frist 2023 umsetzen wollten.

AAGS, BLT und DVZO verweisen darauf, dass die Zuständigkeit zur Umsetzung dieser Vorgabe nicht bei ihnen, sondern bei den Strasseneigentümern (Gemeinden, Kantone) oder anderen Verkehrsbetreibern liege.

AFA, DICH und MG geben an, dass zur Erfüllung dieser Vorgabe das Fahrpersonal eingesetzt werde.

Die BLS informiert, dass aus betrieblichen Gründen die Einstiegspositionen für Rollstuhlfahrende nicht fix angegeben werden könnten. Für Einstiegshilfen sei der Abstellort markiert.

**18. Sind Billettautomaten und Entwerfer von Menschen mit Behinderungen bedienbar (Zweisinnes-Prinzip)? Wenn nein, welche Ersatzlösungen sind im Einsatz? (VAböV Art. 8 Abs. 1)**



38 Unternehmen (78%) geben an, die Vorgaben zu erfüllen, 2 (4%) teilweise und 9 (18%) nicht. 20 Unternehmen melden, dass sie von diesen Vorgaben nicht betroffen seien.

Billettautomaten bei FB, SBB, Thurbo, SBW, SZU, VBG, VBZ und VZO können über eine Telefon-Kontaktnummer fernbedient werden, die bei den Automaten in taktile erfassbarer Schrift angegeben ist. Die Automaten verfügen auch über einen

Quadrantenmodus, der die Bedienung für Menschen mit Sehbehinderungen erleichtert.

AAGL, ABF, asm, BLT, BVB, DICH, RVBW, SBF, TUD, MG und SNL geben als Ersatzlösungen den Billettverkauf durch das Fahrpersonal und/oder die Verkaufsstellen und/oder über zum Teil eigene Apps respektive Webshop an. SVB verweist beim Billettbezug auf das telefonische Angebot Rail Service.

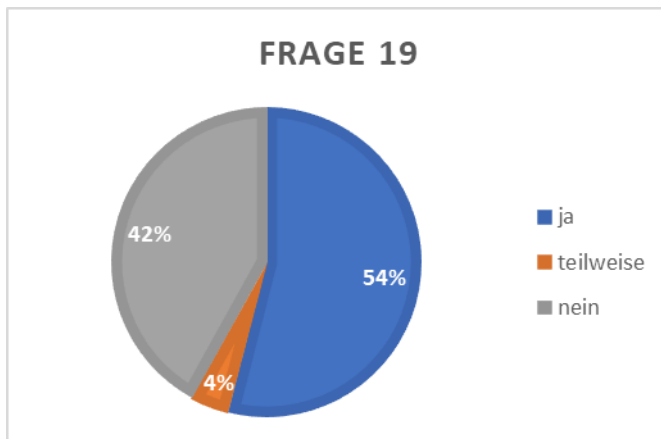
Bei TRAVYS können Kunden das Personal über eine Gegensprechanlage anrufen und das Ticket über einen Code lösen. Bei BOS, DVZO, SBG, WETA und LLB erfolgt der Billettverkauf immer über das Fahrpersonal und/oder die Verkaufsstellen.

Bei der BLT können Menschen mit Sehbehinderungen, Führhunden und Begleitpersonen in bestimmten Zonen mit der VöV-Ausweiskarte (TNW Tarif 651.0, Art. 7.9.0.1) gratis fahren und müssen so keine Billette lösen.

AB gibt an, dass eine Anpassung erst nach Ende der Lebenszeit der bisherigen Automaten in 7 Jahren erfolgen wird.

BSU weiss nicht, ob die Vorgaben erfüllt sind oder nicht. Der RBS informiert, dass seine Billettautomaten über keine Sprachausgabe verfügen.

**19. Sind alle Bedien- und Bezahlelemente von Billettautomaten auf einer Höhe zwischen 80 cm und 110 cm? (SN 521 500)**



27 Unternehmen (54%) geben an, die Vorgaben zu erfüllen, 2 (4%) teilweise, 21 (42%) nicht. 23 Unternehmen schreiben, dass sie von diesen Vorgaben nicht betroffen seien.

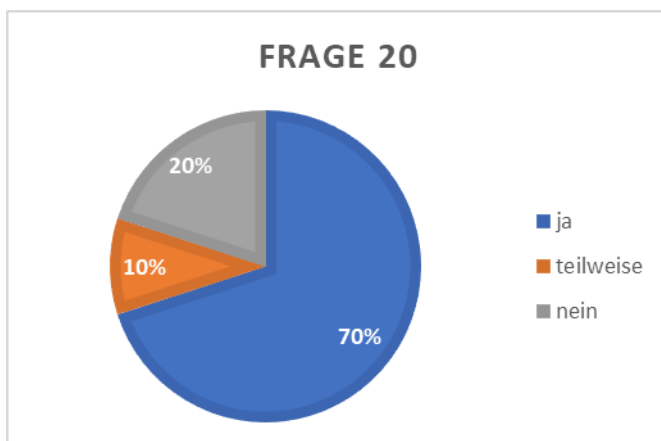
Abweichend von den Vorgaben aus der VAböV lautete hier die Frage, ob sich die Transportunternehmen an die enger gefasste Vorgabe aus der Norm SIA 500 halten.

Die neuen EPOS der Post und von SETT entsprechen dieser Norm. Die SBB und Thurbo geben an, dass 1050 ihrer Automaten diese Vorgaben erfüllen, 320 ältere Automaten nicht.

AAGL und SNL verweisen auf die Ersatzlösungen «Verkauf durch das Fahrpersonal/Verkaufsstellen» und/oder «Online-Kauf über App/Webshop». AVG informiert, dass der Billettverkauf ausschliesslich über das Fahrpersonal erfolge.

SBF gibt an, dass ihr Automatentyp nicht umgebaut werden könne. Bei VBL liegen alle Bedienelemente der Automaten zwischen 75 cm und 135 cm. Bei der SVB sind die Tastatur für die Codeeingabe bei Kartenlesern und die Münzschlitze zu hoch.

**20. Wenn Sie Frage 19 mit Nein beantwortet haben: Sind die Bedienelemente von Billettautomaten auf einer maximalen Höhe von 130 cm? Sollte der Münzeinwurf höher sein, ist dann auf maximaler Höhe von 130 cm bargeldloses Zahlen möglich? (VAböV Art. 8 Abs. 2)**



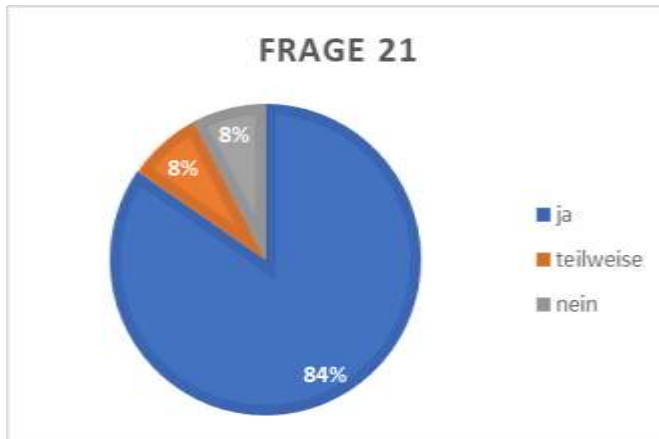
21 Unternehmen (70%) schreiben, dass sie die Vorgabe erfüllen, 3 (10%) teilweise, 6 (20%) nicht. 21 Unternehmen sind angeblich von der Vorgabe nicht betroffen.

Bei AB liegt die Zahlentastatur für Kartenzahlungen zu hoch. Bei den BVB-Automaten, die auf Sockeln stehen, gibt es Abweichungen von einigen Zentimetern. Alle neu installierten Automaten halten die Vorgaben jedoch ein. Die 320 älteren Automaten der SBB und Thurbo erfüllen die

Vorgaben nur für die bargeldlose Bezahlung. SVB verweist auf wenige Ausnahmen in der Altstadt von Bern.



**21. Sind Entwerter Schlitz von Billettautomaten und Entwertern an Haltepunkten und in Fahrzeugen auf einer maximalen Höhe von 110 cm? Ist in Fahrzeugen mit mehreren Geräten mindestens eines in dieser Höhe und kann von Rollstuhlfahrenden erreicht werden? (VAböV Art. 8 Abs. 3)**



44 Unternehmen (84%) geben an, diese Vorgaben zu erfüllen, 4 (8%) teilweise, 4 (8%) nicht. 20 Unternehmen schreiben, dass sie von dieser Vorgabe nicht betroffen seien.

Zu dieser Frage gingen keine Bemerkungen ein.

## Verzeichnis der befragten Transportunternehmen

Nachfolgende Abkürzungen und Bezeichnungen gemäss Bundesamt für Verkehr. Sie entsprechen nicht zwingend den aktuell gebräuchlichen Namen.

<b>Abk.</b>	<b>Name Betrieb</b>	<b>Antwort</b>
AAGL	Autobus AG Liestal Öffentlicher Verkehr	x
AAGR	Auto AG Rothenburg	
AAGS	Auto AG Schwyz	x
AAGU	AUTO AG URI	x
AB	Appenzeller Bahnen AG	x
ABF	Autobusbetrieb Freienbach	x
ABI	Autolinee Bleniesi SA	x
AFA	Automobilverkehr Frutigen-Adelboden AG	x
ALEX	Verein Aletsch-Express, Bettmeralp-Riederalp	
AMSA	Autolinea Mendrisiense SA	x
AOT	Autokurse Oberthurgau AG	
ARAG	Rottal Auto AG	
ARL	Società Autolinee Regionali Luganesi	
AS	Autobetrieb Sernftal AG	
ASA	Stadt Arbon	
ASGS	René Ballestraz et fils, transports SA	
asm	Aare Seeland mobil AG	x
AUT	Andermatt-Urserntal Tourismus GmbH	
AVA	Aargau Verkehr AG	
AVB	Gemeinde Arosa	x
AVG	Autoverkehr Grindelwald AG	x
AVJ	Société anonyme des auto-transports de la Vallée de Joux A.V.J.	x
AWA	Autobetrieb Weesen-Amden	
BA	Bergbahnen Adelboden AG	
BBA	Busbetrieb Aarau AG	x
BBO	Gemeinde Eschenbach	x
BCN	Bus de la Commune de Nendaz	
BCR	Bus de la Commune de Riddes	x

BCS	Bus de la Commune de Sion	
BGU	Busbetrieb Grenchen und Umgebung AG	x
BLS	Bern-Lötschberg-Simplon Netz AG	x
BLT	Baselland Transport AG	x
BLWE	Genossenschaft Busbetrieb Lichtensteig-Wattwil-Ebnat-Kappel	
BNP	Municipalité de Nyon	
BOGG	Busbetrieb Olten Gösgen Gäu AG	x
BOB	Berner Oberland-Bahnen AG	
BOS	BUS Ostschweiz AG	x
BPB	Bus Personico-Bodio	x
BRB	Brienz Rothorn Bahn AG	
BRER	O. Schneider AG	x
BS	Commune de Sierre	x
BSU	Busbetrieb Solothurn und Umgebung AG	x
BüBu	Gemeindeverband Koppigen	
BUCM	Commune de Collombey-Muraz	x
BUM	Ville de Martigny	
BuS	Bus und Service AG	x
BUV	Commune de Bagnes	
BVB	Basler Verkehrs-Betriebe	x
BWS	Busbetriebe Bamert GmbH	
CdA	Commune d'Anniviers	
CJ	Compagnie des Chemins de fer du Jura (C.J.) SA	x
cmBC	Société coopérative du Chemin de fer - Musée Blonay-Chamby	
DBZ	Dolderbahn-Betriebs-AG	x
DFB	DFB-Dampfbahn-Furka-Bergstrecke AG	
DICH	Deutsche Eisenbahn-Infrastruktur in der Schweiz	x
DVZO	Dampfbahn-Verein Zürcher Oberland	x
EAB	Engelberger-Auto-Betriebe AG (EAB)	
EBZ	Gemeinde Zermatt	
ESE	Eurobus swiss-express AG	
ESMM	Engadin St. Moritz Mountains AG	

ETB	Emmentalbahn GmbH	x
FART	Società per le Ferrovie Autolinee Regionali Ticinesi Società Anonima	x
FB	Forchbahn AG	x
FCA	FUNICAR AG	
FLP	Ferrovie Luganesi SA	x
FW	Frauenfeld-Wil-Bahn AG	
GCS	Gemeinde Celerina/Schlarigna	x
GDT	Gemeinde Thalwil	
GGB	Gornergrat Bahn AG	
GHU	Einwohnergemeinde Gondiswil / Bürgerbus Gondswil-Huttwil-Ufhusen	x
GHU*	Einwohnergemeinde Huttwil	x
HBS	Hafenbahn Schweiz AG	
KRÖBU	Rudolf und Heidi Gerber-Salzmänn	
LEB	Compagnie du chemin de fer Lausanne-Echallens-Bercher SA	
LLB	Société anonyme des transports publics de Loèche-les-Bains et environs	x
LRU	Munizipalgemeinde Unterbäch	x
LVSA	Lémania Voyages S.A.	x
MBC	Transports de la région Morges-Bière-Cossonay SA	
MG	Ferrovía Monte Generoso SA	x
MGB	Matterhorn-Gotthard-Bahn	x
MOB	Compagnie du Chemin de fer Montreux Oberland bernois SA	x
OBSM	Gemeinde St.Moritz	
OBV	Gemeinde Vals	
OeBB	Oensingen-Balsthal-Bahn AG	
OGS	Gemeinde Silvaplana	
OSF	Munizipalgemeinde Saas Fee	
OTL	Leysin Tourisme	
PAG	PostAuto Schweiz AG	x
PB	PILATUS-BAHNEN AG	
Post	Die Schweizerische Post	x
RA	REGIONALPS SA	
RB	RIGI BAHNEN AG	

RBL	Regionalbus Lenzburg AG	
RBS	Regionalverkehr Bern-Solothurn AG	x
REGO	Regiobus Gossau AG	x
RhB	Rhätische Bahn AG	x
RiT	Riffelalp Resort AG	x
RSZ	Bürgerbus Rüderswil	x
RTG	Reichenbach Transporte AG	
RVBW	Regionale Verkehrsbetriebe Baden-Wettingen AG	x
RVSH	Regionale Verkehrsbetriebe Schaffhausen AG	
SAPJV	Société des Auto-transports du Pied du Jura Vaudois	
SAVDA	Società Autoservizi Valle d'Aosta s.r.l.	
SBB	Schweizerische Bundesbahnen	x
SBB-D	SBB GmbH	
SBF	Stadtbus Frauenfeld	x
SBG	SüdbadenBus GmbH	x
SBW	Stadtbus Winterthur	x
SBZ	Gemeinde Zuoz	
SETT	Société d'exploitation touristique de Torgon Sàrl	x
SMC	Compagnie de Chemin de Fer et d'Autobus Sierre-Montana-Crans SA	
SNL	SOCIETA' NAVIGAZIONE DEL LAGO DI LUGANO SA	x
SOB	Schweizerische Südostbahn AG	
SS	Gemeinde Sils i.E./Segl	
ST	Sursee-Triengen Bahn AG	
STB	Sensetalbahn AG	
STI	Verkehrsbetriebe STI AG	x
BM	BERNMOBIL	x
SWEG	Südwestdeutsche Verkehrs-Aktiengesellschaft	
SZU	Sihltal Zürich Uetliberg Bahn AG	x
TDEV74	Transdev Haute Savoie SARL	
THP	Trägerverein Historische Postautolinie	
THURBO	Thurbo AG	x
TL	Transports Publics de la Région Lausannoise sa	

TMR	Transports de Martigny et Régions SA	
TPC	Transports Publics du Chablais SA	
TPF	Transports publics fribourgeois Trafic SA	x
TPG	Transports publics genevois (TPG)	
TPL	TRASPORTI PUBBLICI LUGANESI SA	x
TPN	Transports publics de la Région Nyonnaise SA	
TRAVYS	Transports Vallée-de-Joux - Yverdon-les-Bains - Sainte-Croix SA	x
TRN	Transports Publics Neuchâtelois SA	x
TSD	Theytaz Excursions SA	
TUB	Municipalité de Porrentruy	x
TUD	Ville de Delémont	x
TUM	Ville de Monthey	
TVCM	Société de la Télécabine de Vercorin SA	x
TWS	Häslitaxi + Transporte Schaad AG	x
VB	Verkehrsbetriebe Biel	
VBD	Landschaft Davos	x
VBG	VBG Verkehrsbetriebe Glattal AG	x
VBL	Verkehrsbetriebe Luzern AG	x
VBSG	Verkehrsbetriebe St. Gallen	x
VBSH	Verkehrsbetriebe Schaffhausen	
VBZ	Verkehrsbetriebe Zürich	x
VLM	Verkehrsbetrieb LIECHTENSTEINmobil	
VMCV	Transports public Vevey-Montreux-Chillon-Villeneuve	
VS	Canton du Valais	
VSK	Stadt Kreuzlingen	x
VZO	Verkehrsbetriebe Zürichsee und Oberland AG	x
WETA	Gemeinde Walperswil	x
WETA*	Gemeinde Täuffelen	
WETA**	Gemeinde Epsach	
WETA***	Gemeinde Aarberg	
zb	zb Zentralbahn AG	x
ZVB	Zugerland Verkehrsbetriebe AG	