

# Neuerungen

## beim öffentlichen Verkehr für Menschen mit Behinderung per Fahrplanwechsel 9.12.2007

### 1. Telefonische Billett-Bestellung für Reisende mit Handicap

Infolge der Schliessung von immer mehr Bahnschaltern und deren Ersatz durch sog. «Touchscreen»-Billettautomaten mussten die Schweizerischen Transportunternehmungen für Menschen mit Behinderung (die diese Automaten nicht bedienen können) aufgrund des Behinderten-Gleichstellungsgesetzes (BehiG) eine Ersatzlösung finden.

Ab dem Fahrplanwechsel vom 9.12.2007 können Reisende mit Handicap [= allein reisende Personen mit der sog. ‚Begleiterkarte‘ («Ausweis-karte für Reisende mit einer Behinderung»)] nun über die Gratis-Tel. Nr. 0800 181 181 ihren Fahrausweis (auch Retour-, Halbtax- und City-Tickets, Tageskarten usw.) bestellen (frühestens 24 Stunden vor Reiseantritt, mit Angabe der Kreditkarten-Nr. oder gegen Rechnung innert 30 Tagen). Die Reise wird somit ohne physisches Billett angetreten und bei der Kontrolle im Zug muss dieser Reisende seine ‚Begleiterkarte‘ vorweisen; dann klärt das Zugspersonal telefonisch ab, ob ein entsprechendes Billett vorhanden ist. Nach der Reise wird dem Kunden das (entwertete) Billett sowie die Quittung für die Bezahlung mit Kreditkarte bzw. die offene Rechnung mit Einzahlungsschein per Post zugestellt.

Praktisches Vorgehen und Einzelheiten:

- a) Tel.-Nr. 0800 181 181 wählen (täglich während 24 Stunden).
- b) Sprache wählen (1 = deutsch, 2 = französisch, 3 = italienisch, 4 = englisch).
- c) Taste 1 wählen = Service «telefonische Billett-Bestellung für Reisende mit Handicap». Wird an dieser Stelle keine Taste oder stattdessen Taste 2 gewählt: vgl. n).
- d) Für Reisende mit einem Halbtax-, Strecken- oder Verbund-Abonnement:
  - Grundkarten-Nr. angeben (= 6-stellige alphanumerische Zeichenfolge in der linken oberen Ecke des Abos) oder Vorname, Name und Adresse.
- e) Für Reisende ohne ein Halbtax-, Strecken- oder Verbund-Abonnement:
  - Zur erstmaligen Identifikation muss der Reisende vorgängig eine Kopie seines Personalausweises (Identitätskarte oder Pass) am Bahnschalter registrieren lassen (mit der Erläuterung, dass er künftig Billette telefonisch bestellen möchte) oder per Post senden an das SBB-Contactcenter, Rail-Service (Spitalweg 19, 3902 Brig-Glis oder faxen an die Fax-Nr. 051 225 70 93).
  - Der Reisende erhält dann eine persönliche Grundkarten-Nr. (= 6-stellige alphanumerische Zeichenfolge). Diese Num-

mer für die Kontrolle notieren (am Besten auf der Begleiterkarte auf S. 1 unten, rechts von Geltungsdauer und Ausweis-Nr.).

- Diese persönliche Grundkarten-Nr. bleibt dann für viele Jahre und ist daher später auch auf die neue Begleiterkarte zu übertragen.
  - Für weitere Reisen gilt dann das gleiche Verfahren wie gemäss lit. a)–d).
- f) Billett bestellen (max. 24 Stunden vor Reiseantritt); dieses wird bei den SBB elektronisch gespeichert und nach der Reise per Post zugestellt (speziell gekennzeichnet, dass es bereits eingelöst wurde, zusammen mit der Quittung für die Bezahlung mit Kreditkarte oder der offenen Rechnung mit Einzahlungsschein).
  - g) Über diese Tel.-Nr. können folgende Fahrausweise bestellt werden:
    - Für SBB, Postautos usw.: Einzelfahrscheine (also keine Abos oder Mehrfahrtenkarten) inkl. Retour-, Rundfahrt-, Halbtax- und City-Tickets, Tageskarten, 9 Uhr-Tageskarten, Klassenwechsel und Tagesklassenwechsel (= gilt für den gesamten «Direkten Verkehr» = überall hin, wohin man ein «durchgehendes Billett» kaufen kann, aber mit der gewichtigen Einschränkung gemäss h).
- Das Gleiche gilt auch für die folgenden 2 integralen Tarifverbunde:
- Tarifverbund Libero (Bern–Solothurn; Zusage erst provisorisch)
  - Tarifverbund Nordwestschweiz TNW [BS + BL + Teile AG (Fricktal) + SO (Lauental usw.)]
- Andere Tarifverbunde wie St. Gallen/Ostschweiz, Aargau oder Luzern/Innerschweiz sind bisher nur Abo-Verbunde, d.h. für Einzelbillette gelten sie als ‚normales Tarifgebiet‘. Somit können hier keine Billette für städtische Verkehrsbetriebe telefonisch bestellt werden mit Ausnahme von «City-Tickets» gemäss i).
- h) Innerhalb der folgenden 6 integralen Tarifverbunde können keine solchen Billette telefonisch bestellt werden (also z.B. nicht möglich für Zürich–Winterthur oder für Dietikon–Thalwil oder z.B. für Schwyz–Einsiedeln).
    - Zürcher Verkehrsverbund (ZVV = Kanton Zürich). [Hier soll es (ab ca. Frühjahr 2008 mit einer Testserie) Billettautomaten mit einer Sprechverbindung zum ZVV-Contactcenter geben (nur mit einer speziellen Chip-Karte zugänglich). Dieses Contact-Center kann dann – nach direkter Bezahlung am Automaten – die Ausgabe eines normalen ZVV-Billetts ‚ferngesteuert‘ auslösen].

- Tarifverbund Zug – Zugerpass  
(Kt. ZG exkl. Zuger- und Aegerisee)
  - Tarifverbund Schwyz – Schwyzerpäss  
(Innerschwyz = Schwyz–Brunnen–Einsiedeln)
  - Frimobil (Fribourg und Bulle)
  - Mobilis (Lausanne und Morges)
  - Unireso (Genève).
- i) Möglich ist aber das Ausstellen von «City-Tickets» für 24 Städte in der Schweiz (aber nur in Verbindung mit einem ‚normalen Bahn-Billett‘).
- j) Bei der Billettkontrolle im Zug weist der Reisende seine ‚Begleiterkarte‘ vor sowie sein Halbtax-, Strecken- oder Verbund-Abo bzw. er zeigt seine persönliche Grundkarten-Nr.; dann klärt das Zugspersonal anhand dieser 6-stelligen alphanumerischen Zeichenfolge telefonisch ab, ob ein entsprechender Fahrausweis elektronisch hinterlegt ist.
- k) Wurde die ‚Begleiterkarte‘ vergessen, muss dieser Reisende im Zug einen Fahrausweis nachlösen unter Verweis auf das elektronisch hinterlegte Billett, damit das dort annulliert wird (sonst müsste er diese Reise dann doppelt bezahlen).
- l) Falls der Reisende die Fahrt nicht antreten kann oder seine Reiseroute ändern möchte, muss er vor Reiseantritt die Gratis-Nr. 0800 181 181 anrufen und dort sein ‚Billett‘ annullieren bzw. umschreiben lassen. Es gelten die gleichen Umtausch- und Erstattungsbedingungen wie beim Kauf am Billettautomaten.
- m) Hinweis: Weil der Service «telefonische Billett-Bestellung für Reisende mit Handicap» für die Schweizerischen Transportunternehmen mit erheblichen Kosten verbunden ist, seien alle aufgerufen, nach Möglichkeit von den anderen Varianten Gebrauch zu machen:
- Kauf am Billett-Schalter  
(falls zur gewünschten Zeit bedient)
  - Kauf beim Fahrpersonal (z.B. im Postauto) oder beim Zugspersonal (ohne Zuschlag)
  - Kauf am Automaten  
(falls selber bedienbar)
  - Kauf über das Internet.
- n) Falls bei der Gratis-Nr. 0800 181 181 nach der Wahl der Sprache (Tasten 1–4) die Taste 1 (oder keine weitere Taste) gedrückt wird = Verbindung zum Service «telefonische Billett-Bestellung für Reisende mit Handicap».
- Wird an dieser Stelle stattdessen die Taste 2 gedrückt = Verbindung zum Service «Betriebsinformationen für Sehbehinderte und Blinde» (besteht seit 1.1.2007: gleiche Informationen wie via die Informationssäulen «Info» bzw. «SOS» in den Bahnhöfen über nächste Zugsabfahrten, Abfahrtsgeleise, Verspätungen, Gleisänderungen und Betriebsstörungen). Beim Betätigen des Tasters an der Informationssäule im Bahnhof wird direkt mit dem zuständigen Fernsteuerzentrum verbunden; via diese Tel.-Nr.

wird lediglich zu diesem Fernsteuerzentrum weiterverbunden. Dies gilt also nicht für normale Fahrplanauskünfte oder tarifliche Fragen; dafür ist der Rail-Service Tel. 0900 300 300 zuständig (CHF 1.19/Min.).

- o) Die Gratis-Telefonnummer 0800 007 102 (täglich 6.00–22.00 Uhr, «SBB-Callcenter Handicap» in Brig) dient seit 1.5.2000 der Organisation von Ein-, Aus- und Umsteigerhilfen an rund 170 Stützpunktbahnhöfen in der Schweiz.

## **2. Das Generalabonnement «Behinderte» („GA Behinderte“)**

- a) Das ‚GA Behinderte‘ kostet ab Fahrplanwechsel 09.12.2007 neu CHF 2'200.– (2. Klasse) bzw. CHF 3'500.– (1. Klasse).
- b) In diesem Zusammenhang möchten wir Sie nochmals auf die Verfahrens-Vereinfachung seit letztem Fahrplanwechsel 10.12.2006 hinweisen: Inhaberinnen/Inhaber eines «Ausweises für IV-Rentner/in» können seither mit diesem Ausweis (+ einem Personalausweis) direkt am GA-Schalter ein solches ‚GA Behinderte‘ erwerben. Nur die Bezügerinnen/Bezüger einer Hilflosenentschädigung (HE) oder von Leistungen für einen Führhund der Eidg. Invaliden-Versicherung ohne eine IV-Rente müssen dafür weiterhin von ihrer IV-Stelle alljährlich die entsprechende Bescheinigung (telefonisch) verlangen.
- c) Beim Übertritt vom IV-Alter ins AHV-Alter besteht kein Anspruch mehr auf ein ‚GA Behinderte‘ (es gibt hier keinerlei ‚Besitzstandswahrung‘). Dafür haben diese Personen dann (wie alle Seniorinnen und Senioren) Anspruch auf ein ‚GA Senior‘ (ab 9.12.2007 neu CHF 2'350.– für die 2. Klasse bzw. CHF 3'700.– für die 1. Klasse).

## **3. Beilage Tel.-Nrn + Öffnungszeiten der 10 «Bahnhofhilfen» + des SBB-Call- centers Handicap in Brig (für die rund 170 Stützpunktbahnhöfe)**

Wir hoffen, diese aktuelle und kompakte Übersicht sei Ihnen dienlich.

8004 Zürich, 26.11.2007/Ro [SBB-Publ07D]  
Schweiz. Blindenbund, Hans-Peter Rogger



## 1. Bahnhofhilfen Schweiz

(Stand 31.10.2007)

Bahnhof	Tel.	Fax	Mobile
<b>Basel-SBB</b>	061 271 37 23	061 271 37 23	078 644 78 33
<b>Bern</b>	031 311 77 88	031 311 77 88	079 606 49 69
<b>Biel/Bienne</b>	032 322 19 01		079 380 06 16
<b>Chiasso</b>	051 227 98 07		079 505 03 66
<b>Genève-Cornavin</b>	022 732 00 90		079 505 09 11
<b>Genève-Aéroport</b>	022 798 18 60		079 505 09 08
<b>Lausanne</b>	021 323 10 80	021 323 10 80	079 505 31 73
<b>Luzern</b>	041 210 00 60		079 500 26 00
<b>Olten</b>	051 229 52 40		079 505 03 42
<b>Zürich-HB</b>	044 211 92 77	044 211 92 77	079 505 08 36

## Öffnungszeiten

<b>Basel-SBB</b> MO-FR 8.00–19.30 Uhr SA 8.00–18.00 Uhr SO 10.00–18.00 Uhr	<b>Bern</b> MO-FR 8.00–21.00 Uhr SA 8.00–18.00 Uhr Sonn- und Feiertage geschlossen.
<b>Biel/Bienne:</b> MO – FR 8.10–11.40 Uhr + 13.10–16.40 Uhr Wochenende und Feiertage geschlossen.	<b>Chiasso</b> LU-VE ore 8.00–11.00 SA/DO e giorni festivi chiuso; fuori orario: servizio su richiesta
<b>Genève-Cornavin</b> LU-JE 8 h 00 à 20 h 00 VE 8 h 00 à 21 h 00 SA 8 h 00 à 15 h 30 Fermé les dimanches et jours fériés	<b>Genève-Aéroport</b> LU+ME-VE 8 h 00 à 13 h 00 + 14 h 00 à 18 h 00 Mardi fermé SA 8 h 00 à 13 h 00 + 14 h 00 à 19 h 00 DI 12 h 00 à 17 h 00
<b>Lausanne</b> LU-VE 7 h 30 à 12 h 30 + 13 h 45 à 17 h 45 Fermé les samedis, dimanches et jours fériés	<b>Luzern</b> MO-FR 8.30–18.15 Uhr SA 8.30–15.00 Uhr Sonn- und Feiertage geschlossen.
<b>Olten</b> MO-FR 8.00–11.00 Uhr + 14.00–18.00 Uhr SA 8.00–11.00 Uhr Sonn- und Feiertage geschlossen.	<b>Zürich-HB</b> Täglich 6.45–21.45 Uhr

## 2. Das SBB-Callcenter Handicap in Brig

Tel.-Nr. 0800 007 102 \*  
Fax-Nr. 051 225 70 90  
E-Mail [mobil@sbb.ch](mailto:mobil@sbb.ch)

Tel.-Nr. 0800 181 181:  
dann Sprache wählen:  
– dann Taste 1 =  
(Fax = 051 225 70 93)  
– stattdessen Taste 2 =

täglich 6.00–22.00 Uhr (0800 = Gratis-Nrn).  
Organisation von Ein-, Aus- und Umsteige­hilfen  
an rund 170 Stützpunkt­bahnhöfen in der Schweiz

täglich während 24 Stunden  
Taste 1 = Deutsch  
tel. Billett-Bestellungen für Reisende mit  
Handicap (allein reisend mit ‚Begleiterkarte‘)  
Abfahrts- + Geleiseauskunft für Blinde (wie an  
Informationssäulen «Info»/«SOS» in Bahnhöfen).

\* Diese Tel.-Nr. gilt auch für die obgenannten 10 Bahnhofhilfen [insbesondere ausserhalb von deren Öffnungszeiten (s. oben) oder wenn eine Reise gleich mehrere dieser Stellen betrifft].