



Landeshauptstadt München, Mobilitätsreferat  
80313 München

---

An den Vorsitzenden  
des Bezirksausschusses 22  
Aubing-Lochhausen-Langwied  
Herrn Sebastian Kriesel  
Landsberger Straße 486

81241 München

**MOR-GB1.1**

Strategie  
Strategische Mobilitätsplanung

Öffentlicher Verkehr

Datum  
19.01.2022

### **Verbesserung der Fahrgastinformation bei Betriebsstörungen der S-Bahn**

BA-Antrags-Nr. 20-26 / B 03271 des Bezirksausschusses des Stadtbezirkes 22 - Aubing-Lochhausen-Langwied vom 17.11.2021

Sehr geehrter Herr Kriesel,

gemäß o.g. BA-Antrag fordern Sie eine Verbesserung der Fahrgastinformationen bei Betriebsstörungen der S-Bahn.

Es handelt sich um eine laufende Angelegenheit im Sinne des Art. 37 Abs. 1 Nr. 1 der Gemeindeordnung. Zuständig ist daher der Oberbürgermeister, der das Mobilitätsreferat mit der Beantwortung beauftragt hat.

Hierzu haben wir die Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH (BEG) um Stellungnahme gebeten, die uns zu Ihren Fragen Folgendes mitteilte:

#### **„Wie verläuft der Informationsweg von der Störungsstelle bis zum betroffenen Fahrgast genau und welche Stellen sind dort eingebunden?“**

Die Verkehrsunternehmen sind besonders im Störfall aufgefordert, für eine funktionierende Fahrgastinformation zu sorgen. Zu diesem Zweck hat die S-Bahn München sogenannte Störfallkonzepte und Entlastungsprogramme entwickelt, um bei Störungen z. B. auf der Stammstrecke die Bedienung der Außenstrecken mit der dazugehörigen Fahrgastinformation zu gewährleisten.

Der Informationsverlauf im Falle eines Störfalls ist in der Regel vielschichtig und die dazugehörigen Prozesse komplex, da viele Stellen involviert sind und zusammenarbeiten müssen - z. B.: die Betriebszentrale (BZ) der DB Netz AG, von der DB Station & Service AG etwa die 3S Zentrale und das Ansagezentrum, die Leitstelle der S-Bahn München und ggf. weitere Stellen von MVV bzw. MVG sowie ggf. Busunternehmen für den Schienenersatzverkehr oder Busnotverkehr.

Der Störfallablauf gliedert sich in mehrere Phasen, abhängig vom Ausmaß der jeweiligen Störung. Zu Beginn der Störung erfolgt die Meldung des Störfalls an die Leitstelle der S-Bahn München. Der Fahrgast bekommt hier, sofern bekannt, erste allgemeine Informationen zum Störfall. Das Ausrufen des Störfalls und die Entscheidung über die Einführung eines bestimmten Störfallkonzeptes wird seitens des Schichtleiters der Leitstelle allen internen Beteiligten bekannt gegeben. Nachdem die Einführungsphase, in der dem Fahrgast bereits zugbezogene Informationen vermittelt wurden, beendet ist, läuft der Störfall stabilisiert weiter, bis er aufgehoben wird und die Überleitung in den Regelbetrieb eintritt (Dauer situationsabhängig). Die Kommunikation gegenüber den Reisenden erfolgt auf Grundlage einer Störfall-Kommunikationsmatrix mit jedem Störfall zugeordneten Ansagehinweisen sowie weiteren Weisungen durch Triebfahrzeugführer, örtliche Aufsicht, Reisendenlenker, das Ansagezentrum usw.

Bei den am Bahnsteig Aubing angezeigten Texten, die während des durch eine Weichenstörung verursachten Störfalls am 04.11.2021 zur Anwendung kamen, handelt es sich um sogenannte „formatfüllende Anzeigen“. Diese sind der Informationslage zu diesem Zeitpunkt entsprechend noch ohne Angabe von fallbezogenen Einzelheiten und werden vom Eisenbahnverkehrsunternehmen in Abstimmung mit der DB Station & Service insbesondere am Anfang des Störfalls verwendet, bis nach Aufklärung der Situation entschieden werden kann, welches Störfallkonzept gefahren wird und wie dementsprechend die nächsten Züge fahren werden. Sobald dies feststeht, wechselt DB Station & Service von der formatfüllenden Anzeige auf die Standardanzeige, die zugscharfe Fahrgastinformationen und Echtzeitangaben beinhaltet.

### **Mit welcher Zeitdauer ist im Einzelnen zu rechnen?**

Kleinere Betriebsstörungen führen zu Verspätungen, die über die Echtzeit sofort beauskunftet werden können. In diesem Fall gibt es für den Fahrgast praktisch keinen spürbaren Zeitverzug der Verspätungsinformation. Zeitverzug entsteht vor allem dann, wenn die Ursache bzw. die Folge der Störung zunächst noch unbekannt ist, so dass eine Abschätzung der Dauer der Störungsbeseitigung noch nicht erfolgen kann.

Zu Beginn der Störung sind dann die o.g. Stellen involviert, die sich absprechen und die Lage koordinieren müssen. Dies kann abhängig von der Situation zu zeitlichen Verzögerungen führen. Im ungünstigen Fall können über 20 Minuten vergehen, bis die Leitstelle der S-Bahn München in Abstimmung mit DB Netz entscheiden kann, wie die einzelnen Züge fahren, und diese Information über das Kommunikationssystem in alle einzelnen Ausgabekanäle gespielt wird.

## **Warum erfolgt keine Aufklärung zu alternativen Fahrwegen vor Ort?**

Selbstverständlich erwartet die BEG, dass die Fahrgäste bei Störfällen sowohl an den Stationen als auch im Fahrzeug umgehend informiert werden und auch Informationen zu adäquaten Reisealternativen erhalten. Die Triebfahrzeugführer erhalten im Großstörungsfall allerdings nur sehr kurzfristig die Informationen darüber, welche Linienführung zur Anwendung kommt, und können die Information daher selten frühzeitig an die Fahrgäste weitergeben. Bei den Großstörungen gelingt es außerdem bisher nicht, den tatsächlichen Betrieb automatisiert, vollständig und konsistent in die Auskunftsmedien an den Bahnhöfen zu bringen. Hier sind aktuell noch manuelle Versorgungen der Anzeiger mit Informationen notwendig. Bei diesen Eingriffen, die im Falle eines großen Störfalls mehrere oder sogar alle S-Bahn-Linien betreffen, kommt das System sehr schnell an seine Grenzen. Wir gehen davon aus, dass erst mit der Einführung des neuen Reisendeninformationssystems IRIS+ bei den Anzeigern an den Bahnhöfen durch die DB Station & Service eine konsistente Fahrgastinformation auf allen Kanälen erreicht wird, einschließlich des Bahnsteigs, da dies mit einem hohen Automatisierungsgrad der Abläufe einhergeht und somit die Fehlerquelle der manuellen Prozesse minimiert wird (Inbetriebnahme voraussichtlich erstes Quartal 2023). So werden beispielsweise die Anzeiger an den Stationen im Störfall nicht mehr nur den Sollfahrplan bzw. einen Hinweistext, sondern tatsächliche Prognosen für die nächsten Züge anzeigen können.

## **Welche Schritte zur Qualitätssicherung werden von der BEG im Einzelnen unternommen?**

Im Rahmen unseres Qualitätsmanagements beobachten wir die Situation bei der S-Bahn München kontinuierlich und stehen dazu mit DB Regio, DB Netz und DB Station & Service in permanentem Kontakt – sowohl auf Geschäftsführungsebene als auch auf Arbeitsebene. Es werden mögliche Maßnahmen zur Stabilisierung der Betriebslage diskutiert, deren primäres Ziel es nicht nur ist, den Betrieb schnellstmöglich zu stabilisieren, sondern auch eine hohe Verlässlichkeit des Betriebs für die Fahrgäste sowie auch eine offene Kommunikation der betrieblichen Einschränkungen gegenüber den Fahrgästen zu gewährleisten. Darüber hinaus kürzen wir unsere Zahlungen an die S-Bahn München, wenn die von uns geforderten Pünktlichkeitswerte nicht erreicht werden. Für ausgefallene Züge erhält die S-Bahn München selbstverständlich keinen finanziellen Ausgleich. Damit wollen wir die S-Bahn München veranlassen, alles zu unternehmen, um eine höhere Betriebsqualität zu erreichen. In regelmäßig stattfindenden Gesprächen machen wir gegenüber den Verantwortlichen bei DB Station & Service, DB Netz und den Verkehrsunternehmen immer wieder deutlich, dass wir Maßnahmen zur Verbesserung der Fahrgastinformation erwarten und arbeiten intensiv mit den Zuständigen zusammen, um eine strukturelle Verbesserung zu erreichen. Der Freistaat Bayern und die BEG engagieren sich seit Jahren auch finanziell für eine Verbesserung der Fahrgastinformationen in Bayern, beispielsweise durch die Förderung entsprechender Informations- und Auskunftssysteme.

Die technische Instandhaltung der Anzeiger an den Stationen liegt in der direkten Verantwortung des Bundesunternehmens DB Station & Service AG.

Diese hat zugesagt, die Fahrgäste an den Stationen zukünftig in erster Linie auf Basis der im zentralen Auskunftssystem der DB (RIS) vorliegenden Daten zu informieren und die manuelle Bedienung der Anzeigen und Lautsprecheranlagen an den Bahnhöfen auf ein Minimum zu reduzieren.

Diese Maßnahme dient einerseits dazu, die Konsistenz der Informationen am Bahnsteig z. B. im Vergleich zum München Navigator der S-Bahn, dem DB Navigator und der Bayern-Fahrplan App der BEG zu erhöhen und soll andererseits das Personal in den Ansagezentren insbesondere während größerer Betriebsstörungen entlasten und somit eine zügige Weitergabe der verfügbaren Informationen sicherstellen.“

Wir hoffen, dass Ihr Antrag damit zufriedenstellend beantwortet werden konnte und möchten uns für Ihr Engagement im Interesse der Bürgerinnen und Bürger bedanken.

Mit freundlichen Grüßen

gez.  
MOR-GB1.11