TO 18

KONTROLLAMT DER STADT WIEN
Rathausstraße 9
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 Fax: 01 4000 99 82810
e-mail: post@kontrollamt.wien.gv.at
www.kontrollamt.wien.at
DVR: 0000191

KA V - GU 230-3/12

Wiener Linien GmbH & Co KG, Prüfung der Abwicklung des Schienenersatzverkehrs bei U-Bahn-Störungen

Tätigkeitsbericht 2012

KURZFASSUNG

Die Einschau des Kontrollamtes in die Vorgangsweisen der Wiener Linien GmbH & Co KG zur Abwicklung spontaner Schienenersatzverkehre bei U-Bahn-Störungen zeigte, dass Routen und Prozesse für deren Einsatz detailliert geplant und entsprechende Verantwortlichkeiten festgelegt waren. Ein Leitsystem für die Fahrgäste samt Einrichtungen zur Informationsweitergabe war vorgesehen. Zusätzliches Personal sowie zusätzliche Busse wurden im Anlassfall zum Einsatz gebracht.

Verbesserungsbedarf zeigte sich bei einzelnen Einrichtungen des Leitsystems, wie Beschilderungen, Anzeigetafeln, Linienführungsplänen und Lautsprecherdurchsageeinrichtungen, bei der Informationsweitergabe an die Fahrgäste sowie bei den Kapazitäten des Schienenersatzverkehrs. Weiters waren teilweise unzutreffende Zielanzeigen an Autobussen und einzelne Fehlhandlungen des Aufsichtspersonals wahrnehmbar.

Die Empfehlungen des Kontrollamtes betrafen unter anderem die Evaluierung einzelner Routen des Schienenersatzverkehrs im Hinblick auf Routenänderungen bzw. Routenerweiterungen, den Einsatz zusätzlicher Busse sowie die Vervollständigung der Ausrüstung der Ersatzhaltestellen.

INHALTSVERZEICHNIS

1.Vorbemerkung 5
2. Umfang der Prüfung 5
3. Nicht geplante Betriebsunterbrechungen 6
4. Schienenersatzverkehr 6
4.1 Allgemeines 6
4.2 Einsatzkriterien 7
4.3 Prozesse 8
4.4 Vorgegebene Routen 9
4.5 Anzahl der Einsätze in den Jahren 2010 und 2011 10
5. Leitsystem für den spontanen Schienenersatzverkehr 13
5.1 Allgemeines 13
5.2 Umgebungspläne bei U-Bahn-Stationen 13
5.3 Haltestellen 15
5.4 Lautsprecherdurchsageeinrichtungen bei Haltestellen 20
6. Stichprobenweise Einschau in spontane Schienenersatzverkehre 21
6.1 Stichprobe 1 21
6.2 Stichprobe 2 23
6.3 Stichprobe 3 24
6.4 Stichprobe 4 26
6.5 Stichprobe 5 27
6.6 Stichprobe 6 28
7. Fahrzeugkapazität 29
8. Fahrplan in Echtzeit 30
9. Resümee 31

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb. ..... Abbildung
bzw. ..... beziehungsweise
ca. ..... circa
etc. ..... et cetera
inkl. ..... inklusive
m ..... Meter
Mio. ..... Millionen
o.ä. ..... oder ähnlich
qando ..... Fahrplananwendung für Smartphones
rd. ..... rund
Tab. ..... Tabelle
Wiener Linien..... WIENER LINIEN GmbH & Co KG

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Vorbemerkung

Der Betrieb des öffentlichen Personennahverkehrs in Wien wird zu einem Großteil von den Wiener Linien abgewickelt. Eine der Hauptaufgaben der Wiener Linien ist es daher, eine entsprechend umfassende Verkehrsdienstleistung, bestehend aus Straßenbahnlinien, Autobuslinien sowie U-Bahnlinien, zur Verfügung zu stellen. Bei Ausfall einer Linie oder eines Teilabschnittes einer Linie ist das Netz der Wiener Linien in vielen Fällen engmaschig genug, um den Fahrgästen alternative Fahrtrouten zu bieten, sodass es ihnen möglich ist, ihr Fahrziel - wenn auch auf Umwegen - zu erreichen.

Im Fall von nicht geplanten Betriebsunterbrechungen des Fahrbetriebes der Wiener Linien prüfen die Wiener Linien im Einzelnen, ob ein kurzfristiger bzw. sogenannter spontaner Schienenersatzverkehr, der in der Regel mit Autobussen eingerichtet wird, erforderlich ist und sorgen für dessen schnellstmöglichen Einsatz. Dafür sind vorab entsprechende Routen festzulegen und alle Vorkehrungen zu treffen, um die Funktion ausreichend sicherzustellen. Da die Fahrgäste darüber hinaus mit den Einrichtungen und Routen von spontanen Schienenersatzverkehren in der Regel nicht vertraut sind, liegt es an den Wiener Linien, die Fahrgäste im Anlassfall entsprechend zu informieren und zu leiten.

2. Umfang der Prüfung

Die gegenständliche Prüfung des Kontrollamtes nimmt Bezug auf jene Fälle, bei denen nicht geplante Betriebsunterbrechungen im Bereich der U-Bahnlinien auftraten und ein spontaner Schienenersatzverkehr zum Einsatz kam.

Das Kontrollamt prüfte die Funktion und die Wirkung von spontanen Schienenersatzverkehren anhand der dafür eingerichteten bzw. gekennzeichneten Haltestellen, der Gestaltung und des Informationsgehalts der örtlichen Aushänge bzw. des Leitsystems, der Information und der Betreuung der Fahrgäste durch die Wiener Linien sowie anhand von stichprobenweisen Augenscheinen bei spontanen Schienenersatzverkehren.

Die Grundlage und der Zeitraum der Prüfung durch das Kontrollamt bezogen sich dabei einerseits auf die von den Wiener Linien vorgelegten Störungsberichte aus den Jahren 2010 und 2011 und andererseits auf aktuelle Vorfälle aus dem Jahr 2012, die eine Unterbrechung des U-Bahnbetriebes und nachfolgende spontane Schienenersatzverkehre zur Folge hatten.

3. Nicht geplante Betriebsunterbrechungen

Nicht geplante Betriebsunterbrechungen der U-Bahn können durch Eigen- oder Fremdverschulden verursacht werden. Eigenverschulden liegt im Einflussbereich der Wiener Linien und kann durch ein Gebrechen am U-Bahn-Zug, Störungen an Signalanlagen, Stellwerken, Stromstörungen, Schäden an Gleisanlagen oder Weichen, Bauwerkschäden oder durch Fehlhandlungen des Personals der Wiener Linien hervorgerufen werden. Fremdverschulden liegt bei missbräuchlicher Verwendung von Noteinrichtungen, bei fahrgastverursachten Rauchentwicklungen bzw. Brandalarmen, bei fahrgastverursachten Polizeieinsätzen und Vorfällen mit Personenschäden inkl. Suizid sowie bei außerordentlichen Umwelteinflüssen, wie extremer Witterung (Unwetter, Vereisungen etc.), vor.

Nach Angaben der Wiener Linien kann davon ausgegangen werden, dass die durchschnittliche Dauer einer Betriebsunterbrechung vor allem von der Art des jeweiligen Vorfalles abhängt. Sie beträgt etwa bei Vorfällen mit Personenschaden (beispielsweise Suizid) rd. 60 Minuten, bei Stromschienengebrechen bzw. größeren Oberleitungsstörungen rd. 90 bis 120 Minuten, bei technischen Störungen der Zugsicherungsanlagen rd. 30 Minuten und bei Störungen am U-Bahn-Zug selbst ebenfalls rd. 30 Minuten.

4. Schienenersatzverkehr

4.1 Allgemeines

Die Wiener Linien unterscheiden zwischen dem auf eine vorbestimmte Zeit eingerichteten bzw. temporären Schienenersatzverkehr und dem spontanen Schienenersatzverkehr. Bei beiden kommen sowohl Normalbusse als auch Gelenkbusse zum Einsatz, wobei jedoch nur beim temporären Schienenersatzverkehr alle von den Wiener Linien zu setzenden Handlungen vorab detailliert geplant werden. Für den Betrieb des sponta-

nen Schienenersatzverkehrs sind jedoch vorab fixe Routen definiert, interne Prozesse für den Anlassfall festgelegt sowie entsprechende Haltestellen und ein Leitsystem eingerichtet.

Ein spontaner Schienenersatzverkehr kann bei nicht planmäßigen Betriebsunterbrechungen bzw. Betriebsstörungen erforderlich werden, wenn diese erfahrungsgemäß nicht innerhalb von 30 Minuten behoben werden können und den Fahrgästen keine alternativen Routen bzw. Linien zur Verfügung stehen.

Allerdings ist ein spontaner Schienenersatzverkehr seitens der Wiener Linien nur für Teilbereiche der U-Bahnlinien, insbesondere wo sonst keine alternativen Fahrtrouten eines öffentlichen Verkehrsmittels zur Verfügung stehen, vorgesehen. Daher ist in jenen Teilbereichen von U-Bahnlinien, wo in der Nähe parallel geführte Straßenbahnlinien verlaufen, wie beispielsweise entlang der U-Bahnlinie U3 von der Station Volkstheater bis zur Station Ottakring oder entlang der U-Bahnlinie U6 von der Station Jägerstraße bis zur Station Floridsdorf, sowie innerhalb des Ringes, wo unter Zumutung eines kurzen Fußweges auf andere U-Bahnlinien ausgewichen werden kann, kein spontaner Schienenersatzverkehr vorgesehen. Eine verstärkte Führung von Straßenbahnlinien ist im Anlassfall in der Regel jedoch nicht vorgesehen.

4.2 Einsatzkriterien

Ob ein spontaner Schienenersatzverkehr eingerichtet wird, hängt vor allem vom Wochentag und der jeweiligen Tageszeit ab. Die rund um die Uhr besetzte Leitstelle der Wiener Linien sammelt im Fall von Betriebsunterbrechungen Informationen über die Art des Vorfalles und die mögliche Dauer der Störungsbehebung und beurteilt anhand der gegebenen Umstände (Tageszeit, Wochentag, Verkehrsspitze, Vorhandensein alternativer Routen nahegelegener Linien sowie zumutbarer Fußwege) ob ein spontaner Schienenersatzverkehr erforderlich ist oder nicht.

Bejahendenfalls wird weiters geprüft, ob die für den spontanen Schienenersatzverkehr bestimmte Route mit den Gelenklinienbussen bzw. Linienbussen befahrbar ist bzw. ob auf diesen Routen Straßenbaustellen eingerichtet sind, da in diesem Fall mit Ein-

schränkungen der Fahrbahnbreite zu rechnen ist und daher eine Ausweichstrecke gewählt werden muss.

4.3 Prozesse

Bei der Einrichtung eines spontanen Schienenersatzverkehrs werden sodann unter strikter Einhaltung der hiefür vorgegebenen internen Abläufe mehrere Prozesse in Gang gesetzt, wie etwa die Beurteilung der Notwendigkeit des Schienenersatzverkehrs aufgrund von Wochentag, Uhrzeit und Vorhandensein alternativer Linien, die Festlegung der Route, die Auswahl und Organisation der Fahrbetriebsmittel und der Durchsagen an den Haltestellen, die Einteilung des Aufsichtspersonals, die Verkehrsaufnahme des Schienenersatzverkehrs und abschließend der Abbau sowie die Dokumentation des Schienenersatzverkehrs im Tagesjournal.

Die Einschau des Kontrollamtes in die Prozesse zeigte, dass diese von den Wiener Linien ausführlich und nachvollziehbar festgehalten waren. Die Form der Dokumentation sowie die Pflege der Daten, welche zur Betriebsführung des Fahrbetriebes der Wiener Linien insbesondere bei der Abwicklung des spontanen Schienenersatzverkehrs unerlässlich ist, ergaben keinen Anlass zur Kritik.

Einer der Prozesse besteht aus der Informationsreihe der Wiener Linien. Dabei ist genau festgelegt, welche Abteilung mit welcher Organisation zu welchem Zeitpunkt zu kommunizieren hat bzw. informiert werden muss.

Als unmittelbare Erstmaßnahme zur Einrichtung eines spontanen Schienenersatzverkehrs werden von den Wiener Linien in Abhängigkeit der örtlichen Betriebsunterbrechung der U-Bahn Linienbusse, die sich in der Nähe befinden, aus dem aktiven Linienbetrieb abgezogen und für den spontanen Schienenersatzverkehr eingesetzt. Sollte sich bei der Abwicklung des solcherart eingerichteten spontanen Schienenersatzverkehrs herausstellen, dass die Kapazität der Busse aus dem aktiven Linienverkehr zur Beförderung der Fahrgäste nicht ausreicht, werden weitere Linienbusse aus den drei Betriebsgaragen (Wien 10, Raxstraße, Wien 16, Spetterbrücke und Wien 22, Leo-

poldau) der Wiener Linien kurzfristig zum Einsatz gebracht. Dazu werden die Busgaragen bereits vorab informiert, um ihre Einsatzfähigkeit zu prüfen und vorzubereiten.

Weiters sind die Kapazitätsunterschiede zwischen U-Bahn und Autobussen an Fahrgastplätzen zu berücksichtigen. Entsprechend den Zulassungszahlen bietet ein vollbesetzter U-Bahn-Zug Platz für rd. 900 Fahrgäste, ein Gelenkbus der Wiener Linien für rd. 145 Fahrgäste und ein sogenannter Normalbus für rd. 85 Fahrgäste.

Alle Linienbusse, die für den Schienenersatzverkehr eingesetzt werden, führen als Zielanzeige die jeweilige U-Bahnlinie und das Endziel. An jenen Haltestellen, wo Umsteigemöglichkeiten vorhanden sind, werden die Fahrgäste durch sogenannte Aufsichtsorgane der Wiener Linien mit zusätzlichen Informationen versorgt. Jedes Aufsichtsorgan ist mit einem mobilen Funkgerät und einer auffälligen Dienstkleidung ausgestattet.

Wenn die Betriebsunterbrechung der U-Bahnlinie beendet ist und der reguläre U-Bahnbetrieb wieder aufgenommen werden kann, wird dies so weit vorhanden (visuell und akustisch) über Zielanzeigen und Lautsprecherdurchsagen an den betroffenen Haltestellen den Fahrgästen vermittelt. Auch die anwesenden Aufsichtsorgane der Wiener Linien stehen den Fahrgästen für Auskünfte bereit. Abschließend wird von den Wiener Linien mit dem sukzessiven Abbau des spontanen Schienenersatzverkehrs begonnen.

4.4 Vorgegebene Routen

Zum Zeitpunkt der Prüfung des Kontrollamtes waren insgesamt neun Routen vorab festgelegt und in das Leitsystem der Wiener Linien integriert.

Wie die Einschau des Kontrollamtes zeigte, werden diese Routen von den Wiener Linien jedoch nicht regelmäßig evaluiert und auf aktuelle Gegebenheiten (Baustellen o.ä.) erst im Anlassfall abgestimmt.

Das Kontrollamt empfahl daher, die Routenfestlegung durch die Wiener Linien laufend zu evaluieren und an die aktuellen Gegebenheiten anzupassen.

4.5 Anzahl der Einsätze in den Jahren 2010 und 2011

Nachfolgend sind die in den Jahren 2010 und 2011 eingetretenen Betriebsstörungen, die einen spontanen Schienenersatzverkehr zur Folge hatten, tabellarisch angeführt.

Datum	Betroffene Stationen der U1	Uhrzeit	Dauer der Betriebsunterbrechung in Minuten	Ursachen
01.02.2010	Karlsplatz	19.20	27	Rauchentwicklung
07.05.2010	Kagraner Platz	04.58	14	Menschliches Versagen
11.05.2010	Reumannplatz	14.39	79	Elektrotechnische Störung
12.05.2010	Reumannplatz	18.46	91	Erkrankung eines Fahrgastes
20.05.2010	Reumannplatz	09.58	52	Stellwerkstörung
15.07.2010	Südtiroler Platz	09.05	36	Schadhafter Zug
28.07.2010	Südtiroler Platz	09.57	63	Erkrankung eines Fahrgastes
18.08.2010	Reumannplatz	12.14	15	Stellwerksstörung
23.08.2010	Reumannplatz	17.13	25	Rauchentwicklung
04.09.2010	Keplerplatz	16.00	25	Rauchentwicklung
26.10.2010	Karlsplatz	09.12	30	Sturz auf Gleisanlage
20.12.2010	Reumannplatz	17.51	18	Sturz auf Gleisanlage

Tab. 1: Spontane Schienenersatzverkehre auf der U-Bahnlinie U1 im Jahr 2010

Datum	Betroffene Stationen der U1	Uhrzeit	Dauer der Betriebsunterbrechung in Minuten	Ursachen
25.01.2011	Reumannplatz	16.55	82	Bombendrohung
28.01.2011	Vorgartenstraße	18.10	62	Bombendrohung
01.03.2011	Reumannplatz	22.12	16	Rauchentwicklung durch Zigarette
27.03.2011	Kaisermühlen	19.20	66	Person niedergestoßen
11.04.2011	Stephansplatz	17.48	77	Erkrankung eines Fahrgastes
20.04.2011	Nestroyplatz	05.07	57	Entgleisung
05.05.2011	Praterstern	17.27	38	Erkrankung eines Fahrgastes
12.07.2011	Südtiroler Platz	16.15	94	Erkrankung eines Fahrgastes
23.07.2011	Rennbahnweg	18.05	32	Rauchentwicklung
05.09.2011	Vorgartenstraße	09.35	30	Mitschleifen einer Person
03.10.2011	Reumannplatz	07.18	20	Schadhafter Stromabnehmer
13.10.2011	Karlsplatz	17.15	22	Person niedergestoßen
21.10.2011	Vorgartenstraße	07.02	93	Schadhafter Zug
06.12.2011	Südtiroler Platz	05.00	25	Rauchentwicklung
06.12.2011	Vorgartenstraße	15.48	50	Rauchentwicklung
15.12.2011	Reumannplatz	15.44	31	Rauchentwicklung

Tab. 2: Spontane Schienenersatzverkehre auf der U-Bahnlinie U1 im Jahr 2011

Datum	Betroffene Station der U2	Uhrzeit	Dauer der Betriebsunterbrechung in Minuten	Ursachen
26.04.2010	Ausstellungsstraße	15.50	43	Unbefugtes Betreten der Gleisanlage

Tab. 3: Spontane Schienenersatzverkehre auf der U-Bahnlinie U2 im Jahr 2010

Datum	Betroffene Stationen der U2	Uhrzeit	Dauer der Betriebsunterbrechung in Minuten	Ursachen
01.04.2011	Aspernstraße	16.04	423	Entgleisung
25.06.2011	Praterstern	14.41	48	Person auf Gleisanlage
10.07.2011	Donaustadtbrücke	04.14	43	Schadhafter Zug

Tab. 4: Spontane Schienenersatzverkehre auf der U-Bahnlinie U2 im Jahr 2011

Datum	Betroffene Stationen der U3	Uhrzeit	Dauer der Betriebsunterbrechung in Minuten	Ursachen
13.05.2010	Westbahnhof	16.55	449	Wassereintritt in der Gleisanlage
31.07.2010	Kendlerstraße	17.17	280	Hauseinsturz

Tab. 5: Spontane Schienenersatzverkehre auf der U-Bahnlinie U3 im Jahr 2010

Datum	Betroffene Stationen der U3	Uhrzeit	Dauer der Betriebsunterbrechung in Minuten	Ursachen
29.01.2011	Erdberg	21.09	749	Stellwerksstörung
18.02.2011	Rochusgasse	23.12	48	Einklemmen einer Person
24.03.2011	Kardinal-Nagl-Platz	08.03	64	Erkrankung eines Fahrgastes
02.05.2011	Ottakring	09.39	13	Stellwerksstörung
15.06.2011	Gasometer	05.52	49	Brand im Gleisbereich
16.06.2011	Zippererstraße	05.00	88	Brand in der Weichenanlage

Tab. 6: Spontane Schienenersatzverkehre auf der U-Bahnlinie U3 im Jahr 2011

Datum	Betroffene Stationen der U4	Uhrzeit	Dauer der Betriebsunterbrechung in Minuten	Ursachen
01.02.2010	Schönbrunn	07.23	64	Erkrankung eines Fahrgastes
07.05.2010	Margaretengürtel	15.43	35	Rauchentwicklung
12.05.2010	Pilgramgasse	15.54	58	Erkrankung eines Fahrgastes
16.06.2010	Friedensbrücke	09.59	59	Rauchentwicklung
14.07.2010	Längenfeldgasse	17.11	306	Schadhafter Stromabnehmer
06.08.2010	Kettenbrückengasse	19.34	73	Erkrankung eines Fahrgastes
07.08.2010	Friedensbrücke	05.25	79	Stromstörung
26.10.2010	Ober St. Veit	19.30	142	Schienenbruch
18.11.2010	Spittelau	00.00	45	Einklemmen einer Person
24.11.2010	Roßauer Lände	09.49	27	Rauchentwicklung
30.11.2010	Schottenring	13.44	157	Schadhafter Zug
16.12.2010	Landstraße	13.17	126	Person auf Gleisanlage

Tab. 7: Spontane Schienenersatzverkehre auf der U-Bahnlinie U4 im Jahr 2010

Datum	Betroffene Stationen der U4	Uhrzeit	Dauer der Betriebsunterbrechung in Minuten	Ursachen
18.01.2011	Längenfeldgasse	10.30	85	Schadhafter Stromabnehmer
19.01.2011	Schottenring	02.51	182	Stellwerksstörung
26.01.2011	Karlsplatz	12.12	70	Erkrankung eines Fahrgastes
04.02.2011	Hütteldorf	14.55	180	Schadhafter Stromabnehmer
05.02.2011	Meidling	12.39	23	Sachbeschädigung
22.03.2011	Meidling	04.50	66	Stellwerksstörung
08.05.2011	Pilgramgasse	04.51	38	Zusammenstoß mit Fahrrad
15.05.2011	Ober St. Veit	05.09	60	Schadhafter Zug
23.05.2011	Unter St. Veit	08.30	40	Schadhafter Zug
27.06.2011	Ober St. Veit	15.07	39	Rauchentwicklung
13.08.2011	Kettenbrückengasse	14.25	69	Rauchentwicklung
26.09.2011	Friedensbrücke	07.39	86	Stellwerksstörung
26.11.2011	Heiligenstadt	16.17	298	Kabeldiebstahl
31.12.2011	Ober St. Veit	07.47	40	Unerlaubtes Betreten der Gleise

Tab. 8: Spontane Schienenersatzverkehre auf der U-Bahnlinie U4 im Jahr 2011

Datum	Betroffene Station der U6	Uhrzeit	Dauer der Betriebsunterbrechung in Minuten	Ursachen
07.06.2010	Gumpendorfer Straße	18.23	205	Entgleisung

Tab. 9: Spontane Schienenersatzverkehre auf der U-Bahnlinie U6 im Jahr 2010

Datum	Betroffene Stationen der U6	Uhrzeit	Dauer der Betriebsunterbrechung in Minuten	Ursachen
29.01.2011	Floridsdorf	11.10	68	Stellwerksstörung
10.02.2011	Thaliastraße	22.46	104	Fahrleitungsgebrechen
28.02.2011	Burggasse	18.24	62	Erkrankung eines Fahrgastes
21.05.2011	Siebenhirten	16.38	110	Fahrleitungsgebrechen
13.06.2011	Tscherttegasse	13.47	104	Schadhafter Stromabnehmer
19.06.2011	Am Schöpfwerk	15.17	392	Oberleitungsgebrechen
14.11.2011	Burggasse	21.17	146	Schadhafter Stromabnehmer

Tab. 10: Spontane Schienenersatzverkehre auf der U-Bahnlinie U6 im Jahr 2011

Wie aus den angeführten Tabellen hervorgeht, ist die Anzahl der Betriebsunterbrechungen bei U-Bahnlinien, die einen spontanen Schienenersatzverkehr zur Folge hatten, von 2010 auf 2011 gestiegen.

Aus der Aufstellung ergibt sich weiters, dass bei Betriebsunterbrechungen von U-Bahnlinien allein im Jahr 2010 insgesamt 28 und im Jahr 2011 bereits 46 Einsätze von spon-

tanen Schienenersatzverkehren notwendig waren. Die durchschnittliche Dauer der spontanen Schienenersatzverkehre betrug dabei rd. 98 Minuten. Von den Wiener Linien wurden dabei pro Anlassfall im Schnitt zwischen vier und fünf Linienbusse, je nach Verfügbarkeit von Fahrpersonal und Reservebussen, zum Einsatz gebracht.

5. Leitsystem für den spontanen Schienenersatzverkehr

5.1 Allgemeines

Während der Betriebsunterbrechungen von U-Bahnlinien werden die Fahrgäste mithilfe eines Leitsystems auf den Schienenersatzverkehr umgeleitet. Dieses Leitsystem besteht aus entsprechend gekennzeichneten Haltestellen, Orientierungshilfen in Form von Umgebungs- und Linienplänen, Anzeigentafeln, Lautsprecherdurchsageeinrichtungen und eigens für den Schienenersatzverkehr an neuralgischen Punkten eingesetztem Personal der Wiener Linien.

Das Kontrollamt prüfte entlang der U-Bahnlinien, inwieweit das von den Wiener Linien eingerichtete Leitsystem für den Fahrgast praxistauglich, lesbar und vollständig war.

5.2 Umgebungspläne bei U-Bahn-Stationen

Wie nachfolgende Abbildung zeigt, sind sowohl in den U-Bahn-Stationen als auch an deren Ein- bzw. Ausgängen sogenannte Umgebungspläne in Schaukästen angebracht.

Abb. 1: Umgebungsplan bei der Station Donauspital

Die Umgebungspläne bilden gemeinsam mit den Linienplänen an den Haltestellen des Schienenersatzverkehrs die Orientierungsgrundlage für die Fahrgäste. Das Kontrollamt überprüfte daher bei den insgesamt 101 betroffenen U-Bahn-Stationen stichprobenweise, ob die in den Schaukästen ausgehängten Umgebungspläne mit der regionalen Örtlichkeit übereinstimmen.

Wie das nachfolgende Bilddokument zeigt, stellte das Kontrollamt im Zuge seiner Überprüfung fest, dass bei allen von den Wiener Linien ausgestellten Umgebungsplänen das zur raschen Orientierung erforderliche Symbol des Standortes der Betrachterin bzw. des Betrachters fehlte. Ansonsten gewann das Kontrollamt den Eindruck, dass die ortsfesten Orientierungshilfen des Leitsystems in Form von Schaukästen ausreichen, um den Fahrgästen eine gute Orientierung an den Ersatzhaltestellen zu ermöglichen.

Abb. 2: Umgebungsplan ohne Symbol für den Standort der Betrachterin bzw. des Betrachters

Das Kontrollamt empfahl daher der Wiener Linien, die in allen U-Bahn-Stationen ausgestellten Umgebungspläne nachträglich mit einem Standortsymbol zu ergänzen.

5.3 Haltestellen

An speziell gekennzeichneten Haltestellen, sogenannten Ersatzhaltestellen, ist es für die betroffenen Fahrgäste erkennbar gemacht, dass es sich um Einrichtungen des Schienenersatzverkehrs der Wiener Linien handelt. Die Ersatzhaltestellen sind mit einem eigenen Liniensignal (rotes Bussymbol mit Schriftzug "Schienenersatzverkehr") sowie mit der Zusatztafel "Hier halten Busse des Ersatzverkehrs bei U-Bahn-Störungen" samt einem Linienführungsplan, aus dem alle angefahrenen Ersatzhaltestellen eines bestimmten Abschnittes hervorgehen, ausgestattet.

Abb. 3: Ordnungsgemäße Kennzeichnung einer Haltestelle für den Schienenersatzverkehr

Einzelne Haltestellen sind darüber hinaus zusätzlich mit Anzeigetafeln und Lautsprecherdurchsageeinrichtungen ausgestattet.

Abb. 4: Vollständige Ausstattung einer Haltestelle für den Schienenersatzverkehr mit Anzeigetafel und Lautsprecher

Zum Zeitpunkt der Prüfung des Kontrollamtes waren auf den neun vorab festgelegten Routen des spontanen Schienenersatzverkehrs insgesamt 160 Haltestellen eingerichtet.

Schienenersatz-verkehrsroute	von	nach	Anzahl der Haltestellen für den Schienenersatzverkehr
U1	Schwedenplatz	Leopoldau	24
U1	Reumannplatz	Karlsplatz	11
U2	Stadion	Praterstern	7
U2	Aspernstraße	Praterstern	19
U3	Landstraße	Simmering	28
U4	Schwedenplatz	Heiligenstadt	12
U4	Hütteldorf	Landstraße	26
U6	Philadelphiabrücke	Spittelau	22
U6	Siebenhirten	Philadelphiabrücke	11

Tab. 11: Routen des spontanen Schienenersatzverkehrs samt Anzahl der Haltestellen

Das Kontrollamt überprüfte die Vollständigkeit der Kennzeichnungen aller Haltestellen für den spontanen Schienenersatzverkehr und den Informationsgehalt der Umgebungspläne bei den nahegelegenen U-Bahn-Stationen sowie deren Zustand und Lesbarkeit für den Fahrgast. Die Ergebnisse dieser Überprüfung sind in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Schie-nener-satzver-kehrs-route	von	nach	Haltestellen			U-Bahnstation
			insgesamt	unvollständig ausgestattet	unleserlich	Umgebungsplan bei den U-Bahn-stationen unvollständig bzw. unrichtig
U1	Schwedenplatz	Leopoldau	24	0	7	1
U1	Reumannplatz	Karlsplatz	11	1	4	0
U2	Stadion	Praterstern	7	3	1	2
U2	Aspernstraße	Praterstern	19	0	0	0
U3	Landstraße	Simmering	28	4	4	0
U4	Schwedenplatz	Heiligenstadt	12	3	1	0
U4	Hütteldorf	Landstraße	26	12	3	2
U6	Philadelphia-brücke	Spittelau	22	2	3	0
U6	Siebenhirten	Philadelphia-brücke	11	2	1	1

Tab. 12: Vollständigkeit und Lesbarkeit von Haltestellen des Schienenersatzverkehrs

Von insgesamt 160 Haltestellen des Schienenersatzverkehrs waren 27 entweder nicht oder nur unvollständig bestückt bzw. fehlten teilweise die Kennzeichnungen als Schienenersatzverkehr-Haltestelle oder die Linienführungspläne. Den Fahrgästen war es daher teilweise nicht oder nicht eindeutig möglich, die Haltestellen des Schienenersatzverkehrs als solche zu erkennen.

Abb. 5: Fehlende Zusatztafel samt Linienführungsplan

Abb. 6: Fehlende Zusatztafel samt Linienführungsplan

In einigen Fällen wurde die Unlesbarkeit der Linienführungspläne durch die Verwendung ungeeigneter Gehäuse verursacht, da Feuchtigkeit ungehindert in das Innere eintreten oder die Bildung von Kondenswasser die ausgestellten Linienführungspläne stark beeinträchtigen konnte.

Abb. 7: Feuchtigkeitseintritt in eine Zusatztafel

Die Lesbarkeit der Linienführungspläne war in einigen Fällen auch durch offensichtlichen Vandalismus nicht gegeben.

Abb. 8: Auf den Kopf gestellter Linienführungsplan

Am Kagraner Platz war die Haltestelle des Schienenersatzverkehrs durch ein Baugerüst teilweise verdeckt, sodass es den Fahrgästen schwer möglich war, die Haltestelle wahrzunehmen.

Abb. 9: Haltestelle am Kagraner Platz teilweise durch ein Gerüst verdeckt

Weiters fiel dem Kontrollamt auf, dass die Haltestellen des Schienenersatzverkehrs bei der Station Südtiroler Platz der U-Bahnlinie U1 und bei der Station Schottenring der U-Bahnlinie U4 von den Wiener Linien ohne Angaben von Gründen und ohne Information an die Fahrgäste physisch aufgelassen, jedoch in den Linienplänen weiter geführt waren.

Da diese Vorgangsweise der Wiener Linien im Fall eines spontanen Schienenersatzverkehrs zur Irritation der Fahrgäste führen kann, empfahl das Kontrollamt eine diesbezügliche Richtigstellung des Leitsystems bzw. die Anpassung des Leitsystems an die bestehenden Gegebenheiten. Weiters empfahl das Kontrollamt den Wiener Linien, alle Haltestellen des Schienenersatzverkehrs mit dem Gebot der Sorgfalt in regelmäßigen Abständen zu kontrollieren, nötigenfalls zu warten und erforderlichenfalls mobile Haltestellen-Tafeln aufzustellen. Insbesondere soll dabei auf die Vollständigkeit bzw. auf die Lesbarkeit aller Einrichtungen des Leitsystems geachtet werden.

5.4 Lautsprecherdurchsageeinrichtungen bei Haltestellen

Dem Kontrollamt fiel auf, dass von den derzeit 160 Haltestellen des spontanen Schienenersatzverkehrs bisher nur rd. 40 über eine Lautsprecherdurchsageeinrichtung verfügen. Dabei wäre eine entsprechende Ausstattung teilweise ohne großen Aufwand möglich gewesen, wie etwa am Beispiel der Station Stadlau ersichtlich ist, wo es die Wiener Linien im Zuge der U2-Verlängerung nach Aspern im Jahr 2010 verabsäumten, bei der Errichtung der U-Bahn-Station auch eine Lautsprecherdurchsageeinrichtung für die angrenzende Haltestelle des Schienenersatzverkehrs vorzusehen.

Hinzuweisen war in diesem Zusammenhang, dass die Lautsprecherdurchsageeinrichtungen im Bereich der Haltestellen unterschiedliche Montageorte haben. Einerseits sind die Lautsprecher unmittelbar an Trägern bei den Haltestellen montiert, andererseits waren sie an Drahtkonstruktionen über der Haltestelle aufgehängt.

Dem Kontrollamt fiel weiters auf, dass die akustische Qualität der Durchsagen an den Lautsprechereinrichtungen bei den Haltestellen der Wiener Linien überwiegend ungenügend und der Inhalt der Durchsagen daher kaum verständlich ist. Untermauert wird

die Wahrnehmung des Kontrollamtes auch vom Fahrgastbeirat der Wiener Linien, welcher im Jahr 2004 gegründet wurde und als Kommunikationsebene zwischen den Anliegen der Fahrgäste und den jeweiligen Geschäftsfeldern der Wiener Linien dient. Wie dem Protokoll der 34. Sitzung des Fahrgastbeirates am 21. Juni 2010 zu entnehmen ist, wurde auch das Thema Störungen im Zuge der Informationsübertragung an den Fahrgast behandelt. Festgehalten wurde dabei, dass bei Auftritt einer Störung eine entsprechende Information unmittelbar und ohne zeitliche Verzögerung an die Fahrgäste erfolgen sollte. Darüber hinaus wurde die technische Qualität der Durchsagen bemängelt. Die Durchsageeinrichtungen, falls überhaupt vorhanden, wären aufgrund der Beeinflussung durch den Straßen- und Umgebungslärm kaum verständlich, was bei den Fahrgästen zu einer ständigen Irritation führe.

Nach Ansicht des Kontrollamtes ist bei der Einrichtung eines spontanen Schienenersatzverkehrs jede Information, sei es mit optischem oder akustischem Inhalt, die zur raschen und richtigen Orientierung des Fahrgastes beitragen kann, von essentieller Bedeutung.

Aufgrund der Wahrnehmungen des Kontrollamtes und stützend auf die Fakten des Fahrgastbeirates der Wiener Linien empfahl das Kontrollamt den Wiener Linien, ihre Lautsprecherdurchsageeinrichtungen an den Haltestellen zu überprüfen und nötigenfalls technisch zu adaptieren.

6. Stichprobenweise Einschau in spontane Schienenersatzverkehre

Im Jahr 2011 wurde das Kontrollamt von den Wiener Linien laufend über aktuelle Einsätze von spontanen Schienenersatzverkehren informiert, sodass das Kontrollamt stichprobenweise in deren Betrieb Einschau halten konnte.

6.1 Stichprobe 1

Am 26. September 2011 kam es um 7.50 Uhr auf der U-Bahnlinie U4 im Bereich der Stationen Schottenring und Friedensbrücke zu einer Betriebsunterbrechung aufgrund einer technischen Störung im Stellwerk. Bei der Behebung der Störung durch die Wiener Linien wurde aus Sicherheitsgründen der Fahrstrom der U4 für diesen Teilabschnitt

abgeschaltet. Die Wiener Linien gingen davon aus, dass die Behebung der Störung länger als 30 Minuten andauert und richteten für die Fahrgäste einen spontanen Schienenersatzverkehr ein.

Dabei zogen sie vier Gelenkbusse aus der in der Nähe befindlichen Autobuslinie 35A ab. Weitere zwei Autobusse wurden aus der Betriebsgarage Leopoldau bereitgestellt. Der spontane Schienenersatzverkehr wurde daher mit insgesamt sechs Autobussen abgewickelt, wobei der erste Autobus 40 Minuten nach Eintritt der Betriebsunterbrechung um 8.30 Uhr seine Fahrt bei der Station Schottenring aufnahm.

Die Busse verkehrten zwischen den U-Bahn-Stationen Schottenring und Heiligenstadt. In der U-Bahn-Station U4 Schottenring wurden die Fahrgäste über die Zielanzeige am Bahnsteig informiert, dass die U-Bahnlinie U4 von Hütteldorf kommend bis zur Friedensbrücke fahren würde. Tatsächlich endete die Fahrt der U-Bahnlinie U4 jedoch in der Station Schottenring. Die unterstützenden Durchsageinformationen aus der Lautsprecheranlage am Bahnsteig entsprachen den faktischen Gegebenheiten, standen aber im Widerspruch zur Zielanzeige am Bahnsteig, sodass es bei den Fahrgästen laufend zu Irritationen kam.

Dem Kontrollamt fiel auch auf, dass während der Abwicklung des spontanen Schienenersatzverkehrs weder auf den Bahnsteigen der U-Bahnlinie U4 noch an den vom Schienenersatzverkehr angefahrenen Haltestellen Auskunftspersonal der Wiener Linien für Auskünfte an die Fahrgäste zum Einsatz kam. Erst um 9.10 Uhr begann ein Organ der U-Bahn-Aufsicht im Stationsbereich der Station Schottenring mit dem Aufkleben von grünen Pfeilen, die auf den Schienenersatzverkehr hinwiesen.

Die Haltestelle des Schienenersatzverkehrs bei der U-Bahn-Station Schottenring in Wien 2, Herminengasse war mit den notwendigen Symbolen gekennzeichnet, wurde aber wegen der zu spät angebrachten Orientierungspfeile von nur relativ wenigen Fahrgästen genutzt. Auf den Schienenersatzverkehr warteten letztlich trotz hohem Fahrgastaufkommen nur zwischen 20 und 30 Fahrgäste. Ein Autobus des Schienenersatz-

verkehrs hatte anstatt der Zielanzeige "U4 Schienenersatzverkehr" noch die Aufschrift "35A Heiligenstadt" angezeigt, was bei den Fahrgästen zur Verwirrung führte.

Weiters fiel auf, dass an dieser Haltestelle keine Lautsprecherdurchsageeinrichtung installiert ist. Für das Kontrollamt war das Fehlen einer Lautsprecherdurchsage an dieser Haltestelle nicht nachvollziehbar, da diese direkt an ein neu errichtetes U-Bahn-Stationsbauwerk angrenzt und eine Installation ohne großen Aufwand möglich gewesen wäre.

Dem Kontrollamt blieb auch nicht verborgen, dass diese Haltestelle während der gesamten Abwicklung des Schienenersatzverkehrs kein einziges Mal von einem U-Bahn-Aufsichtsorgan oder von einem anderen Organ der Wiener Linien aufgesucht wurde. Die Fahrgäste blieben sich selbst überlassen, was dazu führte, dass die Information über den um 9.05 Uhr wieder aufgenommenen Betrieb der U4 in Richtung Heiligenstadt an die rd. 30 wartenden Fahrgäste unterblieb. Um 9.22 Uhr fuhr ein leerer Gelenkbus des Schienenersatzverkehrs in diese Haltestelle ein, kam kurz zum Stillstand und setzte seine Fahrt unmittelbar wieder fort, ohne jedoch die wartenden Fahrgäste aufzunehmen oder diese über den wieder aufgenommenen U-Bahn-Betrieb zu informieren. Die Fahrgäste waren über diese Vorgangsweise irritiert, was zu einer deutlich negativen Stimmung der Fahrgäste führte.

6.2 Stichprobe 2

Am 11. Oktober 2011 kam es um 15.42 Uhr auf der U-Bahnlinie U6 im Bereich der Station Niederhofstraße in Fahrtrichtung Philadelphiabrücke zu einer Betriebsunterbrechung. Seitens der Wiener Linien wurde kein spontaner Schienenersatzverkehr eingerichtet. Das war in diesem Fall auch nicht vorgesehen, da diese Station im Linienplan für den Schienenersatzverkehr der U6 nicht berücksichtigt ist.

Da sich das Kontrollamt im Zuge einer anderen Prüfung zufälligerweise in der Nähe aufhielt, nahm es Einschau in die Geschehnisse vor Ort. Es zeigte sich, dass die Wiener Linien die Gittertore der U-Bahn-Station Niederhofstraße während der Betriebsunterbrechung verschlossen hielten. Im Bereich der in der Nähe liegenden Autobushalte-

stelle war eine ständige Ansammlung von weit über 100 Fahrgästen anzutreffen, da die Autobuslinien 10A und 63A laufend Fahrgäste der Doppelhaltestelle Niederhofstraße zuführten. Die wartenden Fahrgäste wurden nur undeutlich und unzureichend über die Lautsprecheranlagen informiert, dass sie auf die U-Bahnlinie U4 Station Meidling ausweichen können. Aufsichtspersonal der Wiener Linien war keines anzutreffen.

Wie erst zu einem späteren Zeitpunkt zu erfahren war, war die Betriebsunterbrechung durch die Erkrankung einer Person ausgelöst worden und dauerte von 15.42 Uhr bis 17.41 Uhr. Den Wiener Linien erschien es für die Fahrgäste offensichtlich zumutbar, auf das übrige Netz der Wiener Linien auszuweichen, etwa auf die in rd. 400 m Entfernung gelegene U-Bahn-Station Meidling der U-Bahnlinie U4, und die Entfernung dabei zu Fuß zu überwinden.

Nach Ansicht des Kontrollamtes stellt die U-Bahnlinie U4 jedoch keine Alternative zur U-Bahnlinie U6 in Richtung Philadelphiabrücke dar, da mit der U-Bahnlinie U4 andere Stadtteile angefahren werden. Zudem hätte es des Einsatzes von Aufsichtspersonal der Wiener Linien zur besseren Information der Fahrgäste über alternative öffentliche Verkehrsmittel zur Erreichung der jeweiligen Fahrziele sowie zur Leitung der Fahrgastströme bedurft. Hunderte Fahrgäste während der Verkehrsspitze für die Dauer von zwei Stunden nahezu sich selbst zu überlassen, erschien nach Ansicht des Kontrollamtes kritikwürdig.

Das Kontrollamt empfahl daher den Wiener Linien, ihren spontanen Schienenersatzverkehr in Bezug auf Betriebsunterbrechungen der U-Bahnlinie U6 bei der Station Niederhofstraße einer Evaluierung zu unterziehen.

6.3 Stichprobe 3

Am 21. Oktober 2011 kam es um 7.05 Uhr auf der U-Bahnlinie U1 im Bereich der Stationen Praterstern und Vorgartenstraße aufgrund einer technischen Störung eines U-Bahnzuges zu einer Betriebsunterbrechung. Die Wiener Linien nahmen an, dass die Behebung der ursächlichen Störung länger als 30 Minuten andauert und richteten für die Fahrgäste einen spontanen Schienenersatzverkehr ein. Dabei zogen sie drei Ge-

lenkbusse aus der in der Nähe befindlichen Autobuslinie 26A ab und stellten weitere zwei Gelenkbusse aus der Betriebsgarage Leopoldau bereit.

Der erste Autobus des Schienenersatzverkehrs nahm um ca. 7.30 Uhr seine Fahrt bei der Station Kaisermühlen auf. Die Busse verkehrten sodann zwischen den U-Bahn-Stationen Kaisermühlen und Praterstern.

Dem Kontrollamt fiel auf, dass bei der Abwicklung dieses spontanen Schienenersatzverkehrs bedeutend mehr Auskunftspersonal der Wiener Linien für die wartenden Fahrgäste sowohl im Stationsbereich der U-Bahn als auch im Bereich der Ein- und Ausgänge der U-Bahn-Stationen zur Verfügung stand, als an der Oberfläche. Negativ auffallend war allerdings das Verhalten eines Aufsichtsorgans der Wiener Linien, welches die Fahrgäste der Station Praterstern Ausgang Lassallestraße stadtauswärts informieren sollte. Dieses Organ verhielt sich in der Zeit von 7.27 Uhr bis 7.44 Uhr an der Station so, als würde es selbst ein Fahrgast sein bzw. war es für die Fahrgäste als Auskunftspersonal der Wiener Linien nicht erkennbar. Erst als sich ein weiteres Aufsichtsorgan der Wiener Linien, welches durch eine auffällige Warnweste mit der Aufschrift "Wiener Linien" erkennbar war, von der gegenüberliegenden Straßenseite dem vermeintlichen Aufsichtsorgan näherte, zog dieses ebenfalls seine auffällige Warnweste über und nahm erst ab diesem Zeitpunkt seine eigentliche Aufgabe der Auskunftserteilung an Fahrgäste wahr.

Einhergehend fiel dem Kontrollamt auf, dass bei der Haltestelle Vorgartenstraße des Schienenersatzverkehrs stadtauswärts rd. 20 Fahrgäste etwa 28 Minuten auf den Schienenersatzverkehr warteten. Der ankommende Autobus des Schienenersatzverkehrs nahm in weiterer Folge zwar die Fahrgäste auf, der Busfahrer dürfte diese aber offensichtlich nicht darüber informiert haben, dass zu jenem Zeitpunkt der U-Bahn-Betrieb seit 15 Minuten wieder aufrecht war, da alle mit dem Bus abfuhren. Die Information über den zwischenzeitlich wieder aufgenommenen U-Bahn-Betrieb war den wartenden Fahrgästen auch zuvor nicht übermittelt worden, da die Haltestelle mit keiner Lautsprechereinrichtung ausgestattet ist und es das an der unmittelbar angrenzenden U-Bahn-Station Vorgartenstraße anwesende Aufsichtspersonal der Wiener Linien of-

fensichtlich nicht der Mühe Wert fand, die wartenden rd. 20 Fahrgäste entsprechend zu informieren.

Aus diesem Anlass empfahl das Kontrollamt den Wiener Linien zu evaluieren, ob ihr Personal mit den Aufgaben bei der Abwicklung eines spontanen Schienenersatzverkehrs ausreichend geschult ist bzw. gegebenenfalls zusätzliche Schulungsmaßnahmen zweckmäßig wären.

6.4 Stichprobe 4

Am 18. Jänner 2012 kam es zwischen 11.03 Uhr und 13.29 Uhr auf der U-Bahnlinie U6 im Bereich der Stationen Tscherttegasse zu einer etwa zweieinhalbstündigen Betriebsunterbrechung. Wie die Einschau des Kontrollamtes zeigte, lag eine technische Störung vor, die durch einen Diebstahl von Kupferkabeln in den frühen Morgenstunden an diesem Tag verursacht wurde.

Die Wiener Linien entschieden sich dafür, die Behebung des Schadens auf die Mittagsstunden zu verlegen und führten den U-Bahn-Betrieb mit Ersatzsignalen und geringerer Fahrgeschwindigkeit fort. Somit konnte den Fahrgästen während der zu erwartenden Verkehrsspitze am Morgen ein Betrieb der U-Bahnlinie U6 angeboten und der Einsatz eines spontanen Schienenersatzverkehrs für die Mittagsstunden entsprechend vorbereitet werden.

Um 11.03 Uhr wurde der U-Bahnbetrieb im Bereich der Station Tscherttegasse eingestellt und acht Gelenkbusse aus den Betriebsgaragen Raxstraße und Spetterbrücke der Wiener Linien für die Fahrgäste bereitgestellt. Das Kontrollamt konnte sich bei seiner Einschau vor Ort davon überzeugen, dass Organisation und Abwicklung des spontanen Schienenersatzverkehrs reibungslos funktionierten und keinen Anlass zur Kritik gaben. Lediglich die akustischen Durchsagen waren kaum verständlich, soweit Lautsprecherdurchsageeinrichtungen bei den Haltestellen vorhanden waren. Dies lag einerseits am hohen Umgebungslärm und andererseits an der Qualität der Sprachübertragung. Um 13.29 Uhr waren die Arbeiten zur Störungsbehebung abgeschlossen, sodass die Wie-

ner Linien den regulären U-Bahnbetrieb wieder aufnahmen und den Schienenersatzverkehr einstellten.

6.5 Stichprobe 5

Am 20. Jänner 2012 kam es im Zeitraum zwischen 11.02 Uhr und 12.54 Uhr auf der U-Bahnlinie U6 im Bereich der Stationen Spittelau und Jägerstraße zu einer mehrstündigen Betriebsunterbrechung. Wiederum lag eine Störung nach Diebstahl von Kupferkabeln in den frühen Morgenstunden vor. Die Wiener Linien gingen analog dem zuvor geschilderten Vorfall (Stichprobe 4) vor.

Der Schienenersatzverkehr wurde in weiterer Folge mit fünf Gelenkbussen aus den Betriebsgaragen Spetterbrücke und Raxgarage der Wiener Linien abgewickelt. Dem Kontrollamt fielen bei seiner Einschau vor Ort unzutreffende Zielanzeigen an den Gelenkbussen auf, da anstelle der Zielanzeigen "U6 Jägerstraße", "U6 Spittelau" oder "U6 Schienenersatzverkehr" bei zwei Bussen "35A Salmannsdorf" und bei einem Bus "98A" zu lesen war.

Das Kontrollamt empfahl in diesem Zusammenhang den Wiener Linien dafür Sorge zu tragen, dass eine vollständige, einheitliche und zutreffende Zielanzeige bei allen Bussen des Schienenersatzverkehrs Verwendung findet.

Die Einschau des Kontrollamtes vor Ort bei der Station Spittelau der U-Bahnlinie U6 zeigte einen reibungslosen Ablauf des Schienenersatzverkehrs, sodass kein Anlass zur Kritik gegeben war.

Allerdings fiel dem Kontrollamt in diesem Zusammenhang auf, dass es für den Fahrgast nicht ersichtlich war, dass der Schienenersatzverkehr im Bereich der U-Bahn-Station Jägerstraße seine Endstelle hat, da die Zusatztafel samt Linienplan an der Haltestelle fehlte. Im Übrigen stellte das Kontrollamt fest, dass im Bereich der U-Bahnlinie U6 zwischen den Stationen Spittelau und Floridsdorf keine Route für einen Schienenersatzverkehr festgelegt wurde, obwohl dies - wie am gegenständlichen Fall zu sehen - sehr wohl erforderlich wäre. Das Kontrollamt empfahl daher, die entsprechende Route für

einen Schienenersatzverkehr festzulegen und durch diesbezügliche Kennzeichnung für die Fahrgäste ersichtlich zu machen.

Um 12.54 Uhr waren die Arbeiten zur Behebung der Störung abgeschlossen und die Wiener Linien konnten den regulären U-Bahnbetrieb wieder aufnehmen und den Schienenersatzverkehr einstellen.

6.6 Stichprobe 6

Am 24. Mai 2012 kam es um 11.44 Uhr auf der U-Bahnlinie U3 im Bereich der Stationen Schlachthausgasse aufgrund eines Brandes im Gleistrog zu einer Betriebsunterbrechung. Bei der Behebung der Störung wurde aus Sicherheitsgründen der Fahrstrom der U-Bahnlinie U3 für diesen Teilabschnitt abgeschaltet. Damit war es der Wiener Berufsfeuerwehr möglich, ungehindert zum Brandherd vorzudringen und die Löscharbeiten in Angriff zu nehmen. Aufgrund der starken Rauchentwicklung wurden von den Wiener Linien die in den Stationen Schlachthausgasse und Kardinal-Nagl-Platz installierten Brandrauchabsauganlagen in Betrieb genommen und alle Fahrgäste aus den beiden Stationen evakuiert.

Während der Betriebsunterbrechung wurde ein spontaner Schienenersatzverkehr zwischen den Stationen Gasometer und Rochusgasse eingerichtet. Dieser musste mit insgesamt acht Normalbussen abgewickelt werden, da der Einsatz von Gelenkbussen nicht möglich war.

Die Betriebsunterbrechung dauerte für diesen U-Bahn-Abschnitt von 11.44 Uhr bis 15.13 Uhr. Das Kontrollamt gewann vor Ort den Eindruck, dass der spontane Schienenersatzverkehr für die große Anzahl an Fahrgästen bei Weitem nicht ausreichend dimensioniert war und zeitweise mehrere 100 Fahrgäste gleichzeitig an einer Haltestelle auf den Schienenersatzverkehr warteten. Weiters waren orientierungslose Fahrgastströme wahrzunehmen, da der Informationsfluss an die Fahrgäste offensichtlich mit den insgesamt etwa zehn bis 15 Aufsichtsorganen der Wiener Linien nicht ausreichend bewerkstelligt werden konnte.

Als Grund für den Einsatz von Normalbussen anstelle von Gelenkbussen gaben die Wiener Linien an, dass an einer Straßenkurve der Route des Schienenersatzverkehrs eine für das Befahren mit Gelenkbussen zu große Krümmung bestünde.

Da beim Einsatz einer gleichen Anzahl von Gelenkbussen anstelle von Normalbussen eine um insgesamt rd. 480 Steh- und Sitzplätze erhöhte Kapazität des Schienenersatzverkehrs zur Verfügung gestanden wäre, empfahl das Kontrollamt den Wiener Linien im Einvernehmen mit den betroffenen Dienststellen zu prüfen, inwieweit eine Änderung der örtlichen Gegebenheiten (Umgestaltung der Fahr- bzw. Parkspur) bzw. die Umfahrung dieser Engstelle möglich wäre.

7. Fahrzeugkapazität

Das Kontrollamt bezog seine Einschau auch auf die Fahrzeugkapazität der Wiener Linien, um festzustellen, ob für den Einsatz von spontanen Schienenersatzverkehren während der Verkehrsspitzen ausreichend Fahrzeuge und Fahrerinnen bzw. Fahrer zur Verfügung stehen.

Dazu führte das Kontrollamt während der Morgenstunden in den drei Betriebsgaragen der Wiener Linien Begehungen durch. Dabei zeigte sich, dass nahezu alle betriebsfähigen Autobusse der Wiener Linien im Linienbetrieb im Einsatz waren und lediglich einzelne Autobusse, welche für Servicearbeiten oder Kleinreparaturen vorgesehen waren, in den Garagen abgestellt waren.

Die Wiener Linien bestätigten die Wahrnehmungen des Kontrollamtes und informierten, dass für allfällige spontane Schienenersatzverkehre in der Regel keine Autobusse vorgehalten werden, sämtliche Autobusse grundsätzlich dem Linienbetrieb zugeordnet sind und daher für spontane Schienenersatzverkehre in erster Linie Autobusse aus dem Linienbetrieb abgezogen werden.

Nur in jenen Fällen, wo auf diesem Weg das Auslangen nicht gefunden werden kann, werden weitere Busse, bei denen beispielsweise Servicearbeiten gerade abgeschlossen wurden und die sich daher noch nicht im Linienbetrieb befanden, zusätzlich für

spontane Schienenersatzverkehre herangezogen. Das dafür notwendige Fahrpersonal werde von den Wiener Linien kurzerhand aus dem eigenen Werkstättenpersonal rekrutiert.

Nach Ansicht des Kontrollamtes war daher nicht sichergestellt, dass insbesondere zu den Verkehrsspitzen ausreichende Kapazitäten an Fahrzeugen für spontane Schienenersatzverkehre zur Verfügung standen.

In Kenntnis der Tatsache, dass die Wiener Linien Auftragsfahrten im Linienverkehr auch an externe Unternehmen vergeben haben, hat das Kontrollamt während der Verkehrsspitzen auch eine stichprobenweise Besichtigung in den Garagen dieser Unternehmen durchgeführt. Dabei zeigte sich, dass bei diesen Unternehmen eine nicht unerhebliche Anzahl an Linienbussen an verschiedenen Abstellplätzen im gesamten Wiener Raum zur Verfügung stand.

Das Kontrollamt empfahl daher den Wiener Linien zu untersuchen, ob diese Kapazitäten im Anlassfall in den spontanen Schienenersatzverkehren einbezogen werden könnten und die Kosten für Fahrzeuge und Fahrerinnen bzw. Fahrer externer Unternehmen dabei vertretbar wären. Ein Heranziehen von Linienbussen aus Kapazitäten der Auftragslinienfahrten für spontane Schienenersatzverkehre würde darüber hinaus bewirken, dass es zu keinen bzw. geringeren Leistungseinbußen im Linienverkehr der Wiener Linien kommen würde.

8. Fahrplan in Echtzeit

An bestimmten Haltestellen der Wiener Linien werden die Fahrgäste mittels einer Echtzeitanzeige darüber informiert, in wie vielen Minuten die nächste Straßenbahn oder der nächste Autobus abfährt. Diese Information bieten die Wiener Linien seit Mai 2009 den Fahrgästen auch via Internet in Form des sogenannten Programms "qando" an. Nutzerinnen bzw. Nutzer von beispielsweise Smartphones können dieses Programm kostenlos herunterladen und dadurch ortsunabhängig Informationen über Störungen im Netz der Wiener Linien in Echtzeit empfangen.

Wie die Einschau durch das Kontrollamt in die Störungsberichte ergab, werden die Fahrgäste in den überwiegenden Fällen automatisch vom Auftreten von Störungen über die Echtzeitanzeigen in den Haltestellen, über die Lautsprecherdurchsageeinrichtungen sowie über das Programm "qando" informiert. Lediglich in einzelnen Fällen, wie etwa bei der Betriebsunterbrechung am 14. November 2011 bei der U6-Station Burggasse zufolge schadhaftem Stromabnehmer, jener am 3. Oktober 2011 bei der U1-Station Reumannplatz zufolge schadhaftem Stromabnehmer und jener am 24. Mai 2012 bei der U3-Station Schlachthausgasse zufolge Brand im Gleistrog, wurden die Fahrgäste von den Wiener Linien nicht via "qando" von den Betriebsunterbrechungen und den damit verbundenen spontanen Schienenersatzverkehren informiert.

Das Kontrollamt empfahl daher den Wiener Linien, das Informationsangebot via "qando" zu verbessern bzw. den Fahrgästen entsprechende Informationen über Betriebsunterbrechungen und spontane Schienenersatzverkehre automatisch auch auf diesem Weg zukommen zu lassen.

9. Resümee

Die Einschau des Kontrollamtes zeigte, dass die Wiener Linien grundsätzlich bemüht waren, den Fahrgästen bei Betriebsunterbrechungen von U-Bahnlinien von mehr als 30 Minuten einen spontanen Schienenersatzverkehr zur Verfügung zu stellen bzw. eine Hilfestellung zum Umstieg auf alternative öffentliche Verkehrsmittel zu geben.

Routen und Prozesse für den Einsatz von spontanen Schienenersatzverkehren waren detailliert geplant und entsprechende Verantwortlichkeiten festgelegt. Ein Leitsystem für die Fahrgäste samt Einrichtungen zur Informationsweitergabe war vorgesehen. Zusätzliches Personal in Form von Aufsichtsorganen und Fahrerinnen bzw. Fahrern sowie zusätzliche Busse aus den Garagen der Wiener Linien wurden im Anlassfall zum Einsatz gebracht.

Verbesserungsbedarf zeigte sich bei einzelnen Einrichtungen des Leitsystems, wie Beschilderungen, Anzeigetafeln, Linienführungsplänen und Lautsprecherdurchsageeinrichtungen, bei der Informationsweitergabe an die Fahrgäste sowie bei den Kapazitäten des

Schienenersatzverkehrs. Weiters waren teilweise unzutreffende Zielanzeigen an Autobussen und einzelne Fehlhandlungen des Aufsichtspersonals wahrnehmbar.

Weiters wurde empfohlen, die der Routenanzahl und Routenführung zugrunde liegende Entscheidung nachvollziehbar zu dokumentieren und einzelne Routen des Schienenersatzverkehrs einer Evaluierung im Hinblick auf Routenänderungen bzw. Routenerweiterungen zu unterziehen, zusätzliche Busse für den spontanen Schienenersatzverkehr einzusetzen und zu überprüfen, ob das Personal mit den Aufgaben bei der Abwicklung von spontanen Schienenersatzverkehren ausreichend geschult ist.

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Einleitend wird angemerkt, dass die Abwicklung eines Schienenersatzverkehrs, im Vergleich zum regulären Betriebsablauf der Wiener Linien mit jährlich annähernd 568 Mio. beförderten Fahrgästen allein auf den fünf U-Bahnlinien, im Promillebereich angesiedelt ist.

Folglich sind zwar ausgearbeitete Basisprozesse vorhanden, welche aber nicht alle denkbaren Aspekte eines regulären Verkehrs berücksichtigen können. Somit sind diese Darstellungen in ihrer Detailschärfe nicht mit den Kernprozessen des Unternehmens zu vergleichen.

Nichtsdestotrotz möchten die Wiener Linien, deren erklärtes Ziel die weitere Steigerung der bereits jetzt sehr hohen Kundenzufriedenheitswerte ist, der Kundin bzw. dem Kunden im Anlassfall eine zusätzliche Alternative zum bestehenden engmaschigen öffentlichen Verkehrsnetz in Wien bieten.

Derzeit sind bei den Wiener Linien zwei Projekte im Laufen, deren Inhalt auch die Empfehlungen des Kontrollamtes hinsichtlich der Optimierung von Fahrgastinformationen berücksichtigen.

Einerseits wird an einem einheitlichen Erscheinungsbild der Oberflächenhaltestellen, inkl. eines adaptierten Leitsystems gearbeitet. Die Neugestaltung wird für den Fahrgast erstmals auf der Neubaustrecke der Straßenbahnlinie 26 sichtbar sein. Alle weiteren Haltestellen werden gegenwärtig auf allfällige Mängel im Leitsystem überprüft. Andererseits wird der akustische Auftritt der Wiener Linien einem Relaunch unterzogen.

Die Gewährleistung eines reibungslosen Schienenersatzverkehrs bei Betriebsstörungen wird durch Abhaltung von Schulungen bei Lenkerinnen bzw. Lenkern und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern des Aufsichtsdienstes erreicht. Künftig wird vermehrt auf die raschere und flächendeckende Verfügbarkeit des Personals am Einsatzort geachtet.

Für die Bereitstellung von zusätzlichen Fahrzeugkapazitäten wird die bis dato schon erfolgte Zusammenarbeit mit den externen Betreibern von Auftragslinien weiter intensiviert.

Wenn U-Bahn-Abschnitte mit parallel verlaufenden Straßenbahnlinien von einer Störung betroffen sind, ist die Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs nicht vorgesehen. Im Bedarfsfall werden die Fahrgäste auf diese Linien verwiesen. Für allenfalls notwendige Routenänderungen werden die Wiener Linien von der Behörde informiert. Zusätzliche Routenfestlegungen erfolgen im Zuge von U-Bahnerweiterungen und der Adaptierung des Sekundärnetzes.

Aus betrieblicher Sicht und im Hinblick auf die bestmögliche Versorgung unserer Kundinnen bzw. Kunden, ist es aber manchmal erforderlich, den Schienenersatzverkehr kurze Zeit parallel mit dem bereits wieder aufgenommenen regulären Betrieb durchzuführen.

Die Stellungnahme der geprüften Einrichtung ist dem betreffenden Berichtsabschnitt zugeordnet worden.

Der Kontrollamtsdirektor:
Dr. Peter Pollak, MBA
Wien, im Oktober 2012