



Kundeninformation an kleinen Bahnhöfen wird standardisiert

Die SBB will die Information für die Reisenden an kleinen Bahnhöfen basierend auf dem Passagieraufkommen und den angebotenen Verbindungen einheitlich gestalten. Die Bahnhöfe werden entsprechend mit Perronanzeigern oder mit Smart Information Displays ausgerüstet. Sie ergänzen optische und akustische Elemente der Kundeninformation.

© 30.10.2024 | ↻ 30.10.2024 | Text: SBB/CFF/FFS

Die SBB rüstet ihre Bahnhöfe basierend auf dem jeweiligen Passagieraufkommen und den angebotenen Verbindungen mit verschiedenen Elementen der Kundeninformation aus.

Konkret bedeutet dies:

- Bahnhöfe, an denen pro Richtung mehrere Verbindungsmöglichkeiten bestehen, verfügen über Perronanzeiger. Das heisst es werden rund 20 zusätzliche Bahnhöfe mit Perronanzeigern ausgerüstet.

- An 113 kleinen Bahnhöfen, bei denen pro Richtung immer dieselben Verbindungen fahren, werden Perronanzeiger nach dem Ende ihrer Lebensdauer sukzessive durch moderne Kundeninformationsgeräte, sogenannte Smart Information Displays (SID), ersetzt. Die SID sind schon heute an zahlreichen Bahnhöfen im Einsatz.

Die SID liefern den Reisenden Echtzeitdaten und machen die Informationen für Menschen mit Seh-, Hör- und Gehbehinderungen gleichermaßen zugänglich, indem auf Knopfdruck die Schrift vergrößert, Informationen auf das Wesentliche reduziert, der Kontrast umgekehrt (weisse Schrift auf schwarzem Hintergrund), Informationen auf Sitzhöhe heruntergebracht oder vorgelesen werden können.

Unverändert gibt es an allen Bahnhöfen ausserdem die blau-weiße Signaletik, gelbe Abfahrtsplakate und Lautsprecher, über welche Informationen für die Reisenden kommuniziert werden.

Stetige Weiterentwicklung der Kundeninformation

Die SBB hat die Kundeninformation in den letzten Jahren kontinuierlich weiterentwickelt. Unter anderem entstanden dabei die SBB Inclusive App und die Smart Information Displays (SID) für die barrierefreie Kundeninformation, welche laufend weiter ausgebaut werden. So wurde bei den SID vor Kurzem die Ereignisinformation beispielsweise zu Baustellen und Störungen ausgebaut. Zur Weiterentwicklung der Kundeninformation gehört auch das neue Erscheinungsbild für die General-, Zugangs-, und Perronanzeiger der neueren Generation mit dem ebenfalls zusätzliche Informationsmöglichkeiten – zuletzt Hinweise auf Gleisänderungen – eingeführt wurden. Zudem wird die SBB Mobile App hinsichtlich der Kundeninformation während der Reise und im Störfall fortlaufend optimiert. So können sich Reisende beispielsweise Benachrichtigungen hinsichtlich Gleiswechsel, Verspätungen oder Störungsinformationen einrichten.

Weitere Informationen:

- [SBB Webseite «Kundeninformation am Bahnhof»](#)
- [SBB Webseite «SBB Mobile: Ihre persönliche Reisebegleitung»](#)
- [SBB Webseite «SBB Inclusive App: Kundeninformation für alle Reisenden»](#)