

Fragen & Antworten zur Umsetzung von BehiG im ÖV

Ersatz- und Überbrückungsmassnahmen

▪ **Was verändert sich mit dem BehiG für die Kund:innen?**

Das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) hält fest, dass der öV spätestens ab Anfang 2024 barrierefrei und damit für Behinderte grundsätzlich autonom nutzbar sein muss. Wo keine autonome Reise möglich ist, melden sich Kund:innen des gesamten ÖV digital über www.swisspass.ch/handicap (Live-Schaltung erst zum 1.1.2024) oder telefonisch beim Contact Center Handicap an. Da zukünftig auf jeder Verbindung ein Ein- und Ausstieg ermöglicht werden muss, werden ab 2024 die Hilfestellungen mit Faltrampe und Mobilift auf Randzeiten und zusätzliche Bahnhöfe ausgeweitet. Ist eine Haltestelle oder Haltekante nicht stufenfrei erreichbar oder ist Hilfe durch das Personal nicht möglich, muss eine Überbrückungsmassnahme / Ersatzlösung in Form eines Shuttles (Transport mit behindertengerechten Fahrzeugen auf der Strasse) für den Transport der Kund:innen angeboten werden.

▪ **Wer hat Anspruch auf eine Ersatzlösung?**

Dauerhaft behinderte Personen im Sinne des Gesetzes:

- Höreingeschränkte (inkl. gehörlose) Personen
- Seheingeschränkte (inkl. blinde) Personen
- Geheingeschränkte Personen (inkl. Rollstuhl und Rollator)
- Geistig und psychisch behinderte Personen

Dies umfasst auch Personen mit altersbedingten Einschränkungen in den obengenannten Bereichen.

Temporär behinderte Personen (z.B. Beinbruch) wie auch immobile Personen sind von einem Anspruch an eine Ersatzlösung ausgeschlossen.

Hinweis: Ein Shuttletransport als Ersatzlösung steht nur Menschen mit einem Rollstuhl zur Verfügung und wird nur an Haltestellen angeboten, an denen die Person nicht stufenfrei zur Haltekante gelangen kann oder die Neigung an der Bushaltestelle über die max. Neigung von 6% hinausgeht und mehr als 2% Querneigung vorhanden ist.

▪ **Wann braucht es Überbrückungsmassnahmen?**

Eine Überbrückungsmassnahme ist da anzuwenden, wo die bauliche Umsetzung der Barrierefreiheit nicht fristgerecht (bis 31.12.2023) umgesetzt werden kann oder das Rollmaterial/ Fahrzeuge nicht über einen Niederflureinstieg verfügen. Bis zur Inbetriebnahme eines BehiG-konformen Bahnhofs / Haltestelle oder Rollmaterials ist eine Überbrückungsmassnahme anzubieten. Die Überbrückungsmassnahme „Hilfestellung durch Personal vor Ort“ z.B. mit Mobilift oder Faltrampe gilt als Standard- Überbrückungsmassnahme. Nur wo ein stufenfreier Zugang zum Bahnhof oder dem Perron nicht gewährleistet ist oder die Neigung der Fahrzeugrampe oder auch der Haltestelle zu gross ist und somit keine Hilfestellung durch Personal geleistet werden kann, kommen andere Überbrückungsmassnahme wie beispielsweise Shuttle-Services zum Einsatz.

Hinweis: Oft sind Überbrückungsmassnahmen inhaltlich identisch mit Ersatzlösungen.

▪ **Wann braucht es Ersatzlösungen?**

Bei öV-Anlagen, die aus Verhältnismässigkeitsgründen nicht angepasst werden, müssen die Unternehmen Ersatzlösungen anbieten. Ersatzlösungen im Sinne von Art. 12. Abs. 3 BehiG sind dann zulässig, wenn eine bauliche Massnahme nicht mit verhältnismässigem Aufwand realisierbar ist (Art. 11 Abs. 1 BehiG). Gemäss Art. 3 Abs. 2 VböV gilt als Ersatzlösung die Hilfestellung vor Ort durch das Personal des Unternehmens. Nach Absprache mit dem BAV und dessen Zustimmung sind in Einzelfällen andere Ersatzlösungen, wie der Einsatz von Shuttles möglich. Für konzessionierte Unternehmen ist keine Bewilligung erforderlich, um Shuttledienste als Ersatz- oder Überbrückungsmassnahmen im Auftrag der TU anzubieten.

Hinweis: Oft sind Ersatzlösungen inhaltlich identisch mit Überbrückungsmassnahmen.

- **Was bedeutet ein «niveaugleicher Einstieg»?**
Der Spalt zwischen Türschwelle und Haltekante darf horizontal nicht mehr als 75mm und vertikal nicht mehr als 50mm betragen. (Stufe darf nicht mehr als 50mm betragen). Dies gilt sowohl für Bahnhöfe wie (Bus-)Haltestellen.
- **An welchen Bahnhöfen kommt ein Shuttletransport als Überbrückungsmassnahme (vorübergehend) in Frage?**
An Bahnhöfen, an welchen der Umbau nicht fristgerecht auf den 01.01.2024 durchgeführt werden konnte. Das Erstellen eines Faktenblatt zu Handen des BAV ist in diesen Fällen zwingend.
- **An welchen Bahnhöfen kommt ein Shuttletransport als Ersatzlösung (dauerhaft) in Frage?**
Die Ersatzlösung „Shuttle“ kommt in Frage, wenn die Umsetzung der Standard-Ersatzlösung gemäss VbÖV und AB-EBV nicht möglich ist und darf nur in Absprache mit dem BAV als Ersatzlösung gewählt werden. Dies bedeutet, die Ersatzlösung Shuttletransport kommt nur ausnahmsweise zur Anwendung, wenn die bauliche Umsetzung nicht verhältnismässig ist und eine Hilfestellung durch Personal nicht umsetzbar ist.
- **Wie erfolgt die Bewertung und Absprache mit dem BAV im Hinblick auf die Gewährung der Ersatzlösung „Shuttle“ bei nicht autonom nutzbaren Bahnhöfen (wenn die Umsetzung der Standard-Ersatzlösung gemäss VbÖV und AB-EBV nicht möglich ist)?**
Durch einreichen des Faktenblatt beim BAV.
- **An welchen (Bus-)Haltestellen kommt ein Shuttletransport als Überbrückungsmassnahme (vorübergehend) in Frage?**
An Haltestelle, welche nicht den gesetzlichen Normen entsprechen und keine Hilfestellung durch das Fahrpersonal geleistet werden kann.
- **An welchen (Bus-)Haltestellen kommt ein Shuttletransport als Ersatzlösung (dauerhaft/keine Überbrückungsmassnahme) in Frage?**
Nur an Haltestelle, wo eine bauliche Umsetzung nicht verhältnismässig ist.
- **Wie ist mit Haltestellen umzugehen, bei denen die Nachbarhaltestelle BehiG-konform ist?**
Grundsätzlich darf nicht auf eine andere Haltestelle verwiesen werden. Dies wäre eine starke Benachteiligung ggü. anderen Fahrgästen.
Ist ein Shuttle auf der Haltestelle hinterlegt, hat der Fahrgast die Wahl. Will er nicht an die nächste Haltestelle, muss das Shuttle aufgeboten werden.
- **Von wo nach wo, müssen Rollstuhlfahrende transportiert werden? Bis zur nächsten behindertengerechten Haltestelle, bis zum nächsten Bahnhof oder die gesamte Fahrt?**
Grundsätzlich gilt: Bis zur nächsten zugänglichen (autonom oder mit Hilfe durch Personal/ Fahrpersonal) Haltestelle. Wo sinnvoll, bis zum nächsten Umsteigepunkt.
- **Wer organisiert die Fahrten?**
Das Contact Center Handicap organisiert die Fahrten direkt mit den Shuttle-Anbietern, welche mit den TU/ ISB einen Vertrag abgeschlossen haben.
Der Vertragsabschluss mit den Leistungserbringern sowie die Datenmeldung und Angaben zu Fahrstrecke, Treffpunkt, Leistungserbringer pro Haltestelle, Rechnungsadresse, etc. ist Sache der entsprechenden TU und müssen bis spätestens 31.10.23 per Excel eingeliefert werden.
- **Ist das Contact Center Handicap ab 1.1.2024 rund um die Uhr besetzt?**
Die Mitarbeitenden des CCH werden ab dem 1.1.2024 täglich von 05.00 bis 00.00 Uhr

erreichbar sein.

- **Was, wenn sich kein Shuttleanbieter akquirieren lässt bzw. kein Shuttleanbieter zu einem Vertrag bereit ist?**
Die SBB hat in Zusammenarbeit mit anderen Transportunternehmen eine Liste mit möglichen Anbietern zur Verfügung gestellt und es finden regelmässige Austauschtermine statt.
Bei Fragen bitte direkt auf die entsprechenden Kontaktpersonen bei der SBB sowie der Post-Auto AG zugehen.
- **Was sind die geforderten Reaktionszeiten der Shuttledienstleister?**
Die Anmeldung durch die Kund:innen soll mind. 2 Stunden vor fahrplanmässiger Abfahrt erfolgen. Die Reaktionszeit der Shuttledienstleister ist auf 10 Minuten bestimmt. Danach startet die telefonische Kontaktaufnahme durch die Agent:innen des CCH. Eine Überprüfung der 10-minütigen Reaktionszeit wird in der «Pilotphase Shuttle» (16.-20.11.2023) erfolgen; notwendige Anpassungen anschließend möglich.
- **Was sind die Voranmeldezeiten für den Fahrgast?**
Bei spontanen Reisen, also wenn ein autonomer Zustieg möglich ist oder die Hilfestellung durch Fahrpersonal mit einer Rampe ermöglicht werden kann, bedarf es keiner Voranmeldung. Bei „Hilfestellungen durch Personal vor Ort“ beträgt die Frist für die Voranmeldung mindestens eine Stunde vor Durchführung der Hilfestellung.
Bei einem Ersatztransport via „Shuttle“ beträgt die Frist für die Voranmeldung mindestens zwei Stunden.
- **Müssen betroffene Personen jedes Mal anrufen oder können sie die Fahrt auch online buchen?**
Mit der Anwendung „Anmelde- und Infosystem der Assistenten Mobilität“ (AMO) wird es möglich sein die Fahrt auch digital zu buchen. Eine Ausnahme bildet die Shuttleanmeldung. In einem ersten Schritt wird diese Anmeldung nur telefonisch möglich sein.
- **Bekommen die betroffenen Personen die Bestätigung der Reise mit näheren Angaben zu Treffpunkt etc.?**
Ja. Der Fahrgast erhält vom CCH, bzw. aus AMO heraus eine Anmeldebestätigung per E-Mail. Ausserdem wird 30 Minuten vor der Hilfestellung eine SMS mit den Details zur Hilfestellung versendet.
- **Wie viele Begleitpersonen dürfen im Shuttle mitgenommen werden?**
Grundsätzlich darf eine Begleitperson mitgenommen werden.
- **Wie lange wartet der Shuttletransport auf die Kunden im Fall einer Zugverspätung oder eines Zugsausfall?**
Die Wartezeit beträgt bis zu 30 Minuten. Das CCH meldet dem Shuttlefahrer, dass der Kunde oder die Kundin zu spät ist und disponiert, wenn nötig, um. Die Kommunikation zwischen Shuttle und der reisenden Person wird durch das CCH sichergestellt.
- **Was passiert, wenn das Shuttle trotz Bestätigung der Fahrt nicht kommt?**
Der Shuttlefahrer muss das CCH informieren, dass er zu spät ist. Das CCH informiert den Kunden / die Kundin und disponiert die Weiterreise neu. Handelt es sich um die letzte Meile, muss der Kunde / die Kundin nach Möglichkeit auf das Shuttle warten.
- **Was passiert bei Nichterscheinen des Kunden (z.B. mit den Kosten)?**
Die Wartezeit beträgt bis zu 30 Minuten. In diesem Zeitrahmen erhält der Shuttleanbieter eine

Entschädigung. Sollte die Verspätung länger dauern, wird die Leerfahrt entschädigt. Etwaige Kostenweitergabe an nicht erschienene Kund:innen werden noch geklärt.

- **Wer übernimmt die Haftung bei Schäden, Unfälle während des Shuttletransports?**
Der Leistungserbringer. Die Haftpflichtversicherung ist Sache des Leistungserbringers. Diese musste mit der Offerte schriftlich eingereicht werden.
- **Welches Ticket wird von den Fahrgästen mit Behinderung gelöst, welche Shuttletransport beanspruchen?**
Es ist das reguläre ÖV-Ticket über den üblichen Weg zu lösen. Die Kunden müssen vor Reiseantritt (noch nicht bei der Anmeldung) im Besitz eines gültigen Fahrausweises sein (gemäss T600). Dank der elektronischen Hilfsmittel ist dies auch möglich, wenn es keine Billettautomaten gibt. Bei automatischem Ticketing muss der Kunde eingechekkt sein (auch wenn die Abrechnung im Hintergrund evtl. nicht ganz korrekt ablaufen wird).
- **Mit wie vielen Anfragen ist zu rechnen?**
Dies ist je nach Standort und TU unterschiedlich und kann aufgrund fehlender Zahlen nur geschätzt werden. Die getroffene Annahme (für alle TU) liegt zwischen 8.000-12.000 Shuttle pro Jahr.
- **Ist das CCH auch für Hilfestellungen an Haltestellen im Ausland zuständig und wenn ja in welcher Frist?**
Für Haltestellen, die im Ausland liegen, gelten die ausländischen Anmeldefristen. Italien: 48 Stunden; Deutschland: 24 Stunden, teilw. 12 Stunden möglich.
- **An wen wird die Rechnung für den Shuttletransport geschickt?**
Die Rechnung wird direkt durch den Shuttledienstleister an die TU/ Infrastrukturinhaberin geschickt, in dessen Auftrag die Fahrt durchgeführt wird. Die Rechnungsadresse ist gemäss Auftrag vom 08.06.2023 mittels Excel bis 31.10.23 einzureichen.
- **Wer kontrolliert die Verrechnungen der Shuttleleistung?**
Grundsätzlich ist jede TU und/oder Infrastrukturinhaberin selbst für die Kontrolle der Leistungsabrechnung zuständig.
AMO informiert die TU über gefahrene Leistungen und stellt Wochen- oder Monatsabrechnungen zur Verfügung.
Der Shuttlepartner erhält über AMO direkt die Adresse des Rechnungsempfängers und stellt entsprechend direkt Rechnung.
(Ergänzung für die Strassen-TU: Danach kann eine Weiterverrechnung an den Haltestelleneigentümer/ das Kanton erfolgen. Hierzu wird derzeit eine branchenweite Lösung entwickelt.)
Die Koordination der Shuttles durch das CCH wird jährlich verursachergerecht nach Aufwand verrechnet.
- **Wie werden die Haltestelleneigentümer im Bereich Strasse (zumeist Kantone oder Gemeinden) über ihre Pflichten informiert, insbesondere für die Shuttletransporte aufzukommen?**
Die Kantone und Gemeinden, in der Funktion als Eigentümer von Halteketten, wurden mehrfach über die Kostenübernahme informiert. Im Dezember 2022 wurden alle Kantone und Gemeinden von der PostAuto AG angeschrieben und informiert. Parallel haben diverse Informationsveranstaltungen mit der KöV stattgefunden, in denen die Gesetzesgrundlage und das Vorgehen dargestellt wurde. Ebenfalls wurden die TU mehrfach darum gebeten, diese Informationen an die Gemeinden weiterzutragen. Die PostAuto AG hat aufgrund ihrer schweizweiten Tätigkeit alle Verkehrsunternehmen in den Regionen angesprochen und führt die Gespräche mit

den TU vor Ort gemeinsam. Insgesamt haben vier Informationsveranstaltungen für alle Verkehrsregionen stattgefunden, in den die Verkehrsunternehmen über das weitere Vorgehen zur Beauftragung informiert wurden. Suchen Sie als TU bitte den Kontakt zu den Kantonen, wenn Haltestellen nicht autonom nutzbar sind und den Einsatz von Shuttletransporten erfordern.

- **Ist der Verrechnungsprozesses zwischen Shuttledienstleistern, TU und den Haltestelleneigentümern im Strassen-ÖV rechtlich unproblematisch und die Kostenübernahme durch die Haltestelleneigentümer (zumeist Kantone oder Gemeinden) gewährleistet?**

Im Gesetz ist geregelt, dass das TU für den Transport verantwortlich ist – auch hinsichtlich der rechtlichen Grundlage der Beförderung und der Pflichten. Die Kosten für die Ersatzleistungen „Shuttle“ sind gemäss Gesetz, von den Haltestelleneigentümern zu tragen. Dies wurde an die Kantone und Gemeinden im Rahmen diverser KöV Termine entsprechend kommuniziert. Zudem wurden die Gesetzesauszüge übergeben und das Vorgehen mit Rechtsbereich der SBB sowie von PostAuto geprüft und für korrekt befunden. Alle Kantone und Gemeinden wurden von Postauto im Rahmen einer allgemeinen Information im Dezember 2022 über die kommerziellen Auswirkungen informiert.

- **Wie ist die Kostenaufteilung bei unterschiedlichen Strasseneigentümern?**

Die Zuordnung und Verrechnung der Shuttleleistung erfolgt Haltestellengenau durch AMO.

- **Was passiert, wenn die Strasseneigentümer mit den Preisen der Shuttleleistung nicht einverstanden sind?**

Die Abstimmung muss zwischen der TU und InfrastrukturinhaberIn sichergestellt sein. Danach werden entsprechende Verträge mit den Shuttleanbietern abgeschlossen.

Weitere Informationen finden Sie z.B. im [Leitfaden Ersatzmassnahmen](#) oder unter:

VöV: [Behindertengleichstellungsgesetz](#)

BAV: [Barrierefreiheit im ÖV](#)

ASP: [Umsetzung Behindertengleichstellungsgesetz](#)

Bei Fragen treten Sie gerne mit den Branchenkolleginnen und Branchenkollegen in Kontakt:

Technische Fragen	BehiG Bestandsaufnahme: DiDok@sbb.ch Fahrplandaten: info.fachbus@sbb.ch
Fragen zur BehiG Bestandsaufnahme	behig.ski@sbb.ch
SBB Kompetenzzentrum Handicap und Projektteam BehiG	handicap@sbb.ch
Vertragspartner Shuttle	Ansprechpartner für die Koordination Shuttle-dienstleister (nach Regionen): Kontaktliste
Allgemeine Fragen an den VöV	behig@voev.ch