



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 230-1/13

Wiener Linien GmbH & Co KG, Prüfung der Aufsicht der
Wiener Linien über die Einhaltung der Beförderungsbe-
dingungen in Straßenbahnen und U-Bahnen

Tätigkeitsbericht 2012

KURZFASSUNG

Die Wiener Linien GmbH & Co KG befördert mit ihren Straßenbahnen und U-Bahnen Fahrgäste im großen Umfang und mit steigender Tendenz. Um eine geordnete Abwicklung des Straßenbahn- und U-Bahn-Betriebes zu gewährleisten, setzt die Wiener Linien GmbH & Co KG Kontrollorgane, Stationswartinnen bzw. Stationswarte und die Bediensteten im Fahrdienst für die Aufsicht über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen durch die Fahrgäste ein.

Das Kontrollamt nahm Einschau in die Aufzeichnungen über Verstöße gegen die Verhaltensregeln und Tarifbestimmungen. Da die Verstöße zu wenig detailliert von der Wiener Linien GmbH & Co KG statistisch erfasst wurden, regte das Kontrollamt Verbesserungen beim Datenmanagement an. Aufgrund eines zuletzt beobachteten Anstieges bei den tätlichen Angriffen empfahl das Kontrollamt, eine Evaluierung des Arbeitnehmerinnen- bzw. Arbeitnehmerschutzes im Straßenbahnbetrieb und im U-Bahn-Betrieb.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Eckdaten des Straßenbahnbetriebes und des U-Bahn-Betriebes	8
2. Grundlagen.....	10
3. Schulungen.....	14
4. Datenmanagement und Auswertung	15
4.1 Daten über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen	15
4.2 Störungsberichte	16
4.3 Auswertung der tätlichen Angriffe im Straßenbahnbetrieb.....	18
4.4 Auswertung der tätlichen Angriffe im U-Bahn-Betrieb	22
5. Schutzmaßnahmen der Wiener Linien GmbH & Co KG	24
5.1 Funkverbindung mit der zentralen U-Bahn-Leitstelle und der Betriebsinspektion....	24
5.2 Videoüberwachungsanlagen	26
5.3 Gestaltung des Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatzes	26
5.4 Arbeiten im Team	27
5.5 SOZIUS	28
5.6 Zusammenarbeit mit Blaulichtorganisationen	29
6. Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente.....	30
7. Zusammenfassung der Empfehlungen	31

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs	Absatz
Abt.	Abteilung
ASchG	ArbeitnehmerInnenschutzgesetz
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
bzw.	beziehungsweise
DV-Stab	Dienstvorschrift für den Fahrdienst der Stadtbahn

DV-Strab.....	Dienstvorschrift für den Fahrdienst der Straßenbahnen
DV-U.....	Dienstvorschrift für den Fahrdienst der U-Bahn
DV-U6.....	vorläufige Dienstvorschrift für den Fahrdienst der U-Bahnlinie U6
EisbG 1957.....	Eisenbahngesetz 1957
EU	Europäische Union
EU-OSHA	Occupational Safety and Health Administration (Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz)
gem.	gemäß
GmbH & Co KG	Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Kommanditgesellschaft
IT	Informationstechnologie
km.....	Kilometer
lit.....	litera
lt.....	laut
Mio.....	Millionen
Mrd.	Milliarden
Pkt.	Punkt
R27	Stabsstelle Arbeitnehmerinnen- und Arbeitnehmerschutz der Hauptabteilung Recht, IT und gemeinsame Dienste der WIENER LINIEN GmbH & Co KG
rd.	rund
s.....	siehe
Tab.	Tabelle
u.a.	unter anderem
U-Bahn	U-Bahn
UFG 1967	Unfallfürsorgegesetz 1967
UStrab	Unterpflasterstrecke

V41	Abteilung Betriebsaufsicht der Hauptabteilung Betrieb und Kundendienst der WIENER LINIEN GmbH & Co KG
VOR.....	Verkehrsverbund Ost-Region
Wiener Linien.....	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

GLOSSAR

Beiwagen

Im Straßenbahnbetrieb wird ein antriebsloser Anhänger als Beiwagen bezeichnet.

Eisenbahnaufsichtsorgane

Behördlich beedete bzw. vom dafür behördlich ermächtigten Verkehrsunternehmen beedete Bedienstete, die die Einhaltung von geltenden Vorschriften in Straßenbahnen und U-Bahnen überwachen. Für die Überwachungstätigkeit steht ihnen ein erweiterter Handlungsspielraum zur Verfügung, der auch Anhaltungen von Personen erlaubt.

Hochflurbauweise

Bauweise von öffentlichen Verkehrsmitteln, bei der das Niveau des Fahrgastraumes deutlich höher liegt als das Niveau der Haltestellen bzw. Bahnsteige.

Linienservice

Servicedienst der Wiener Linien zur Fahrgastinformation und zur Durchsetzung geltender Regeln in öffentlichen Verkehrsmitteln.

Mietwagenverkehr

Entgeltliche Vermietung von Straßenbahnen beispielsweise für private Feiern und für Firmenveranstaltungen.

Niederflurbauweise

Barrierefreie Bauweise von öffentlichen Verkehrsmitteln, bei der das Niveau des Fahrgastraumes annähernd gleich hoch liegt wie das Niveau der Haltestellen bzw. Bahnsteige.

Nightlinerin bzw. Nightliner

Bedienstete der Wiener Linien zur Aufsicht und Information der Fahrgäste im U-Bahn-Betrieb während der Nachtstunden.

Platzkilometer

Recheneinheit im öffentlichen Verkehr, etwa zur Abrechnung von Leistungen mehrerer Verkehrsunternehmen in Verkehrsverbänden. Er bezeichnet das Produkt aus den in einem Verkehrsmittel angebotenen Fahrgastplätzen und dem vom Verkehrsmittel zurückgelegten Weg im Linienverkehr, wobei die tatsächliche Auslastung der Fahrgastplätze unberücksichtigt bleibt. Die Summe der Platzkilometer aller eingesetzten Verkehrsmittel ergibt die Platzkilometer des entsprechenden Betriebsbereiches eines Verkehrsunternehmens über den betrachteten Zeitraum.

SOZIUS

Ein Dienst der Wiener Linien zur Betreuung ihrer Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer in schwierigen und extremen beruflichen Situationen durch betriebseigene Psychologinnen bzw. Psychologen und ausgebildete Laienhelferinnen bzw. Laienhelfer.

Steuerwagen

Ein Steuerwagen ist ein Bahnwagen mit FahrerIn- bzw. Fahrerstand, der über keinen Antrieb verfügt und dazu dient, Triebwagen zu steuern.

Triebwagen

Triebwagen sind Bahnwagen mit eigenem Antrieb.

Unterpflasterstrecke

Unterirdisch geführte Streckenabschnitte der Straßenbahn in Wien.

Wagennutzkilometer

Als Wagennutzkilometer werden die im Linienverkehr zurückgelegten Wegstrecken bezeichnet.

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Eckdaten des Straßenbahnbetriebes und des U-Bahn-Betriebes

1.1 In der Unternehmensinformation der Wiener Linien für das Jahr 2011 mit dem Titel Betriebsangaben 2011 wurden u.a. die wesentlichen Kennzahlen des Straßenbahn- und U-Bahn-Betriebes der Wiener Linien veröffentlicht.

Die Wiener Linien transportierten demnach mit ihren Straßenbahnen im Jahr 2011 193,8 Mio. Fahrgäste. Das Betriebsnetz für Straßenbahnen umfasste rd. 172 km. Wegen der Parallelführung einiger Straßenbahnlinien ergibt sich daraus eine gesamte Liniennlänge von rd. 215 km. Die Straßenbahnen der Wiener Linien legten im Jahr 2011 ohne Berücksichtigung des Mietwagenverkehrs rd. 33 Mio. Wagennutzkilometer zurück. Das entsprach rd. 4,03 Mrd. Platzkilometer.

Mit den U-Bahnen der Wiener Linien wurden im Jahr 2011 rd. 568 Mio. Fahrgäste befördert, wovon auf die U-Bahnlinien U1, U2, U3 und U4 rd. 440 Mio. und auf die U-Bahnlinie U6 rd. 128 Mio. Fahrgäste entfielen. Während die Fahrzeuge der U-Bahnlinien U1, U2, U3 und U4 den Antriebsstrom aus einer Stromschiene beziehen, ist die U-Bahnlinie U6 mit einer Oberleitung ausgerüstet. Das gesamte Betriebsnetz der U-Bahnen wies im Jahr 2011 eine Streckenlänge von rd. 75 km auf. Die Betriebsleistung der U-Bahnen betrug rd. 78 Mio. Wagennutzkilometer und rd. 11,79 Mrd. Platzkilometer.

1.2 Zur Erbringung dieser beachtlichen Verkehrsdienstleistungen standen den Wiener Linien im Jahr 2011 rd. 1.390 Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer und rd. 430 U-Bahnfahrerinnen bzw. U-Bahnfahrer zur Verfügung. Der Fuhrpark der Straßenbahnen umfasste im Jahr 2011 520 Triebwagen und 240 Beiwagen. Von den 520 Triebwagen waren 286 in Hochflurbauweise und 234 in Niederflurbauweise ausgeführt. Die Beiwagen waren ausschließlich hochflurig. Im U-Bahn-Betrieb waren im Jahr 2011 insgesamt 780 Triebwagen und 82 Steuerwagen im Einsatz.

1.3 Um einen derart großen Straßenbahn- und U-Bahn-Betrieb möglichst geordnet und sicher durchführen zu können, bedarf es geeigneter Aufsichtsmaßnahmen durch das Verkehrsunternehmen, um sicherzustellen, dass die festgelegten Beförderungsbedingungen von den Fahrgästen auch wirklich eingehalten werden.

1.4 Die große Mehrheit der Fahrgäste hielt sich an die Beförderungsbedingungen, wovon sich das Kontrollamt bei Fahrten mit den Straßenbahnen und mit den U-Bahnen der Wiener Linien überzeugen konnte. Außerdem kann davon ausgegangen werden, dass die Benützerinnen bzw. Benützer von Straßenbahnen und U-Bahnen ein großes Interesse daran haben, dass sich auch die anderen Fahrgäste an die Beförderungsbedingungen halten, um sich in den öffentlichen Verkehrsmitteln wohlfühlen zu können.

1.5 Da sich in den Straßenbahnen der Wiener Linien außer der Straßenbahnfahrerin bzw. dem Straßenbahnfahrer in der Regel sonst keine Bediensteten der Wiener Linien aufhalten, oblag die Aufsicht über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen in den Straßenbahnen in erster Linie der Straßenbahnfahrerin bzw. dem Straßenbahnfahrer. Für die Aufsicht im U-Bahn-Betrieb sorgen neben den U-Bahnfahrerinnen bzw. U-Bahnfahrern u.a. rd. 300 Stationswartinnen bzw. Stationswarte, die in den Stationen das Geschehen auf den Bahnsteigen, Fahrtreppen und sonstigen Anlagen überwachen. Rund 1.000 gekennzeichnete Kameras übermitteln Bilder von den Stationen an die U-Bahn-Leitstelle in Erdberg im 3. Wiener Gemeindebezirk, deren Aufgabe es ist, für einen sicheren Ablauf im U-Bahn-Betrieb zu sorgen. Für die Tarifkontrolle werden bei den Wiener Linien, in Vollzeitäquivalenten gerechnet, rd. 150 Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer eingesetzt, die bei ihren Kontrollen stichprobenartig vorgehen.

1.6 Mit 1. November 2009 führten die Wiener Linien das sogenannte Linienservice ein. Die rd. 85 Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Linienservices dienen der Durchsetzung geltender Regeln im öffentlichen Verkehr. Sie informieren die Fahrgäste vor Ort beispielsweise über das Netz der öffentlichen Verkehrsmittel in Wien oder unterstützen ältere Fahrgäste beim Einsteigen und beim Bedienen von Fahrkartenautomaten.

1.7 Seit Einführung des Nachtbetriebes der Wiener U-Bahn an Wochenenden und an Feiertagen ab 3. September 2010 sind zur Erhöhung der Sicherheit rd. 20 Nightlinerinnen bzw. Nightliner auf den Wiener U-Bahnen im Einsatz. Sie greifen im Bedarfsfall deeskalierend ein, informieren Fahrgäste, achten auf das Einhalten der Beförderungsbedingungen und kontrollieren gegebenenfalls auch Fahrausweise.

2. Grundlagen

2.1 Wie bereits in einem vorangegangenen Bericht des Kontrollamtes (s. Tätigkeitsbericht 2012, Wiener Linien GmbH & Co KG, Prüfung der Aufsicht der Wiener Linien über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen in Autobussen) dargelegt, gelten für die Benützung der Straßenbahnen und der zugehörigen Haltestellen die Beförderungsbedingungen des VOR, da die Wiener Linien in den VOR integriert sind. Die Beförderungsbedingungen wurden zum Zeitpunkt der gegenständlichen Prüfung durch das Kontrollamt zuletzt mit Gültigkeit ab 1. Mai 2012 vom VOR herausgegeben und gelten nicht nur für die Benützung der Straßenbahnen und U-Bahnen, sondern auch für die Benützung anderer öffentlicher Verkehrsmittel wie Linienbusse und Schnellbahnen. Die Beförderungsbedingungen hatten sich davor über einen langen Zeitraum bewährt und waren daher in den letzten Jahren nur noch aktualisiert bzw. relativ geringfügig geändert worden. Wie das Kontrollamt feststellte, entsprachen die Beförderungsbedingungen des VOR im Wesentlichen jenen bei anderen Verkehrsbetrieben und Verkehrsverbänden in Österreich.

2.2 Für die Wiener Linien als Verkehrsunternehmen besteht gegenüber den Fahrgästen im Rahmen der Beförderungsbedingungen Beförderungspflicht. Fahrgäste, die eine Fahrt im Straßenbahn- und U-Bahn-Verkehr in Anspruch nehmen, unterwerfen sich den Beförderungsbedingungen und damit auch der Verpflichtung, den in den Tarifbestimmungen festgesetzten Fahrpreis zu zahlen.

2.3 Der Inhalt der Beförderungsbedingungen ist für die Fahrgäste zugänglich. Die Beförderungsbedingungen können beispielsweise über die Internetseiten der Wiener Linien eingesehen und heruntergeladen werden. Außerdem werden die Beförderungsbedingungen den Fahrgästen in verkürzter Form als Auszug der wichtigsten Bestimmun-

gen aus den Beförderungsbedingungen durch Aufkleber in den Straßenbahnen der Wiener Linien und durch übersichtliche Informationstafeln in den U-Bahn-Stationen nähergebracht, wovon sich das Kontrollamt im Zuge von Erhebungen überzeugen konnte.

2.4 Um wesentliche Informationen über Verhaltensregeln bei der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel in der Öffentlichkeit zu verbreiten, treten die Wiener Linien aktiv an die Medien heran. Presseaussendungen der Wiener Linien über ein rücksichtsvolles Miteinander im öffentlichen Verkehr veranschaulichen die Bedeutung der Beförderungsbedingungen und stellen einen wichtigen Beitrag dar.

2.5 In den Beförderungsbedingungen ist geregelt, dass sich die Fahrgäste in den Straßenbahnen und U-Bahnen sowie in den zugehörigen Anlagen so zu verhalten haben, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes und die Rücksicht auf andere gebieten. Beispielsweise haben sich die Fahrgäste in den Fahrzeugen dauernd festen Halt zu verschaffen, da im Betrieb mit Notbremsungen gerechnet werden muss. Das Rauchen ist untersagt. Auch sonstige Tätigkeiten, die andere Personen belästigen oder in ihrer Sicherheit gefährden können, sind verboten. Dazu zählt z.B. das Handarbeiten mit Strick- und Häkelnadeln in Straßenbahnen und U-Bahnen. Die Verkehrsunternehmen im VOR sind berechtigt, bei Missachtung bestimmter Verbote Gebühren einzuheben. Ebenso können Reinigungsgebühren bei Verunreinigung von Fahrzeugen und Anlagen in Rechnung gestellt werden.

2.6 Im Speziellen wird in den Beförderungsbedingungen festgelegt, was in Straßenbahnen und U-Bahnen mitgenommen werden darf. Darunter fällt beispielsweise übliches Handgepäck. Hingegen ist es verboten, leicht entzündbare, ätzende oder übelriechende Stoffe mitzuführen. Fahrzeuge dürfen mit Rollstühlen und Kinderwagen nur nach Maßgabe der technischen Voraussetzungen und des vorhandenen Platzangebotes benutzt werden.

2.7 Da auch das Vorhandensein von Tieren in Straßenbahnen und U-Bahnen Konflikte auslösen kann, sind die Bestimmungen über die Mitnahme von Tieren in einem eigenen Abschnitt der Beförderungsbedingungen geregelt. Hunde, die nicht in geeigneten Be-

hältnissen transportiert werden, dürfen nur mit einem angelegten Beißkorb und unter Verwendung einer Leine mitgenommen werden. Ausgenommen von der Beißkorbpflicht sind sonst nur Blindenführhunde.

2.8 Von der Benützung der Straßenbahnen und U-Bahnen der Wiener Linien sind Personen ausgeschlossen, die die in den Beförderungsbedingungen vorgeschriebene Ordnung nicht beachten oder den zu ihrer Aufrechterhaltung getroffenen Anordnungen der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Wiener Linien nicht Folge leisten. Wenn der Ausschließungsgrund für die Beförderung erst während der Benützung der Anlage oder des Fahrzeuges vom Personal der Wiener Linien wahrgenommen wird, hat die Person über Aufforderung des Personals der Wiener Linien die Anlage oder das Fahrzeug zu verlassen.

2.9 Die Straßenbahnfahrerin bzw. der Straßenbahnfahrer ist gemäß DV-Strab verpflichtet, Fahrgäste, die gegen die Beförderungsbedingungen verstoßen, höflich aber bestimmt auf die Einhaltung der Beförderungsbedingungen hinzuweisen. Die Straßenbahnfahrerin bzw. der Straßenbahnfahrer hat während der Fahrt ihre bzw. seine volle Aufmerksamkeit auf die Fahrbahn und auf die von ihr bzw. ihm geführte Straßenbahn zu richten und sich durch nichts von ihrer bzw. seiner Aufmerksamkeit ablenken zu lassen. Vorfälle, die den Betriebsablauf stören oder behindern, sind gemäß DV-Strab von der Straßenbahnfahrerin bzw. vom Straßenbahnfahrer mittels Funk der Betriebsinspektion bzw. der Fahrdienstleitung zu melden. Sobald wie möglich sind über derartige Vorkommnisse auch schriftliche Meldungen abzugeben. Schriftlich zu melden sind auch Verstöße von Fahrgästen gegen die Beförderungsbedingungen. Analoge Regeln gelten für die U-Bahnfahrerinnen bzw. U-Bahnfahrer gemäß DV-U und der DV-U6. Letztere liegt nur in vorläufiger Form vor und ist aus der DV-Stab hervorgegangen.

2.10 Rund 460 Bedienstete der Wiener Linien wurden gem. § 30 Abs 2 EisbG 1957 als Eisenbahnaufsichtsorgane für Überwachungstätigkeiten unter Eid genommen. Im Sinn des EisbG 1957 sind Straßenbahnen und U-Bahnen Eisenbahnen. Eisenbahnaufsichtsorgane können, wenn es zur Übertretung von Sicherheits- und Ordnungsvorschriften erforderlich ist, Bahnbenützenden Anweisungen erteilen und Abmahnungen aus-

sprechen. Sie dürfen beispielsweise bei Wagenbeschädigungen Personen anhalten, wodurch sich eine vorübergehende kurzfristige Behinderung in der freien Fortbewegung der beanstandeten Personen bis zur Identitätsfeststellung ergibt. Erforderlichenfalls können Personen von Eisenbahnaufsichtsorganen sogar bis zum Eintreffen der Polizei festgenommen werden.

2.11 In den von der Abt. V41 der Wiener Linien ausgearbeiteten Richtlinien für Eisenbahnaufsichtsorgane in Dienstverwendung als Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer sind die wahrzunehmenden Aufgaben übersichtlich zusammengestellt. Zu den Aufgaben zählt u.a. die Überwachung der Einhaltung aller Vorschriften für Bahnbenützer hinsichtlich der Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung sowie hinsichtlich der Rücksichtnahme auf andere. In den zitierten Richtlinien werden beispielsweise als Störung der Sicherheit und Ordnung das bestimmungswidrige Benutzen von Bahnanlagen und das Nichtbeachten der Tarifbestimmungen und der Beförderungsbedingungen genannt. Außerdem wäre lt. Richtlinien die Rücksichtnahme auf andere verletzt, wenn Personen wie beispielsweise Betrunkene den Mitreisenden lästigfallen oder sie belästigen.

2.12 U-Bahn-Stationen von größerer Bedeutung sind mit Stationswarten ausgestattet. Dabei handelt es sich um personenbesetzte Stationsüberwachungsräume vor Ort. Zu den Aufgaben der Stationswartinnen bzw. Stationswarte gehören u.a. Kontrollgänge in den U-Bahn-Stationen sowie das Beobachten von Monitoren in den Stationswarten, auf denen das laufende Geschehen der U-Bahn-Stationen, die der Stationswarte zugeordnet sind, dargestellt ist. Die Fahrgäste können von der Stationswarte aus jederzeit über Durchsagen in den U-Bahn-Stationen informiert bzw. gegebenenfalls auch vor Gefahren gewarnt werden. Außerdem steht in den Stationswarten ein Zugnotstopptaster zur Verfügung, wodurch über die Zugbeeinflussungsanlage ein- und ausfahrende U-Bahnzüge unabhängig von der U-Bahnfahrerin bzw. vom U-Bahnfahrer zum Stillstand gebracht werden können.

2.13 Die Beförderungsbedingungen gelten in den öffentlich zugänglichen U-Bahn-Anlagen und in den Anlagen der UStrab erst ab dem Durchschreiten von gekennzeichneten

neten Stellen, an denen auf die Fahrausweispflicht hingewiesen wird. Außerhalb dieser Bereiche gelten nicht die Beförderungsbedingungen, sondern die Hausordnung der Wiener Linien. Die Aufsicht der Wiener Linien über die Einhaltung der Hausordnung wurde vom Kontrollamt nicht geprüft.

3. Schulungen

3.1 Da Maßnahmen im Rahmen der Aufsicht über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen Konflikte auslösen können, veranstalten die Wiener Linien für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter mit Kundinnen- bzw. Kundenkontakt im Straßenbahn- und U-Bahn-Betrieb Deeskalationsseminare. Diese Seminare haben das Ziel, die Bediensteten der Wiener Linien dabei zu unterstützen, potenzielle Gefahren, die von aggressiven Fahrgästen und anderen Personengruppen ausgehen können, rechtzeitig zu erkennen und vorausschauend Maßnahmen zu ergreifen. Deeskalationsseminare werden sowohl in der Aus- als auch in der Weiterbildung angeboten. Die Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer erhalten im Rahmen der Grundausbildung eine zweitägige Schulung. In der Grundausbildung der Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer und der U-Bahnfahrerinnen bzw. U-Bahnfahrer ist ein ganzer Ausbildungstag dem Thema Deeskalation gewidmet. Die Weiterbildung über Deeskalation wird von den Wiener Linien halbtägig angesetzt. Die Teilnahme an dieser Weiterbildung ist verpflichtend und findet alle drei Jahre statt.

3.2 Den Bediensteten der Wiener Linien wird in den Deeskalationsseminaren vor Augen geführt, dass Hinweise auf Gehorsampflichten, das Androhen von Folgen oder das Argumentieren mit Emotionen als Eskalationsbeschleuniger wirken können, während das Ändern des Tonfalls, Ablenkungsmanöver oder das Signalisieren von Hilfsbereitschaft bei beginnender Eskalation beruhigend sein können. Dem Personal wird beispielsweise in den Schulungen empfohlen, nach Möglichkeit zur Eigensicherung einen ausreichenden Abstand zum Gegenüber einzuhalten, um sich außerhalb der Reichweite für spontane Attacken zu befinden.

3.3 Die Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer erhalten im Anschluss an ihre allgemeine Ausbildung Informationen darüber, welche Rechte und Pflichten sie als Ei-

senbahnaufsichtsorgane wahrzunehmen haben. Auch allen anderen Eisenbahnaufsichtsorganen werden von den Wiener Linien informative Schulungen über ihre Tätigkeit angeboten. Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der allgemeinen Betriebsaufsicht haben eine sogenannte Betriebsbeamten- bzw. Betriebsbeamtenschule zu absolvieren, bei deren Abschlussprüfung auch die rechtlichen Grundlagen für Eisenbahnaufsichtsorgane prüfungsrelevant sind.

4. Datenmanagement und Auswertung

4.1 Daten über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen

4.1.1 Personen, die schwerwiegend gegen die Beförderungsbedingungen verstoßen, sind gemäß Pkt. D der Beförderungsbedingungen von der Benützung der Straßenbahnen bzw. U-Bahnen auszuschließen. Eine Statistik darüber, wie häufig ein derartiger Ausschluss vorkommt, konnte dem Kontrollamt von den Wiener Linien nicht vorgelegt werden. Nach Ansicht der Wiener Linien würde eine detaillierte Aufzeichnung über Vorkommnisse mit Ausschluss von Fahrgästen von der Benützung von Straßenbahnen und U-Bahnen die Wiener Linien ohne weiteren Nutzen erheblich administrativ belasten.

4.1.2 Die Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer stellten im Jahr 2010 in Summe 191.450 Mehrgebühren wegen Tarifvergehen in den Autobussen, Straßenbahnen und U-Bahnen in Rechnung. Da die Mehrgebühren nur gesamthaft erfasst worden waren, konnten die Wiener Linien dem Kontrollamt nicht mitteilen, wie groß jeweils der Anteil des Straßenbahnbetriebes und des U-Bahn-Betriebes an den aufgedeckten Tarifvergehen war.

4.1.3 Die Wiener Linien führen vereinzelte Aufzeichnungen über Verstöße gegen die Verhaltensregeln aus den Beförderungsbedingungen, wie beispielsweise gegen das Rauchverbot und gegen das Bettel- und Verteilverbot. Die Wiener Linien konnten die registrierten Verstöße gegen die Beförderungsbedingungen aber nicht nach den einzelnen Betriebsbereichen aufteilen. Einige Arten von Verstößen gegen die Verhaltensregeln wurden von den Wiener Linien erst gar nicht statistisch erfasst, da lt. Auskunft der Wiener Linien von vornherein von extrem geringen Fallzahlen ausgegangen werden

kann. Das betraf beispielsweise die Bestimmungen über die Mitnahme von lebenden Tieren und die missbräuchliche Verwendung von Einrichtungen.

4.1.4 Die Wiener Linien führen keine eigenen Statistiken über Verletzungen von Fahrgästen, die durch Nichteinhalten der Beförderungsbedingungen entstehen. Die Wiener Linien konnten daher dem Kontrollamt beispielsweise nicht bekannt geben, wie häufig es zu Bissverletzungen durch nicht ordnungsgemäß mitgenommene Hunde kam. Auch fehlten statistische Angaben darüber, wie häufig Fahrgäste, die die Anhaltevorrichtungen nicht verwendeten, durch Brems- oder Beschleunigungsvorgänge zu Sturz kamen und dabei verletzt wurden.

4.1.5 Die Wiener Linien teilten dem Kontrollamt mit, dass Verunreinigungen durch schuldhaftes Verhalten von Fahrgästen in den öffentlichen Verkehrsmitteln extrem selten vorkämen und daher auch nicht statistisch ausgewertet werden müssten. Ob Reinigungskosten, die gemäß Pkt. L Z 5 der Beförderungsbedingungen bei Verunreinigungen von Straßenbahnen und U-Bahnen durch Fahrgäste vom Verkehrsunternehmen eingehoben werden können, jemals einem Fahrgast in Rechnung gestellt worden waren, konnten die Wiener Linien dem Kontrollamt nicht beantworten.

4.1.6 Im Jahr 2010 kam es in 54 Fällen zu Rauchentwicklungen in U-Bahn-Fahrzeugen, in Straßenbahnfahrzeugen waren es 70. In den U-Bahn-Stationen traten im Jahr 2010 194 gemeldete Rauchentwicklungen auf, wobei in dieser Zahl allerdings 129 Fehlalarme enthalten sind. In den Straßenbahnhaltestellen wurden im Jahr 2010 13 Fälle von Rauchentwicklungen verzeichnet, wovon ein Fall im UStrab-Bereich war. Ob und in wie vielen Fällen das Nichteinhalten des in den Beförderungsbedingungen verankerten Rauchverbotes für die Rauchentwicklungen die Ursache war, konnte von den Wiener Linien nicht bekannt gegeben werden.

4.2 Störungsberichte

4.2.1 Da die Wiener Linien dem Kontrollamt lediglich zum Thema tätliche Angriffe aussagekräftiges Datenmaterial über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen in Straßenbahnen und U-Bahnen zur Verfügung stellten, nahm das Kontrollamt Einschau in

die bei den Wiener Linien vorhandenen Berichte über Störungen im Straßenbahn- und U-Bahn-Verkehr aus den Jahren 2009, 2010 und 2011. Das Kontrollamt zog für die weitere Behandlung themenbezogen nur jene Störungsberichte in Betracht, in denen die Ursache für die Störung das Nichteinhalten von Beförderungsbedingungen durch Fahrgäste war. Die Wiener Linien ergänzten die entsprechenden Störungsberichte noch um die dazugehörigen betriebsinternen Vorfallmeldungen. Bei Vorfällen, bei denen es durch das Nichteinhalten der Beförderungsbedingungen zu Personenschäden kam, wurden vom Kontrollamt auch die Unfallanzeigen eingesehen.

4.2.2 Kleine Verstöße gegen die Beförderungsbedingungen kamen in den Störungsberichten nicht vor, da sie in der Regel keine bzw. kaum spürbare Störungen des Linienverkehrs auslösen. Hingegen können schwerwiegende Verstöße gegen die Beförderungsbedingungen z.T. massive Störungen des Linienverkehrs bewirken.

4.2.3 Bei den in den Störungsberichten enthaltenen Ursachen für die Störungen, die durch Nichtbefolgen der Beförderungsbedingungen ausgelöst worden waren, handelte es sich im Straßenbahnbetrieb hauptsächlich um tätliche Angriffe durch Fahrgäste auf Bedienstete der Wiener Linien. In den U-Bahnen kamen zu den tätlichen Angriffen u.a. noch Suizidfälle und das unberechtigte Betreten von Eisenbahnanlagen wie U-Bahn-Tunnelanlagen und Gleisen hinzu. Suizidfälle und Verstöße gegen das Betretungsverbot werden im vorliegenden Kontrollamtsbericht nicht behandelt.

4.2.4 Die tätlichen Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste standen in vielen Fällen im Zusammenhang mit dem erforderlichen Zurechtweisen von Fahrgästen, die gegen die Beförderungsbedingungen verstießen, durch pflichtbewusste Bedienstete der Wiener Linien. Zu den in den Störungsberichten genannten Verstößen gegen die Beförderungsbedingungen, die beanstandet wurden, zählten beispielsweise das Nichteinhalten des Rauchverbotes und des Bettelverbotes, das Lärmen in Fahrzeugen und Anlagen, die Mitnahme von Fahrrädern oder von ungesicherten Hunden oder ein den übrigen Fahrgästen lästigfallendes Verhalten durch das Nichtbefolgen hygienischer Mindeststandards. Die tätlichen Angriffe waren z.T. so heftig, dass die Bediensteten verletzt wurden und sich in weiterer Folge krankmelden mussten. Die Kran-

kenstände waren in einigen Fällen durch die seelische Überbeanspruchung auch psychisch bedingt.

4.2.5 Die Prüftätigkeit der Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer ist schon durch die eigentliche Aufgabenstellung erwartungsgemäß konfliktrichtig. Fahrgäste, die entgegen dem Pkt. F2 der Beförderungsbedingungen keinen gültigen Fahrausweis bei sich haben, reagieren in vielen Fällen aggressiv gegen die Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer, die das Vorweisen der Fahrausweise gemäß Pkt. G1 der Beförderungsbedingungen verlangen. Die Aggressionen können sich verstärken, wenn die Fahrgäste, die ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden, gemäß Pkt. M der Beförderungsbedingungen zur Ausweiseleistung aufgefordert werden, wenn sie nicht sofort den Fahrpreis und die zusätzliche Beförderungsgebühr entrichten.

Wie die Durchsicht der Störungsberichte ergab, führten die Aggressionen in einigen Fällen zu Übergriffen auf die Bediensteten der Wiener Linien, die z.T. auch gesundheitliche Folgen auslösten.

4.2.6 Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch gefährliche Drohungen und tätliche Angriffe von Fahrgästen stehen als strafrechtlich relevante Tatbestände im Widerspruch zum allgemeinen Grundsatz, der im Pkt. L1 der Beförderungsbedingungen festgehalten ist, wonach sich Fahrgäste so zu verhalten haben, wie es die Sicherheit und Ordnung des Betriebes und die Rücksicht auf andere gebieten und wie es in den geltenden Rechtsvorschriften festgesetzt ist.

4.3 Auswertung der tätlichen Angriffe im Straßenbahnbetrieb

4.3.1 Die tätlichen Angriffe von Fahrgästen auf Bedienstete der Wiener Linien im Straßenbahnbetrieb in den Jahren 2009, 2010 und 2011 wurden in den nachstehenden Tab. 1 und 2 ausgewertet nach den Parametern Uhrzeit und Bedienstetenart dargestellt. Ein Vorfall, bei dem mehrere Bedienstete der Wiener Linien tätlich angegriffen wurden, wird in den Tabellen nicht nur einfach, sondern entsprechend der Anzahl der beim Vorfall betroffenen Bediensteten der Wiener Linien mehrfach berücksichtigt.

Jahr	Uhrzeit																			Summe				
	0.00 - 0.59	1.00 - 1.59	2.00 - 2.59	3.00 - 3.59	4.00 - 4.59	5.00 - 5.59	6.00 - 6.59	7.00 - 7.59	8.00 - 8.59	9.00 - 9.59	10.00 - 10.59	11.00 - 11.59	12.00 - 12.59	13.00 - 13.59	14.00 - 14.59	15.00 - 15.59	16.00 - 16.59	17.00 - 17.59	18.00 - 18.59		19.00 - 19.59	20.00 - 20.59	21.00 - 21.59	22.00 - 22.59
2009	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	1	-	1	-	2	-	2	-	1	1	-	-	11
2010	2	-	-	-	-	-	1	4	2	1	2	1	-	-	1	4	2	4	-	2	1	-	-	27
2011	-	1	-	-	-	-	3	3	2	2	2	2	1	-	3	1	2	3	-	-	-	1	1	27
Gesamt	2	1	-	-	-	-	4	8	4	3	6	4	1	1	4	7	4	9	-	3	2	1	1	65

Tab. 1: Tätliche Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im Straßenbahnbetrieb in den Jahren 2009, 2010 und 2011, geordnet nach der Uhrzeit

Die Tab. 1 zeigt, dass es in den Jahren 2009, 2010 und 2011 im Frühverkehr ab 2.00 Uhr bis 6.59 Uhr zu keinem einzigen tätlichen Angriff durch Fahrgäste auf Bedienstete der Wiener Linien kam. Die meisten tätlichen Angriffe fanden zwischen 8.00 und 8.59 Uhr und zwischen 18.00 und 18.59 Uhr statt. Das sind Zeiträume mit relativ hohem Fahrgastaufkommen.

Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer waren in den betrachteten Jahren, in absoluten Zahlen gesehen, häufiger von tätlichen Angriffen durch Fahrgäste betroffen als Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer, wie die Tab. 2 zeigt.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer	7	16	15	38
Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer	3	11	12	26
Sonstige	1	-	-	1
Summe	11	27	27	65

Tab. 2: Tätliche Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im Straßenbahnbetrieb in den Jahren 2009, 2010 und 2011; geordnet nach der Art der Bediensteten

Der bei der Art der Bediensteten in der Tab. 2 unter sonstige Bedienstete geführte tätliche Angriff betraf einen Mitarbeiter der Wiener Linien, der mit der Straßenbahn gerade am Weg zur Arbeit war, als er im Fahrgastraum einen Vandalinnen- bzw. Vandalenakt beobachtete und einschritt.

4.3.2 Vorfälle mit tätlichen Angriffen im Straßenbahnbetrieb führten in vielen Fällen zu Verletzungen der Bediensteten der Wiener Linien und waren wegen der während der

Arbeit bzw. im Dienst eingetretenen gesundheitlichen Folgen als Arbeits- bzw. Dienstunfälle zu werten. Als Arbeitsunfall wird u.a. gem. § 175 Abs 1 ASVG ein Unfall bezeichnet, der im örtlichen, zeitlichen und ursächlichen Zusammenhang mit der die Versicherung begründenden Beschäftigung steht. Als Dienstunfall gilt u.a. gem. § 2 Z 10 lit. A UFG 1967 ein Unfall, der sich im örtlichen, zeitlichen und ursächlichen Zusammenhang mit dem Dienstverhältnis ereignet. Die Wiener Linien zeigen Arbeitsunfälle ihrer Vertragsbediensteten und Kollektivvertragsbediensteten der Unfallversicherung der Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau an. Dienstunfälle von Bediensteten, die als Beamtinnen bzw. Beamte geführt sind, werden der Magistratsdirektion - Personalstelle Wiener Stadtwerke und dem Verkehrs-Arbeitsinspektorat gemeldet.

Die Tab. 3 gibt eine Übersicht über die Arbeits- und Dienstunfälle in den Jahren 2009, 2010 und 2011.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
Straßenbahnfahrerin bzw. Straßenbahnfahrer	1	8	7	16
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	2	8	8	18
Sonstige	1	-	-	1
Summe	4	16	15	35

Tab. 3: Arbeits- bzw. Dienstunfälle durch tätliche Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im Straßenbahnbetrieb

Die meisten Arbeits- und Dienstunfälle führten naturgemäß zu Krankenständen der betroffenen Bediensteten der Wiener Linien. Die Anzahl der Krankenstände und die damit verbundenen Krankenstandstage können den Tab. 4 und 5 entnommen werden.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
Straßenbahnfahrerin bzw. Straßenbahnfahrer	1	6	5	12
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	2	7	8	17
Sonstige	1	-	-	1
Summe	4	13	13	30

Tab. 4: Anzahl der Krankenstände wegen tätlicher Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im Straßenbahnbetrieb

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
Straßenbahnfahrerin bzw. Straßenbahnfahrer	46	60	41	147
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	18	93	116	227
Sonstige	1	-	-	1
Summe	65	153	157	375

Tab. 5: Anzahl der Krankenstandstage wegen tätlicher Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im Straßenbahnbetrieb

Im Durchschnitt über alle Bedienstetenarten im Straßenbahnbetrieb der Wiener Linien dauerte ein Krankenstand wegen tätlicher Angriffe im betrachteten Zeitraum vom 1. Jänner 2009 bis zum 31. Dezember 2011 12,5 Tage, wie die Tab. 6 veranschaulicht.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Zeitraum 2009 - 2011
Straßenbahnfahrerin bzw. Straßenbahnfahrer	46,0	10,0	8,2	12,3
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	9,0	13,3	14,5	13,4
Sonstige	1,0	-	-	1,0
Insgesamt	16,3	11,8	12,1	12,5

Tab. 6: Durchschnittliche Krankenstandsdauer wegen tätlicher Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im Straßenbahnbetrieb

Aufgrund der ermittelten relativ langen Krankenstandsdauer schloss das Kontrollamt, dass sich die Opfer tätlicher Angriffe nur langsam von den mitunter schweren physischen und psychischen Folgen erholen konnten.

4.3.3 Das Kontrollamt stellte fest, dass bei vielen Vorfällen gerade das Zurechtweisen von Fahrgästen, die die Beförderungsbedingungen nicht einhielten, tätliche Angriffe von Fahrgästen auf Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer und Eisenbahnaufsichtsorgane auslösten. Die Bediensteten der Wiener Linien hatten aber bei Vergehen der Fahrgäste gegen die Beförderungsbedingungen keine andere Wahl als einzuschreiten, da sie dazu verpflichtet sind, für einen ordnungsgemäßen Fahrdienst bzw. Straßenbahnbetrieb zu sorgen. Im Übrigen gingen die physischen Gewalttätigkeiten lt. Angaben der Wiener Linien in keinem einzigen Fall von den Bediensteten der Wiener Linien aus.

4.4 Auswertung der tätlichen Angriffe im U-Bahn-Betrieb

4.4.1 Die tätlichen Angriffe von Fahrgästen auf Bedienstete der Wiener Linien im U-Bahn-Betrieb in den Jahren 2009, 2010 und 2011 wurden in den nachstehenden Tab. 7 und 8 ausgewertet nach den Parametern Uhrzeit und Bedienstetenart dargestellt. Ein Vorfall, bei dem mehrere Bedienstete der Wiener Linien tätlich angegriffen wurden, wird in den Tabellen wiederum nicht nur einfach, sondern entsprechend der Anzahl der beim Vorfall betroffenen Bediensteten der Wiener Linien mehrfach berücksichtigt.

Jahr	Uhrzeit																				Summe				
	0.00 - 0.59	1.00 - 1.59	2.00 - 2.59	3.00 - 3.59	4.00 - 4.59	5.00 - 5.59	6.00 - 6.59	7.00 - 7.59	8.00 - 8.59	9.00 - 9.59	10.00 - 10.59	11.00 - 11.59	12.00 - 12.59	13.00 - 13.59	14.00 - 14.59	15.00 - 15.59	16.00 - 16.59	17.00 - 17.59	18.00 - 18.59	19.00 - 19.59		20.00 - 20.59	21.00 - 21.59	22.00 - 22.59	23.00 - 23.59
2009	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	2	1	2	-	2	1	1	-	2	2	3	-	-	24
2010	-	-	-	-	-	-	7	1	4	4	-	1	5	4	2	2	4	5	1	4	2	4	2	-	52
2011	3	-	2	3	-	2	-	1	1	5	1	2	3	2	6	4	7	1	5	1	3	1	4	-	57
Ge- samt	3	-	2	3	-	2	7	2	6	11	6	5	9	8	8	8	12	7	6	7	7	8	6	-	133

Tab. 7: Tätliche Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im U-Bahn-Betrieb in den Jahren 2009, 2010 und 2011, geordnet nach der Uhrzeit

Die Tab. 7 zeigt, dass die meisten tätlichen Angriffe, summiert über die Jahre 2009, 2010 und 2011, zwischen 9.00 und 9.59 Uhr und zwischen 16.00 und 16.59 Uhr auftrafen.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
U-Bahnfahrerin bzw. U-Bahnfahrer	3	5	12	20
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	12	38	30	80
Stationswartin bzw. Stationswart	8	5	14	27
Sonstige	1	4	1	6
Summe	24	52	57	133

Tab. 8: Tätliche Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im U-Bahn-Betrieb in den Jahren 2009, 2010 und 2011; geordnet nach der Art der Bediensteten

Auffallend ist in Tab. 8, dass die Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer im U-Bahnbetrieb am stärksten von den tätlichen Angriffen betroffen sind. Die unter sonstige Bedienstete geführten Personen waren u.a. ein zivil gekleidetes Eisenbahnaufsichtsorgan, eine akademische Führungskraft und uniformierte Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Wiener Linien am Weg in den Dienst. Diese Bediensteten machten

Fahrgäste bei Regelverstößen auf ihr nachteiliges Verhalten aufmerksam oder versuchten sie von Beschädigungen von Fahrzeugen oder Anlagen der Wiener Linien abzuhalten, worauf sie tätlich angegriffen wurden.

4.4.2 Ein Großteil der tätlichen Angriffe musste wegen der eingetretenen gesundheitlichen Folgen als Dienst- bzw. Arbeitsunfall geführt werden, wie Tab. 9 zeigt.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
U-Bahnfahrerin bzw. U-Bahnfahrer	2	3	7	12
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	5	30	19	54
Stationswartin bzw. Stationswart	4	1	9	14
Sonstige	-	2	-	2
Summe	11	36	35	82

Tab. 9: Arbeits- bzw. Dienstunfälle durch tätliche Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im U-Bahn-Betrieb

Die meisten Arbeits- und Dienstunfälle führten naturgemäß zu Krankenständen der betroffenen Bediensteten der Wiener Linien. Die Anzahl der Krankenstände und die damit verbundenen Krankenstandstage können den Tab. 10 und 11 entnommen werden.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
U-Bahnfahrerin bzw. U-Bahnfahrer	2	2	2	6
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	5	26	14	45
Stationswartin bzw. Stationswart	1	1	7	9
Sonstige	-	1	-	1
Summe	8	30	23	61

Tab. 10: Anzahl der Krankenstände wegen tätlicher Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im U-Bahn-Betrieb

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
U-Bahnfahrerin bzw. U-Bahnfahrer	13	8	6	27
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	294	460	537	1291
Stationswartin bzw. Stationswart	14	7	55	76
Sonstige	-	4	-	4
Summe	321	479	598	1398

Tab. 11: Anzahl der Krankenstandstage wegen tätlicher Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im U-Bahn-Betrieb

Im Durchschnitt über alle Bedienstetenarten im U-Bahn-Betrieb der Wiener Linien dauerte ein Krankenstand wegen tätlicher Angriffe im betrachteten Zeitraum vom 1. Jänner 2009 bis zum 31. Dezember 2011 beinahe 23 Tage, wie die Tab. 12 veranschaulicht.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Zeitraum 2009 -2011
U-Bahnfahrerin bzw. U-Bahnfahrer	6,5	4,0	3,0	4,5
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	58,8	17,7	38,4	28,7
Stationswartin bzw. Stationswart	14,0	7,0	7,9	8,4
Sonstige	-	4,0	-	4,0
Insgesamt	40,1	16,0	26,0	22,9

Tab. 12: Durchschnittliche Krankenstandsdauer wegen tätlicher Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste im U-Bahn-Betrieb

Die durchschnittliche Krankenstandsdauer war bei den Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfern mit beinahe 29 Tagen weit höher als bei den U-Bahnfahrerinnen bzw. U-Bahnfahrern, den Stationswartinnen bzw. Stationswarten und den sonstigen Bediensteten. Den Wiener Linien entstanden durch die von den tätlichen Angriffen ausgelösten Krankenstände relativ hohe Kosten. Im Fall von krank gewordenen Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfern entgingen den Wiener Linien auch Einnahmen durch das Nichtaufdecken von Tarifvergehen.

4.4.3 Außerdem ist bekannt, dass in schweren Fällen durch tätliche Angriffe bei Dienstnehmerinnen bzw. Dienstnehmern in weiterer Folge zu einem späteren Zeitpunkt posttraumatische Belastungsstörungen und daraus Fehlzeiten oder sogar Arbeitsunfähigkeit entstehen können.

5. Schutzmaßnahmen der Wiener Linien GmbH & Co KG

Im Folgenden werden einige Maßnahmen der Wiener Linien zum Schutz der Bediensteten gegen tätliche Angriffe dargestellt. Die Darstellung umfasst nur öffentlich bekannte bzw. offensichtliche Maßnahmen und ist aus sicherheitstechnischen Überlegungen nicht vollständig.

5.1 Funkverbindung mit der zentralen U-Bahn-Leitstelle und der Betriebsinspektion

5.1.1 Die U-Bahnfahrerinnen bzw. U-Bahnfahrer können von ihren Fahrzeugen aus jederzeit mit der zentralen U-Bahn-Leitstelle der Wiener Linien Verbindung aufnehmen, da in allen U-Bahn-Fahrzeugen der Wiener Linien ein Funkgerät eingebaut ist. Wenn alle Funkkanäle besetzt sind und dringend Hilfe benötigt wird, ist es den U-Bahnfahrerinnen bzw. U-Bahnfahrern auch möglich, einen Prioritätsruf zu setzen. Für

den Fall, dass Einsatzkräfte erforderlich sind, werden die notwendigen Informationen von der zentralen U-Bahn-Leitstelle an die Betriebsinspektion der Wiener Linien weitergegeben, die dann die Blaulichtorganisationen anfordert.

Auch den Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrern steht als Fahrzeugeinrichtung ein Funkgerät zur Verfügung. Damit können sie eine Funkverbindung mit der Ablösestelle bzw. mit dem Betriebsbahnhof, sowie mit der Betriebsinspektion herstellen. Ein Prioritätsruf ist ebenfalls möglich.

5.1.2 Für den Notfall steht den Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrern und den U-Bahnfahrerinnen bzw. U-Bahnfahrern zusätzlich eine eigene Nottaste zur Verfügung. Dabei ertönt eine Sirene und es wird eine Funkverbindung zur Betriebsinspektion bzw. zur zentralen U-Bahn-Leitstelle aufgebaut, wo dann akustisch mitverfolgt werden kann, was sich in der Nähe des Fahrerinnen- bzw. Fahrerarbeitsplatzes abspielt.

5.1.3 Die Geschäftsführung der Wiener Linien rief mit einem Dienstauftrag vom 11. September 2003 in Erinnerung, wie sich die Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer in kritischen Situationen zu verhalten haben. Die Geschäftsführung geht davon aus, dass durch einen Sirenenton Täterinnen bzw. Täter in die Flucht geschlagen werden könnten, und trug den Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrern auf, insbesondere bei Raufhandlungen im Wagen, Randalen und Bedrohungen über die Nottaste eine Sirene auszulösen, die sowohl über die Innen- als auch über die Außenlautsprecher der Straßenbahn ausgestrahlt wird. Wenn in unklaren Situationen der Fahrerinnen- bzw. Fahrerplatz verlassen werden muss, ist gemäß Dienstauftrag zuerst die Betriebsinspektion der Wiener Linien anzufunken und nach deren erteilten Anweisungen vorzugehen.

5.1.4 Die Aufgabe der Betriebsinspektion ist es, im Notfall für die Verständigung der notwendigen Einsatzfahrzeuge zur raschen Behebung von Störungen und für die Hilfeleistung bei Vorfällen sowie für die Weiterleitung von Meldungen und Anzeigen an die zuständige Polizeidienststelle zu sorgen.

Der Betriebsinspektion steht eine betriebseigene Funkstreife zur Verfügung, worüber in einem vorangegangenen Bericht des Kontrollamtes (s. Tätigkeitsbericht 2012, Wiener Linien GmbH & Co KG, Prüfung der Aufsicht der Wiener Linien über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen in Autobussen) bereits berichtet wurde.

5.2 Videoüberwachungsanlagen

5.2.1 Videoüberwachungsanlagen dienen zur Aufklärung von Straftaten und Vandalismusschäden und haben somit eine abschreckende Wirkung auf potenzielle Täterinnen bzw. Täter, da sie für ihr Verhalten leichter zur Verantwortung gezogen werden können.

5.2.2 Die Wiener Linien rüsten inzwischen sämtliche Neufahrzeuge im Straßenbahnbetrieb und im U-Bahn-Betrieb mit Videoüberwachungsanlagen aus. So sind sämtliche U-Bahn-Fahrzeuge vom Typ V und T1 bereits videoüberwacht. Die U-Bahn-Fahrzeuge vom Typ U11 und T wurden mit Videoüberwachungsanlagen nachgerüstet. Die Niederflurstraßenbahnen vom Typ ULF sind seit dem Produktionsjahr 2011 mit Videokameras ausgestattet. Davor ausgelieferte Niederflurstraßenbahnen werden wegen der noch lange vorgesehenen Einsatzdauer von den Wiener Linien mit Videoüberwachungsanlagen nachgerüstet. Hingegen werden Straßenbahnen und U-Bahnen, deren Skartierung in relativ wenigen Jahren beabsichtigt ist, aus wirtschaftlichen Gründen nicht mehr nachgerüstet.

5.2.3 Die U-Bahn-Stationen sind mit weitgehend flächendeckend angeordneten Videokameras ausgerüstet. Die Bilder der Videokameras können in den Stationsüberwachungen vor Ort oder in der zentralen U-Bahn-Leitstelle in Erdberg betrachtet werden. In den ab dem Jahr 2006 in Betrieb genommenen bzw. ab diesem Jahr technisch erneuerten U-Bahn-Stationen wird das Bildmaterial für die Dauer von 48 Stunden gespeichert. Die unterirdischen UStrab-Stationen der Straßenbahnen verfügen auch nach der im Jahr 2011 abgeschlossenen Modernisierung über keine Videoüberwachungsanlagen.

5.3 Gestaltung des FahrerIn- bzw. Fahrerarbeitsplatzes

5.3.1 Die Niederflurstraßenbahnen und sämtliche U-Bahn-Fahrzeuge sind mit abgeschlossenen FahrerIn- bzw. Fahrerarkabinen ausgestattet und bieten somit ausreichen-

den Schutz vor tätlichen Angriffen, solange die Fahrerin- bzw. Fahrerkabine nicht verlassen wird oder Kabinenfenster bzw. Kabinentüren verschlossen bleiben.

5.3.2 Hingegen ist der Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz in den Hochflurstraßenbahnen vom Typ E1 lediglich durch eine lösbare Stange und einen Vorhang seitlich vom Fahrgastraum abgetrennt. Bei den später hergestellten Hochflurstraßenbahnen vom Typ E2 ist anstelle der Stange bereits eine Tür mit aufgesetzter sogenannter Hinterohrscheibe eingebaut. Die Hinterohrscheibe verjüngt sich nach oben hin. Sie soll die Straßenbahnfahrerin bzw. den Straßenbahnfahrer vor besonders unberechenbaren Angriffen von schräg hinten schützen. Durch die gegenüber dem Typ E1 verbesserte Ausführung des Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatzes in der Straßenbahn vom Typ E2 konnte die Durchführung tätlicher Angriffe auf Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer zwar erschwert werden, sie sind aber immer noch möglich.

5.3.3 Da die Straßenbahnfahrerin bzw. der Straßenbahnfahrer in der Regel der einzige Bedienstete der Wiener Linien in der Straßenbahn ist, liegt ein Einzelarbeitsplatz in der Öffentlichkeit vor. Die Tätigkeit auf einem Einzelarbeitsplatz in der Öffentlichkeit stellt gemäß EU-OSHA einen Risikofaktor für das Auftreten von Gewalt am Arbeitsplatz dar.

5.4 Arbeiten im Team

Die Wiener Linien setzen die Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer bei ihrem Kontrolldienst in der Regel zu zweit ein. Bei Intensivkontrollen in U-Bahn-Stationen kommen auch mehr als zwei Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer gleichzeitig an einem Ort zum Einsatz. Durch das Arbeiten im Team konnte das Konfliktrisiko im Kundinnen- bzw. Kundenkontakt herabgesetzt werden und das Sicherheitsgefühl der Bediensteten erhöht werden, da gewaltbereite Personen, die allein unterwegs sind, eher davor zurückschrecken, ein Team anzugreifen, als eine einzelne Dienstnehmerin bzw. einen einzelnen Dienstnehmer. Diese naheliegende Erkenntnis ist in einer Fachinformation der in Deutschland wirkenden Verwaltungs-Berufsgenossenschaft zum Thema Sicherheitsmaßnahmen gegen Übergriffe Dritter in Verkehrsunternehmen veröffentlicht.

5.5 SOZIUS

5.5.1 Die Stabsstelle R27 der Wiener Linien betreut u.a. Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer, U-Bahnfahrerinnen bzw. U-Bahnfahrer, Stationswartinnen bzw. Stationswarte und Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer, die tätlich angegriffen wurden, durch betriebseigene Psychologinnen bzw. Psychologen und ausgebildete Laienhelferinnen bzw. Laienhelfer. Dieser psychologische Dienst wurde mit einer Direktionsverfügung vom 19. März 2009 als Ersthelferinnen- bzw. Ersthelfersystem eingeführt und wird von den Wiener Linien als SOZIUS bezeichnet. Er ist von den Wiener Linien als Unterstützung und Service für Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer in schwierigen und extremen beruflichen Situationen gedacht und soll eine präventive Maßnahme gegen die Entstehung von akuten Belastungsreaktionen, posttraumatischen Belastungsstörungen und anderen Folgeerkrankungen sein. Die Psychologinnen bzw. Psychologen und ihre Hilfspersonen sind zur Verschwiegenheit über alle ihnen in Ausübung ihrer SOZIUS-Tätigkeit anvertrauten oder bekannt gewordenen Geheimnisse verpflichtet.

5.5.2 Die Abt. V41 der Wiener Linien ist gemäß Direktionsverfügung angewiesen, bei tätlichen Angriffen auf Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern den SOZIUS-Dienst anzufordern. Von den Betroffenen muss die Betreuung durch SOZIUS aber nicht verpflichtend in Anspruch genommen werden. Wenngleich der SOZIUS-Dienst eine wertvolle Unterstützung darstellt, verzichtete ein großer Teil der Bediensteten der Wiener Linien im Straßenbahnbetrieb und im U-Bahn-Betrieb, die tätlich angegriffen worden waren, auf die Betreuung durch SOZIUS-Mitarbeiterinnen bzw. SOZIUS-Mitarbeiter, wie die nachstehenden Tab. 13 und 14 zeigen.

Straßenbahnbetrieb	2009	2010	2011
Inanspruchnahme des SOZIUS-Dienstes	4	19	19
Gesamtzahl tätlicher Angriffe	20	45	45

Tab. 13: Inanspruchnahme des SOZIUS-Dienstes wegen tätlicher Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien im Straßenbahnbetrieb

U-Bahn-Betrieb	2009	2010	2011
Inanspruchnahme des SOZIUS-Dienstes	17	17	16
Gesamtzahl tätlicher Angriffe	31	59	63

Tab. 14: Inanspruchnahme des SOZIUS-Dienstes wegen tätlicher Angriffe auf Bedienstete der Wiener Linien im U-Bahn-Betrieb

Die an dieser Stelle jeweils genannte Gesamtanzahl der tätlichen Angriffe im Straßenbahnbetrieb bzw. im U-Bahn-Betrieb weicht von den entsprechenden Angaben aus den Tab. 2 und 8 ab, da bei dem für die Inanspruchnahme des SOZIUS-Dienstes vorgenommenen Vergleich nicht nur die tätlichen Angriffe durch Fahrgäste, sondern auch jene durch andere Verkehrsteilnehmerinnen bzw. Verkehrsteilnehmer, Passantinnen bzw. Passanten und Personen, die gegen die Hausordnung nicht aber gegen die Beförderungsbedingungen verstießen, Berücksichtigung fanden. Zur letzteren Gruppe gehören beispielsweise aggressiv gewordene Bettlerinnen bzw. Bettler, die sich in den U-Bahn-Anlagen außerhalb des fahrausweispflichtigen Teiles aufhielten.

5.6 Zusammenarbeit mit Blaulichtorganisationen

5.6.1 Zwischen den Wiener Linien und den Sicherheitsbehörden besteht eine intensive und langjährige gut funktionierende Zusammenarbeit. Laufend stattfindende Kontaktgespräche dienen der Aufrechterhaltung und Verbesserung der Sicherheit und Ordnung im öffentlichen Verkehr. Die Wiener Linien forderten laufend unmittelbar bei schweren Verstößen gegen die Beförderungsbedingungen als Unterstützung Sicherheitsorgane an, die schließlich bei der Identitätsfeststellung und allenfalls bei einer notwendigen Festnahme unterstützend eingriffen.

Außerdem mussten aufgrund tätlicher Angriffe Rettungsorganisationen verständigt werden, da die Bediensteten im Straßenbahnbetrieb und im U-Bahn-Betrieb bei tätlichen Angriffen verletzt wurden bzw. eine Untersuchung im Krankenhaus erforderlich erschien.

5.6.2 Die nachstehenden Tabellen zeigen das Ausmaß der Einsätze von Blaulichtorganisationen in den Jahren 2009, 2010 und 2011.

Anzahl	2009	2010	2011
Polizeieinsätze bei tätlichen Angriffen	14	37	37
Rettungseinsätze bei tätlichen Angriffen	5	24	21
Gesamtanzahl tätlicher Angriffe	20	46	45

Tab. 15: Einsätze von Blaulichtorganisationen wegen tätlicher Angriffe im Straßenbahnbetrieb

Anzahl	2009	2010	2011
Polizeieinsätze bei tätlichen Angriffen	24	46	34
Rettungseinsätze bei tätlichen Angriffen	9	31	44
Gesamtanzahl tätlicher Angriffe	31	59	63

Tab. 16: Einsätze von Blaulichtorganisationen wegen tätlicher Angriffe im U-Bahn-Betrieb

6. Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente

6.1 Arbeitgeberinnen bzw. Arbeitgeber sind gem. § 3 ASchG verpflichtet, für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer in Bezug auf alle Aspekte, die die Arbeit betreffen, zu sorgen. Sie haben die zum Schutz der Gesundheit erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung arbeitsbedingter Gefahren zu treffen. Arbeitsplätze müssen dabei gem. § 61 Abs 1 ASchG so eingerichtet und beschaffen sein, dass die Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer möglichst ohne Gefahr für ihre Sicherheit und Gesundheit ihre Arbeit verrichten können.

6.2 Arbeitgeberinnen bzw. Arbeitgeber sind gem. § 4 ASchG verpflichtet, die für die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer bestehenden Gefahren zu ermitteln und zu beurteilen. Dabei ist u.a. insbesondere die Gestaltung der Arbeitsplätze zu berücksichtigen. Die Ergebnisse der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren sowie die durchzuführenden Maßnahmen zur Gefahrenverhütung sind in sogenannten Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumenten schriftlich festzuhalten.

6.3 Die Wiener Linien erstellten sowohl für den Fahrdienst im Straßenbahnbetrieb als auch im U-Bahn-Betrieb ein Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument. In diesen Dokumenten mit Stand vom Juni 2012 wurden ausgehend von festgestellten Gefährdungen bzw. Belastungen Maßnahmen abgeleitet. Zu den Gefährdungen bzw. Belastungen zählten u.a. das Stürzen beim Aussteigen aus dem Fahrzeug, die Belastung des Stütz- und Bewegungsapparates durch unergonomische Sitzhaltung und Übergriffe auf Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer während ihrer Tätigkeit.

6.4 Als erforderliche Maßnahme wurde im Zusammenhang mit den Übergriffen im Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument die Teilnahme an Deeskalationsschulun-

gen genannt. Darüber hinaus waren keine weiteren wie etwa technische Maßnahmen angegeben, um die Gefährdungen durch tätliche Angriffe verhüten zu können.

6.5 Auch das Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument für die Bediensteten der Betriebslenkung (Ausgabe Mai 2012), der die Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer tätigkeitsbezogen zuzurechnen sind, beschränkte sich bei den Maßnahmen zur Verhütung von Übergriffen auf Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer auf Deeskalationsschulungen.

7. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1

Das Kontrollamt empfahl den Wiener Linien, Meldungen der Bediensteten der Wiener Linien über das Nichteinhalten der Beförderungsbedingungen durch Fahrgäste verstärkt sowie geordnet nach den wesentlichen Arten von Verstößen und getrennt nach den Betriebsbereichen zu erfassen, um die bisher gesetzten zum Teil vorbildhaften Schutzmaßnahmen evaluieren und darauf aufbauend weitere präventive Maßnahmen zur Einhaltung der Beförderungsbedingungen durch die Fahrgäste gezielt setzen zu können.

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Häufig vorkommende Verstöße gegen einzelne Bestimmungen der Beförderungsbedingungen, wie die Verletzung des Rauchverbots oder die widerrechtliche Benützung von Notruf- und Notbremseinrichtungen, werden bereits erfasst. Zur Durchführung von detaillierteren Auswertungen wird die Erfassung künftig über eine neue Software, welche sich derzeit noch im Konzeptionsstadium befindet, erfolgen.

Empfehlung Nr. 2

Wesentliche Erkenntnisse aus den statistischen Auswertungen sollten in die Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente und in die Dienstanweisungen, in denen das richtige Verhalten der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter in kritischen Situationen behandelt wird, einfließen.

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die Arbeitssituation der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter wird durch die zuständige Fachdienststelle laufend evaluiert. Verstärktes Augenmerk wird auch auf psychische Belastungen infolge von tätlichen Angriffen gelegt. Nach jeder erfolgten Überprüfung werden die gewonnenen Erkenntnisse bewertet und die notwendigen Anpassungen in aktualisierten Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumenten bzw. Dienstanweisungen festgeschrieben.

Empfehlung Nr. 3

Das Kontrollamt empfahl den Wiener Linien weiters, in den Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen der Bediensteten im Straßenbahn- und U-Bahn-Betrieb das Thema Deeskalation verstärkt vorzutragen, wobei insbesondere auf angemessene Formen des Verhaltens der Bediensteten in betriebstypischen Situationen eingegangen werden sollte.

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Im aktuellen Programm der Aus- und Weiterbildung werden Deeskalationsschulungen für Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter durchgeführt. Ziel der Seminare ist das Aufzeigen von Handlungsmöglichkeiten, welche zur Entschärfung von kritischen Situationen beitragen können.

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

Der Kontrollamtsdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im März 2013