



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH IV - GU 230-2/14

Maßnahmenbekanntgabe zu

Wiener Linien GmbH & Co KG,

Prüfung von Mehrgebühren

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes.....	4
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	4
Bericht der Wiener Linien GmbH & Co KG zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....	5
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	6
Empfehlung Nr. 1.....	6
Empfehlung Nr. 2.....	8
Empfehlung Nr. 3.....	8
Empfehlung Nr. 4.....	9
Empfehlung Nr. 5.....	9
Empfehlung Nr. 6.....	10
Empfehlung Nr. 7.....	10
Empfehlung Nr. 8.....	11
Empfehlung Nr. 9.....	12

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
ca.....	circa
GmbH & Co KG .....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Com- pagnie Kommanditgesellschaft
m.b.H.....	mit beschränkter Haftung
Mio.EUR .....	Millionen Euro
Nr.....	Nummer
Pkt. ....	Punkt

Verkehrsverbund Ost-Region GmbH...Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft  
m.b.H.

VOR.....Verkehrsverbund Ost-Region

Wiener Linien GmbH & Co KG .....WIENER LINIEN GmbH & Co KG

z.B. ....zum Beispiel

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Wiener Linien GmbH & Co KG einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 12. Mai 2016 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 19. Mai 2016, Ausschusszahl 106/16 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Das U-Bahn-Netz der Wiener Linien GmbH & Co KG ist ein offenes Betriebssystem ohne bauliche Maßnahmen mit entsprechenden Sperren vor dem Betreten der U-Bahnbereiche. Damit besteht die Notwendigkeit, Fahrausweiskontrollen in den U-Bahn-Stationen und Fahrzeugen durchzuführen, um die kostenpflichtige Benutzung durch die Fahrgäste sicherzustellen und dem "Schwarzfahren" zu begegnen. Die Überprüfung der Fahrausweise durch die Wiener Linien GmbH & Co KG sowie die Mehrgebührentarife sind primär in den Beförderungsbedingungen und den Tarifbestimmungen der Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H. geregelt.*

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die aufbau- und ablauforganisatorische Ausgestaltung der Fahrausweiskontrolle durch die Wiener Linien GmbH & Co KG sowie die Entwicklung des erhöhten Beförderungsentgelts. Die Prüfung umfasste unter anderem die Empfehlungen Wirtschaftlichkeitsprüfungen im Hinblick auf Investitions- und Folgekosten für bauliche Maßnahmen zur Schaffung eines "geschlossenen Systems" vorzunehmen, Überlegungen über eine Differenzierung der Höhe der Mehrgebühr ("Barzahlerbonus") bei künftigen Tarifierhöhungen anzustellen, die Schwerpunktkontrollen in den U-Bahnen auszuweiten, Berechnungen, die eine Aussage über die Verlustminimierung durch das "Schwarzfahren" ermöglichen, auf Basis des optimalen Kontrollgrades anzustellen sowie Wirtschaftlichkeitsberechnungen hinsichtlich der Fremdvergabe der Kontrolltätigkeit durchzuführen.*

**Bericht der Wiener Linien GmbH & Co KG zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 9 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	1	11,1
In Umsetzung	3	33,3
Geplant	4	44,4

Nicht geplant	1	11,1
---------------	---	------

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

### **Empfehlung Nr. 1**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, entsprechende Wirtschaftlichkeitsberechnungen im Hinblick auf Investitions- und Folgekosten für bauliche Maßnahmen zur Schaffung eines "geschlossenen Systems" vorzunehmen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG bietet ein durchgängiges System für alle Betriebsbereiche an. Dieser Komfort soll auch weiterhin durch die Beibehaltung des offenen Zuganges und durch ein Mindestmaß an physischen und psychischen Barrieren für unsere Fahrgäste gewährleistet bleiben.

Die Berechnung der Wirtschaftlichkeit eines geschlossenen Systems ist abhängig von der getroffenen Systemwahl und muss eine ganzheitliche Sicht auf alle drei Betriebsbereiche berücksichtigen.

Kritisch wird die Einführung eines geschlossenen Systems für bereits im Bestand befindliche U-Bahn-Stationen gesehen. In vielen Aufnahmegebäuden (z.B. Otto Wagner-Stationen auf den Linien U4 und U6) ist ein Anbringen von Sperrungen und die Situierung von Fahrkartenautomaten vor den Absperrungen, aufgrund von begrenzten Platzverhältnissen, baulich oft nicht durchführbar. Die engen Stationsaufgänge sind auch hinsichtlich der Sicherstellung der Barrierefreiheit als problematisch anzusehen.

Weiters ist zu bedenken, dass für den Störfall der Anlagen und für die Entfluchtung der Stationen zusätzliches Personal ständig vor Ort sein muss, um den ungehinderten Zutritt bzw. das Verlassen der Station zu ermöglichen. Die reinen Personalkosten für diese Aufgabe würden sich auf ca. 42 Mio.EUR pro Jahr belaufen. Die Folgekosten für die Erhaltung der Anlagen stellen einen weiteren nicht unwesentlichen Kostenfaktor dar.

Erfahrungen aus Städten mit einem geschlossenen System zeigen, dass auch dort auf den Einsatz von Kontrollpersonal nicht verzichtet werden kann.

Wenn auch der Oberflächenverkehr (Bus, Straßenbahn) auf ein geschlossenes System umgerüstet werden sollte, ist davon auszugehen, dass sich aufgrund der Verlangsamung des Fahrgaststromes die Fahrzeiten auf den Linien erhöhen, was in weiterer Folge den Bedarf an zusätzlichen Fahrzeugen und einen höheren Personalaufwand nach sich ziehen würde.

Schlussendlich müsste, durch die Umstellung auf ein geschlossenes System, auch das gesamte Ticketsystem hinsichtlich Magnet- oder Chipkarten und den entsprechenden Lesegeräten neu aufgebaut werden.

Diese Stellungnahme greift ein paar der Problematiken auf, welche die Umstellung auf ein geschlossenes System mit sich bringen würde. Eine detailliertere Darstellung würde einen unverhältnismäßigen Aufwand darstellen, dessen Nutzen von der Wiener Linien GmbH & Co KG nicht gesehen wird.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG verweist auf die ursprüngliche Stellungnahme.

### **Empfehlung Nr. 2**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, Verträge mit der Verkehrsverbund Ost-Region GmbH in schriftlicher Form abzuschließen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Seit Jahresbeginn 2015 hat die Wiener Linien GmbH & Co KG mit Ausnahme des 33B keine Tarifgemeinschaftslinien mehr. Auch wenn die Empfehlung aufgrund der inzwischen geänderten Situation nicht mehr konkret auf die unter Pkt. 2.2 angeführte Thematik angewandt werden kann, wird sie dennoch bei künftigen Entwicklungen beachtet werden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG verweist auf die ursprüngliche Stellungnahme.

### **Empfehlung Nr. 3**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG im Rahmen künftiger Tarifierpassungen Überlegungen anzustellen, ob nicht mit einer Differenzierung der Höhe der Mehrgebühr ("Barzahlerbonus") der Bearbeitungs- und Einhebungsaufwand gesenkt und die Kontrolltätigkeit der Bediensteten erleichtert werden könnte, weil bei einer vermehrten Inanspruchnahme der Sofortbezahlung sich die schwierigen Identitätserfassungen für die Bezahlung mittels Erlagschein reduzieren würden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG nimmt die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien zum Anlass, den "Barzahlerbonus" im Rahmen von künftigen Tarifierpassungen näher zu betrachten.



Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG wird die Empfehlung im Rahmen der nächsten "großen" Tarifierung berücksichtigen. Ein konkreter Umsetzungszeitpunkt kann aus derzeitiger Sicht allerdings nicht genannt werden.

**Empfehlung Nr. 4**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, für die Aufrechterhaltung der Qualifikation des vorübergehend zugeteilten Kontrollpersonals entweder die Anzahl der Kontrolldienste pro Jahr zu erhöhen bzw. es für Schwerpunktkontrollen - gemeinsam mit dem fixen Kontrollpersonal - heranzuziehen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Künftig wird die Anzahl der Kontrolldienste der nicht ständigen Fahrscheinprüferinnen bzw. Fahrscheinprüfer in der Personaleinsatzplanung berücksichtigt werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG kommt der Empfehlung nach Möglichkeit nach und verweist auf die ursprüngliche Stellungnahme.

**Empfehlung Nr. 5**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, aufgrund des gestiegenen Fahrgastaufkommens und der daraus resultierenden Kontrollbedingungen in den U-Bahnlinien die Schwerpunktkontrollen auszuweiten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG ist bestrebt, den Anteil der Schwerpunktkontrollen in Abstimmung mit der Durchführung von

Kontrollen in den weniger frequentierten Außenbereichen des Netzes weiter auszubauen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Anteil der Schwerpunktkontrollen wurde laufend erhöht und liegt derzeit bei durchschnittlich 20 %.

**Empfehlung Nr. 6**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, im Zusammenhang mit der Einführung der neuen mobilen Dateneingabegeräte, um den Kontrollablauf zu beschleunigen und damit allfälliges Konfliktpotenzial zu reduzieren, das bei der Begleitung von Fahrgästen zur Bargeldbehebung besteht, die Möglichkeit einer bargeldlosen Bezahlung (z.B. mittels Bankomatkarte) zu überdenken.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die verschiedenen technischen Möglichkeiten einer bargeldlosen Bezahlung werden geprüft.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Eine Umsetzung wäre mit den aktuell zur Verfügung stehenden technischen Mitteln nur mit nicht vertretbarem, wirtschaftlichen Aufwand realisierbar. Die verschiedenen technischen Möglichkeiten einer bargeldlosen Bezahlung werden bei Einführung neuer Systeme geprüft.

**Empfehlung Nr. 7**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, für die Planung der Mehrgebührenkontrolle, ausgehend von validen Fahrgastzahlen, Berechnungen auf Basis des optimalen Kontrollgrades anzustellen, die eine Aussage über die Verlustminimierung ermöglichen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG ist primär bestrebt, den Fahrscheinverkauf zu steigern. Dennoch werden in Zukunft sowohl der optimale Kontrollgrad als auch die Beträge der Fahrgeldhinterziehung (Fahrgäste x Schwarzfahrerquote x durchschnittliche Einnahmen pro Fahrgast) in regelmäßigen Abständen analysiert, mit den Zielen einer Annäherung an den optimalen Kontrollgrad und einer Minimierung des Gesamtverlustes.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG verweist auf die ursprüngliche Stellungnahme.

**Empfehlung Nr. 8**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, für die Umsetzung des optimalen Kontrollgrades auch Wirtschaftlichkeitsberechnungen hinsichtlich der Fremdvergabe der Kontrolltätigkeit durchzuführen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG ist bestrebt, ihren Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (aus dem Fahrdienst) abwechselnde Tätigkeiten und altersgerechte Arbeitsplätze anbieten zu können. Mischarbeit (Fahrscheinkontrolle und Fahrdienst) stellt gerade für ältere Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer eine Möglichkeit dar, länger im Arbeitsprozess integriert zu bleiben. Mit einer Fremdvergabe der Dienstleistung Fahrscheinkontrolle nimmt sich das Unternehmen im Grunde die einzige Möglichkeit einer derartigen Mischarbeit in diesem Qualifikationssegment. Fehlt diese Mischarbeitsvariante, ist mit deutlich erhöhtem Krankenstand im Fahrdienst zu rechnen. Die Wiener Linien GmbH & Co KG hätte im Fall

der Fremdvergabe die Fremdvergabekosten mit den zusätzlichen Kosten der erhöhten Krankenquote im Fahrdienst zu tragen.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG wird unter Berücksichtigung dieser Randbedingungen eine entsprechende Wirtschaftlichkeitsberechnung durchführen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Bewertung der Wirtschaftlichkeit einer Fremdvergabe der Fahrscheinkontrolle ist geplant.

**Empfehlung Nr. 9**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, die Erkenntnisse aus der Evaluierung der Tätigkeit des Kontrollpersonals in deren Arbeit einfließen zu lassen und für die selbst definierten Maßnahmen einen mittelfristigen Umsetzungsplan zu erstellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG hat bereits begonnen, aus den gewonnenen Erkenntnissen der Evaluierung Maßnahmen in den Arbeitsalltag der Kontrollorgane einfließen zu lassen. So wurden z.B. regelmäßige Schulungen für die betroffenen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter eingerichtet.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG verweist auf die ursprüngliche Stellungnahme.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Ing. Mag. Albert Schön

Wien, im Dezember 2016