



SBV FSA

Schweizerischer Blinden-
und Sehbehindertenverband

Fédération suisse des
aveugles et malvoyants

Könizstrasse 23, Postfach, 3001 Bern

Alliance SwissPass
Geschäftsstelle KKI
Martin Enz
Länggassstrasse 7
3012 Bern

Gesendet an:
kundeninformation@allianceswisspass.ch

Generalsekretariat
Könizstrasse 23
Postfach
3001 Bern

Daniela Lehmann
Abteilungsleiterin Interessensvertretung und
Sensibilisierung
+41 31 390 88 19
daniela.lehmann@sbv-fsa.ch

Bern, 21. März 2025 / DALE

Vernehmlassungsantwort Branchenstandard Kundeninformation

Sehr geehrter Herr Enz

Besten Dank für die Möglichkeit, an der Vernehmlassung Branchenstandard Kundeninformation teilnehmen zu können. Der Schweizerische Blinden- und Sehbehindertenverband sbv nimmt diese gern wahr. Wir schliessen der Eingabe von Inclusion Handicap an. Die Kundeninformation ist für blinde und sehbehinderte Personen ein wichtiges Element, damit sie den öffentlichen Verkehr autonom und spontan nutzen können. Deshalb und weil die Arbeitsgruppe, welche die Rückmeldungen aufbereitet, abschliessend über deren Berücksichtigung entscheidet, erlauben wir uns, auf die wichtigsten Punkte etwas vertiefter einzugehen.

Lückenlose Führungskette

Sei es für die Arbeit, für die Ausbildung, für die Freizeit oder die sozialen Kontakte: blinde und sehbehinderte Menschen sind auf den ÖV angewiesen, um am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können. Damit sie sich ohne fremde Hilfe von A nach B begeben können, muss der öV autonom und spontan nutzbar sein, was eine lückenlose Führungskette voraussetzt.

Die Führungskette beinhaltet viele verschiedenartige Kundeninformationen und beginnt bereits bei der barrierefreien Reiseplanung, über die Wegfindung zur öV-Haltestelle bis hin zur eindeutigen Erkennung des gewünschten Fahrzeuges. Die vom Branchenstandard Kundeninformation abgedeckten Elemente können hier einen grossen Beitrag leisten.

Eineindeutige Fahrzeugidentifizierung

Die eineindeutige Erkennung von Bus und Tram ist an Haltestellen, die von unterschiedlichen Linien angefahren werden, leider bis heute nicht gewährleistet. Die mündliche Kommunikation durch das Fahrpersonal ist aus Sicht des sbv ungenügend und funktioniert leider häufig nicht. Im Bereich des öV auf der Schiene sind die Fahrzeuge für blinde oder stark sehbehinderte Personen erst überall eindeutig identifizierbar, wenn die App SBB Inclusive für alle Bahnunternehmen funktioniert. Im Bereich des öV auf der Strasse (Tram und Bus) reicht die App SBB Inclusive nicht aus, da die eineindeutige Identifikation der Fahrzeuge nicht schnell genug zur





Verfügung steht und zu ungenau ist. Hier braucht es eine technische Lösung, die den räumlichen, zeitlichen und akustischen Gegebenheiten gerecht wird.

Verhältnismässigkeit

Es ist rechtlich nicht zulässig, für den Verzicht auf dynamische Informationen pauschal auf durchschnittlich <800 Einsteigende pro Tag abzustellen. Nach Art. 11 Abs. 1 BehiG muss in jedem Einzelfall eine Verhältnismässigkeitsprüfung durchgeführt werden. Bei der Anzahl Einsteigenden pro Tag handelt es sich nur um einen (von mehreren) Aspekten, die dabei berücksichtigt werden müssen. Wenn aus Gründen der Verhältnismässigkeit auf dynamische Informationen verzichtet wird, müssen Echtzeitinformationen für Menschen mit Behinderungen anderweitig zugänglich sein. Menschen mit (Hör)-Sehbehinderung und Blindheit müssen bspw. überhaupt erst in Erfahrung bringen können, dass Verweise wie z.B. ein QR-Code vorhanden sind, weshalb auf eine ihnen zugängliche Gestaltungsweise (z.B. mit taktilem Element, das auf das Vorhandensein eines QR-Codes hindeutet) zu achten ist.

Zwei-Sinne-Prinzip

Das Zwei-Sinne-Prinzip ergibt sich aus dem Recht von Menschen mit Behinderungen auf autonome Nutzung des öffentlichen Verkehrs. Es ergibt sich daher nicht nur aus dem BehiG, sondern insbesondere auch bereits aus der UN-Behindertenrechtskonvention (BRK) und der Bundesverfassung (Art. 8 Abs. 2 BV). Zudem verweisen wir auch auf Art. 5 Abs. 2 VAböV.

Um diesem Rechtsanspruch gerecht zu werden, müssen die Elemente, welche als Hauptinformation zwingend im Zwei-Sinne-Prinzip angeboten werden müssen, mindestens um diese Informationen erweitert werden:

- Name der Haltestelle
- Beschriftung der Haltekante
- Anschlüsse
- Via
- Formation (inkl. Flügelzügen)
- Angebotshinweise

Alternativen zum Mobiltelefon anbieten

Mobiltelefone sind eine hilfreiche Sache und viele blinde und sehbehinderte Personen sind äusserst versiert im Umgang damit. Trotzdem braucht es eine Alternative für Menschen, die kein Mobiltelefon (mehr) bedienen können. Es kann beispielsweise sein, dass auch bis anhin versierte Nutzende mit fortschreitender Beeinträchtigung und/oder fortschreitendem Alter das Mobiltelefon auf einmal nicht mehr bedienen können.



SBV FSA

Schweizerischer Blinden-
und Sehbehindertenverband

Fédération suisse des
aveugles et malvoyants

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit. Sollten Sie Fragen haben, steht Ihnen der sbv jederzeit gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

Kannarath Meystre
Geschäftsleiter

Daniela Lehmann
Abteilungsleiterin Interessenvertretung
und Sensibilisierung