



SBB CFF FFS

# Barrierefrei unterwegs.

Gültig ab 1. Januar 2024.



## Barrierefreies Reisen im ÖV.

2

Ab 2024 reisen Sie barrierefrei oder mit Hilfeleistung auf dem ganzen Schweizer Streckennetz. Folgende Informationen richten sich an alle Reisenden im Rollstuhl, Gehbehinderte, Blinde, Sehbehinderte sowie an Reisende mit einer kognitiven Beeinträchtigung.



Informieren Sie sich auf den digitalen Kanälen der SBB.

3

### **SBB.ch sowie App SBB Mobile.**

Unter [sbb.ch/fahrplan](https://sbb.ch/fahrplan) sowie in der App SBB Mobile finden Sie folgende Informationen:

- Ob die ganze Reise barrierefrei ist.
- Ob eine Hilfestellung vor Ort nötig ist.
- Wo sich die einzelnen Wagen befinden.
- Wo sich der Rollstuhlplatz und das Rollstuhl-WC befinden.

Das Niveau der Barrierefreiheit wird mit sechs Symbolen angezeigt:



#### **Selber ein-/aussteigen.**

Bei dieser Verbindung steigen Sie selbständig ein und aus.

---



#### **Mit Hilfe Fahrpersonal ein/aussteigen.**

Bitte melden Sie sich für Hilfestellung direkt beim Fahr- oder Bedienpersonal.

---



#### **Mit Personalthilfe ein/aussteigen, vorher anmelden.**

Bei dieser Verbindung benötigen Sie Ein- und Ausstiegshilfe. Anmeldung mindestens 1 Stunde vorher unter [swisspass.ch/handicap](https://swisspass.ch/handicap) oder beim Contact Center Handicap.



### **Mit Shuttle zur zugänglichen Haltestelle, vorher anmelden.**

Bitte melden Sie sich telefonisch mindestens 2 Stunden vorher beim Contact Center Handicap.

---



### **Verbindung nicht rollstuhlgängig.**

Diese Verbindung ist nicht rollstuhlgängig. Es befindet sich ein autonomer Ein-/Ausstieg in der Nähe. Auskunft beim Contact Center Handicap.

---



### **Keine Informationen vorhanden.**

Bei Verbindungen, die mehr als 21 Tage in der Zukunft liegen, ist keine gesicherte Auskunft möglich.

### **App SBB Inclusive.**

- Die App zeigt optische, digitale und akustische Informationen über Bahnhöfe und Fernverkehrszüge direkt auf Ihrem Smartphone an.
- Aktuelle Durchsagen am Bahnhof und im Zug.
- Funktion Türknopf.



### **sbb.ch/handicap**

Allgemeine Informationen zum SBB Angebot für Reisende mit eingeschränkter Mobilität.

## Digital mit Anmelde- und Informationssystem (AMO).

### **Digital mit SwissPass-Login.**

5

Mit dem neuen Anmelde- und Informationssystem (AMO) können Sie die Barrierefreiheit Ihrer Verbindung prüfen und falls nötig die Hilfestellung digital bestellen. Melden Sie sich direkt mit Ihrem SwissPass-Login an: [swisspass.ch/handicap](https://swisspass.ch/handicap). Sie erhalten ein E-Mail mit der Reisebestätigung. Zusätzlich erhalten Sie 30 Minuten vor jeder Ein-/Ausstiegshilfe ein SMS mit der Information, welche Person Sie auf der Reise unterstützen wird.

### **Telefonisch beim Contact Center Handicap.**

- 0800 007 102, kostenlos aus der Schweiz.
  - +41 800 007 102, aus dem Ausland (kostenpflichtig).
- Erreichbar täglich von 5 bis 24 Uhr.

### **Melden Sie Ihre Reise im Voraus.**

- Für alle Schweizer ÖV-Haltestellen: 1 Stunde vor Zeitpunkt der Hilfestellung. Es gibt Ausnahmen.
- ÖV-Haltestellen, die mit Shuttle-Fahrdienst bedient werden: mindestens 2 Stunden vor Abreise.
- Für ausländische Bahnhöfe: 24 Stunden vor Abreise.

### **Platzreservation im internationalen Bahnverkehr.**

Im internationalen Bahnverkehr ist die Platzreservierung obligatorisch. Kaufen Sie diese an Ihrem Bahnhof oder über das SBB Contact Center: 0848 44 66 88 (CHF 0.08/Min).

## Die wichtigsten Dienste und Hinweise auf einen Blick.

6

### **Contact Center Handicap.**

Telefonnummer 0800 007 102, kostenlos aus der Schweiz, täglich erreichbar von 5 bis 24 Uhr.

- Organisiert Ein- und Ausstiegshilfen für Reisende mit eingeschränkter Mobilität im Schweizer ÖV.
- Angaben zur Barrierefreiheit im Öffentlichen Verkehr.
- Angaben zu Tarifermässigungen.

### **sbb.ch/fahrplan.**

- Angaben zum Fahrplan und zur Barrierefreiheit der Verbindungen und zu den Zugkompositionen
- Billettkauf.

### **Anmelde- und Informationssystem (AMO) auf swisspass.ch/handicap.**

Digitale Reservation der Ein- und Ausstiegshilfe im ÖV.

### **SBB Contact Center.**

Telefonnummer 0848 44 66 88 (CHF 0.08/Min.)

sbb.ch

- 24-Stunden-Service.
- Billettbestellung, Platzreservation, Fahrplanauskünfte, allgemeine Informationen zum Zugfahren.

### **Telefonnummer 0800 181 181 (bei Sehbehinderung).**

Telefonische Billettbestellung.

## **SOS Bahnhofhilfe (bahnhofhilfe.ch).**

Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität in Basel, Bern, Biel/Bienne, Genf Cornavin, Luzern, Olten und Zürich HB.

### **Wichtige Hinweise.**

- Die Informationen zu den Verbindungen und zur Barrierefreiheit im SBB Online-Fahrplan und in der App SBB Mobile werden in Echtzeit aktualisiert. Bei Ausfällen, nicht vorgesehener Änderung der Verkehrsmittel oder aufgrund fehlender Informationen kann der Barrierefreiheitsgrad der Verbindung von der online angegebenen Information abweichen.
- An einigen Haltestellen ist trotz Tiefeinstieg beim Ein- und Ausstieg je nach Halteort eine Höhendifferenz und/oder ein Spalt zwischen Perronkante und Einstiegsplattform zu überwinden.
- Falls Sie mit dem Rollstuhl selbstständig ein- und aussteigen, tragen Sie die Verantwortung. Die Transportunternehmen lehnen im Fall von Schadenereignissen oder Unfällen jede Haftung ab.

**SBB AG**

Markt Personenverkehr  
Vertrieb und Service  
Services und Anlagemanagement  
Kompetenzzentrum Handicap  
Trüsselstrasse 2  
3000 Bern 65

[sbb.ch/handicap](https://www.sbb.ch/handicap)