



An den Vorsitzenden
des Bezirksausschusses 15
Trudering-Riem
Herrn Stefan Ziegler
Friedenstraße 40

81660 München

MOR-GB1.1

Strategie -
Stadtweite Gesamtkonzeption

Öffentliche, geteilte und
vernetzte Mobilität

Datum
06.09.2021

Wann endlich werden wartende S-Bahn-Fahrgäste in Störsituationen informiert?
BA-Antrags-Nr. 20-26 / B 02876 des Bezirksausschusses des Stadtbezirkes 15 - Trudering-
Riem vom 22.07.2021

Sehr geehrter Herr Ziegler,

gemäß o.g. BA-Antrag monieren Sie die Informationsweitergabe bei Störsituationen an
den S-Bahn-Stationen.

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 Folgendes mitteilte:

„Die Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH (BEG) plant, finanziert und kontrolliert den
Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Bayern. In dieser Funktion ist die BEG sehr daran
interessiert, dass die Leistungen der von ihr beauftragten Verkehrsunternehmen keinen Anlass
für Beanstandungen geben. Insofern ist die BEG stets dankbar für konkrete Hinweise auf
Störungen und Unregelmäßigkeiten, denen sie im Rahmen ihres Qualitätsmanagements
nachgehen kann.

Bezüglich der falschen Anzeigen und Durchsagen an den Bahnhöfen steht die BEG im
Gegensatz zur S-Bahn München GmbH in keinem direkten Vertragsverhältnis mit dem
Bahnhofsbetreiber DB Station & Service AG und kann daher auf die Qualität der
Fahrgastinformation an den Stationen nur mittelbar einwirken.

Die BEG hat daher der DB Station & Service AG die vorgebrachte Kritik zur Fahrgastinformation am Bahnhof Trudering am Nachmittag des 3. Juli 2021 geschildert und den Stationsbetreiber gebeten, die möglichen Fehlerursachen intern nachzuvollziehen.

Die nachfolgenden Aussagen basieren auf der Rückmeldung der DB Station&Service AG:

„Als Betreiber der Verkehrsstationen ist es für die DB Station & Service AG von hoher Wichtigkeit, ihre Kundinnen und Kunden bei jeder Fahrplanabweichung schnell und zuverlässig direkt am Bahnsteig zu informieren. Die Reisendeninformationssysteme an den Stationen sind abhängig von der Informationseingabe des jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmens (EVU). Der Anzeiger auf dem Bahnsteig wies zum genannten Zeitpunkt leider einen Kommunikationsfehler mit der Zentrale auf, sodass keine Informationen übermittelt werden konnten. Aufgrund einer Großstörung durch „Personen im Gleis“ auf dem betroffenen Streckenabschnitt kam es zu mehreren Verspätungen und Zugausfällen. Es ist bei größeren Zwischenfällen oder Ereignissen nicht immer möglich, von Anfang an den Umfang der Auswirkungen oder die Dauer einzuschätzen. Außerdem kann sich die Weitergabe von Nachrichten verzögern, wenn mehrere Bereiche der Bahn betroffen sind oder externe Stellen einbezogen werden müssen. Bei polizeilichen Ermittlungen muss z.B. gewartet werden, bis die Strecke durch die Behörden wieder freigegeben wird. Da die Informationen seitens der S-Bahn München zu den betrieblichen Folgen der Störung erst kurz vor der ursprünglichen planmäßigen Abfahrt der in dem Antrag genannten S4 nach Geltendorf aktualisiert worden waren, war es aufgrund von systembedingter Bearbeitungszeit (wenige Minuten) nicht möglich, die Fahrgäste rechtzeitig über die geänderten Abfahrtszeiten bzw. den Zugausfall zu informieren.“

Bezüglich der Durchsagen am Bahnsteig hat die zuständige Firma Funkwerk gegenüber der DB Station & Service AG bestätigt, dass im Zeitraum von 13 - 18 Uhr automatische Ansagen vom System durchgeführt worden sind. Zudem wurden laut DB Station & Service AG manuelle Ansagen vom DB-Ansagezentrum getätigt.

Hinsichtlich der Erreichbarkeit der 3-S Zentrale teilt die DB Station & Service AG mit, dass anlässlich der Störung tatsächlich mehr Anrufe eingegangen sind, als zur gleichen Zeit entgegengenommen werden konnten. In der Folge wurde die genannte automatische Ansage aktiviert. Als mögliche weitere Anlaufstellen stehen in Störfällen die Kundendialoge der S-Bahn München sowie von DB Regio Bayern zur Verfügung.

Informationen zu Verspätungen oder Abweichungen in den Apps der Deutschen Bahn werden aus den konzerneigenen Reisendeninformationssystem (RIS) entnommen. Auf die inhaltliche Richtigkeit der in den DB-Onlinemedien wiedergegebenen Informationen hat die BEG keinen Einfluss. Das BEG-Hintergrundsystem für Fahrgastinformation und Anschlussicherung „DEFAS Bayern“ übernimmt Fahrplanänderungen und Echtzeitinformationen der S-Bahn München ebenfalls automatisch aus dem RIS der Deutschen Bahn und gibt diese Informationen unverändert an die angebundenen Fahrplanauskünfte wie z.B. Bayern-Fahrplan und die Onlinemedien von MVV und MVG weiter. Da die übertragenen Echtzeitinformationen aufgrund der großen Datenmengen längstens eine Woche gespeichert werden, ist es im vorliegenden Fall leider nicht mehr möglich, die in den Onlinemedien am 3. Juli 2021 angezeigten Informationen nachzuvollziehen.

Trotz der seit vielen Jahren bereits weit fortgeschrittenen Automatisierung der Fahrgastinformation stellen insbesondere größere Störfälle nach wie vor eine Herausforderung dar. An den Stationen besteht diese in erster Linie darin, dass die derzeit genutzten Anzeiger- und Lautsprechersysteme teilweise noch vollkommen manuell gesteuert und mit Inhalten bestückt werden müssen und kurzfristige Änderungen der Informationslage daher gegebenenfalls nicht rechtzeitig oder nicht korrekt an den Bahnsteigen übermittelt werden.

Die Ablöse des aktuellen Systems ist jedoch bereits im Gange und die S-Bahn München plant in den kommenden Monaten auf das neue System „IRIS+“ umzusteigen. IRIS+ bezieht seine Informationen genau wie die Apps und Webseiten der DB über eine automatische Schnittstelle aus dem RIS, was einerseits eine schnellere Informationsweitergabe erlaubt und andererseits das Risiko einer widersprüchlichen Fahrgastinformation über verschiedene Kanäle reduziert.

Ferner arbeiten die DB Regio AG und die S-Bahn München an einem neuen Prognoseverfahren, das u.a. auf Erfahrungswerte aus der Vergangenheit zurückgreift und somit je nach Verspätungsursache bzw. Störfalltyp automatisierte Modellrechnungen vornehmen kann, die die Prognosequalität sowohl inhaltlich verbessern als auch einen früheren Informationszeitpunkt erlauben sollen. Die BEG unterstützt dieses Projekt mit von EVU einbehaltenen Qualitätspönalemitteln, da sie davon ausgeht, dass sich die Maßnahmen bemerkenswert auf die Informationsqualität bei Betriebsstörungen auswirken werden.“

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