

Bern, 24. August 2020

Keine präziseren Durchsagen zur Maskenpflicht in Zügen

Die SBB lehnen präzisere Zugdurchsagen zur Maskenpflicht und/oder Ergänzungen der Schutzkonzept-Plakate ab. Sie empfehlen allen Kunden, die von der Ausnahmeregelung betroffen sind, ein offiziell unterschriebenes Arztzeugnis auf sich zu tragen. Nachfolgend die Antwort der SBB auf die [AGILE.CH-Forderung nach präziseren Durchsagen](#):

«Situation im Zug

Wir haben die Informationen und Verhaltensanweisungen an das Zugpersonal kontrolliert und können Ihnen versichern, dass die Unterlagen für unsere Kundenbegleiter umfassend und die Ausnahmefälle richtig dargestellt sind. Das Personal ist zudem entsprechend sensibilisiert. Zur Erleichterung der Situation im Zug sowohl gegenüber unserem Personal als auch gegenüber eventuellen Äusserungen von Mitreisenden empfehlen wir generell: Alle Kunden, die von der Ausnahmeregelung betroffen sind, sollen dies mit einem offiziellen unterschriebenen Arztzeugnis in Papierform, das auf ihren Namen ausgestellt ist, im Zug nachweisen können. Es liegt allerdings nicht in den Aufgaben und der Kompetenz des Zugpersonals, das Vorhandensein oder die Echtheit der Zeugnisse zu überprüfen. Eine Kommunikation Ihrerseits an Ihre Verbandsmitglieder kann diese Umsetzung unterstützen.

Prominentere Platzierung der Ausnahmen auf der Covid-Info-Seite auf [sbb.ch](#)

Die Ausnahmen waren bisher nicht auf der obersten Ebene der [Informationen für die Kunden auf der Website der SBB zu Corona](#) verfügbar. Wir haben dies angepasst:

Durchsagen im Zug

In der Kommunikation in und am Zug zu unseren Kundinnen und Kunden ist es entscheidend, dass unsere Botschaften einfach und eindeutig sind. Insbesondere bei akustischen Durchsagen ist es deshalb wenig zielführend, zu komplexe Sachverhalte oder Ausnahmen zu kommunizieren. Dies verursacht aus langjähriger Erfahrung Unsicherheit und Unverständnis und führt zu vielen Rückfragen. Gleiches gilt für die Botschaften und die Bildsprache bei den verwendeten Piktogrammen zum «Schutzkonzept öV» in Anlehnung an die BAG-Kommunikation. Auch diese müssen einfache, sofort eingängige Botschaften abbilden. Vor diesem Hintergrund bitte ich Sie um Verständnis, dass wir die Ansagetexte im Zug und auch die Schutzkonzept-Plakate nicht ergänzen können.

Hinterlegung des Arztzeugnisses auf dem Swisspass

Da jegliche Anpassungen im Zusammenhang mit dem SwissPass nicht nur die SBB, sondern auch rund 250 Transportunternehmungen betreffen, welche alle ihre elektronische Kontrolle anpassen müssten, ist eine Verfügbarkeit des Arztzeugnisses auf dem SwissPass mittelfristig leider nicht geplant. Somit gilt weiterhin, dass das offiziell unterschriebene Arztzeugnis weiterhin in Papierform im Zug nachgewiesen werden kann.»