

# REISEN OHNE HINDERNISSE

Gültig ab 1. Januar 2024

**ZVV CONTACT**  
 0800 886 0080  
 886 886 0880  
 www.zvv.ch

## ZVV Stufenfreies Ein-/Aussteigen Zürcher S-Bahn



- S-Bahn**
- Alle Züge haben Niederflereinstiege.
  - Einzelne Züge der S18 haben keinen Niederflereinstieg.
  - Die Fahrzeuge der S19, S21 und S23 eignen sich nicht für Menschen mit Gehbehinderung oder im Rollstuhl.
  - Ausnahmen bei Störungen vorbehalten
  - Detailinformationen im Online-Fahrplan oder unter [www.zvv.ch/hindernisfrei](http://www.zvv.ch/hindernisfrei)
  - Aktuelle Informationen bei ZVV-Contact (Tel. 0800 988 988)
  - S36: Bitte Detailinformationen unter [www.zvv.ch/hindernisfrei](http://www.zvv.ch/hindernisfrei) beachten.
- Bahnhöfe**
- Selber ein-/aussteigen**
    - Stufenfreier Zugang zum Perron
    - Stufenfreies Einsteigen in das Fahrzeug
  - Kennzeichnung in Verbindungsabfragen
  - Mit Hilfe Personal ein-/aussteigen**
    - Stufenfreier Zugang zum Perron
    - Spalt und/oder Höhendifferenz zwischen Fahrzeug und Perron bis 20 cm
    - Bei Bedarf: Hilfestellung durch Personal (ohne telefonische Voranmeldung, Ausnahmen siehe Erläuterungen Stützpunktbahnhof)
    - Bei Stützpunktbahnhöfen («SP») ist eine telefonische Voranmeldung erforderlich
  - Kennzeichnung in Verbindungsabfragen ohne Voranmeldung
  - Kennzeichnung in Verbindungsabfragen mit Voranmeldung
  - Verbindung nicht rollstuhlgängig**
    - Kein stufenfreier Zugang zum Perron
    - Grosse Höhendifferenz zwischen Perron und Fahrzeug
    - Bitte weichen Sie auf andere Verbindungen aus. Eventuell befindet sich ein stufenfreier Ein-/Ausstieg in der Nähe. Informationen dazu finden Sie in der Verbindungsabfrage.
  - Kennzeichnung in Verbindungsabfragen
  - Shuttle nutzen**
    - Kein stufenfreier Zugang zum Perron
    - Grosse Höhendifferenz zwischen Perron und Fahrzeug
    - Menschen im Rollstuhl können via SBB Contact Center Handicap (Tel. 0800 007 102) einen Shuttle anfordern
    - An einigen Bahnhöfen können die Shuttles nur dann genutzt werden, wenn die Buslinien nicht in Betrieb sind. Auskunft gibt das SBB Contact Center Handicap.
  - Kennzeichnung in Verbindungsabfragen
  - Bitte Verbindungsabfrage nutzen**
  - SP Stützpunktbahnhof**
    - Hilfestellung durch Bahnpersonal
    - Anmeldung beim SBB Contact Center Handicap (0800 007 102) erforderlich
- <sup>1)</sup> Das Einsteigen kann in Kurvenbereichen bei einzelnen S-Bahn-Linien erschwert sein. Detailhinweise unter [www.zvv.ch/hindernisfrei](http://www.zvv.ch/hindernisfrei).
- <sup>2)</sup> Während den Hauptverkehrszeiten sind einige Züge der S4 in Langnau-Gattikon nicht stufenfrei zugänglich.

**S24** Wegen Bauarbeiten wird die Strecke Zürich HB–Wipkingen vom 10. Dezember 2023 bis 14. Dezember 2024 gesperrt. Die Züge der S24 verkehren zwischen Zug und Zürich HB sowie zwischen Wipkingen und Weinfelden bzw. Thayngen. Reisende zwischen Wipkingen und Zürich HB benutzen die Tram- und Buslinien der VBS.

Aufgrund der Bauarbeiten verkehren vorübergehend auf der S20 Züge mit Niederflereinstiege und auf der S21 Züge ohne Niederflereinstiege.

**Stufenfreiheit S-Bahn**

- Sie gelangen stufenfrei in die Züge der Zürcher S-Bahn. Auf [www.zvv.ch/hindernisfrei](http://www.zvv.ch/hindernisfrei) erfahren Sie, wo sich bei den Zügen jeweils die stufenfreien Türen befinden. Ausnahmen: Kein stufenfreier Ein-/Ausstieg bei den Linien S19, S21 und S23 sowie einzelnen Zügen der S18. Bitte nutzen Sie andere Verbindungen.
- Die Bahnhöfe sind bis auf wenige Ausnahmen stufenfrei ausgebaut. Der Plan oben zeigt, welche Bahnhöfe für Menschen mit Gehbehinderung oder im Rollstuhl geeignet sind. Der Plan zeigt auch, an welchen Bahnhöfen Sie Hilfe vom Personal bekommen oder einen Shuttle anfordern müssen.
- An einigen Bahnhöfen können Reisende vorgängig telefonisch Hilfe

beim Ein-/Aussteigen anfordern (Stützpunktbahnhöfe). Bitte melden Sie sich mindestens eine Stunde vor Reisebeginn beim SBB Contact Center Handicap unter Tel. 0800 007 102.

**Stufenfreiheit Tram**

- Auf den meisten Linien verkehren Trams mit stufenfreiem Einstieg. Ausnahmen: Auf den Linien 9 und 13 können Sie mindestens in jedes zweite Tram stufenfrei einsteigen. Auf der Linie 5 fahren keine Trams, die für Personen im Rollstuhl geeignet sind. Wichtige Haltestellen haben Abfahrtsanzeiger. Das Rollstuhlsymbol zeigt die stufenfreien Fahrzeuge an.
- Menschen mit Gehbehinderung steigen am besten vorne ein. So kann

das Fahrpersonal Sie besser sehen, die Türe länger offen lassen oder Ihnen gegebenenfalls helfen.

- In stufenfreien Trams hat es bei der dritten Türe von vorne Plätze für Menschen im Rollstuhl.
- Drücken Sie die blaue Rollstuhltaste, wenn Sie mehr Zeit oder Hilfe zum Ein-/Aussteigen benötigen.
- Die Haltestellen sind bis auf wenige Ausnahmen stufenfrei ausgebaut. Der Plan auf der Rückseite zeigt, an welchen nicht stufenfreien Haltestellen Sie Hilfe vom Fahrpersonal bekommen oder einen Shuttle anfordern müssen.

**Stufenfreiheit Bus**

- Menschen mit Gehbehinderungen oder im Rollstuhl können Busse grund-

sätzlich benutzen. Auch bei absenk- baren Bussen verbleibt eine Stufe beim Einstieg. Ausnahmen: Auf den Linien 137, 533, 534 und 871 fahren Busse, die nicht geeignet sind für Menschen im Rollstuhl.

- Personen mit Gehbehinderungen steigen am besten vorne ein. So kann das Fahrpersonal Sie besser sehen, die Türe länger offen lassen oder Ihnen gegebenenfalls helfen.
- An der zweiten Türe von vorne können Rampen für Rollstühle ausgeklappt werden. Dort befinden sich auch die Rollstuhlplätze. Das Fahrpersonal hilft beim Ein-/Aussteigen.
- Drücken Sie die blaue Rollstuhltaste, wenn Sie mehr Zeit oder Hilfe zum Ein-/Aussteigen benötigen.

- Die Höhe der Stufe ist je nach Haltestelle unterschiedlich. Menschen im Rollstuhl können an einigen Haltestellen selbstständig ein- oder aussteigen. Mit der Verbindungsabfrage erfahren Sie, an welcher Haltestelle Sie Hilfe durch das Fahrpersonal in Anspruch nehmen (ohne Voranmeldung) oder einen Shuttle (mit Voranmeldung) anfordern können.

**Stufenfreiheit Schiffe**

- Auf allen Kursschiffen auf dem Zürichsee können Menschen im Rollstuhl in der 2. Klasse mitfahren. Der Rollstuhl darf aber nicht breiter als 80 cm sein.
- Die Zugänge zu den Limmatbooten sind nicht stufenfrei.

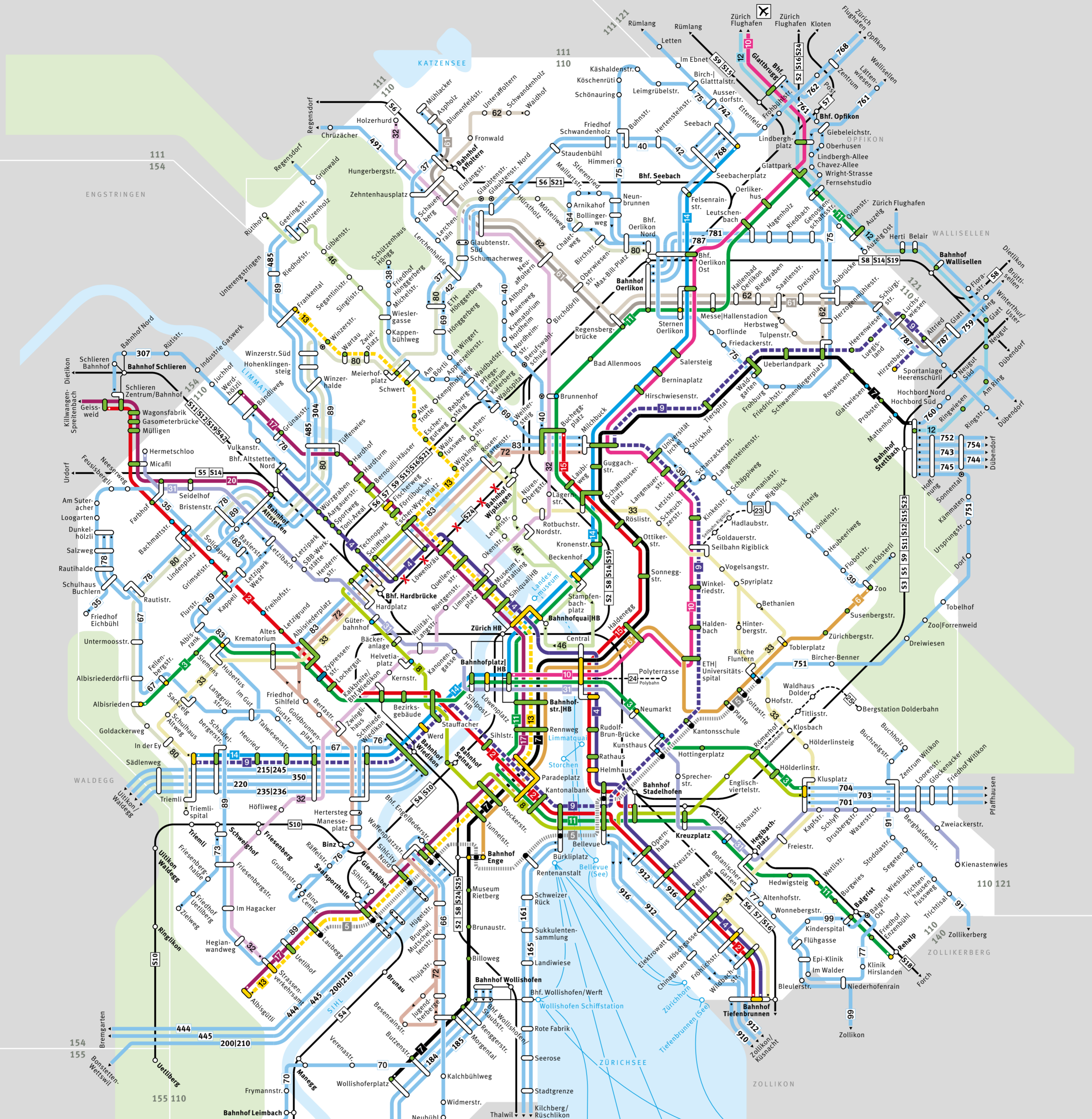
**Shuttle**

- Shuttles ersetzen für Menschen im Rollstuhl einen Teil der ÖV-Reise.
- Die Shuttles verkehren auf Verbindungen, die nicht rollstuhlgängig sind und für die keine alternative Reisemöglichkeit besteht.
- Eine Anmeldung ist bis zu zwei Stunden vor Abfahrt beim SBB Contact Center Handicap (Tel. 0800 007 102) möglich.
- Mehr Informationen unter [www.zvv.ch/shuttle](http://www.zvv.ch/shuttle)

**Weiterführende Informationen**

- Mehr Informationen zum hindernisfreien Reisen unter [www.zvv.ch/hindernisfrei](http://www.zvv.ch/hindernisfrei)





<p><b>Tram und Bus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Alle Trams und Busse haben Niederflureinstiege.</li> <li>— In der Regel hat jedes zweite Tram Niederflureinstiege.</li> <li>— Die Fahrzeuge der Linie 5 eignen sich nicht für Menschen mit Gehbehinderungen oder im Rollstuhl.</li> </ul> <p>— Ausnahmen bei Störungen vorbehalten          — Detailinformationen im Online-Fahrplan oder unter <a href="http://www.zvv.ch/handicap">www.zvv.ch/handicap</a>          — Aktuelle Informationen bei ZVV-Contact (Tel. 0800 988 988)</p>	<p><b>Tramhaltestellen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Selber ein-/aussteigen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stufenfreier Zugang zur Haltestelle</li> <li>– Stufenfreies Einsteigen in das Tram (teilweise nur jedes zweite Tram geeignet)</li> </ul> </li> <li>♿ Kennzeichnung in Verbindungsabfragen</li> <li>● <b>Mit Hilfe Fahrpersonal ein-/aussteigen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stufenfreier Zugang zur Haltestelle</li> <li>– Spalt und/oder Höhendifferenz zwischen Fahrzeug und Haltestelle bis 20 cm</li> <li>– Bei Bedarf: Einstiegshilfe durch Fahrpersonal (Einsatz Faltrappe bei Türe 3)</li> </ul> </li> <li>♿ Kennzeichnung in Verbindungsabfragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Verbindung nicht rollstuhlgängig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Grosse Höhendifferenz zwischen Haltestelle und Fahrzeug</li> <li>– Bitte weichen Sie auf andere Verbindungen aus. Informationen dazu finden Sie in der Verbindungsabfrage.</li> </ul> </li> <li>♿ Kennzeichnung in Verbindungsabfragen</li> <li>● <b>Shuttledienst nutzen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Haltestelle oder Fahrzeug nur über Stufen zugänglich</li> <li>– Menschen im Rollstuhl können via SBB Contact Center Handicap einen Shuttle anfordern</li> </ul> </li> <li>♿ Kennzeichnung in Verbindungsabfragen</li> </ul> <p>○ Bitte Verbindungsabfrage nutzen</p>
--	--	---

© ZVV/VBZ, Gültig ab 1. Januar 2024

**Verbindungsabfrage**

- Finden Sie Ihre Verbindung im Online-Fahrplan ([www.zvv.ch/fahrplan](http://www.zvv.ch/fahrplan)) oder mit der ZVV-App.
- Im Online-Fahrplan kann man nach stufenfreien Verbindungen suchen. Die Funktion finden Sie unter «Erweiterte Suche».
- Die Umsteigezeiten im Online-Fahrplan können für Menschen mit Gehbehinderungen gegebenenfalls zu kurz sein. Unter «Erweiterte Suche» können Sie die Umsteigezeiten verlängern.
- Beachten Sie, dass bei längeren Umsteigezeiten gewisse Verbindungen nicht mehr angezeigt werden oder sich die Reiseroute ändern kann.
- Die ZVV-App ist gratis erhältlich unter [www.zvv.ch/app](http://www.zvv.ch/app).

**Ticketkauf**

- Am einfachsten kaufen Sie Einzeltickets und Multikarten mit der ZVV-App ([www.zvv.ch/app](http://www.zvv.ch/app)).
- Unter [www.zvv.ch/tickets](http://www.zvv.ch/tickets) können Sie von zu Hause aus ZVV-Tickets kaufen und ausdrucken.
- Tickets können bei ZVV-Contact bestellt werden. Sie werden Ihnen per Post zugestellt.
- Sie können Ihr Ticket auch am Ticketautomaten, an den Verkaufsstellen oder beim Chauffeur im Regionalbus kaufen.
- Informationen über Vergünstigungen für Reisende mit Behinderung finden Sie unter [www.zvv.ch/behindertenausweis](http://www.zvv.ch/behindertenausweis).

**Ticketautomat**

- Sie können sich beim Ticketkauf an allen ZVV-Automaten per Telefon helfen lassen. Bitte wählen Sie hierzu die Telefonnummer am Automaten. Das Support-Personal übernimmt die Bedienung des Automaten und begleitet den Ticketkauf aus der Zentrale.
- Der Automat bietet eine spezielle Funktion für Menschen mit Sehbehinderung. Dabei werden die vier meistverkauften Tickets auf dem Bildschirm vergrößert dargestellt. Zusätzlich kann der Automat den Anzeigetext bei Bedarf vorlesen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [www.zvv.ch/4qm](http://www.zvv.ch/4qm).

**Informationen in den Fahrzeugen**

- Menschen mit Sehbehinderungen können die Reiseinformationen dank Lautsprecherdurchsagen in fast allen Fahrzeugen hören.
- Menschen mit Hörbehinderungen können die Reiseinformationen an Bildschirmen in fast allen Fahrzeugen sehen.
- Weitere Informationen für Menschen mit Seh- oder Hörbehinderung finden Sie unter [www.zvv.ch/hindernisfrei](http://www.zvv.ch/hindernisfrei)

**Weitere Auskünfte**

- SBB Contact Center Handicap: Gratis Informationen zum Bahnfahren und zur Barrierefreiheit der Bahnhöfe, Tel. 0800 007 102 (von 5 bis 24 Uhr), [www.sbb.ch/handicap](http://www.sbb.ch/handicap)
- Hindernisfreies Angebot Turbo: [www.turbo.ch/handicap](http://www.turbo.ch/handicap)

**Kundendienst ZVV-Contact**  
 Telefon 0800 988 988  
 Täglich von 6 bis 22 Uhr unter Post ZVV-Contact, Postfach, 8040 Zürich

