

# V580 - FIScommun

Vorschrift über Standards der Kundeninformation im öffentlichen Verkehr

Produkt

**12 Durchsagen**

**D**

## Standard für akustische Durchsagen im Regelfall

Ausgabe 03.03.2021 – Branchenkonsultation



Bild Bildquelle: [www.sbb.ch/marke](http://www.sbb.ch/marke)

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1 Grundlagen und Definitionen.....</b>	<b>- 4 -</b>
1.1 Ausgangslage.....	- 4 -
1.2 Ziele .....	- 4 -
1.3 Auftrag.....	- 4 -
<b>2 Übergeordnete Bestimmungen und Hinweise sowie Abgrenzungen.....</b>	<b>- 5 -</b>
2.1 Übergeordnete Bestimmungen .....	- 5 -
2.2 Abgrenzungen .....	- 5 -
<b>3 Grundsätzliches.....</b>	<b>- 6 -</b>
3.1 Stimme .....	- 6 -
3.2 Sprache.....	- 6 -
3.3 Sprachverständlichkeit.....	- 6 -
3.4 Gong «Jingle» .....	- 7 -
3.5 Verzicht auf Regeldurchsagen .....	- 7 -
3.6 Werbung.....	- 7 -
3.7 Lärmschutz.....	- 7 -
3.8 Bahnhof- bzw. –Haltestellenbezeichnungen .....	- 8 -
3.9 Fahrtverlauf .....	- 8 -
3.10 Uhrzeiten .....	- 8 -
<b>4 Durchsagen am Bahnhof (Eisenbahn) .....</b>	<b>- 9 -</b>
4.1 Einfahrmeldung .....	- 9 -
4.1.1 Zeitpunkt / Timing .....	- 9 -
4.1.2 Inhalt .....	- 9 -
4.2 Aufenthaltsmeldung.....	- 9 -
4.2.1 Zeitpunkt / Timing.....	- 9 -
4.2.2 Inhalt .....	- 9 -
4.3 Anschlussinformationen.....	- 10 -
4.3.1 Zeitpunkt / Timing.....	- 10 -
4.3.2 Inhalt .....	- 10 -
<b>5 Durchsagen an der Haltestelle (Bus- und Tramverkehr).....</b>	<b>- 10 -</b>
5.1 Akustische Abrufbarkeit optisch-dynamischer Anzeiger .....	- 10 -
5.1.1 Haltepunkte ab 800 einsteigende/umsteigende Fahrgäste .....	- 10 -
5.1.2 Inhalt .....	- 11 -
<b>6 Durchsagen an der Haltestelle (andere Verkehrsmittel) .....</b>	<b>- 11 -</b>
6.1 Bedingungen für Schifffahrt .....	- 11 -
6.2 Bedingungen für Seilbahnen.....	- 11 -
<b>7 Durchsagen in Eisenbahn-Fahrzeugen.....</b>	<b>- 11 -</b>
7.1 Information bei der Abfahrt .....	- 11 -
7.1.1 Inhalt .....	- 11 -
7.2 Nächster Halt.....	- 12 -

7.2.1	Zeitpunkt / Timing .....	- 12 -
7.2.2	Inhalt .....	- 12 -
7.3	Halt auf Verlangen .....	- 12 -
7.3.1	Zeitpunkt / Timing .....	- 12 -
7.3.2	Inhalt .....	- 12 -
7.4	Endbahnhof .....	- 12 -
7.4.1	Zeitpunkt / Timing .....	- 12 -
7.4.2	Inhalt .....	- 12 -
7.5	Anschlussinformationen .....	- 13 -
7.5.1	Zeitpunkt / Timing .....	- 13 -
7.5.2	Inhalt .....	- 13 -
<b>8</b>	<b>Durchsagen in Fahrzeugen von Bus und Tram .....</b>	<b>- 13 -</b>
8.1	Information bei der Abfahrt .....	- 13 -
8.1.1	Zeitpunkt / Timing .....	- 13 -
8.1.2	Inhalt .....	- 13 -
8.2	Nächster Halt .....	- 14 -
8.2.1	Zeitpunkt / Timing .....	- 14 -
8.2.2	Inhalt .....	- 14 -
8.3	Endhaltestelle .....	- 14 -
8.3.1	Zeitpunkt / Timing .....	- 14 -
8.3.2	Inhalt .....	- 14 -
8.4	Anschlussknoten .....	- 14 -
8.4.1	Zeitpunkt / Timing .....	- 15 -
8.4.2	Inhalt .....	- 15 -
<b>9</b>	<b>Durchsagen im Fahrzeug anderer Verkehrsmittelarten .....</b>	<b>- 15 -</b>
<b>10</b>	<b>Anhang: Übersetzung der Beispielsätze .....</b>	<b>- 16 -</b>

## Impressum

<b>Herausgeber</b> Alliance SwissPass Länggassstr. 7 3012 Bern	<b>Verantwortliches Gremium &amp; Genehmigung</b> Kommission Kundeninformation Verkehr	<b>Erarbeitet durch</b> Arbeitsgruppe Durchsagen
<b>Sprachfassungen</b> D, F	<b>Anzahl Seiten</b> 20	

## Änderungsverzeichnis

Datum	Änderungen
03.03.2021	Branchenkonsultation

# 1 Grundlagen und Definitionen

---

## 1.1 Ausgangslage

Die Stimme zählt zu den bevorzugteren Kommunikationsmitteln zwischen Menschen. Die Informationsübermittlung durch akustische Kanäle kann die Empfänger direkt als Einwegkommunikation erreichen, ohne eine Aktion ihrerseits.

Im öffentlichen Verkehr erfolgen Durchsagen an Haltestellen und in den Fahrzeugen. Sie ermöglichen dem Fahrgast, seine Fahrt zu identifizieren und rechtzeitig die wichtigsten Informationen über seine Reisekette zu erhalten.

Die Durchsagen sollen vollständig und rechtzeitig erfolgen, jedoch nur das Wichtigste beinhalten. Zu umfangreiche Ansagen führen zu einer Verschlechterung der Verständlichkeit und sind für die nicht betroffenen Personen störend.

Damit der Fahrgast die Schlüsselemente jeder Information einfach identifizieren kann, ist es wichtig, dass die verschiedenen Transportunternehmen einen einheitlichen Standardaufbau verwenden.

Im Zusammenhang mit der Realisierung eines barrierefreien öffentlichen Verkehrs spielt die akustische Kundeninformation für sehbehinderte/blinde Reisende eine zentrale Rolle. Deshalb haben wichtige Informationen (sog. Hauptinformationen) an Haltestellen ab 800 Einsteigenden und an solchen mit einem ausgewiesenen spezifischen Bedarf (z.B. Sehbehindertenheim) sowie in den Fahrzeugen immer sowohl akustisch als auch optisch zu erfolgen (vgl. V580-FIScommun Produkt 07 «Interpretationshilfe VAböV»).

## 1.2 Ziele

Das Hauptziel ist die Standardisierung der wichtigen Elemente von Durchsagen, damit die Transportunternehmen eine harmonisierte Kundeninformation anbieten können. Dies gilt insbesondere für Durchsagen im Regelfall.

Weiter soll dieses Dokuments die Verkehrs- und Infrastrukturunternehmen bei der Anschaffung und Programmierung von Systemen sowie beim Erstellen von internen Vorschriften unterstützen, um die Mindestanforderungen an die Durchsagen zu erreichen. Die «persönliche Note» der Transportunternehmen soll dennoch möglich bleiben.

## 1.3 Auftrag

Dieses Produkt der V580-FIScommun ist als Branchenstandard zu etablieren und gilt für den Bus-, Tram- und Eisenbahnverkehr. Für den Schiff- und Seilbahnverkehr gilt es unter bestimmten Bedingungen (vgl. [BAV-Erläuterungen zur VAböV](#)).

## 2 Übergeordnete Bestimmungen und Hinweise sowie Abgrenzungen

---

### 2.1 Übergeordnete Bestimmungen

Alle relevanten bundesrechtlichen Erlasse, insbesondere bezüglich des Behindertengleichstellungsrechts, sind im Produkt 07 «[Kundeninformation: Interpretationshilfe VAböV](#)» der V580 - FIScommun erläutert.

An jeder Haltestelle bzw. an jedem Bahnhof sowohl akustische als auch optisch-dynamische Kundeninformation anzubieten, wäre nicht im Sinne des im BehiG verankerten Verhältnismässigkeitsprinzips. BAV und VöV (heute wird die Aufgabe von Alliance SwissPass wahrgenommen) haben sich im Rahmen der Erarbeitung des 2012 veröffentlichten RTE 24100 «FIScommun» (Vorgänger der «V580 - FIScommun») unter Rücksprache mit der seinerzeitigen Fachstelle BÖV auf folgende Definitionen geeinigt – sie findet sich auch in den BAV-Erläuterungen zur [VAböV](#):

- bei Haltestellen >800 Einsteigende pro Tag (inkl. Umsteigende) muss die dynamische Kundeninformation akustisch und optisch erfüllt sein, sobald eine der beiden Varianten vorhanden ist;
- bei Haltestellen <800 Einsteigende (inkl. Umsteigende) kann die Kundeninformation nur entweder akustisch **oder** optisch angeboten werden, ohne Pflicht auf den jeweilig anderen Informationskanal. Wird ein jeweiliger Kanal angeboten, so sind die Vorgaben bezüglich Lesbarkeit, Kontrast und Sprachverständlichkeit bei Hauptinformationen einzuhalten.

Bei ausgewiesenem Bedarf, z.B. im Einzugsgebiet von Alters- oder Behinderteninstitutionen, muss auch bei Haltestellen mit weniger als 800 Einsteigern pro Tag, je nach Situation, eine dynamische optische und/oder akustische Kundeninformation, immer unter Berücksichtigung der Verhältnismässigkeit, vorhanden sein. Einige Kantone empfehlen tiefere Schwellenwerte.

### 2.2 Abgrenzungen

Folgende Themen sind nicht Bestandteil dieses Produktes:

- **Informationen im Zusammenhang mit Störungen**

Störungsinformationen sind Bestandteil im Produkt 10 «Kommunikation im Ereignisfall» der V580-FIScommun geregelt.

- **Spezielle Mitteilungen**

Informationen, die eine besondere Aufmerksamkeit oder ein besonderes Verhalten von Reisenden erfordern, werden in diesem Dokument nicht beschrieben. Beispiele: Taschendiebstahl, Evakuierung, Entführungsalarm, Maskenpflicht etc.

- **Informationen touristischer Art**

Hinweise auf touristische Sehenswürdigkeiten, über Brauchtum, Landschaften oder andere touristische Informationen.

- **Informationen über Dienstleistungen oder Einrichtungen**

Informationen, die sich auf spezifische Dienstleistungen beziehen (z.B. Öffnung des Speisewagens).

- **Sprachen**

Informationen in anderen Sprachen als Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch werden in diesem Produkt nicht betrachtet. Auch das Rätoromanische, das von einer begrenzten Anzahl von Transportunternehmen verwendet wird, ist in diesem Produkt nicht beschrieben.

- **Unternehmensspezifische «persönliche» Noten**

Unternehmerische oder regionale Differenzen (aus Sicht Marketing oder Dialekt – bspw. «Allegra liebe Fahrgäste») sollen für nicht reiserrelevante Informationen darüber hinaus möglich sein.

## 3 Grundsätzliches

---

### 3.1 Stimme

Es können männliche, weibliche oder geschlechtsneutrale Stimmen austauschbar verwendet werden. Die Stimmen können natürlich (im Studio aufgenommen oder live gesprochen) oder künstlich erzeugt (text-to-speech) sein.

Innerhalb einer einzelnen Durchsage in derselben Sprache sollte darauf geachtet werden, dass nur eine Stimme verwendet wird.

### 3.2 Sprache

Bei Durchsagen sollte immer zuerst die Ortsprache des entsprechenden Landesteils erfolgen. Bei Bedarf können weitere Sprachen zur Anwendung kommen.

Auf Durchsagen in Dialektsprachen ist zu verzichten.

### 3.3 Sprachverständlichkeit

Sprachverständlichkeit ist technisch messbar. Der Mindestwert (0.45 STI-PA<sup>1</sup>) gemäss Bundesrecht<sup>2</sup> muss zwingend eingehalten werden. Der Sprachverständlichkeitsindex qualifiziert alle Durchsagen in

---

<sup>1</sup> *Speech Transmission Index for Public Address Systems - Sprachübertragungsindex*

<sup>2</sup> *Die SN EN 16584-2 (integraler Bestandteil der VAböV)*

allen Ausgabekanälen. Hierzu wird ein Sprachakustiker oder eine Sprachakustikerin benötigt. Die Transportunternehmen können diese Arbeiten nicht durchführen. Die Einhaltung der Sprachverständlichkeit ist unter der Zuständigkeit der Transportunternehmen. Lediglich bei neuen Fahrzeugen und zulassungspflichtigen Refits von Fahrzeugen erfolgt eine Zulassung der Sprachverständlichkeit und anderer KI-Aspekte durch das BAV.

Es soll darauf geachtet werden, dass Durchsagen nicht erfolgen, wenn kurzfristig infolge Umgebungslärm (bspw. andere durchfahrende Züge an Bahnhöfen oder während der Fahrt in Tunnels) der Mindestwert nicht eingehalten ist.

### 3.4 Gong «Jingle»

Vor jeder akustischen Durchsage ist ein firmenspezifisches oder sonstiges «Ankündigungssignal» zu verwenden. Dieses wiedererkennbare Signal sollte kurz sein und 1,5 Sekunden nicht überschreiten. Es kann für spezielle oder spezifische Ankündigungen unterschiedlich ertönen, um die Aufmerksamkeit der Fahrgäste zu erhalten. Da ein Gong eher häufig erfolgt, sollte darauf geachtet werden, dass er als angenehm, aber prägnant empfunden wird. Alternativ kann auch eine «gesprochene Einleitung» erfolgen.

Die Quittierung des Haltewunsches im Fahrgastraum muss gemäss Art. 9, Abs. 2 VAböV akustisch erfolgen. Dies kann durch ein Signal («Gong») oder durch eine Sprachausgabe geschehen.

### 3.5 Verzicht auf Regeldurchsagen

Wird auf Regeldurchsagen an Haltepunkten (siehe 2.1) verzichtet, muss zur Gewährleistung der Informationen für Sehbehinderte/Blinde ein anderer akustischer haltestellengebundener Kanal angeboten werden. Dafür sind grundsätzlich «abrufbare akustische Informationen» zu realisieren. Der Standort für Systeme für die akustische Abrufbarkeit an Eisenbahn-Haltepunkten ist anhand des [BAV-Leitfadens «Taktil-visuelle Markierung von Bahnperrons»](#) zu wählen.

### 3.6 Werbung

Akustische Kanäle an Haltestellen und in Fahrzeugen dürfen nicht für Werbezwecke genutzt werden (ausgenommen «Eigenwerbung»).

### 3.7 Lärmschutz

Nachts kann die Lautstärke der Durchsagen reduziert und der Gong weggelassen werden. Die zeitliche Definition der Nachtschaltung kann situationsbezogen durch die Transportunternehmen bestimmt werden. Die funktionale Anforderung (Sprachverständlichkeit) gemäss SN EN 16584-2 muss dennoch gewährleistet sein.

Falls der Gong weggelassen wird, soll eine gesprochenة Einleitung auf die Durchsage hinweisen.

*Beispiel:*

«Bitte beachten Sie folgende Information», «Eine Information.....»

### 3.8 Bahnhof- bzw. –Haltestellenbezeichnungen

Haltestellennamen müssen gemäss DiDok ausgesprochen werden. Bei Bus- und Tramhaltestellen kann auf den Orts- oder Gemeindenamen verzichtet werden, es sei denn, es handelt sich um die erste oder letzte Haltestelle innerhalb der Ortschaft/Gemeinde mit neuer Orts-/Gemeindebezeichnung. Haltestellennamen, welche häufig verwendet werden (bspw. Post, Kirche, Dorf, Abzweigung usw.), müssen zudem immer vollständig ausgegeben werden (gleiche Vorgehensweise wie im Produkt 04 «Gestaltungsempfehlungen für Linien- und Zonenpläne»). Die Kantonsabkürzungen, die einige Ortschaftsnamen ergänzen, sollen nicht ausgesprochen werden, z.B. Malans GR, Ollon VD.

Ausnahmen zur DiDok-Liste sind folgende grosse Bahnhöfe und die Flughafenbahnhöfe, zum Beispiel:

Deutsch	Français	Italiano	English
Basel SBB	Bâle CFF	Basilea FFS	Basle SBB
Bern	Berne	Berna	Berne
Genf	Genève	Ginevra	Geneva
Lausanne	Lausanne	Losanna	Lausanne
Luzern	Lucerne	Lucerna	Lucerne
St. Gallen	Saint-Gall	San Gallo	St Gall
Zug	Zoug	Zugo	Zug
Zürich HB	Zurich Gare centrale	Zurigo Stazione Centrale	Zurich Main Station
Genf Flughafen	Genève Aéroport	Ginevra Aeroporto	Geneva Airport
Zürich Flughafen	Zurich Aéroport	Zurigo Aeroporto	Zurich Airport

Bei mehrsprachigen Durchsagen können Haltestellennamen, die gemäss DiDok mehrsprachig sind, lediglich in der jeweiligen Sprache ausgegeben werden.

*Beispiele:*

«Nächster Halt: Biel Orpundplatz; prochain arrêt: Bienne Place d'Orpond»

«Nächster Halt: Murten; prochain arrêt: Morat»

### 3.9 Fahrtverlauf

Bei allen Durchsagen, bei denen Unterwegshaltestellen ausgegeben werden, sind diese chronologisch wiederzugeben. Auf den Zusatz «via» ist zu verzichten.

### 3.10 Uhrzeiten

Wenn eine Uhrzeit ausgesprochen wird, müssen Stundenangaben ohne führende Null und die Minuten mit führenden Nullen ausgesprochen werden.

*Beispiele:*

07:00 « Sieben Uhr null null »

14:09 « Vierzehn Uhr null neun »

00:30 « Null Uhr dreissig »

## 4 Durchsagen am Bahnhof (Eisenbahn)

---

### 4.1 Einfahrmeldung

Die Einfahrmeldung informiert über die bevorstehende Einfahrt eines Zuges und erfolgt am Start- oder Unterwegsbahnhof. Sie kommt nur bei Zügen mit einer geplanten Aufenthaltsdauer bis 5 Minuten zur Anwendung.

Bei endenden Zügen ohne Folgeleistung oder bei Zügen mit Halt nur zum Aussteigen erfolgt keine Einfahrmeldung.

#### 4.1.1 Zeitpunkt / Timing

Die Meldung erfolgt ca. 1-3 Minuten vor Ankunft des Zuges.

#### 4.1.2 Inhalt

Die Einfahrmeldung enthält immer den genauen Abfahrtsort (Gleis ...), die Daten zum Erkennungsschlüssel (Angebotskategorie/Liniennummer, Endhaltestelle) und die Abfahrtszeit, damit der Reisende erkennt, dass es sich um seinen gewünschten Zug handelt. Mit Vorteil und wo sinnvoll wird auch die Formation des Zuges kommuniziert, damit die Reisenden zu ihren korrekten Einstiegsorten gelenkt werden, was zu einem pünktlicheren Verkehren der Züge beiträgt. Die Formation ist jedoch eine Nebeninformation und muss nicht zwingend erfolgen.

*Beispiel:*

«Gleis ..., Einfahrt des {Angebotskategorie/Liniennummer} nach {Bahnhöfe} Abfahrt ... Uhr....»

### 4.2 Aufenthaltsmeldung

Die Aufenthaltsmeldung informiert über den Zuglauf eines bereitstehenden Zuges, bei einem Aufenthalt ab 6 Minuten und erfolgt am Start- oder Unterwegsbahnhof. Bei Bedarf können zusätzliche Aufenthaltsmeldungen situativ ausgegeben werden.

Bei Zügen mit Halt nur zum Aussteigen erfolgt keine Aufenthaltsmeldung.

#### 4.2.1 Zeitpunkt / Timing

Die Meldung erfolgt ca. 2 - 4 Minuten vor der effektiven Abfahrt.

#### 4.2.2 Inhalt

Die Aufenthaltsmeldung enthält immer den genauen Abfahrtsort (Gleis ...), die Daten zum Erkennungsschlüssel (Angebotskategorie/Liniennummer, Endhaltestelle) und die Abfahrtszeit. Die Formation ist eine Nebeninformation und muss nicht zwingend erfolgen.

*Beispiel:*

«Gleis ..., {Angebotskategorie/Liniennummer} nach ... {Bahnhöfe}, Abfahrt ... Uhr ...»

## 4.3 Anschlussinformationen

Diese Meldung informiert über die nächsten Verbindungen. Da es sich bei den Anschlüssen um Nebeninformationen handelt, müssen diese nicht zwingend ausgegeben werden. Es steht daher jedem Unternehmen frei Anschlussmeldungen auszugeben oder nicht.

### 4.3.1 Zeitpunkt / Timing

Diese Meldung erfolgt ca. 15 – 30 Sekunden nach dem Stillstand des Zuges.

### 4.3.2 Inhalt

Enthält die nächsten Anschlüsse. Damit die Durchsage nicht zu lang wird, können Kriterien für die auszugebenden Anschlüsse festgelegt werden. Es steht jedem Unternehmen frei, die Anschlusszüge und/oder weitere Anschlüsse anderer Verkehrsmittel anhand von Kriterien mit Blick auf den höchsten Kundennutzen zu priorisieren.

*Beispiel:*

«*{Bahnhof}, Ihre nächste(n) Verbindung(en):*

- *{Angebotskategorie/Liniennummer} nach ... {Haltepunkte}, Abfahrt ... Uhr ... Gleis/Kante/Steg ...»*
- .....

## 5 Durchsagen an der Haltestelle (Bus- und Tramverkehr)

---

### 5.1 Akustische Abrufbarkeit optisch-dynamischer Anzeiger

Optisch-dynamische Anzeiger an Umsteigehaltestellen, welche gemäss Interpretationshilfe VAböV als Generalanzeiger gelten, müssen gemäss Art. 5 Abs. 8 VAböV eine akustische Abrufbarkeit der Informationen ermöglichen. Es wird empfohlen die Ausgestaltung (Bedienung, Platzierung, etc.) mit Interessensvertretern abzustimmen. Die akustischen Abrufmöglichkeiten von Generalanzeigern sind an den für sehbehinderte/blinde Personen relevanten Zugängen mit Generalanzeigern zu platzieren. Erfahrungsgemäss decken sich diese für sehbehinderte/blinde Personen relevanten Zugänge zu rund 90% mit den relevanten Zugängen der normal Sehenden. Falls ein Blindenleitsystem gemäss Art. 6 Abs. 2 VAböV vorhanden ist, sollen die akustischen Abrufmöglichkeiten in dieses eingebunden werden. Eine nachträgliche Ausrüstung von Bahnhöfen/Haltestellen mit Generalanzeigern ist nicht vorgesehen und wäre in aller Regel nicht verhältnismässig. [Interpretationshilfe VAböV]

#### 5.1.1 Haltepunkte ab 800 einsteigende/umsteigende Fahrgäste

Wird ein Haltepunkt, welcher über mehr als 800 einsteigende Fahrgäste verfügt, mit elektronischen Anzeigern (gilt bspw. auch für dynamische Abfahrtsinformationen auf Billettautomaten-Screens) ausgestattet, müssen die Informationen auch akustisch ausgegeben werden.

### 5.1.2 Inhalt

Die Fahrten werden in der Reihenfolge gemäss Generalanzeiger, bzw. Abfahrtsmonitor vorgelesen. Moderne Geräte erlauben ein Springen auf nachfolgende Zeilen oder das Wiederholen einer Zeile mittels Knopfdruck.

*Beispiel:*

«{Jingle} {Verkehrsmittelkategorie} {Angebotskategorie/Liniennummer} nach {Endhaltestelle}, Abfahrt ... Uhr ...ab Kante ...»

## 6 Durchsagen an der Haltestelle (andere Verkehrsmittel)

---

### 6.1 Bedingungen für Schifffahrt

Es gelten grundsätzlich dieselben Bedingungen wie im Kapitel 5 (Bus- und Tramverkehr).

### 6.2 Bedingungen für Seilbahnen

Die Anforderungen in Bezug auf die Kundeninformation sind überall dort umzusetzen, wo Kundeninformation bei den Seilbahnen realisiert wird. In diesen Fällen gelten grundsätzlich dieselben Bedingungen wie im Kapitel 5 (Bus- und Tramverkehr).

Alternativ zur optischen und akustischen Kundeninformation hat das Personal die nötige Information zu erbringen. Das heisst, dass insbesondere bei Standseil- und Pendelbahnen im automatisierten Betrieb (ohne Personal) sowohl optische als auch akustische Kundeninformation angeboten werden muss (Art. 19 Abs. 2 VAböV).

## 7 Durchsagen in Eisenbahn-Fahrzeugen

---

### 7.1 Information bei der Abfahrt

Kurz vor Abfahrt am Startbahnhof und an relevanten<sup>3</sup> Knoten müssen reiserelevante Informationen wie das Endziel, allenfalls zusätzlich mit Angebotskategorie/Liniennummer im Fahrzeug akustisch ausgegeben werden. Sie können optional mit zusätzlichen Begrüssungstexten (nicht reiserelevant) ergänzt werden.

#### 7.1.1 Inhalt

*Beispiel:*

«{Jingle} {Angebotskategorie/Liniennummer} nach {Bahnhöfe}»

---

<sup>3</sup> Relevant: im Sinne für Personen mit Sehbehinderungen oder blinde Personen (auch im Einzugsgebiet)

## 7.2 Nächster Halt

### 7.2.1 Zeitpunkt / Timing

Informationen zum nächsten Halt müssen mindestens zwei Minuten vor dem Eintreffen am entsprechenden Halt ausgegeben werden. Wenn der nächste Halt weniger als zwei Minuten entfernt ist, muss dieser Halt sofort nach Abfahrt des vorangehenden Haltes ausgegeben werden.

### 7.2.2 Inhalt

*Beispiel:*

«{Jingle} Nächster Halt: {Bahnhof}»

## 7.3 Halt auf Verlangen

### 7.3.1 Zeitpunkt / Timing

Informationen zum nächsten «Halt auf Verlangen» müssen mindestens zwei Minuten vor dem Eintreffen am entsprechenden Halt ausgegeben werden. Wenn der nächste Halt weniger als zwei Minuten entfernt ist, muss dieser Halt sofort nach Abfahrt des vorangehenden Haltes ausgegeben werden.

Das Drücken der Halтанforderungstaste im Zug muss im Fahrgastraum mit einem akustischen Signal oder einer Durchsage quittiert werden. Auf der Innenanzeige erscheint sinngemäss die Meldung «Halt verlangt», «Stopp», etc. ebenfalls.

### 7.3.2 Inhalt

*Beispiel:*

«{Jingle} Nächster Halt auf Verlangen: {Bahnhof}»

## 7.4 Endbahnhof

Zusätzlich zur Durchsage «Nächster Halt» sind bei einem Endbahnhof die Reisenden mit Vorteil mit dem Zusatz «Endbahnhof» zu informieren. Es kann danach eine Verabschiedung und/oder eine Aufforderung zum Aussteigen erfolgen. Falls der Zug direkt auf einer Folgefahrt weiterfährt, kann eine zusätzliche Information erfolgen, sodass Reisende nicht zuerst aussteigen und dann wieder in den selben Zug einsteigen müssen.

### 7.4.1 Zeitpunkt / Timing

Integriert und als Zusatz in der Durchsage «Nächster Halt».

### 7.4.2 Inhalt

*Beispiel:*

«Nächster Halt {Bahnhof}, Endbahnhof.»

Fährt der Zug eine weitere Leistung, die für die Kundinnen und Kunden im Zug relevant ist, wird die Durchsage ergänzt:

«Dieser Zug fährt weiter als {Angebotskategorie/Liniennummer} nach {Endhaltestelle}»

## 7.5 Anschlussinformationen

Diese Meldung informiert über die nächsten Verbindungen. Da es sich bei den Anschlüssen um Nebeninformationen handeln, müssen diese nicht zwingend ausgegeben werden. Es steht daher jedem Unternehmen frei Anschlussmeldungen im Zug auszugeben.

### 7.5.1 Zeitpunkt / Timing

Die Anschlüsse können an die Durchsage «Nächster Halt» angefügt werden oder danach kurz vor dem Halt am betroffenen Bahnhof erfolgen.

### 7.5.2 Inhalt

Enthält die nächsten Anschlüsse. Damit die Durchsage nicht zu lang wird, können Kriterien für die auszugebenden Anschlüsse festgelegt werden. Es steht jedem Unternehmen frei, die Anschlussverbindungen anhand von Kriterien mit Blick auf den höchsten Kundennutzen zu priorisieren.

*Beispiel:*

«Ihre nächste Verbindung / Ihre nächsten Verbindungen:  
{Angebotskategorie/Liniennummer} nach {Bahnhöfe}, Abfahrt ... Uhr ... Gleis ...»

## 8 Durchsagen in Fahrzeugen von Bus und Tram

### 8.1 Information bei der Abfahrt

Bei Abfahrt an der Starthaltestelle und an relevanten<sup>4</sup> Knoten müssen reiserrelevante Informationen wie das Endziel, allenfalls zusätzlich mit Liniennummer, Verkehrsmittelkategorie oder Angebotskategorie im Fahrzeug akustisch ausgegeben werden. Sie können optional mit zusätzlichen Begrüßungstexten (nicht reiserrelevant) ergänzt werden.

#### 8.1.1 Zeitpunkt / Timing

Es bestehen keine Vorgaben zum genauen Zeitpunkt der Durchsagen bei der Abfahrt. Wenn möglich und sinnvoll soll die Begrüßungsdurchsage vor der Abfahrt erfolgen.

#### 8.1.2 Inhalt

*Beispiel:*

«{Jingle} PostAuto begrüsst Sie auf der Linie {Linie} nach [Ortschaft A] [Ortschaft B] [Endziel] und wünscht Ihnen eine angenehme Reise»

(Das Element Endziel gilt als Hauptinformation)

---

<sup>4</sup> Siehe Fussnote 3

## 8.2 Nächster Halt

### 8.2.1 Zeitpunkt / Timing

Die Informationen zum nächsten Halt können aufgrund der Haltestellendichte nicht immer gemäss VAböV zwei Minuten vor der Ankunft an der entsprechenden Haltestelle ausgegeben werden. Wenn der nächste Halt weniger als zwei Minuten entfernt ist, soll die Haltestellenansage sofort nach Abfahrt des vorangehenden Haltes ausgegeben werden. Es muss für alle Fahrgäste möglich sein, rechtzeitig vor der Ankunft an der nächsten Haltestelle zum nächstgelegenen Türbereich zu gelangen.

### 8.2.2 Inhalt

*Beispiel:*

*{Jingle} und/oder «Nächster Halt:» {Haltestellenname}*

## 8.3 Endhaltestelle

Zusätzlich zur Durchsage «Nächster Halt» sind bei Endhaltestellen die Reisenden mit Vorteil mit dem Zusatz «Endhaltestelle» zu informieren. Es kann danach eine Verabschiedung und/oder eine Aufforderung zum Aussteigen erfolgen. Falls das Fahrzeug direkt einen anderen Kurs weiterfährt, kann auch eine Information über die nächste Fahrt erfolgen. Dadurch kann verhindert werden, dass Reisende zuerst aussteigen und dann wieder in dasselbe Fahrzeug einsteigen müssen.

### 8.3.1 Zeitpunkt / Timing

Integriert und als Zusatz in der Durchsage «Nächster Halt».

### 8.3.2 Inhalt

*Beispiel:*

*{Jingle} {Haltestellenname} «Endhaltestelle. TPF verabschiedet sich von Ihnen»*

*«Dieser {Verkehrsmittelkategorie} fährt weiter auf der Linie {Liniennummer} nach {Endhaltestelle}»*

## 8.4 Anschlussknoten

Diese Meldung informiert über die Umsteige- und Anschlussmöglichkeiten. Da es sich bei den Anschlüssen um Nebeninformationen handelt, müssen diese nicht zwingend ausgegeben werden.

Im Ortsverkehr mit dichtem Takt ist es empfohlen, nur die Umsteigemöglichkeiten mit Liniennummern zu erwähnen.

Im Regionalverkehr ist es empfohlen, bei wichtigen Anschlussknoten über die genauen Anschlüsse zu informieren.

### 8.4.1 Zeitpunkt / Timing

Die Informationen über Anschlüsse oder Umsteigemöglichkeiten können an die Durchsage «Nächster Halt» bzw. «Endhaltestelle» angefügt werden.

### 8.4.2 Inhalt

*Beispiele:*

**Ortsverkehr:**

«Umsteigemöglichkeit auf die Linien {Liniennummern}»

**Regionalverkehr:**

«Ihre nächste Verbindung / Ihre nächsten Verbindungen:

{Verkehrsmittelkategorie} {Angebotskategorie/Liniennummer} nach ... {Haltepunkte}, Abfahrt ... Uhr ... Gleis/Kante/Steg...»

## 9 Durchsagen im Fahrzeug anderer Verkehrsmittelarten

---

Es wird empfohlen, sich nach Möglichkeit an den vorangegangenen Vorgaben zu orientieren, insbesondere bezüglich Haltestellennamen.

## 10 Anhang: Übersetzung der Beispielsätze

Kapitel	Sprache	Beispielsatz
4.1.2	D	«{Jingle} Gleis ..., Einfahrt des {Angebotskategorie/Liniennummer} nach {Bahnhöfe} Abfahrt ... Uhr....»
	F	«{Jingle} Voie ..., entrée du {Angebotskategorie/Liniennummer} pour {Bahnhöfe} départ ... heure....»
	I	«{Jingle} Binario ..., è in arrivo il {Angebotskategorie/Liniennummer} per {Bahnhöfe} partenza alle ore....»
	E	«{Jingle} Platform ..., arrival of the {Angebotskategorie/Liniennummer} service to {Bahnhöfe} departure at ... »
4.2.2	D	«{Jingle} Gleis ..., {Angebotskategorie/Liniennummer} nach ... {Bahnhöfe}, Abfahrt ... Uhr ...»
	F	«{Jingle} Voie ..., {Angebotskategorie/Liniennummer} pour {Bahnhöfe} départ ... heure....»
	I	«{Jingle} Binario ... ,{Angebotskategorie/Liniennummer} per {Bahnhöfe} partenza alle ore....»
	E	«{Jingle} Platform ..., {Angebotskategorie/Liniennumme} service to { Bahnhöfe } departure at ... »
4.3.2	D	«{Jingle} {Bahnhof}, Ihre nächste(n) Verbindung(en): <ul style="list-style-type: none"> <li>{Angebotskategorie/Liniennummer} nach ... {Haltepunkte}, Abfahrt ... Uhr ... Gleis/Kante/Steg ...»</li> </ul>
	F	«{Jingle} {Bahnhof}, vos prochaines correspondances: <ul style="list-style-type: none"> <li>{Angebotskategorie/Liniennummer} pour ... {Haltepunkte}, départ ... heure ... voie/quai ...»</li> </ul>
	I	«{Jingle} {Bahnhof}, le vostre prossime coincidenze: <ul style="list-style-type: none"> <li>{Angebotskategorie/Liniennummer} per ... {Haltepunkte}, partenza alle ore ... .. dal binario / corsia / imbarcadero ...»</li> </ul>
	E	«{Jingle} {Bahnhof}, your onwards connections: <ul style="list-style-type: none"> <li>{Angebotskategorie/Liniennummer} service to ... {Haltepunkte}, departure at ... from track/plattform/ stand / pier ...»</li> </ul>

Kapitel	Sprache	Beispielsatz
5.1.2	D	«{Jingle} {Verkehrsmittelkategorie} {Angebotskategorie/Liniennummer} nach {Endhaltestelle}, Abfahrt ... Uhr ...ab Kante ...»
	F	«{Jingle} {Verkehrsmittelkategorie} {Angebotskategorie/Liniennummer} pour {Endhaltestelle}, Départ ... heure ...du quai ...»
	I	«{Jingle} {Verkehrsmittelkategorie} {Angebotskategorie/Liniennummer} per {Endhaltestelle}, partenza alle ore ...dalla corsia ...»
	E	«{Jingle} {Verkehrsmittelkategorie} {Angebotskategorie/Liniennummer} to {Endhaltestelle}, departure at ...from stand ...»
7.1.1	D	«{Jingle} {Angebotskategorie/Liniennummer} nach {Bahnhöfe}»
	F	«{Jingle} {Angebotskategorie/Liniennummer} pour {Bahnhöfe}»
	I	«{Jingle} {Angebotskategorie/Liniennummer} per {Bahnhöfe}»
	E	«{Jingle} {Angebotskategorie/Liniennummer} service to {Bahnhöfe}»
7.1.2	D	«{Jingle} Nächster Halt: {Bahnhof}»
	F	«{Jingle} Prochain arrêt: {Bahnhof}»
	I	«{Jingle} Prossima fermata: {Bahnhof}»
	E	«{Jingle} Next stop: {Bahnhof}»
7.3.2	D	«{Jingle} Nächster Halt auf Verlangen: {Bahnhof}»
	F	«{Jingle} Prochain arrêt sur demande: {Bahnhof}»
	I	«{Jingle} Prossima fermata su richiesta: {Bahnhof}»
	E	«{Jingle} Next stop on request: {Bahnhof}»
7.4.2	D	«{Jingle} Nächster Halt {Bahnhof}, Endbahnhof.» «Dieser Zug fährt weiter als {Angebotskategorie/Liniennummer} nach {Endhaltestelle}»
	F	«{Jingle} Prochain arrêt {Bahnhof}, gare terrinus.» «Ce train poursuit comme {Angebotskategorie/Liniennummer} pour {Endhaltestelle}»
	I	«{Jingle} Prossima fermata {Bahnhof}, stazione di fine corsa.» «Questo treno prosegue come {Angebotskategorie/Liniennummer} per {Endhaltestelle}»
	E	«{Jingle} Next stop {Bahnhof}, Final stop.» «This train continues as {Angebotskategorie/Liniennummer} service to {Endhaltestelle}»

Kapitel	Sprache	Beispielsatz
7.5.2	D	«{Jingle} Ihre nächste Verbindung / Ihre nächsten Verbindungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>{Angebotskategorie/Liniennummer} nach {Bahnhöfe}, Abfahrt ... Uhr ... Gleis ...»</li> </ul>
	F	«{Jingle} {Bahnhof}, vos prochaines correspondances: <ul style="list-style-type: none"> <li>{Angebotskategorie/Liniennummer} pour {Bahnhöfe}, départ ... heure ... voie/quai ...»</li> </ul>
	I	«{Jingle} {Bahnhof}, le vostre prossime collegamenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>{Angebotskategorie/Liniennummer} per {Bahnhöfe}, partenza alle ore ... dal binario / corsia / imbarcadere ...»</li> </ul>
	E	«{Jingle} {Bahnhof}, your onwards connections: <ul style="list-style-type: none"> <li>{Angebotskategorie/Liniennummer} service to {Bahnhöfe}, departure at ... from track/plattform/ stand / pier ...»</li> </ul>
8.1.2	D	«{Jingle} PostAuto begrüsst Sie auf der Linie {Linie} nach [Ortschaft A] [Ortschaft B] <u>[Endziel]</u> und wünscht Ihnen eine angenehme Reise»
	F	«{Jingle} CarPostal vous souhaite la bienvenue sur la ligne {Linie} pour [Ortschaft A] [Ortschaft B] <u>[Endziel]</u> et vous souhaite un agréable voyage»
	I	«{Jingle} AutoPostale vi dà il benvenuto sulla linea {Linie} per [Ortschaft A] [Ortschaft B] <u>[Endziel]</u> e vi augura un piacevole viaggio»
	E	«{Jingle} PostBus welcomes you on the line {Linie} to [Ortschaft A] [Ortschaft B] <u>[Endziel]</u> and wishes you a pleasant journey»
8.2.2	D	{Jingle} und/oder «Nächster Halt:» {Haltestellenname}
	F	{Jingle} und/oder «Prochain arrêt:» {Haltestellenname}
	I	{Jingle} und/oder «Prossima fermata:» {Haltestellenname}
	E	{Jingle} und/oder «Next stop:» {Haltestellenname}

Kapitel	Sprache	Beispielsatz
8.3.2	D	<p>{Jingle} {Haltestellenname} «Endhaltestelle. TPF verabschiedet sich von Ihnen»</p> <p>«Dieser {Verkehrsmittelkategorie} fährt weiter auf der Linie {Liniennummer} nach {Endhaltestelle}»</p>
	F	<p>{Jingle} {Haltestellenname} «Terminus. TPF vous dit merci et au revoir»</p> <p>«Ce {Verkehrsmittelkategorie} continue sur la ligne {Liniennummer} pour {Endhaltestelle}»</p>
	I	<p>{Jingle} {Haltestellenname} «Fine corsa. TPL dice grazie e arrivederci»</p> <p>«Questo {Verkehrsmittelkategorie} prosegue sulla linea {Liniennummer} per {Endhaltestelle}»</p>
	E	<p>{Jingle} {Haltestellenname} «Final stop. TPF thanks you and beats you goodbye»</p> <p>«This {Verkehrsmittelkategorie} continues on the line {Liniennummer} to {Endhaltestelle}»</p>

Kapitel	Sprache	Beispielsatz
8.4.2	D	<p><b>Ortsverkehr:</b> «Umsteigemöglichkeit auf die Linien {Liniennummern}»</p> <p><b>Regionalverkehr:</b> «Ihre nächste Verbindung / Ihre nächsten Verbindungen: {Verkehrsmittelkategorie} {Angebotskategorie/Liniennummer} nach ... {Haltepunkte}, Abfahrt ... Uhr ... Gleis/Kante/Steg...»</p>
	F	<p><b>Ortsverkehr:</b> «Connexion avec les lignes {Liniennummern}»</p> <p><b>Regionalverkehr:</b> «Votre prochaine correspondance / vos prochaines correspondances: {Verkehrsmittelkategorie} {Angebotskategorie/Liniennummer} pour ... {Haltepunkte}, départ ... heure ... Voie/Quai ...»</p>
	I	<p><b>Ortsverkehr:</b> «Collegamenti con le linee {Liniennummern}»</p> <p><b>Regionalverkehr:</b> «La vostra prossima coincidenza / le vostre prossime coincidenze: {Verkehrsmittelkategorie} {Angebotskategorie/Liniennummer} per ... {Haltepunkte}, partenza alle ore ... dal binario/corsia/imbarcadere ...»</p>
	E	<p><b>Ortsverkehr:</b> «Connections to the lines {Liniennummern}»</p> <p><b>Regionalverkehr:</b> «Your onward connection/-s: {Verkehrsmittelkategorie} {Angebotskategorie/Liniennummer} service to ... {Haltepunkte}, departure at ... platform/stand/pier ...»</p>