



Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG), Emmy-Noether-Straße 2, 80287 München

**Per Hauspost!**  
An das  
Referat für Arbeit und Wirtschaft

11.01.2008  
Ansprechpartner  
Michael Richarz  
Günter Pedall

**T** 089 21 91-23 00/23 10  
**F** 089 21 91-23 04  
**@** Richarz.Michael@swm.de  
Pedall.Guenter@swm.de

Unser Zeichen  
VB-S/VB-SU  
Standort  
Emmy-Noether-Str. 2

## **Nach dem brutalen U-Bahnüberfall – endlich die Mobilfunklücke in der Münchner U-Bahn schließen**

Antrag Nr. 4151 von Herrn Stadtrat Quaas und Herrn Stadtrat Podiuk vom 28.12.2007

## **Konzept zur Vermeidung und Bekämpfung von Straftaten jugendlicher Seriegewalttäter**

Antrag Nr. 4154 der CSU-Fraktion vom 02.01.2008

## **Sicherheit in der U-Bahn**

Antrag Nr. 4157 von Frau Stadträtin Scheuble-Schaefer und Herrn Stadtrat Reissl vom 03.01.2008

## **Bei jeder U-Bahnfahrt muss die U-Bahnwache dabei sein. Die U-Bahnwache muss SOFORT verstärkt werden!**

Antrag Nr. 4160 der CSU-Fraktion vom 07.01.2008

Sehr geehrte Damen und Herren,

zur umfassenden Behandlung der Thematik erlauben wir uns, eine gesamthafte Ausarbeitung als Stellungnahme vorzulegen.

## **0. Vorbemerkung**

Unternehmens- und Betriebsleitung der Münchner Verkehrsgesellschaft bzw. der Stadtwerke München GmbH, UB Verkehr widmen dem Thema „Sicherheit der Kunden“ seit vielen Jahren große Aufmerksamkeit. Dabei war und ist auch die Erkenntnis maßgeblich, dass einerseits natürlich die tatsächliche Sicherheit der Kunden vor körperlichen Angriffen jedweder Art (= objektive Sicherheit) Ziel von Konzepten und Maßnahmen sein muss, andererseits für die tatsächliche Inanspruchnahme öffentlicher Verkehrsmittel und die Zufriedenheit der Nutzer ihre persönliche Wahrnehmung und Einschätzung, also das Sicherheitsgefühl (= subjektive Sicherheit) entscheidend ist. Wenngleich die objektive Sicherheitslage ein entscheidender Faktor für das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste ist,

## **Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG)**

Emmy-Noether-Straße 2  
80287 München

**T** +49 (0)89 21 91-0  
**I** www.mvg-mobil.de

## **Haltestellen**

**U** U1  
Westfriedhof  
**BUS** 164 165  
Westfriedhof  
**Tram** 20 21 N20  
Hanauer Straße  
Borstei

## **Geschäftsführung**

Herbert König  
(Vorsitzender)  
Reinhard Büttner  
Otto Schultze  
Michael Richarz

## **Aufsichtsratsvorsitzender**

Oberbürgermeister  
Christian Ude

## **Handelsregister**

München HRB 140 658

## **Bankverbindungen**

HypoVereinsbank  
BLZ 700 202 70  
Kto.Nr. 91 600  
Deutsche Bank  
BLZ 700 700 10  
Kto.Nr. 220 870 000  
Postbank  
BLZ 700 100 80  
Kto.Nr. 6 655 803

so können objektive und subjektive Sicherheit doch erhebliche Unterschiede aufweisen. Ziel muss es daher sein, auch das subjektive Sicherheitsempfinden zu kennen und mit geeigneten Maßnahmen positiv zu beeinflussen.

Diese Zielsetzung spiegelt sich, neben den nachfolgend beschriebenen Maßnahmen, auch in folgenden Aktivitäten wider:

- Schon im Jahre 2001 haben wir durch ein externes Institut eine umfangreiche Untersuchung zum subjektiven Sicherheitsempfinden in der Münchner U-Bahn durchführen lassen, bestehend aus einer Repräsentativbefragung, vertieften Interviews und Round table Gesprächen. Eine ähnliche Untersuchung wurde annähernd zeitgleich für die Hamburger U-Bahn durchgeführt und, so weit möglich, mit den Münchner Ergebnissen gespiegelt. Diese Münchner Untersuchung, über die Herr König auf Einladung des Internationalen Nahverkehrsverbands UITP 2004 auf einem Security-Kongress in Genf referieren konnte, hat seinerzeit in der Fachwelt großes Interesse gefunden und war Grundlage weiterer Untersuchungen, z. B. in Schweden. Diese umfassende Untersuchung haben wir in der 2. Jahreshälfte 2007 erneut beauftragt; Ergebnisse werden im Laufe dieses Jahres vorliegen.
- In den Kundenbefragungen, die die MVG regelmäßig durchführt, sind jeweils Fragen zur Entwicklung des Sicherheitsempfindens enthalten, um Veränderungen zeitnah erkennen und darauf reagieren zu können.
- Auf Initiative von Herrn König wurde im Verband Deutscher Verkehrsunternehmen im letzten Jahr eine bundesweite Arbeitsgruppe „Security“ gebildet, die Herr König auch leitet. Diese dient dem kontinuierlichen Austausch von Sicherheitskonzepten und –erfahrungen zwischen den deutschen Verkehrsunternehmen mit Tunnelstrecken (einschließlich DB AG).

### 1. Entwicklung Gewaltkriminalität

Bekanntlich ist auch im letzten Jahrzehnt das Münchner U-Bahnnetz kontinuierlich gewachsen und hat inzwischen eine Netzlänge von rund 100 km, davon 93,4 km Betriebsstrecke erreicht. Noch stärker wuchs erfreulicherweise die Fahrgastzahl, von 282 Mio. in 1997 auf 334 Mio. in 2006; für 2007 ist von einer weiteren Steigerung auf ca. 340 Mio. auszugehen.

Die Zahl der Gewalttaten im U-Bahnbereich (Quelle: Polizei) bewegt sich hingegen im gleichen Zeitraum und damit seit vielen Jahren in einem Bereich zwischen 134 (1999) und 214 (1997) pro Jahr. 2006 waren es 192, in den ersten drei Quartalen 2007 waren es nur 141 (gegenüber 160 im Vergleichszeitraum 2006); der Trend ist also sogar – entgegen der gesamtstädtischen Entwicklung - leicht rückläufig.

Dies entspricht einem Risiko von 1 zu 1,9 Mio. (!), in der U-Bahn Opfer einer Gewalttat zu werden, deutlich weniger als in anderen Großstädten. (1997 lag dieser Wert noch bei 1 zu 1,3 Mio.).

***Die Münchner U-Bahn ist also keineswegs ein besonderer Risikobereich; die Gewaltkriminalität ist wie in der ganzen Stadt signifikant niedriger als in anderen Großstädten. Es ist auch keine Negativentwicklung festzustellen.***

Die wenigen Gewalttaten spielen sich fast ausschließlich nicht in den Zügen, sondern im Bahnhofsbereich ab – und hier wieder weit mehr an den belebten Bahnhöfen. In den U-Bahnzügen gab es in den ersten drei Quartalen 2007 keine einzige Gewalttat. Regelmäßig ist auch die Mehrzahl der Bahnhöfe ohne jegliches Vorkommnis. (Hingegen spielen sich Taschendiebstähle und Sachbeschädigungen durch Vandalismus mehr in Fahrzeugen als an Bahnhöfen ab).

## 2. Subjektive Sicherheit

Die MVG kann sich über eine überdurchschnittlich hohe Kundenzufriedenheit, auch im Bundesvergleich, freuen. Zu dieser hohen Zufriedenheit tragen viele Faktoren bei – aber auch, dass sich die Fahrgäste in der U-Bahn sicher fühlen: 96 % (im Fahrzeug) bzw. 97 % (an den Bahnhöfen) bestätigten dies bei der jüngsten Befragung in 2007! Das Sicherheitsgefühl hat sich in den letzten Jahren sogar verbessert, sicher auch ein Erfolg der getroffenen Maßnahmen. Dabei gibt es gewisse Unterschiede: Mit am sichersten fühlen sich die Senioren; am ehesten unsicher – wenngleich ebenfalls der geringere Teil – fühlen sich junge Frauen; auch hier ist 2007 gegenüber den Vorjahren aber eine leichte Verbesserung eingetreten.

Die Befragungen waren vor den jüngsten Ereignissen abgeschlossen. Sicher hat sich in den letzten Wochen aufgrund der mehrfachen Übergriffe und der Berichterstattung hierzu das subjektive Sicherheitsempfinden verschlechtert, hoffentlich nur vorübergehend. Angesichts der objektiv stabilen Sicherheitslage sollten nun alle Beteiligten darauf hinwirken, insbesondere auch durch sachbezogene Kommunikation, dass sich das Sicherheitsempfinden unserer Fahrgäste nicht unnötig dauerhaft verschlechtert.

## 3. Das Sicherheitskonzept der MVG

**Grundsatz: *Unsere Fahrgäste sollen sicher sein und sich auch sicher fühlen.***

Deshalb stellt das Sicherheitskonzept der MVG sowohl auf Herstellung objektiver Sicherheit als auch subjektiver Sicherheit ab. Es fußt auf folgende Säulen: Bauliche Sicherheit, personelle Präsenz, technische Sicherheit und effiziente Hilfe im Notfall.

### 3.1 Bauliche Sicherheit:

Sicherheitsaspekte spielen seit vielen Jahren schon beim Bau der U-Bahnhöfe eine wichtige Rolle. Wo immer möglich werden Einbauten vermieden, große, freundliche Räume geschaffen. Wo es bei älteren Bahnhöfen noch Verbesserungsmöglichkeiten gibt, werden diese im Rahmen von Erneuerungsmaßnahmen umgesetzt ( z. B. bessere Beleuchtung etc.).

Auch die Konzeption der neuen U-Bahnzüge als voll durchgängige Gliederzüge mit Durchsicht zum Fahrer erfolgte maßgeblich, um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu stärken.

### 3.2 Personelle Präsenz:

Die Verantwortung für die Sicherheit durch ausreichende personelle Präsenz wird in München von staatlicher Polizei und MVG gemeinsam wahrgenommen. Dies ist nicht

überall so: In Nürnberg werden die U-Bahnanlagen ausschließlich von der Polizei be-

## Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG)

streift, in Hamburg hingegen – ausgenommen natürlich im polizeilichen Einsatzfall - ausschließlich von Sicherheitspersonal des Verkehrsunternehmens; hierfür werden der Hamburger Hochbahn jedoch die Kosten zu einem wesentlichen Teil direkt aus dem Staatshaushalt ersetzt.

### 3.2.1 Polizei

Die Polizei leistet in der Münchner U-Bahn kontinuierliche Streifendienste sowie Schwerpunktsätze. Darüber hinaus gibt es gemeinsame Streifen mit der Münchner U-Bahnwache. Selbstverständlich ist die Polizei auf Anforderung durch die U-Bahnleitstelle mit zusätzlichen Kräften im U-Bahnbereich im Einsatz. Darüber hinaus arbeitet sie eng mit der MVG bei der Videobeobachtung zusammen (siehe unten). Polizisten haben übrigens Freifahrt im MVV-Netz, sind also z. B. auch auf dem Weg zum Dienst und nach Hause in der U-Bahn präsent, auch in Zivil, können fallweise eingreifen und tun dies nach Angaben der Polizei auch nachgewiesenermaßen.

### 3.2.2 Münchner U-Bahnwache

Die Münchner U-Bahnwache besteht seit 18 Jahren und wird von der MVG disponiert (die Stadtwerke München GmbH ist Mehrheitsgesellschafterin). Sie wurde kontinuierlich ausgeweitet, hat derzeit 112 Mitarbeiter, weitere 12 sind bereits in der Ausbildung. Seit dem Jahr 1995 bedeutet dies einen Anstieg um nahezu 250 %. Bezogen auf das U-Bahnnetz stehen statistisch betrachtet pro U-Bahnhof 1,3 Dienstkräfte zur Verfügung. Im Jahr 1997 betrug dieser Wert erst 0,83. Die U-Bahnwache wurde also deutlich stärker ausgeweitet als es durch die Netzausweitung veranlasst gewesen wäre.

Die U-Bahnwache unterscheidet sich wesentlich von anderen Sicherheitsdiensten wie den früheren schwarzen Sheriffs: An die Mitarbeiter werden besonders hohe Anforderungen gestellt. Sie haben einen besonders hohen Ausbildungsstandard (Ausbildung z. T. durch die Polizei), sind zwecks Abschreckung bewaffnet, jedoch bewusst nicht mit Schlagstöcken ausgestattet, und sie kennen sich im U-Bahnssystem bestens aus.

Streifen der U-Bahnwache werden grundsätzlich als Doppelstreifen eingesetzt. Dieses Prinzip hat sich sehr bewährt, weil das Auftreten gegenüber potentiellen Straftätern gleichzeitig wirksam und dennoch in nahezu allen Fällen eskalationsvermeidend gestaltet werden kann. Es ist eine sinnvolle Arbeitsteilung im Eingriffsfall möglich und es kommt das Vier-Augen-Prinzip zum Tragen.

### 3.2.3 Sonstiges MVG-Personal

Auch zahlreiche weitere Mitarbeiter der MVG sind ständig im U-Bahnnetz und im Falle des Falles natürlich jederzeit ansprechbar. Sie sind entweder Verkehrsmeister oder gehören zum MVG-Servicedienst, der teilweise in den InfoPoints, teilweise direkt an den Bahnsteigen oder in den Sperrengeschoßen eingesetzt ist, oder zum MVG-Prüfdienst. Last but not least hat natürlich auch jeder U-Bahnfahrer ständigen Funkkontakt und kann als Anlaufstelle für Hilferufe dienen.

## 3.3 Technische Sicherheit

### 3.3.1 Video-Überwachung stationär

Die Videoüberwachung in den Anlagen der U-Bahn wurde bereits in den 70er Jahren eingeführt, eine zentrale Überwachung der übertragenen Bilder im Betriebszentrum erfolgt seit 1980. Anfangs waren betriebliche Gründe für die Videoüberwachung ausschlaggebend, später erfolgt der Ausbau auch verstärkt zu Zwecken der Prävention und Abschreckung.

Aktuell sind in den U-Bahnhöfen mehr als 800 Kameras installiert, davon werden rund 600 in das MVG-Betriebszentrum übertragen und dort für einen Zeitraum von 7 Tagen aufgezeichnet. Die restlichen Kameras dienen überwiegend betrieblichen Zwecken, trotzdem werden diese demnächst in die Übertragung und Speicherung eingebunden.

Bereits im Dezember 2004 wurde durch die MVG eine Datenverbindung zum Münchener Polizeipräsidium geschaffen und darüber der Polizei ein Online-Zugriff auf Videobilder ermöglicht. Diese erste Stufe bewährte sich bereits sehr gut, insbesondere bei aktuellen Fahndungen und Ereignissen.

Im Zuge des Ausbaus des MVG-Betriebszentrums wurden in 2005 die technischen Voraussetzungen für eine vollständige Aufzeichnung der Videobilder für einen Zeitraum von 7 Tagen geschaffen. Nach Abschluss eines Datenüberlassungsvertrages mit Regelung der datenschutzrechtlichen Belange wurde die bestehende Datenverbindung zur Polizei dahingehend erweitert, dass auch der Zugriff auf die gespeicherten Bilder möglich war.

Die Sinnhaftigkeit dieser weit reichenden Kooperation dokumentierte sich in entsprechenden Fahndungserfolgen der Polizei. Auch bei den aktuellen Fällen war infolge der Videoaufzeichnungen eine rasche Identitätsklärung der Täter möglich und damit ausschlaggebend für deren schnelles Ergreifen.

Die Videoüberwachung und -aufzeichnung kann zwar unmittelbar keine Straftaten unterbinden, leistet jedoch einen unverzichtbaren Beitrag zu deren Aufklärung und zur Identifizierung von Tätern und damit zur Aufklärung. Daher hat sie eine wichtige präventive Funktion: Straftäter müssen, wie gerade auch die schnelle Aufklärung der aktuellen Fälle beweist, in der U-Bahn mit Erfassung und Dokumentation ihrer Taten rechnen.

***Wer im Münchner U-Bahnbereich eine Straftat begeht, wird mit höchster Wahrscheinlichkeit identifiziert und seiner Strafe zugeführt. Das schreckt viele potentielle Täter ab und ist deshalb ein sehr wirksamer Beitrag zur Sicherheit unserer Kunden.***

Dies wird auch so wahrgenommen, denn bei allen diesbezüglichen Umfragen erhält die Videoüberwachung hohe Zustimmungsraten bei den Fahrgästen; folgerichtig werden wir dieses bewährte Instrument auch konsequent weiter ausbauen.

## 3.3.2 Stationäre Notrufsprechstellen

Für den Notfall, beispielsweise auch bei plötzlichen Erkrankungen im U-Bahnbereich, bieten wir folgende Möglichkeiten:

- **Notruf am Bahnsteig:** An jedem Bahnsteig, insgesamt derzeit 258 Sprechstellen
- **Notruf im Aufzug:** In jedem Aufzug (165 Anlagen)
- **Notruf in den Sperrengeschossen:** Insgesamt derzeit 220 Sprechstellen;
- **Notruf in Behinderten-WC** 8 Anlagen

Alle vorgenannten Notrufmöglichkeiten verbinden direkt mit der U-Bahnleitstelle; in den meisten Fällen wird dabei automatisch die entsprechende Videokamera direkt beim Mitarbeiter der Leitstelle aufgeschaltet, so dass er den Anrufenden und sein Umfeld sieht.

Von der Leitstelle ist der mit Abstand effizienteste Hilfeinsatz möglich, denn die Leitstelle kennt dadurch exakt den Einsatzort und kann sowohl Polizei wie U-Bahnwache wie sonstige Hilfskräfte zeitgleich und zielgenau an den Einsatzort beordern sowie auch ggf. den U-Bahnverkehr stoppen, Fahrer informieren, Strom abschalten etc.

## 3.3.3 Sprechstellen in Fahrzeugen

In jedem Einstiegsbereich eines U-Bahnwagens befindet sich eine Notsprechstelle, die eine sofortige Verständigung mit dem Fahrer/ der Fahrerin ermöglicht. Dies sind also nicht weniger als 3 Sprechstellen pro Wagen; der gesamte U-Bahn-Fahrzeugbestand verfügt über 1740 Sprechstellen. Die rasche und unmittelbare Kommunikation mit dem Fahrpersonal ist für eine präzise und zielgerichtete Hilfestellung unverzichtbar. Durch den unmittelbaren Kontakt des Fahrpersonals mit der Leitstelle können einerseits Hilfs- und Sicherheitsdienste sofort informiert und zielgerichtet an die optimale Stelle beordert werden, andererseits werden unverzüglich die erforderlichen betrieblichen Maßnahmen wie Anhalten eines Zuges, Abschalten des Fahrstromes, etc. veranlasst.

## 4. Weitere Maßnahmen

Seitens der MVG sind folgende weitere Maßnahmen vorgesehen bzw. eingeleitet:

### 4.1 Video-Ausrüstung auch der Fahrzeuge

Vorrangiges Motiv der Video-Ausrüstung auch von Fahrzeugen ist, wie auch bei allen anderen Verkehrsunternehmen im In- und Ausland, die Prävention und Aufklärung von Vandalismusschäden. Die neu beschafften Busse der MVG werden daher bereits seit einigen Jahren mit Videoüberwachung bestellt und eingesetzt. Inzwischen sind dies bereits 98 Fahrzeuge, 31 weitere kommen in den nächsten Monaten hinzu. Auch im Busbereich hat die Videoüberwachung und die – nur ereignisbezogene – Auswertung der gespeicherten Bilder bereits zur Aufklärung einiger Straftaten beigetragen. Auch wenn die erfreulich niedrigen Kriminalitätsraten in den Fahrzeugen nicht Auslöser der Videoausrüstung waren, so lässt sich also dennoch auch ein Beitrag zur Sicherheit der Kunden damit verbinden. Was oben über die präventive Wirkung der stationären Videoüberwachung gesagt wurde, gilt für die Fahrzeuge analog.

## Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG)

Das Projekt „Videoausstattung von U-Bahn- und Tramzügen wurde daher bereits vor einigen Monaten eingeleitet und umfasst rund 570 U-Bahnwagen und ca. 90 Trambahnen. Aktuell liegt ein Antrag auf staatliche Förderung bei der Regierung von Oberbayern. Sobald von dort grünes Licht gegeben wird, werden die erforderlichen Ausschreibungen und Vergaben durchgeführt. Noch vor Sommer 2008 sollen erste Installationen vorgenommen werden, die anschließend erprobt werden. Ziel ist, den Serienumbau noch im Jahre 2008 zu beginnen und bis 2010 zu beenden.

### **4.2 Ausbau Video-Überwachung im stationären Bereich**

Ziel ist hier vorrangig ein weiterer Ausbau der stationären Sprechstellen (und deren Videoüberwachung) insbesondere im Bereich der Sperrengeschosse. Diese ermöglichen den mit Abstand effizientesten Einsatz von Hilfskräften, weil sie direkt mit der U-Bahnleitstelle verbunden sind, gleichzeitig eine automatische Video-Aufschaltung an dieser Stelle bewirken und eine eindeutige Ortung des Anrufers ermöglichen.

### **4.3 Personeller Einsatz**

Im Zuge der aktuellen Ereignisse wurden alle Möglichkeiten genutzt, um die Präsenz von MVG-Personal und U-Bahnwache kurzfristig zu erhöhen. Die Anzahl der Zugbegleitungen gerade in den späten Abend- und frühen Morgenstunden wurde deutlich erhöht.

Um die Wahrnehmung von im Notfall ansprechbaren MVG-Personal zu erhöhen und auch damit einen Beitrag zur Verbesserung des Sicherheitsgefühls zu leisten, werden bis auf weiteres auch die bei den SWM beschäftigten Mitarbeiter des MVG-Prüfdienstes in Dienstkleidung arbeiten und Mitarbeiter des Servicedienstes gut sichtbare Warnwesten tragen.

Ein wertvoller weiterer kurzfristiger Beitrag hierzu ist natürlich eine Erhöhung der polizeilichen Präsenz. Hierum hat die MVG die Polizei gebeten, die diesem Anliegen erfreulicherweise bereits nachgekommen ist.

### **4.4 Aufstockung U-Bahnwache**

Eine weitere Verstärkung der U-Bahnwache war und ist vorgesehen. In welchem Umfang dies in welchem Zeitraum möglich ist, hängt – abgesehen von der Finanzierung durch entsprechende zusätzliche Tarifeinnahmen – vor allem von den Faktoren Bewerberauswahl, Ausbildungskapazität und Fluktuation ab. Für dieses Jahr sind noch zwei weitere Ausbildungskurse geplant.

Das hohe Anforderungsniveau an die Bewerber und das hohe Ausbildungsniveau hat sich in den letzten 18 Jahren sehr bewährt; dies ist auch die Einschätzung der Polizei. Hiervon soll und darf nicht abgewichen werden; an die seinerzeitigen Erfahrungen, die ja gerade zur Gründung der U-Bahnwache mit signifikant anderen Anforderungen geführt hatten, darf erinnert werden.

Aus diesem Grund lehnen wir die Einschaltung allgemeiner Sicherheitsdienste, die durch eine entsprechende Wettbewerbsausschreibung zu akquirieren wären, ab. Sicherheitskräfte leisten nur dann einen wirklichen Beitrag zur Verbesserung auch des

## Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG)

subjektiven Sicherheitsgefühls, wenn sie in Erscheinungsbild, Auftreten und Qualifikation Vertrauen erwecken und sich dieses Vertrauen durch entsprechendes Eintreten auch auf Dauer stabilisiert, wie dies nunmehr bei der U-Bahnwache der Fall ist.

Die im Antrag Nr. 4160 der CSU-Fraktion geforderte generelle Begleitung jeder U-Bahnfahrt hält aus heutiger Sicht weder die Polizei noch die MVG für sinnvoll und notwendig. Die Kriminalitätsstatistik legt eindeutig andere Prioritäten im Einsatz aller Sicherheitskräfte nahe. Im übrigen muss an dieser Stelle auch auf die finanziellen Konsequenzen hingewiesen werden: Der rechnerische Personalmehrbedarf wurde überschlägig ermittelt; die hieraus resultierenden Mehrkosten lägen bei ca. 21 Mio. € / Jahr, die durch entsprechende Aufschläge auf die Fahrpreise zu finanzieren wären.

### **4.5 Geänderte Notrufsprechstellen**

Zwar werden die vorhandenen Notrufsprechstellen durchaus häufig genutzt. Andererseits ist immer wieder festzustellen, dass ihre Existenz nicht wenigen Kunden noch nicht bewusst ist, weil entsprechende Aufmerksamkeit für diese Einrichtung in der Regel erst im Notfall gegeben ist. Es erscheint daher sinnvoll, Kennzeichnung und Form der Notrufsprechstellen weiter zu verbessern, um sie noch mehr ins Bewusstsein zu rücken. Auch hierfür sind erste Konzepte bereits erarbeitet worden. Gedacht wird an eine künftig eigenständige Form als rote Notrufsäule, wo räumlich möglich freistehend. In einem kurzfristigen Projekt werden zunächst sinnvolle Standorte für zusätzliche Sprechstellen eruiert; in einer zweiten Stufe sollen dann auch Umrüstungen vorhandener Sprechstellen angegangen werden. Um diesen Aus- und Umbau der Sprechstellen finanzieren zu können, werden wir einen Zuwendungsantrag stellen und hoffen auf Unterstützung durch den Freistaat Bayern.

### **4.6 Überprüfung der Beleuchtung in U-Bahnhöfen**

In den nächsten Monaten werden wir insbesondere ältere U-Bahnhöfe daraufhin untersuchen, ob und ggf. wie eine weitere Verbesserung der Beleuchtung, vorrangig in Sperrengeschoßen, sinnvoll und machbar ist.

### **4.7 Untersuchung zur subjektiven Sicherheit**

Schon in der zweiten Hälfte des letzten Jahres hatten wir eine Wiederholung der eingangs erwähnten Untersuchung zum subjektiven Sicherheitsempfinden der Münchner U-Bahnfahrgäste in Auftrag gegeben. Die Erhebungen hierzu sind teilweise bereits abgeschlossen – u. a. wurden rund 6.000 Fragebögen verteilt - , teilweise noch laufend. Insbesondere stehen die Gesprächsrunden zu verschiedenen Themenschwerpunkten noch aus. Auch wenn die einzelnen Themenkreise noch nicht abschließend festgelegt

wurden, ist klar, dass die Thematik „zunehmende Gewaltbereitschaft, insbesondere bei Jugendlichen“ und deren Auswirkung auf das Sicherheitsempfinden einen Schwerpunkt für Einzelanalysen bilden wird.

## **5. Mobilfunk-Empfang in der U-Bahn**



## Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG)

Schon als dieses Thema in München vor ca. 10 Jahren erstmalig – übrigens früher als in anderen Städten – auf Initiative einiger Mobilfunkbetreiber Diskussionsgegenstand wurde, zeichnete sich eine sehr kontroverse Einschätzung in der Bevölkerung ab. Die Front der Befürworter wie auch der Gegner meldete sich vehement zu Wort, wie auch am Eingang entsprechender schriftlicher Äußerungen festzustellen war.

Wir haben darauf hin zunächst geprüft, ob es aus fachlicher Sicht Entscheidungskriterien – wie z. B. Vorteile eines Handy-Netzes für betriebliche Belange etc. – gäbe. Dies war zu verneinen. Deshalb erschien es schon damals vernünftig, diese Entscheidung vom Mehrheitswillen unserer Kunden abhängig zu machen. Hierzu wurde durch ein renommiertes externes Institut eine Repräsentativbefragung durchgeführt, die zu einem überraschend eindeutigen Ergebnis, nämlich einer Mehrheit von deutlich über 60 Prozent Ablehnung eines Handy-Netzes in der U-Bahn führte. Angesichts dieses Ergebnisses wurde dann die Genehmigung an die Netzbetreiber unterlassen.

Da in den Folgejahren von den Befürwortern argumentiert wurde, dass sich die Haltung der Fahrgäste mit zunehmendem Handy-Besitz geändert hätte, wurde diese Befragung in den Folgejahren noch insgesamt 3 Mal, zuletzt im Jahr 2004 durchgeführt. Es zeigte sich dabei, dass in der Tat die Quote der Handy-Verfügbarkeit kontinuierlich wuchs und bei der letzten Befragung 61 % erreicht hatte; die deutlich überwiegende Ablehnung eines Handy-Netzes in der U-Bahn änderte sich aber kaum und lag bei der letzten Befragung weiterhin bei 62 Prozent.

Da seit der letzten Befragung nun aber schon wieder einige Jahre zurückliegen, hatten wir im November 2007 den Auftrag erteilt, die Befragung im 1. Quartal 2008 ein weiteres Mal zu wiederholen, um zu sehen, ob sich zwischenzeitlich eine veränderte Einschätzung bei den Kunden ergeben hat und ggf. hieraus Konsequenzen zu ziehen.

Uns ist bekannt, dass zwischenzeitlich in vielen unterirdischen Verkehrssystemen entsprechende Netze für den Handy-Empfang installiert wurden. Vorherige Kundenbefragungen wurden dort nach unserer Kenntnis nicht durchgeführt bzw. sind uns nicht bekannt. (Bekannt ist allerdings, dass die Nutzungshäufigkeit und damit der erzielbare Umsatz für die Netzbetreiber vielfach weit hinter den Erwartungen zurückblieb). Wir halten gleichwohl unsere bisherige Vorgehensweise auch rückwirkend für richtig, schließlich ist sie ja auch Ausdruck einer möglichst weitgehenden Kundenorientierung, die wir ernst nehmen.

Aus unserer Sicht gibt es daher auch heute nur zwei sinnvolle und vermittelbare Handlungsalternativen:

- Festhalten an der Mehrheitsmeinung als Handlungsmaßstab; dann sollte die Befragung durchgeführt und das Befragungsergebnis abgewartet werden (wenn die Hypothese, dass Handynutzung in der U-Bahn sich jetzt auch positiv auf das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste auswirken würde, zutrifft, dann müsste sich das jetzt auch in einem geänderten Befragungsergebnis widerspiegeln);
- Ignorieren der bisherigen Befragungsergebnisse; das erscheint uns dann vermittelbar, wenn nun – abweichend von der bisherigen Situation – konkrete andere Vorteile und Nutzen aus einem von den Netzbetreibern zur Verfügung gestellten Handy-Netz in der U-Bahn aufzeigbar sind.

In der aktuellen Diskussion steht hierbei natürlich jetzt die Frage der Kundensicherheit im Vordergrund. Dabei geht es um zwei Aspekte:

- (1) Kann Handy-Nutzbarkeit auch in den Tunnel- und an allen Bahnsteigbereichen die Erreichbarkeit von Hilfskräften im Bedrohungs- und/oder Rettungsfall (z. B. bei plötzlichen Erkrankungen wie z.B. Herzattacken) Schnelligkeit und Effizienz der Hilfe verbessern ?

In der Münchner U-Bahn stehen rund 2.500 Notrufsprechstellen (in den Bahnhöfen und Fahrzeugen) zur Verfügung. Die Nutzung dieser Notrufeinrichtungen ermöglicht eine eindeutige Ortung und damit eine schnelle und gezielte Veranlassung aller erforderlichen Hilfsmaßnahmen. Neben den sofortigen betrieblichen Maßnahmen (Anhalten eines betroffenen Zuges in einem Bahnhof, Gleissperrungen, Stromabschaltungen etc.) werden Polizei und Rettungsdienste über Standleitung und eigenes Personal (u. a. die U-Bahnwache) über Funk an den korrekten Standort geortet. Bei Betätigung des Notrufs in einem Bahnhof erfolgt eine automatische Videoaufschaltung, die eine Situationseinschätzung unterstützt. Tritt nun das Mobiltelefon in Konkurrenz zur Notrufsprechstelle, erhält das MVG-Betriebszentrum keine Kenntnis von der Notsituation. Der oder die Handynutzer (es können ja durchaus mehrere Handynutzer Notrufe absetzen) informieren Polizei oder Rettungsdienst. Die Spezifizierung der Örtlichkeit wird deutlich unpräziser und führt zu Verzögerungen. Die Auswirkung bei Vorfällen im U-Bahnfahrzeug (z.B. erkrankter Fahrgast) kann noch negativer sein. Der Melder kennt nicht den exakten Standort oder die exakte Bezeichnung des Fahrzeugs (Linie/Kurs) und der Fahrer wird in Unkenntnis der Notsituation seinen Linienbetrieb fortsetzen. Es geht wertvolle Zeit für die eindeutige Ortung des betreffenden Zuges und damit für den Rettungseinsatz verloren. Im U-Bahnnetz befindliches Personal der U-Bahnwache sowie der MVG erhalten keine oder nur eine verzögerte Information. Gegebenenfalls im Zug oder im Bahnhof anwesendes Personal kann damit nicht schnell und zielgerichtet eingreifen. Erforderliche betriebliche Maßnahmen (s. o.) werden nicht oder nicht sofort durchgeführt, was je nach Vorfall zu lebensgefährlichen Situationen führen kann.

- (2) Kann Handy-Nutzbarkeit auch in den Tunnel- und an allen Bahnsteigbereichen das subjektive Sicherheitsgefühl der Kunden stärken ?

Viele veröffentlichte Meinungen der letzten Tage und auch Briefe unterstützen diese Hypothese. Zweifellos generiert das Handy heute im Alltagsgebrauch auch subjektive Sicherheit, weil es in der Regel zu Recht die beste Möglichkeit des schnellen Hilferufs bietet. Dass sich dies, wie dargestellt, im U-Bahnbereich durchaus anders darstellen kann, wird ganz überwiegend nicht wahrgenommen.

Es gilt somit abzuwägen zwischen der vermuteten positiven Auswirkung auf das subjektive Empfinden und dem Risiko einer verschlechterten Qualität der Hilfeleistung (was in Einzelfällen, bei akuten Erkrankungen, auch lebensentscheidend werden kann).

In U-Bahnbetrieben mit Mobilfunkempfang und eigenen Hilfsdiensten ist die oben beschriebene Problematik bekannt. Teilweise wird versucht, durch Kommunikation einer separaten Notrufnummer der U-Bahnleitstelle eine Notrufsteuerung dorthin zu erreichen, nach Aussagen der betreffenden Betriebe allerdings mit eher mäßigem Erfolg.

In einem Abstimmungsgespräch am 11.01. unter Leitung des Oberbürgermeisters wurden diese Sorgen der MVG-Betriebsleitung auch grundsätzlich anerkannt, allerdings auch die Einschätzung vertreten, dass nun das subjektive Interesse der Kunden an Handy-Nutzung im Notfall ein höheres Gewicht erhalten hat als bisher.

In den letzten Tagen haben sich aus unseren Gesprächen mit der Polizei zwei auch für uns neue Aspekte ergeben:

## Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG)

- (1) Die Polizei hat nun – im Gegensatz zu bisher – auch ein dezidiertes eigenes Interesse an einem Handy-Netz im U-Bahnbereich geäußert; dieses resultiert aus der zunehmenden Verbreitung von Handys auch für Zwecke der Nachverfolgung;
- (2) Die Polizei hat nun erstmals uns gegenüber geäußert, dass die beabsichtigte Umstellung des polizeilichen Funksystems auf Digitalfunk aus ihrer Sicht auch erfordert, das in der U-Bahn vorhandene Funksystem für Sicherheitsbehörden ebenfalls auf Digitalfunk umzustellen. Dafür wäre allerdings eine erhebliche Investition in eine völlige Neuausstattung des U-Bahnbereichs mit sog. Schlitzkabeln erforderlich, dessen Finanzierung die Polizei noch nicht klären konnte.

Zwischen einem solchen digitalen Funknetz und einem eventuellen Handy-Netz besteht voraussichtlich ein wichtiger Zusammenhang. Würde es installiert, so ließe sich nach Meinung der bisher beteiligten Techniker eine Handy-Nutzung im Tunnel unter Mitnutzung dieser Kabel und damit im übrigen auch strahlungsärmer als bei der von Mobilfunkbetreibern bisher geplanten Ausstattung mit Antennen herstellen.

Es wurde daher am 11.01. folgendes weitere Vorgehen vereinbart:

- 1) Polizei und MVG prüfen, wie die beschriebenen Nachteile bei Handy-Nutzung für Notruf im U-Bahnbereich minimiert werden können (z. B. auch durch sofortige Zuschaltung der U-Bahnleitstelle bei Eingang eines Notrufs durch die Polizei) ;
- 2) Es wird eine Arbeitsgruppe unter Federführung von Herrn König (MVG) unter Beteiligung von Polizei/Innenministerium, Feuerwehr, Mobilfunkbetreiber, S-Bahn, DB-Sicherheit und SWM/MVG gebildet, die klärt, wie die diversen funktechnischen Erfordernisse bestmöglich und am wirtschaftlichsten zusammengeführt sowie finanziert werden können.

Mit freundlichen Grüßen

Herbert König  
Vorsitzender der Geschäftsführung

Günter Pedall  
stellv. Betriebsleiter