



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

- I. Frau Stadträtin Beatrix Burkhardt  
Frau Stadträtin Heike Kainz  
Frau Stadträtin Sabine Pfeiler  
CSU-Fraktion

Rathaus

Datum  
09.09.2015

### **Information bei U- und S-Bahn Störungen**

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO vom 06.08.2015, eingegangen am 06.08.2015

Sehr geehrte Damen,

in Ihrer Anfrage vom 06.08.2015 führten Sie als Begründung aus:

„In den letzten Wochen sind wiederholt Störungen im U- und S-Bahnbereich aufgetreten oder es wurden dauerhafte Umleitungen vorgenommen. Hinweise über diese Störungen erfolgten entweder durch mündliche Durchsagen oder entsprechende Ticker auf Anzeigetafeln. All diese Informationen erfolgten aber ausschließlich auf Deutsch. Gerade bei den erheblichen Störungen am Montag zeigte sich aber, dass Touristen damit völlig überfordert waren.“

Anhand von Stellungnahmen der Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) und der DB Station & Service AG kann Ihre Frage wie folgt beantwortet werden:

#### **Frage :**

Können Störungen oder dauerhafte Baustellen mit entsprechenden Fahrplanänderungen und Informationen sowohl bei Durchsagen als auch bei Anzeigetafeln sowohl in Deutsch als auch in Englisch erfolgen?

#### **Antwort der MVG:**

„Die Beantwortung der MVG erfolgt ausschließlich für die U-Bahn. Eine Beantwortung für die S-Bahn fällt in die Zuständigkeit der Deutschen Bahn. Bereits heute werden bei der MVG zweisprachige Informationen durchgeführt. Bei geplanten Maßnahmen wie beispielsweise Tram- oder U-Bahnbaustellen werden die Fahrgäste zum einen über zweisprachige Folder und Aushänge aber auch teilweise über zweisprachige Sonderdurchsagen in den Fahrzeugen informiert. Dass die Information dabei so lang wie nötig, aber so kurz wie möglich sein muss,

Herzog-Wilhelm-Str. 15  
80331 München  
Telefon: 089 233-22669  
Telefax: 089 233-21136

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 Hostessen eingesetzt, die die Fahrgäste auf Englisch informieren.

Auch bei einer notwendigen Bahnhofsevakuation, z. B. im Falle einer Rauchentwicklung bzw. eines Brandes, erfolgen die Räumungsdurchsagen im Bahnhofsgebäude ebenfalls in Deutsch und Englisch. Bei ungeplanten 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 leider nicht über fundierte Englischkenntnisse. Abhängig von den Kenntnissen erfolgen Informationen über Lautsprecherdurchsagen und auch auf elektronischen Anzeigern in den U-Bahnhöfen teilweise auch auf Englisch, es ist aber kein Standard. Derzeit werden automatisierte Ausgaben über IT-Systeme geprüft. Hieraus könnten sich mittelfristig Verbesserungen ergeben.“

**Antwort der DB Station & Service AG:**

Das derzeitige System DEFAS, das Beschallungssystem für den Bereich München, hat im Moment noch nicht die technischen Voraussetzungen, um Ansagen in englischer Sprache auszugeben. Dies wird mit einer entsprechenden Softwareanpassung behoben. Eine zeitliche Umsetzung dieses Projektes kann von der DB Station & Service AG jedoch derzeit noch nicht mitgeteilt werden.

Ich hoffe, dass ich Ihre Frage hiermit 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

An die DB Station & Service AG  
Bayerstraße 10a  
80335 München

jeweils z.K.

**III. Wv. FB V**

Netzlaufwerke/allgemein/FB\_V/swm/3 Gremien/1 Stadt/1 Stadtrat/3 Anfragen/CSU/365\_Information bei U- und S-Bahn Störungen\_Antwortschreiben.odt

Kurt Kapp  
stv. Leiter des Referats für Arbeit und Wirtschaft