

# Telefonische Billett-Bestellung für Reisende mit Handicap

## 1. Neuerung per Fahrplanwechsel 13.12.2009

Per Fahrplanwechsel 13.12.2009 werden nun **auch der Verbundtarif OSTWIND** (= Kantone SG, TG, AI und AR) **und der Tarifverbund A-Welle** (= Olten + Kt. Aargau ohne Fricktal) zu den neu 4 integralen Tarif-Verbunden gehören, für die eine solche telefonische Billett-Bestellung auch für ein Verbund-Billett (= innerhalb dieses Tarif-Verbundes) möglich ist (vgl. unten lit. g).

## 2. Beschreibung des ganzen Verfahrens

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

**Seit dem Fahrplanwechsel vom 9. Dez. 2007** können **Reisende mit Handicap** [= allein reisende Personen mit der sog. ‚Begleiterkarte‘ („Ausweiskarte für Reisende mit einer Behinderung“)] nun über die **Gratis-Telefonnummer 0800 181 181** ihren Fahrausweis (auch Retour-, Halbtax- und City-Tickets, Tageskarten etc.) 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. lit. n) hiernach.
- d) **Für Reisende mit einem Halbtax-, Strecken- oder Verbund-Abonnement:**
  - **Grundkarten-Nr. angeben** (= 6-stellige alphanumerische Zeichenfolge in der rechten unteren Ecke des Abos) **oder (bzw. zusätzlich zur Kontrolle) 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 **Nummer 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 gültig** (also für weitere Reisen wieder verwendbar) 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) Ueber diese Tel.-Nr. können **folgende Fahrausweise bestellt** werden:
  - Für SBB, Postautos etc.: **Einzelfahrscheine** (also keine Abos oder Mehrfahrtenkarten) inkl. Retour-, Rundfahrt-, Halbtax- und City-Tickets, Tageskarten, 9 Uhr-Tageskarten, Strecken- und Klassenwechsel, Tagesklassenwechsel (= **gilt für den gesamten „Direkten Verkehr“ = überall hin, wohin man ein „durchgehendes Billett“ kaufen kann, aber mit der gewichtigen Einschränkung gemäss lit. h) hiernach**).

Das Gleiche **gilt auch für die folgenden 4 integralen Tarifverbunde:**

- Tarifverbund Bern - Solothurn – **Libero** (Bern – Solothurn)
- Tarifverbund Nordwestschweiz **TNW** [BS + BL + Teile AG (Fricktal) + SO (Laufental etc.)]
- Verbundtarif **OSTWIND** (= Kantone SG, TG, AI und AR, neu ab 13.12.2009)
- Tarifverbund **A-Welle** (= Olten + Kanton Aargau ohne Fricktal, neu ab 13.12.2009).

Andere Tarifverbunde wie Berner Oberland, Tessin, Jura, Z-Pass, Davos, Biel/Bienne oder Schaffhausen 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 lit. i) hiernach.

**Hinweis zur Geltungsdauer dieser „Telefon-Tickets“:**

- **Bei den SBB etc.:** Diese Fahrkarten gelten grundsätzlich am gewünschten Reisetag (Bestellung max. 24 Stunden vor Reiseantritt möglich); Retour-Billette ab einer Fahrdistanz von 116 km (x2) und Rundfahrten-Billette ab 231 km gelten während 10 Tagen ab Reisebeginn (also **genau gleich wie bei Kauf am Bahnschalter**).
- **Bei Tarifverbund-Tickets** (d.h. innerhalb der 4 obgenannten integralen Tarif-Verbunde): **Geltungsbeginn sofort ab Kaufzeitpunkt** (d.h. hier ist keinerlei ‚Vorbestellung‘ möglich), **Geltungsdauer gemäss diesem Tarifverbund** (d.h. gleich wie bei Kauf am Automaten), was für eine Kurzstrecke nur 30 Min. ab telefonischer Bestellung (= Kaufzeitpunkt) bedeuten kann (gilt bei den meisten Tarif-Verbunden). Diese zeitliche Einschränkung zeigt eine gewisse Problematik des „Telefon-Tickets“ bei Nahverkehrsbetrieben (nebst der grösseren Nähe zu anderen Fahrgästen bei der tel. Rückfrage durch das Kontrollpersonal).

h) **Innerhalb der folgenden 9 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 sollte es (schon seit Frühjahr 2008 mit einer Testserie) Billettautomaten mit einer Sprechverbindung zum ZVV-Contact-Center 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 – **Zugerpäss** (Kt. ZG exkl. Zuger- und Aegerisee)
- Tarifverbund Schwyz – **Schwyzerpäss** (Innerschwyz = Schwyz – Brunnen – Einsiedeln)
- Communauté tarifaire intégrale fribourgeoise – **Frimobil** (Fribourg und Bulle)
- Communauté tarifaire Vaudoise – **Mobilis** (Lausanne und Morges)
- Communauté tarifaire Région de Genève – **Unireso** (Kanton Genf)
- Communauté tarifaire **Onde Verte** (Kanton Neuenburg + Teile Jura/Berner Jura)
- Verbundtarif Kantone Luzern / Obwalden / Nidwalden – **Passepartout**
- Tarifverbund **Oberengadin** (Region Oberengadin).

i) Möglich ist aber das Ausstellen von „**City-Tickets**“ für **33 Städte in der Schweiz (aber nur in Verbindung mit einem ‚normalen Bahn-Billet‘)**.

j) Bei der **Billettkontrolle im Zug, Bus etc.** weist der Reisende seine ‚Begleiterkarte‘ vor sowie sein Halbtax-, Strecken- oder Verbund-Abo bzw. er zeigt seine persönliche Grundkarten-Nr.; dann klärt das Personal anhand dieser 6-stelligen alphanumerischen Zeichenfolge telefonisch ab, ob ein entsprechender Fahrausweis elektronisch hinterlegt ist.

Wenn das dieser **öV-Mitarbeiter aber nicht verstehen sollte** und stattdessen z.B. nach einem „Handy-Ticket“ fragt, erklären Sie ihm höflich, das sei kein MMS-Ticket, sondern ein „Telefon-Ticket“: Er möge bitte die Tel.-Nr. 0800 181 181 anrufen, dann die Taste 1 (für Deutsch) und nochmals Taste 1 (für diesen Service) und dort zurückfragen, ob unter dieser 6-stelligen Grundkarten-Nr. für dieses Datum und diese Fahrstrecke ein „Telefon-Ticket hinterlegt“ sei.

k) Wurde die **‚Begleiterkarte‘ vergessen**, muss dieser Reisende **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 ‚Billet‘ annullieren bzw. umschreiben lassen. Es gelten die gleichen Umtausch- und Erstattungsbedingungen wie beim Kauf am Billettautomaten.

- m) **H i n w e i s** : 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 Zugpersonal (ohne Zuschlag)
  - Kauf am Automaten (falls selber bedienbar)
  - Kauf über das Internet [E-Tickets: Online-Ticket (= in Papierform) oder Mobile-Ticket („Handy-Ticket“ bzw. „MMS-Ticket“)].
- 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 01.01.2007: **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 06.00 – 22.00 Uhr, „SBB-Callcenter Handicap“ in Brig) dient seit 01.05.2000 der **Organisation von Ein-, Aus- und Umsteigeleistungen an rund 170 Stützpunktbahnhöfen** in der Schweiz.

### 3. Informationen zum Generalabonnement Reisende mit einer Behinderung (gemäss Tarif 654 vom 13.12.2009, Ziff. 34)

Ein „GA Behinderte“ können erwerben für CHF 2'200.—/Jahr (2. Klasse) bzw. CHF 3'500.— (1. Klasse) [statt ein „GA Erwachsene“ für CHF 3'100.—/Jahr (2. Klasse) bzw. CHF 4'850.— (1. Klasse) oder ab AHV-Alter ein „GA Senior“ für CHF 2'350.— (2. Klasse) bzw. CHF 3'700.— (1. Klasse, alle Preise gültig seit Dez. 2007)]:

- a) Bezüger/innen einer **IV-Rente** der Eidg. Invalidenversicherung (auch einer Viertels-, halben oder Dreiviertelsrente) mit ihrem „Ausweis für IV-Rentner/in“ (Format A6, gelbe Grundfarbe + einem Personalausweis). Zu diesem Ausweis schrieb das BSV Ende 1995: "Die Abgabe ist obligatorisch und erfolgt von Amtes wegen automatisch mit der Zustellung der Verfügung an die Versicherten."
- b) Bezüger/innen einer **Hilflosenentschädigung (HE)** oder von Leistungen für einen Blindenführhund der Eidg. Invalidenversicherung mit einem „Ausweis zum Bezug eines Generalabonnements für Reisende mit einer Behinderung“ (Formular BSV/SBB 318.629) der Kant. IV-Stelle (muss dort alljährlich neu angefordert werden – das kann auch telefonisch erfolgen);
- c) **Personen im Rollstuhl** mit einem Arztzeugnis, welches bestätigt, dass der Reisende für seine Mobilität im öffentlichen Verkehr ständig auf einen Rollstuhl angewiesen ist;
- d) **Personen im AHV-Alter**, die vor der Erreichung des AHV-Alters bereits im Besitze eines „GA Behinderte“ waren (auf die Prüfung im KUBA durch die Verkaufsstelle kann verzichtet werden, wenn der Kunde das zu erneuernde bzw. das bestehende GA am Schalter vorweisen kann).

Wir hoffen, diese aktualisierte und kompakte Uebersicht sei Ihnen dienlich.