



I. An die
FDP-Stadtratsfraktion

Rathaus

Datum
26.05.2020

**Durchsagen und Anzeigen für außerplanmäßige Ereignisse im ÖPNV zusätzlich in
englischer Sprache**

Antrag Nr. 14-20 / A 06495 von der FDP Stadtratsfraktion vom 13.01.2020, eingegangen am
13.01.2020

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem o.g. Antrag forderten Sie, dass bei der S-Bahn, U-Bahn, Trambahn wie auch im
Stadtbusverkehr in München Durchsagen und Anzeigen für außerplanmäßige Ereignisse
zusätzlich in englischer Sprache zu erfolgen haben.

Hierzu haben wir der Intention Ihres Antrages entsprechend Stellungnahmen der Münchner
Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) wie auch der DB Regio AG erbeten.

Ihr Einverständnis vorausgesetzt, teilen wir Ihnen auf diesem Wege zu Ihrem Antrag
Folgendes mit:

„Geschäftsbereich der MVG:

Der MVG als Verkehrsunternehmen in einer Großstadt mit internationalem Publikum ist
bewusst, dass die Information ihrer Fahrgäste möglichst zweisprachig erfolgen sollte – vor
allem bei außerplanmäßigen Ereignissen. In vielen Fällen ist das bereits heute schon so.

Bei planbaren Störungen wie beispielsweise Baustellen bieten wir unseren Fahrgästen heute
bereits in den meisten Fällen Informationen auf Deutsch und in Englisch – sowohl in den
entsprechenden Informationsfoldern als auch auf den Aushängen an den betroffenen
Haltestellen (die zudem auch auf unserer Internetseite mvg.de zur Verfügung stehen) sowie in
den Durchsagen in den Fahrzeugen im Zulauf auf die Baumaßnahme.

Im aktuellen Störfall ist eine zweisprachige Information derzeit leider noch nicht möglich.

Das hat verschiedenen Gründe:

So werden aktuelle Durchsagen in den Fahrzeugen von unseren Fahrerinnen und Fahrern gemacht. In Einzelfällen informieren sie zweisprachig. Da aber Fremdsprachenkenntnisse kein Einstellungskriterium für unsere Fahrerinnen und Fahrer sind, können wir eine Störungsdurchsage in Deutsch und in Englisch nicht voraussetzen. Das gleiche gilt für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres MVG Betriebszentrums.

Dazu kommt:

Bei zu langen oder zu häufigen Durchsagen fühlen sich unsere Fahrgäste schnell auch gestört. Frequenz und Textlänge müssen also wohldosiert sein. Die Lauftexte auf unseren elektronischen Anzeigern sind teils von der Zeichenzahl beschränkt. Zudem halten wir die Texte dort bewusst kurz, damit die Fahrgäste in der kurzen Wartezeit den Inhalt auch in Gänze erfassen können. Bei der Ergänzung um eine weitere Sprache würde sich der Informationsgehalt entsprechend verringern.

Bei planbaren Störungen informiert die MVG also bereits heute schon zweisprachig, für den aktuellen Störfall arbeiten wir daran, zweisprachige Durchsagen auf technischem Wege grundsätzlich möglich zu machen.

Geschäftsbereich der DB Regio AG und der DB Station & Service AG:

Die Kommunikation von außerplanmäßigen Ereignissen – also Störungen des Betriebsablaufs und sich dadurch ergebende Abweichungen vom Regelfahrplan – findet über unterschiedliche Kanäle statt.

Diese unterscheiden sich im Kern in „Fahrgastinformation mobil/online“, „Fahrgastinformation im Zug“ und „Fahrgastinformation im Bahnhof/am Bahnsteig“ und werden jeweils textuell/visuell oder akustisch ausgegeben.

Trotz identischer Informationsgrundlage variieren die technischen Möglichkeiten und machen eine Differenzierung der Fahrgastinformation notwendig:

1. Fahrgastinformation mobil/online

- Textuell/visuell:
Alle Verbindungsauskünfte erfolgen je nach Spracheinstellung der Apps auch in Englisch.

2. Fahrgastinformation im Zug

- Textuell/visuell:
In den modernisierten Fahrzeugen werden visuelle Informationen zu Störungen (Haltausfälle, geänderte Endhalte, Verspätungsprognosen, etc.) standardmäßig in Deutsch und Englisch ausgegeben.

- Akustisch:
Außerplanmäßige Ereignisse, die mit Vorlauf anstehen, können durch dafür explizit aufgenommene und in die Fahrgastinformationssysteme der Fahrzeuge aufgespielte englische Ansagen kommuniziert werden. Dies betrifft größere Baumaßnahmen und Sonderereignisse wie Großveranstaltungen, etc.

Ansagen im ad-hoc Fall, welche direkt im Zug durch den Triebfahrzeugführer oder von außen durch das „Kundeninformation-im-Störfall“-Team erfolgen, sind leider nur in deutscher Sprache möglich, da hier in der Regel keine vorgefertigten Textbausteine eingesetzt werden und das Personal kurzfristige Ansagen zeitlich und mehrsprachig nicht leisten kann. Insbesondere würden diese in der Innenstadt (Stammstrecke) durch die kurzen Haltabstände unterbrochen werden und somit keine gute Hilfestellung bieten.

3. Fahrgastinformation im Bahnhof/am Bahnsteig

- Textuell/visuell:
Auf den vorhandenen Anzeigern im Bahnhof/am Bahnsteig können visuelle Informationen aus Platzgründen nur in einer Sprache ausgegeben werden.
- Akustisch:
Mit einer aktuell laufenden Umstellung auf eine neue Technik können Standardansagen zu Gleiswechsel, Zugausfall und Verspätung auch auf Englisch ausgegeben werden.

Analog zu den ad-hoc Ansagen im Zug gilt auch hier, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Ansagezentrum der DB Station & Service AG situativ individuelle und spontane Ansagen am Bahnsteig nicht mehrsprachig umsetzen können. Aufgrund der bereits o.g. technischen und kapazitiven Rahmenbedingungen sind Ad-hoc Ansagen im Zug und am Bahnsteig mehrsprachig aktuell leider nicht umsetzbar. Jedoch wird am Bahnsteig über „Standard“-Fälle mit dem Einsatz neuer Technologien künftig auch in Englisch informiert. Ebenso soll perspektivisch für künftig eingesetzte „Text-To-Speech“-Technologien, also die automatisierte Sprachausgabe auf Basis eingegebener Texte, eine Übersetzungsfunktion entwickelt werden. Ein zeitlicher Horizont ist aktuell allerdings noch nicht eingrenzbar.“

Um Kenntnisnahme von den vorstehenden Ausführungen der MVG und der DB Regio AG wird gebeten. Wir gehen davon aus, dass die Angelegenheit damit abgeschlossen ist.

Mit freundlichen Grüßen

II. Abdruck von I.

an das Direktorium-HA II/V 1

an RS/BW

per Mail an anlagen.ru@muenchen.de

per Hauspost

an die Stadtwerke München GmbH, Ressort Mobilität

jeweils z.K.

III. Vor Auslauf mit gesondertem Anschreiben an Hr. OB, mit der Bitte um Zustimmung.

IV. Wv. FB5

Netzlaufwerke/raw-ablage/FB5/SWM/3 Gremien/1 Stadt/1 Stadtrat/2 Antraege/FDP/6495_Antw.odt

Clemens Baumgärtner