

**Zeitschrift:** Sonos / Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen

**Herausgeber:** Sonos Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen

**Band:** 111 (2017)

**Heft:** 2

**Artikel:** Der Prototyp "SBB-Videoberatung" im Test

**Autor:** Senn, Victor

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-923974>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 06.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Der Prototyp «SBB-Videoberatung» im Test

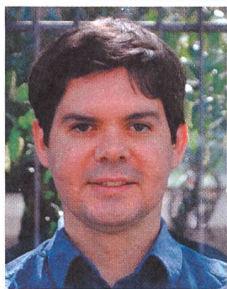
Die Fachkommission «Hörbehinderte im öffentlichen Verkehr» engagiert sich seit zwei Jahren für einen optimalen Zugang zu Transportmitteln. Kürzlich hat sie die neue Videoberatung der SBB getestet. Der Kommissionsvorsitzende Victor Senn über die Ergebnisse des Tests und über weitere Aktivitäten des Gremiums.

*Text/Fotos: Victor Senn*

Der Prototyp der «SBB-Videoberatung» unterstützt die Bahnkunden beim Kauf von normalen und speziellen Tickets. Im Bahnhof Brig steht ein solcher Prototyp direkt neben dem bekannten SBB-Billetautomaten. Auf einem Bildschirm ist das kleine Gesicht eines Kundenberaters sichtbar. Bestellte Tickets kann er gleich beim Kunden ausdrucken, sowohl fürs In- wie auch fürs Ausland.

Erste Erfahrungen mit der neuen Dienstleistung zeigen ein Verbesserungspotenzial: Die vier Prototypen in vier verschiedenen Schweizer Gemeinden sind an lärmigen Standorten aufgestellt. Eine induktive Höranlage würde den Ton ohne Nebengeräusche an Hörsysteme übertragen. Das Gesicht füllt das Videobild nicht aus. Ein grösseres Mundbild wäre hilfreich. Gehörlose wünschen die Einblendung einer Gebärdensprachdolmetscherin im Videobild. Diese neue Dienstleistung der Procom, die Video-Vermittlung, hat der Bundesrat kürzlich in der landesweiten Grundversorgung ab 2018 integriert. Ist eine technische Zuschaltung zur Procom-Zentrale möglich?

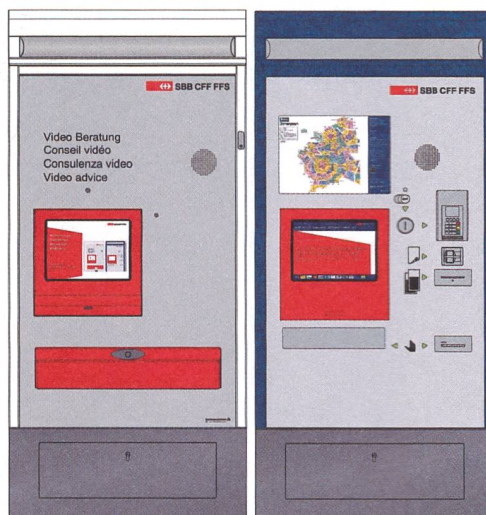
**Victor Senn**



CI-Träger Victor Senn ist Vorsitzender der Fachkommission Hörbehinderte im öffentlichen Verkehr. Der Arbeits- und Organisationspsychologe arbeitet zudem für die Interessengemeinschaft Gehörlose und Hörbehinderte IGGH in Bern, im Bereich Administration und Projekte.

## Schwerhörige Frau verpasst den Flug

Kürzlich im Flughafen Genf passiert: Die hörbehinderte Jasmin (Name geändert) aus Zürich reiht sich pünktlich zum Check-in in einer langen Warteschlange ein. Als sie endlich an die Reihe kommt, erklärt die Kundenberaterin, Jasmin sei zu spät. Sie hätte nach vorne kommen müssen, man habe immer wieder mündlich ausgerufen,



*Der Prototyp «SBB-Videoberatung» unterstützt die Bahnkunden beim Kauf von normalen und speziellen Tickets.*

*Quelle: SBB*

dass ihr Flug prioritär behandelt werde. Die unfreundliche Kundenberaterin weist die erschrockene Jasmin an, zur Seite zu treten, damit sie die nächsten Fluggäste einchecken könne. Geistesgegenwärtig reklamiert Jasmin, sie sei rechtzeitig vor Ort gewesen und besteht auf einem Ersatzflug. Doch das Check-in-Personal lehnt ihre Forderung ab.

Dies ist ein Beispiel für eine nicht hindernisfreie Kommunikation am Check-in-Schalter. Im Lärm der vielen Passagiere sind gelegentliche Durchsagen des Check-in-Personals kaum verständlich. Es braucht zuerst ein akustisches Aufmerksamkeitssignal wie bei einer Lautsprecherdurchsage. Noch wichtiger sind schriftliche





Hinweise auf den Monitoren oberhalb der Check-in-Schalter.

### Die Gründung des Behindertenbeirats

Mit solchen und ähnlichen Fällen befasst sich die anfangs 2015 gegründete Fachkommission «Hörbehinderte im öffentlichen Verkehr» (HöV), getragen durch die drei Dachverbände Pro Audito Schweiz, Schweizerischer Gehörlosenbund (SGB-FSS) und Sonos. Anlass für die Gründung der HöV war die Gründung des Behindertenbeirates durch die Schweizerischen Bundesbahnen, die 2011 eine rechtliche Auseinandersetzung mit Behindertenorganisationen hatte, weil der neue Doppelstockwagen von Bombardier vor allem für Rollstühle nicht hindernisfrei war. Um solche Unstimmigkeiten zu vermeiden, schuf die SBB mit dem

### Wünsche und Anregungen

Die Fachkommission HöV nimmt gerne Mitteilungen zu Problemen im öffentlichen Verkehr entgegen: [info@sonos.info.ch](mailto:info@sonos.info.ch). Auch ist sie interessiert an den Erfahrungen mit den Prototypen der SBB-Videoberatung, die in den Bahnhöfen St. Fiden SG, Frenkendorf BL, Netstal GL und Brig VS noch bis Ende April 2017 stehen.



Ende Februar 2017 führte die Fachkommission HöV Testgespräche mit der «SBB-Videoberatung» durch. Von links: Toni Schmid, Markus Koller, Victor Senn, Ernst Neukomm, Viktor Buser, Brigitte Schökle, Arthur Wirz. Nicht anwesend sind Anne Grassi und Stéphane Beyeler.

Oben links: HöV-Mitglied Viktor Buser fragt die Video-Kundenberaterin, ob sie in der Gebärdensprache kommunizieren kann. Leider nein. Sie kommunizieren behelfsmässig mit Stift, Papier und Text auf dem Smartphone-Display.

Links: HöV-Mitglied Arthur Wirz testet die Videoberatung. Ein grösseres Mundbild würde das Verstehen erleichtern.

ten zu vermeiden, schuf die SBB mit dem «Behindertenbeirat SBB» eine Plattform, auf der SBB-Manager zukünftige Projekte mit Vertretern diverser Arten von Einschränkungen besprechen können.

Dem Behindertenbeirat sind drei Facharbeitsgruppen (FAG) zu den Themen Kundeninformation, Rollmaterial und Infrastruktur (Bahnhöfe) angegliedert. Die hörbehinderten und gehörlosen Mitglieder der HöV nehmen wie folgt daran teil:

- SBB-FAG Kundeninformation:  
Toni Schmid (Pro Audito Schweiz),  
Brigitte Schökle (IGGH)
- SBB-FAG Rollmaterial:  
Viktor Buser (SGB-FSS),  
Arthur Wirz (Pro Audito Schweiz)
- SBB-FAG Infrastruktur:  
Victor Senn (Vorsitzender HöV)

Im Laufe des 2016 bildete sich eine Begleitgruppe zum neuen Bahnhof Lausanne, der von 2017 bis 2025 baulich erweitert wird. Anne Grassi von Forum Écoute vertritt die HöV in diesem Gremium, in dem auch Vertreter des RÖV (Rollstuhlfahrende) und SÖV (Sehbehinderte) einsitzen.

Bis Sommer 2016 nahm der inzwischen pensionierte Stéphane Faustinelli (Regionaldirektor SGB-FSS in Lausanne) an den



Beratungen teil. Er wird durch seinen wel-  
schen Kollegen Stéphane Beyeler (SGB-  
FSS) abgelöst. Die HöV-Runde der sieben  
Hörbehinderten und Gehörlosen wird er-  
gänzt durch den Akustik-Fachexperten  
Ernst Neukomm, der in Zusammenarbeit  
mit dem Bundesamt für Verkehr und mit  
der früheren Fachstelle «Barrierefreier  
öffentlicher Verkehr» Feldstudien zur opti-  
malen Messung der Sprachverständlichkeit  
unternommen hat.

### Das Wirkungsfeld der Fachkommission HöV

Die ersten Sitzungen der HöV im 2015 be-  
handelten vor allem neue Projekte der SBB  
wie beispielsweise den Hochgeschwin-  
digkeitszug Giruno (Stadler EC250), den  
wir anhand eines 1:1-Modells beurteilen  
konnten. Schon bald folgte am 3. Dezem-  
ber 2015 die Gründung der «Koordinations-  
gruppe öffentlicher Verkehr» unter Leitung  
von Inclusion Handicap mit Hauptsitz in  
Bern. Diese KGÖV will Expertenwissen aus  
den Bereichen Technik, Recht und Politik  
sammeln und für einen hindernisfreien ÖV  
nutzen. Die HöV hat ebenso wie die RÖV  
und die SÖV im Gremium Einsitz.

Inzwischen hat sich eine Zusammen-  
arbeit mit der Südostbahn und BLS an-  
gebahnt, die uns ihre neuesten Bahnwa-  
gen-Projekte im nächsten Jahr vorstellen

werden. Entscheidend dazu beigetragen  
hat Inclusion Handicap als Dachverband  
der schweizerischen Behindertenorganisa-  
tionen, der mit Professorin Caroline Hess-  
Klein den juristischen Bereich Gleichstel-  
lung im öffentlichen Verkehr betreut. Für  
Inclusion Handicap koordiniert Markus  
Koller die sogenannten Funktionalen Anfor-  
derungsprofile (FAP), die pro Verkehrsgat-  
tung wie Bahn, Bus oder Tram die bisher  
mit Behindertenverbänden konsolidierten  
Normen und Gestaltungsempfehlungen do-  
kumentieren. Diese sind unter <http://bit.ly/2IWEDSq> öffentlich zugänglich.

Jedoch sind die FAPs veraltet, nachdem  
der Bundesrat per 1. Juli 2016 neue Ausfüh-  
rungsbestimmungen für die hindernisfreie  
Gestaltung des ÖV in Kraft gesetzt hat – und  
zwar unter dem Begriff VABöV: Verordnung  
des UVEK über die technischen Anforderun-  
gen an die behindertengerechte Gestaltung  
des öffentlichen Verkehrs. Die neue VABöV  
übernimmt fast alle Bestimmungen aus dem  
europäischen Pendant TSI-PRM (Technical  
Specifications for Interoperability – Per-  
sons with Reduced Mobility). Mit Besorgnis  
nimmt die HöV die nun tieferen Minimalwer-  
te der Sprachverständlichkeit zur Kenntnis.  
Für eine Verbesserung sorgt die neue Regel  
der direkten Sicht zu einem Monitor von  
mindestens 51 Prozent der Sitzplätze aus. ☺

### Informative Broschüre «Barrierefrei unterwegs.»



Mit dem Fahrplanwechsel vom 11. Dezember  
2016 erschien die neue Broschüre «Barrie-  
refrei unterwegs.», die auch online als PDF-  
Dokument eingesehen werden kann (<http://bit.ly/2mbTzwx>). Auf den Seiten 52 bis 62  
finden Fahrgäste mit einer Hörbehinderung  
viele hilfreiche Hinweise, wie sie bei Ver-  
kehrsstörungen relevante Informationen er-  
halten. Auch aufgelistet sind etwa 70 Bahn-  
höfe mit einer induktiven Höranlage, die mit  
einem neuen Piktogramm gekennzeichnet  
sind. Nicht in der Broschüre erwähnt ist der  
Live Chat, der in der neuen SBB-App für das  
Smartphone als «Support» bezeichnet wird.



Neues Piktogramm der SBB  
für eine induktive Höranlage  
an einem SBB-Kundenschal-  
ter. Quelle: SBB, Broschüre  
«Barrierefrei unterwegs.»