



**Josef Schmid**  
2. Bürgermeister  
Leiter des Referats für  
Arbeit und Wirtschaft

- I. Herrn Stadtrat Richard Quaas  
CSU-Fraktion, Rathaus

Rathaus

Datum  
14.01.2015

**MVG-Störungsmeldungen auch in Fremdsprache!  
Wenigstens Englisch müsste möglich sein!**

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO von Herrn Stadtrat Richard Quaas vom 14.11.2014,  
eingegangen am 14.11.2014

Sehr geehrter Herr Stadtrat Quaas,

in Ihrer Anfrage vom 14.11.2014 führten Sie als Begründung aus:

„Die aufgrund eines Feuerwehreinsatzes ausgelöste Betriebsstörung der U-Bahnlinien 3 und 6 am 13. November 2014 im Berufsverkehr am frühen Abend zwang Fahrgäste auf beiden Linien, wie schon am 16.10.2014 teils erhebliche Fußmärsche entlang der Ludwig-, Leopold- und Ungererstraße, bzw. dem Scheidplatz auf sich zu nehmen. In den U-Bahnhöfen wurde die Betriebsstörung auf den elektronischen Anzeigetafeln angezeigt und über Lautsprecher bekannt gegeben. Für die kundigen Münchnerinnen und Münchner war die Situation auf den Bahnsteigen, wo die U-Bahnen vorübergehend geendet haben, klar und die Informationen weitgehend verständlich. Bei beiden Betriebsstörungen konnte ich aber beobachten, dass viele fremdsprachige, ausländische Besucher und Gäste vollkommen hilflos der Situation gegenüberstanden, weil sie die deutschen Ansagen weder lesen, noch verstehen konnten. Sie waren auf die Hilfe von anderen Fahrgästen angewiesen, wobei gerade Menschen aus asiatischen Ländern wegen ihrer anerzogenen Zurückhaltung damit offensichtliche Probleme hatten.

Im Gegensatz zur Münchner S-Bahn gibt es bei der U-Bahn, aber auch in den anderen MVG-Verkehrsmitteln, wohl keine fremdsprachigen Durchsagen oder Störungsmeldungen, nicht einmal in Englisch.“

Herzog-Wilhelm-Str. 15  
80331 München  
Telefon:(089) 233-22607  
Telefax:(089) 233-27651

Die in Ihrer Anfrage gestellten Fragen können anhand einer Stellungnahme der Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) wie folgt beantwortet werden:

**Frage 1:** Warum werden bei den MVG-Verkehrsmitteln, im Gegensatz zur Münchner S-Bahn, zentrale betriebliche Durchsagen und elektronische Anzeigen bei Störungen, aber auch sonst, neben Deutsch, nicht wenigstens in einer Fremdsprache, wo sich zuvorderst dann Englisch anbietet, angeboten?

**Antwort der MVG:**

„Es ist nicht zutreffend, dass es bei der MVG keine zweisprachigen Informationen gibt. An den zentralen Umsteigepunkten Hauptbahnhof, Karlsplatz (Stachus), Marienplatz, Odeonsplatz und Sendlinger Tor sowie an den beiden U-Bahnhöfen Messestadt West und Ost werden die Fahrgäste in den Verkehrsmitteln der MVG in Deutsch und Englisch über den nächsten Halt und die Umsteigemöglichkeit zu U- und S-Bahn informiert. Bei geplanten Maßnahmen wie beispielsweise Tram-Baustellen werden die Fahrgäste zum einen über zweisprachige Folder und Aushänge, aber auch über zweisprachige Sonderdurchsagen in den Fahrzeugen informiert. Dass die Information dabei so lang wie nötig, aber so kurz wie möglich sein muss, versteht sich bei einer durchschnittlichen Fahrzeit von meist unter 1 Minute bis zur nächsten Haltestelle von selbst. Bei großen internationalen Messen wurden in den U-Bahnen auch speziell geschulte Kräfte eingesetzt, die die Fahrgäste auf Englisch informieren.“

**Frage 2:** Lassen sich bei künftigen Betriebsstörungen kurzfristig zumindest Durchsagen auf Englisch realisieren und wenn ja, wie schnell?

**Antwort der MVG:**

Dies ist bei geplanten „Störungen“ (Baustellen u. ä.) in vielen Fällen bereits heute schon so. Bei einer notwendigen Bahnhofsevakuierung, z.B. im Falle einer Rauchentwicklung bzw. eines Brandes, erfolgen die Räumungsdurchsagen im Bahnhofsgebäude ebenfalls auf Deutsch und Englisch. Bei plötzlich auftretenden Störungen werden unsere Fahrgäste durch die Fahrerinnen und Fahrer, durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des MVG Betriebszentrums sowie ggf. durch den Kundenservice vor Ort informiert. Diese Kolleginnen und Kollegen verfügen über umfangreiches betriebliches Fachwissen, jedoch in vielen Fällen nicht über fundierte Englischkenntnisse. Abhängig von den Kenntnissen erfolgen Informationen teilweise auch auf Englisch, es ist aber kein Standard.

**Frage 3:** Wenn nein, warum nicht, wenn das offenbar bei der S-Bahn kein Problem ist?

**Antwort der MVG:**

„Die MVG arbeitet permanent an der Verbesserung ihrer Fahrgastinformation, sowohl im normalen als auch im gestörten Betriebsablauf. Dabei wird selbstverständlich auch geprüft, wo und wie eine zweisprachige Information - sowohl akustisch wie auch optisch - möglich und sinnvollerweise einzusetzen ist.“

**Frage 4:** Lassen sich die elektronischen Anzeigen in Bahnhöfen und an Haltestellen so programmieren, dass im Wechsel Störungsmeldungen in Deutsch und in Englisch angezeigt werden können und wenn ja, wie schnell lässt sich das umsetzen?

**Antwort der MVG:**

„Die Lauftexte auf den elektronischen Anzeigern in U-Bahnhöfen und an Haltestellen werden im akuten Störfall ebenfalls durch das MVG Betriebszentrum generiert und angestoßen. Eine Möglichkeit der automatisierten Ausgabe wird derzeit geprüft. Hieraus könnten sich mittelfristig Verbesserungen ergeben. Allerdings muss dabei genau hinterfragt werden, ob und wo zweisprachige Lauftexte gegebenenfalls sinnvoll sind. Denn der Lauftext auf diesen Medien dient der schnellen und kurzen Information. Bei Ergänzung einer zweiten Sprache muss sich zwingend die Gesamt-Informationsmenge reduzieren - auf Kosten der Verständlichkeit und des Nutzens für den deutsch- wie englischsprachigen Fahrgast.“

**Frage 5:** Wenn nein, warum wurde darauf nicht bei der Beschaffung geachtet und lässt sich das ggf. nachrüsten?

**Antwort der MVG:**

„Derzeit bietet die MVG ihren Kunden auf über 1.300 stationären elektronischen Anzeigern die Abfahrtszeiten von U-Bahn, Bus und Tram in Echtzeit an. Ein Großteil dieser Anzeiger informiert die Kunden mit einem Lauftext über Störungen im Betriebsablauf. Der Umfang der Funktionalitäten hängt dabei zum einen von der Gerätegeneration, zum anderen auch von der Finanzierbarkeit ab. Bei Neubeschaffungen setzen wir auf die Ausgewogenheit von umfassender Funktionalität und Finanzierbarkeit. Um beispielsweise nach dem Auslaufen der staatlichen Förderung von Dynamischen Anzeigern an der Oberfläche den weiteren Ausbau finanzieren und damit den Kunden an möglichst vielen Haltestellen Echtzeitdaten anbieten zu können, wurde eine Anzeigergeneration beschafft, die deutlich kostengünstiger ist, deren Funktionalitäten dafür aber auch eingeschränkt sind.“

Ich hoffe, dass ich Ihre Fragen hiermit zufriedenstellend beantworten konnte.

Mit freundlichen Grüßen

**II. Abdruck von I.**

an das Direktorium-HA II/V 1  
an RS/BW

Per Hauspost  
An die Stadtwerke München GmbH/VB

jeweils z.K.

**III. Wv. FB V**

Netzlaufwerke/allgemein/FB\_V/swm/3 Gremien/1 Stadt/1 Stadtrat/3 Anfragen/CSU/Quaas/14114\_MVG-

Störungsmeldungen auch in Fremdsprachen!\_Antwortschreiben.odt

Josef Schmid