



I.  
An die  
AfD

Rathaus

Datum  
06.09.2021

### **Auswahl und Sensibilisierung von Fahrkartenkontrolleuren der SWM**

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO

Anfrage Nr. 20-26 / F 00303 von der AfD vom 19.07.2021, eingegangen am 20.07.2021

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie stellten folgende Anfrage:

„Am 9.7.2021 wurde unten genannte Stadträtin am U-Bahnhof Silberhornstraße um 12.55 Uhr auf lautes Schreien einer Frau aufmerksam. Es handelte sich um eine Fahrkartenkontrolleurin in schwarzer Uniform, die auf einen ca. 10 Jahre alten blonden Jungen einschrie. Dieser kniete vor ihr und ihrem Kollegen am Boden. Der Bub war völlig verängstigt und weinte. Auf die Frage, was los sei, gab die Dame sich als Kontrolleurin zu erkennen und meinte, dass sich da niemand einmischen sollte.

Als Stadtrat verlangte ich Auskunft und fragte den Jungen, was passiert sei. Dieser war ohne Fahrschein unterwegs, wollte zu seinem kleinen Bruder und er meinte, er sei schon in der Schule in die Brust geboxt worden. Es sei der schlimmste Tag in seinem Leben und er brach wieder in Tränen aus, als die Kontrolleurin in anschrie, er solle mit den Lügengeschichten aufhören. Er sei davongefahren oder gerannt. Ein Kinderroller stand neben der Kontrolleurin. Sie sei bei der Verfolgung gestürzt und hätte sich das Knie kaputt gemacht. Die Kameras hätten alles aufgezeichnet und die Polizei käme jetzt und dann würde er schon sehen. Der Junge sagte, er hätte Angst vor der Polizei und er wolle nach Hause. Auf die Frage, ob er seine Eltern angerufen hätte, meinte er, die Kontrolleurin hätte seine Mutter anrufen sollen, dies hätte sie aber nicht getan. Der junge Kontrolleur stand wortlos daneben. Dann kam die U-Bahnwache, beruhigte die Kontrolleurin und sprach freundlich mit dem Jungen. Sie sagten, er müsse keine Angst haben. Die beiden U-Bahnwachen und die Kontrolleure nahmen den Jungen mit und entfernten sich vom Bahnsteig.

Diese Szene lässt starke Zweifel an der Eignung der Dame als Fahrkartenkontrolleurin aufkommen. Das war kein tragbarer Umgang mit minderjährigen Fahrgästen, egal, ob diese einen Fahrschein haben oder nicht. Das Kind war allein dieser Situation ausgesetzt und wurde dadurch traumatisiert. Es ist sicherzustellen, dass es nie wieder zu so einer Szene in der Öffentlichkeit kommt, so dass sich folgende Fragen hinsichtlich der Sensibilisierung der Fahrkartenkontrolleure stellen.“

Vorbemerkung der SWM/MVG: „Wir erlauben uns hier anzumerken, dass die Situation eskaliert ist, weil der Junge seinen Fahrausweis nicht vorzeigen wollte, mehrmals geflüchtet ist und ein Passant der Fahrscheinprüferin ein Bein gestellt hat. Hierbei ist die Mitarbeiterin hingefallen, hat sich verletzt und war deshalb sehr aufgeregt. Selbstverständlich werden hier, sobald die Mitarbeiterin aus dem Krankenstand zurück ist, entsprechende disziplinarische Maßnahmen erfolgen. Ein diesbezügliches Auftreten werden wir keinesfalls tolerieren.“

**Frage 1:**

Nach welchen Kriterien werden Fahrkartenkontrolleure eingestellt?

**Antwort der SWM/MVG:**

Folgende Kriterien werden im Stellenprofil gefordert:

- erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung ist wünschenswert
- Konfliktfähigkeit, Teamfähigkeit, Kommunikationsstärke
- sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- hohe gesundheitliche und psychische Belastbarkeit
- Interesse am ÖPNV und gute Kenntnisse der Haltestellen und Linien

**Frage 2:**

Wie werden die sozialen Kommunikationsfähigkeiten geprüft?

**Antwort der SWM/MVG:**

Mittels eines schriftlichen Tests sowie in persönlichen Auswahlgesprächen mit Führungskräften und professionellen Recruiter\*innen wird eine Vorauswahl getroffen. Während einer vierwöchigen Ausbildung wird festgestellt ob sich die Bewerber\*innen grundsätzlich eignen, anschließend sind die neuen Mitarbeiter\*innen festen Teamleiter\*innen zugeteilt. In der halbjährigen Probezeit erfolgt kontinuierlich der Austausch zwischen den jeweiligen Teamleiter\*innen sowie dem Leiter Prüfservice. Alle Prüfer\*innen nehmen in regelmäßigen Abständen verpflichtend an mehrtägigen Seminaren teil, die von ehemaligen Ausbilder\*innen des polizeipsychologischen Dienstes durchgeführt werden. Hier wird vor Allem das Miteinander im Team, als auch das Verhalten gegenüber Fahrgästen thematisiert.

**Frage 3:**

Welche Anweisungen erhalten die Kontrolleure zum Umgang mit Kunden?

**Antwort der SWM/MVG:**

Bereits während der Ausbildung werden alle Mitarbeiter\*innen des Prüfservice bezüglich Kundenorientierung geschult und insbesondere für den Umgang mit alten, gebrechlichen oder kranken Menschen sowie kleinen Kindern bzw. Minderjährigen sensibilisiert. Gerade das kundenorientierte Miteinander ist fester Bestandteil der Seminare mit den ehemaligen

Ausbilder\*innen des polizeipsychologischen Dienstes. Auch ein Seminar zu den rechtlichen Rahmenbedingungen erfolgt in Zusammenarbeit mit der Polizei.  
Auch in monatlichen Besprechungen mit den Teamleiter\*innen sowie bei regelmäßigen Besuchen der Führungskräfte bei den Teams werden die Mitarbeiter\*innen kontinuierlich zu den Themenfeldern Kundenorientierung, Sexismus und Rassismus sensibilisiert.

**Frage 4:**

Welche Anweisungen haben die Kontrolleure speziell für den Umgang mit minderjährigen Kindern, die ohne Eltern reisen?

**Antwort der SWM/MVG:**

Oft werden Kinder zu festen Zeiten von Eltern oder anderen Aufsichtspersonen an Haltestellen abgeholt, deshalb dürfen allein reisende Kinder in der Reisetätigkeit keinesfalls aufgehalten werden.

**Frage 5:**

Wie viele Zwischenfälle mit minderjährigen Kindern gab es in 2020 und 2021?

**Antwort der SWM/MVG:**

Außer diesem Vorgang sind uns keine weiteren Zwischenfälle mit Kindern bekannt.

**Frage 6:**

Wie wurde mit den Kindern verfahren; wie oft wurde die U-Bahnwache und wie oft die Polizei hinzugezogen? Wie oft wurden die Eltern zeitgleich informiert?

**Antwort der SWM/MVG:**

Siehe Antwort zu Frage 5.

Ich hoffe, dass Ihre Fragen hiermit zufriedenstellend beantwortet werden konnten.

Mit freundlichen Grüßen

**II. Vor Auslauf**

Per Mail  
an das Direktorium zur Freigabe.

**III. Abdruck von I. und II.**

an das Direktorium-HA II/V 1  
an RS/BW  
an das Mobilitätsreferat  
per mail an [anlagen.ru@muenchen.de](mailto:anlagen.ru@muenchen.de)  
z.K.

**IV. Wv. FB 5**

Gez.

Clemens Baumgärtner