

**19. Wahlperiode**

**Schriftliche Anfrage**

**der Abgeordneten Catrin Wahlen (GRÜNE)**

vom 16. Juni 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. Juni 2023)

zum Thema:

**Verständliche Ansagen im öffentlichen Nahverkehr**

und **Antwort** vom 05. Juli 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 06. Juli 2023)

Senatsverwaltung für  
Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt

Frau Abgeordnete Catrin Wahlen (Bündnis 90/Die Grünen)  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/15899  
vom 16. Juni 2023  
über Verständliche Ansagen im öffentlichen Nahverkehr

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher die Berliner Verkehrsbetriebe AöR (BVG) und den Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) um Stellungnahmen gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt sind.

Vorbemerkung der Abgeordneten:

Verständliche und verlässliche Ansagen sind für alle Menschen, die öffentliche Verkehrsmittel nutzen, von großer Bedeutung. In besonderem Maß gilt dies für blinde Menschen und Menschen mit Sehbeeinträchtigungen. Bei der Schlichtungsstelle nach § 16 BGG ist derzeit dazu ein Schlichtungsverfahren anhängig.

Frage 1:

Welche Richtlinien hinsichtlich der Barrierefreiheit von Fahrgast-Informationen für die öffentlichen Verkehrsmittel gibt es im Land Berlin?

- a. Wie stellt der Senat sicher, dass die Richtlinien eingehalten werden?
- b. Wie werden die Beschäftigten der Verkehrsbetriebe im Umgang mit den Vorgaben geschult?

Frage 2:

Neben der akustischen Verständlichkeit gibt es noch weitere Kriterien für barrierefreie Informationen, etwa schriftliche Verfügbarkeit und Verständlichkeit. Wie stellt der Senat sicher, dass die Kriterien der Barrierefreiheit im öffentlichen Nahverkehr eingehalten werden?

Antwort zu 1 und 2:

Für die Barrierefreiheit der Fahrgastinformation gelten – je nach Verkehrsmittel – zunächst die einschlägigen europa- und bundesrechtlichen Vorschriften. Darüber hinaus sind grundsätzlich in Umsetzung der Ziele gemäß 26 Abs. 7 des Berliner Mobilitätsgesetzes (MobG BE) alle Fahrgastinformationen entsprechend der sich aus den unterschiedlichen Formen von Behinderungen und Mobilitätseinschränkungen ergebenden Anforderungen barrierefrei zu gestalten. Die konkreten Vorgaben zur barrierefreien Gestaltung der Fahrgastinformation in den Öffentlichen Verkehrsmitteln des Landes Berlin werden gemäß § 29 Abs. 6 MobG BE im Nahverkehrsplan (NVP) gesetzt. Im derzeit gültigen NVP für die Jahre 2019 bis 2023 sind diese im Kapitel III.4.4 zu finden.

Die Verpflichtung zur Einhaltung der Vorgaben erfolgt über die mit den Verkehrsunternehmen abgeschlossenen Verkehrsverträge. In diesen werden die Anforderungen aus dem NVP vorgegeben und gegebenenfalls weiter spezifiziert. Über Stichprobenkontrollen wird die Einhaltung der Vorgaben im Bereich Fahrgastinformation kontrolliert.

Die BVG teilt zu Frage 1b mit:

„Die Schulung der Beschäftigten der BVG bezüglich der Bedienung automatischer und halbautomatischer Ansagesysteme sowie Trainings bezüglich persönlicher Ansagen sind Teil der Ausbildung und des regelmäßigen Betriebsunterrichts.“

Frage 3:

Welche Informationen zur Barrierefreiheit von Fahrgast-Informationen liegen dem Senat vor?

- a. Für Fahrgast-Informationen an den Haltestellen der U-Bahnen, Trams, Busse und Fähren?
- b. In den Verkehrsmitteln aller Linien?
- c. In der App und auf der Webseite der BVG?

Antwort zu 3:

Die Fahrgastinformation wird entsprechend gemäß den Vorgaben des Berliner Mobilitätsgesetzes und des Nahverkehrsplan Berlin durch die BVG in Abstimmung mit den dafür zuständigen Stellen des Senats gestaltet.

Die BVG teilt hierzu ergänzend mit:

Zu a)

„Alle Haltestellen des Oberflächenverkehrs verfügen über visuelle Fahrgastinformationen, die mindestens die Angabe von Haltestellenname, Tarifzone und Aushangfahrpläne umfassen. Nahezu alle Straßenbahnhaltestellen und über 15 Prozent der Bushaltestellen verfügen zudem über dynamische Fahrgastinformationssysteme. Die Aushangfahrpläne aller Linien, die grundsätzlich am Haltestellenmast oder in der Leuchtsäule angebracht werden, sind mit individuellen QR-Codes ausgestattet, die zu einer mobilen Website führen, die die nächsten Abfahrten der jeweiligen Haltestelle anzeigt. Über Funktionen wie ‚VoiceOver‘ (iOS) oder ‚TalkBack‘ (Android) können Sehbehinderte und blinde Fahrgäste diese vorlesen lassen.

Die Fahrzeuge der U-Bahn sagen ihr Fahrziel seit vielen Jahren an, seit einiger Zeit auch die jeweilige Liniennummer. Störungs-Informationen werden über Lautsprecher in den U-Bahnhöfen angesagt.“

Zu b)

„Alle Fahrzeuge der BVG sind mit automatischen Ansagesystemen ausgestattet, vergleiche. Antwort zu Frage 4. Zudem informiert das Fahrpersonal die Fahrgäste im Störfall über Mikrofon.“

Zu c)

„Die BVG arbeitet kontinuierlich am barrierefreien Zugang zu den digitalen Systemen und Diensten. Dabei stehen insbesondere die Fahrplan- und Routingfunktionen, sowie das Navigieren und Suchen auf der BVG Webseite und in den BVG Apps im Vordergrund. Zudem werden die wichtigsten Inhalte in Leichter Sprache und Gebärdensprache angeboten, so dass der Zugang zu Informationen über die BVG und ihr Angebot, sowie die Nutzung der Dienste und Service (z. B. Navigation auf der Website) erleichtert wird. In Fahrplan- und Routingfunktionen können durch das Setzen entsprechender Einstellungen (nicht barrierefrei, bedingt barrierefrei oder voll barrierefrei) Verbindungen/Routen berechnet werden. Hierbei werden auch die Fußwege zur und von der Haltestelle sowie bei den Umstiegen, unter Einbeziehung der Aufzüge, detailliert beschrieben (inkl. eventuelle Bedienelemente wie „akustisch“ oder „tastbar“). Aktuell befindet sich zudem das Anzeigen von Aufzugsstörungen mit entsprechender Re-Routing/Alternativroute im Test. Die BVG informiert auf ihrer Webseite zum Stand des genauen Barrierefreiheitsgrads in den jeweiligen Systemen: <https://www.bvg.de/de/abos-und-tickets/alle-apps>.“

Frage 4:

Welche Rückmeldungen liegen dem Senat über die Verständlichkeit und Zuverlässigkeit von Durchsagen in den Zügen des öffentlichen Nahverkehrs und an den Haltestellen im Land Berlin vor?

- a. Welches Verfahren gibt es für die Bearbeitung von Rückmeldungen?
- b. Welche Akteure sind in die Verfahren involviert?

Antwort zu 4:

Die Bearbeitung von Kundenbeschwerden und Fahrgasthinweisen obliegt gemäß dem Verkehrsvertrag zwischen Land und BVG der BVG. Im Rahmen des vertraglichen Berichtswesens und der regelmäßig durchgeführten Abstimmungsgespräche hat die BVG den Aufgabenträger über das Beschwerdeaufkommen und etwaige Auffälligkeiten zu informieren. Dem ÖPNV-Aufgabenträger liegen hieraus keine spezifischen Erkenntnisse zur Zuverlässigkeit von Durchsagen in den Zügen des öffentlichen Nahverkehrs und an den Haltestellen im Land Berlin vor.

Die BVG teilt hierzu mit:

„Alle Fahrzeuge der BVG sind mit automatischen Ansagesystemen ausgestattet. Alle U-Bahnhöfe der BVG verfügen über Beschallungstechnik. Die Standard-Ansagen und die Aufmerksamkeitstöne hat die BVG ab 2020 grundhaft erneuert. Bei der Auswahl der Stimme stand die Sprachverständlichkeit in den Fahrzeugen und in den U-Bahnhöfen im Vordergrund. Die Auswahl der neuen Sprecherin erfolgte auf Grundlage subjektiver und objektiver Tests (Messungen) in fahrenden U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen sowie in den U-Bahnhöfen. Hier waren verschiedene Betroffenenverbände, das Fahrpersonal der BVG und der Kundenrat eingebunden.

In Bezug auf Kundenbeschwerden über Ansagen in Fahrzeugen und Haltstellen zwischen Januar und Mai 2023 wurden 67 Beschwerden eingereicht. Der Inhalt der Beschwerden sind unverständliche Informationen, falsche Informationen, falsche Übersetzung (Fremdsprache) oder keine Ansagen (fehlt).“

Der VBB teilt hierzu mit:

„Dem VBB liegen nur vereinzelte Kundenanfragen vor. Diese Rückmeldungen lassen sich v.a. darauf zurückführen, dass einzelne Ansagesysteme in den Fahrzeugen zu leise eingestellt sind und/oder nicht gegen die Umgebungsgeräusche ankommen. Gemäß den verkehrsvertraglich vereinbarten Regelungen werden die Eisenbahn-Verkehrsunternehmen um Prüfung und Behebung der gemeldeten Vorfälle aufgefordert. Der VBB führt intern eine Nachverfolgung der Vorgänge.

Je nach Verkehrsunternehmen und Verkehrsmittel und betroffenen technischen Systemen sind verschiedene Akteure involviert. Ein regelmäßiger Austausch mit entsprechenden Verbänden findet über die AG Barrierefreiheit / AG Bauen und Verkehr statt.“

Frage 5:

Welche Maßnahmen plant der Senat zur Erhöhung der Barrierefreiheit von Fahrgast-Informationen im öffentlichen Nahverkehr?

Antwort zu 5:

Im Rahmen der Fortschreibung des Nahverkehrsplans (NVP) des Landes Berlin werden u.a. auch die Standards für Barrierefreiheit des ÖPNV unter Einbeziehung der Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderung sowie der in der AG Verkehr Barrierefrei bei SenMVKU vertretenen Verbände von Menschen mit Behinderung überarbeitet.

Im Zuge der Umsetzung des derzeitigen NVP finanziert der Senat zudem die stadtweite Einführung der Fahrgastinformation im Zwei-Sinne-Prinzip im Oberflächenverkehr (Bus und Straßenbahn) mit den Projekten „sprechendes Fahrzeug“ und „sprechende App“, mit denen die derzeit überwiegend visuell erfolgende Fahrgastinformation an Haltestellen künftig auch akustisch möglich sein wird.

Berlin, den 05.07.2023

In Vertretung  
Dr. Claudia Elif Stutz  
Senatsverwaltung für  
Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt