



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

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

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

StRH III - 4/16

Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen,
Prüfung der Umstellung der Kassenführung
auf Kassenautomaten

KURZFASSUNG

Im Zuge der gegenständlichen Prüfung wurde die Umstellung der Kassenführung auf Kassenautomaten bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen betrachtet. Dabei wurden vor allem die organisatorische Umsetzung und die wirtschaftlichen Überlegungen dargestellt. Die Entscheidung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, Kassenautomaten einzuführen, ist aus der derzeitigen Einschätzung des Stadtrechnungshofes Wien als positiv zu bewerten.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	6
1.1 Prüfungsgegenstand.....	6
1.2 Prüfungszeitraum	6
1.3 Prüfungsbefugnis.....	6
2. Umstellung der Kassenführung auf Kassenautomaten.....	7
2.1 Allgemeines	7
2.2 Bedienung der Kassenautomaten	8
3. Rechtliche Grundlagen	9
3.1 Statut der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen	9
3.2 Interne Regelungen zur Kassengebarung	10
4. Übersicht der Bareinzahlungen und Barauszahlungen vor Einführung der Kassenautomaten.....	10
4.1 Bareinzahlungen.....	10
4.2 Barauszahlungen.....	11
5. Übersicht der Bareinzahlungen und Barauszahlungen nach Einführung der Kassenautomaten.....	12
5.1 Bareinzahlungen.....	12
5.2 Barauszahlungen.....	13
6. Kassengebarung mit Kassenautomaten	13
6.1 Verantwortlichkeiten	13
6.2 Kassenüberschüsse bzw. Kassenfehlbeträge	14
6.3 Auszahlungen.....	15
7. Einführung der Kassenautomaten	15
7.1 Wirtschaftlichkeitsüberlegungen	15
7.2 Anschaffung und Implementierung der Kassenautomaten inkl. Software.....	17
7.3 Laufende Kosten und Sachaufwand	18
7.4 Gegenüberstellung der Plankosten zu den Istkosten	19
8. Störungsbehebungen	20
9. Erhebungen vor Ort.....	20

9.1 Besichtigung der Kassenautomaten	20
9.2 Kassenautomatenskontrierungen	21
10. Zusammenfassung der Empfehlung	21

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Bareinzahlungen Kundendienstzentren in den Jahren 2013 und 2014 (bis November 2014)	10
Tabelle 2: Barauszahlungen Kundendienstzentren in den Jahren 2013 und 2014 (bis November 2014)	11
Tabelle 3: Bareinzahlungen Kassenautomaten im Zeitraum Dezember 2014 bis März 2016	12
Tabelle 4: Barauszahlungen Kassenautomaten im Zeitraum Dezember 2014 bis März 2016	13
Tabelle 5: Schätzkosten der manuellen Kassen	16
Tabelle 6: Schätzkosten der Kassenautomaten	16
Tabelle 7: Darstellung der kalkulatorischen Kosten für die Implementierung der Kassenautomaten	17
Tabelle 8: Gegenüberstellung der Plankosten zu den Istkosten der Kassenautomaten	19

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs	Absatz
BVergG 2006	Bundesvergabegesetz 2006
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
EUR	Euro
exkl.	exklusive
gem.	gemäß
IKS	Internes Kontrollsystem
inkl.	inklusive
lit.	litera
lt.	laut

Mio. EUR	Millionen Euro
Nr.....	Nummer
Pkt.	Punkt
QR	Quick Response
rd.	rund
s.....	siehe
Tab.	Tabelle
USt	Umsatzsteuer
WStV	Wiener Stadtverfassung
z.B.	zum Beispiel

GLOSSAR

Fahrscheinverlag

Bestand an Fahrscheinen zur Ausgabe an Mitarbeitende.

Kassenstellen

Örtlichkeiten, an denen Kassengeschäfte mit internen oder externen Kundinnen bzw. Kunden abgewickelt werden.

Kassenautomaten

Kassenstelle zur automatischen Ein- und Auszahlung von Geldwerten.

Verlag

Festgesetzter Geldbetrag, welcher einer Organisationseinheit für einen bestimmten Zweck zur Verfügung steht.

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Umstellung der Kassenführung auf Kassenautomaten bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung diesbezüglicher Schlussbesprechungen der geprüften Stelle mit. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Prüfungsgegenstand war die Umstellung der Kassenführung auf Kassenautomaten bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen. Dabei wurden die organisatorischen und rechtlichen Grundlagen sowie die bestehenden Zuständigkeiten dargestellt.

Ein- und Auszahlungen bei den Kassen der Magistratsabteilung 6 waren nicht prüfungsgegenständlich und wurden deshalb nicht in die Erhebungen miteinbezogen.

Ebenfalls nicht Gegenstand der Prüfung war die Beurteilung der öffentlichen Vergabe bei der Beschaffung der Kassenautomaten.

1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im zweiten Quartal des Jahres 2016. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2013 bis 2015, wobei gegebenenfalls auch frühere und spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

1.3 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

2. Umstellung der Kassenführung auf Kassenautomaten

2.1 Allgemeines

2.1.1 Zum Zeitpunkt der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien verwaltete die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen insgesamt 1.784 städtische Wohnhäuser mit rd. 500.000 Bewohnerinnen bzw. Bewohnern.

2.1.2 Bis einschließlich November 2014 konnten die Mieterinnen bzw. Mieter ihre Ein- und Auszahlungen bei der Stadthauptkasse bzw. den jeweiligen Stadtkassen der Magistratsabteilung 6 und bei ursprünglich neun Kassen in den Kundendienstzentren der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen vornehmen.

Die Kassen in den Kundendienstzentren waren - ebenso wie die Kassen der Magistratsabteilung 6 - mit Mitarbeitenden der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen bzw. der Magistratsabteilung 6 besetzt. Die Öffnungszeiten der Kassen in den Kundendienstzentren waren jeweils Montag und Donnerstag 8.00 Uhr - 12.00 Uhr, zusätzlich Donnerstag am Nachmittag von 14.00 Uhr - 17.30 Uhr. Bis zum November 2014 standen den Mieterinnen bzw. Mietern keine Kassenautomaten zur Tätigkeit ihrer Ein- und Auszahlungen zur Verfügung.

2.1.3 Mit Dezember 2014 wurden die mit Mitarbeitenden der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen besetzten Kassen in den Kundendienstzentren aufgelassen. Stattdessen wurden vier Kassenautomaten im Service-Center der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen eingerichtet, an welchen die Mieterinnen bzw. Mieter nunmehr ihre Ein- und Auszahlungen vornehmen konnten.

An den Kassenautomaten waren rund um die Uhr an allen Wochentagen Einzahlungen möglich, auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten des Service-Centers. Auszahlungen waren jedoch nur zu den Öffnungszeiten des Service-Centers mittels einer Kassenskarte des Service-Centers möglich.

Die Kassenautomaten waren über einen separaten Eingang zum Service-Center für die Kundinnen bzw. Kunden erreichbar. Der Zutritt erfolgte mit der sogenannten Service-

Karte in einen videoüberwachten Raum. Die Service-Karte wurde allen Mieterinnen bzw. Mietern von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ausgestellt.

Mit der Einführung der Kassenautomaten wurden auch unternehmensinterne Kassen abgeschafft. Für unternehmensinterne Ein- und Auszahlungen waren ausschließlich die Kassenautomaten zu verwenden.

Die Ein- und Auszahlungsmöglichkeiten an den Kassen der Magistratsabteilung 6 blieben für die Mieterinnen bzw. Mieter auch nach der Einführung der Kassenautomaten weiterhin aufrecht.

2.2 Bedienung der Kassenautomaten

2.2.1 Die Bedienung der Kassenautomaten erfolgte grundsätzlich mittels Service-Karte, die - wie zuvor angeführt - allen Mieterinnen bzw. Mietern von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ausgestellt und postalisch übermittelt wurde. Durch die Verwendung dieser Service-Karte war eine eindeutige Zuordnung des Ein- oder Auszahlungsvorganges zu der jeweiligen Mieterin bzw. dem jeweiligen Mieter gegeben.

2.2.2 Darüber hinaus war auch eine Bedienung der Kassenautomaten mittels einer sogenannten Kassenkarte möglich. Diese wurde im Bedarfsfall im Service-Center ausgestellt. Ein Bedarfsfall war z.B. dann gegeben, wenn Mieterinnen bzw. Mietern keine Service-Karte übermittelt wurde oder wenn Zahlungsvorgänge von Nichtmieterinnen bzw. Nichtmietern getätigt wurden. Dies konnte z.B. dann der Fall sein, wenn unternehmensinterne Ein- oder Auszahlungen (wie z.B. Rückersätze für diverse Rechnungen an Mitarbeitende, Postgebühren und Ersätze von Parkscheinen und Garagengebühren für Lenkende von Dienstkraftwagen im Rahmen ihrer dienstlichen Obliegenheit) erfolgten. Weiters konnten Auszahlungen - wie zuvor angeführt - an den Kassenautomaten nur mittels einer Kassenkarte vorgenommen werden.

2.2.3 Ein Zahlungsvorgang ohne Verwendung einer Service-Karte oder Kassenkarte war nur dann möglich, wenn eine Einzahlung mittels eines Zahlscheines der Unterneh-

mung Stadt Wien - Wiener Wohnen erfolgte, auf dem der QR-Code vermerkt war. Anhand dessen konnte eine eindeutige Zuordnung des Zahlungsvorganges erfolgen.

2.2.4 Einzahlungen an den Kassenautomaten waren sowohl in bar als auch in unbar (mittels Bankomatkarte oder Kreditkarte) möglich. Auszahlungen konnten nur in bar erfolgen.

Rund 54.000 Ein- und Auszahlungen pro Jahr mit einem gesamten Zahlungsvolumen von rd. 26. Mio. EUR wurden über die Kassenautomaten durchgeführt.

Die Benutzerinnen- bzw. Benutzeroberfläche der Kassenautomaten war mehrsprachig und selbsterklärend ausgerichtet. Weiters waren die Kassenautomaten behindertengerecht zu erreichen.

3. Rechtliche Grundlagen

3.1 Statut der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Der Zweck der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen bestand in der Bereithaltung und Schaffung von einem Standard entsprechenden Mietwohnungen für einkommensschwächere, wohnungsbedürftige Personen und Familien.

Weiters umfasste der Zweck der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen den Ankauf von Liegenschaften für die Errichtung von Wohnhäusern sowie den Verkauf von Liegenschaften und Wohnhäusern, die nicht für den Unternehmenszweck geeignet waren. Städtische Wohnhäuser im Sinn dieses Statuts waren solche, die von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen errichtet und erworben wurden.

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen war nach wirtschaftlichen Grundsätzen unter Berücksichtigung des Unternehmenszwecks zu führen. Der Wirtschaftsplan war grundsätzlich so zu erstellen, dass langfristig Aufwände durch die Erträge gedeckt waren. Die Mieten oder sonstigen Entgelte sind im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten so festzusetzen, dass diesen Zielsetzungen entsprochen wird.

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen war aufgrund der Stellung als Unternehmung ohne eigene Rechtspersönlichkeit Teil des Magistrats der Stadt Wien und somit öffentliche Auftraggeberin gem. BVergG 2006.

3.2 Interne Regelungen zur Kassengebarung

Im Jänner 2014 wurde zur Regelung der Kassengebarung von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen eine "Allgemeine Kassen- und Verlagsvorschrift für die Unternehmung Wiener Wohnen (KVWW)" eingeführt. Darin fanden sich Regelungen für die Kassengebarung, Kassensicherung, Aufzeichnungen und Formulare. Diese Vorschrift galt für alle Kassen und Verläge gemäß des Statutes. Für Inkassotätigkeiten der sogenannten Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater im Zuge des Vollzugs des Wiener Reinhaltegesetzes galten weiterhin die Kassen- und Verlagsvorschriften für den Magistrat der Stadt Wien in der jeweils gültigen Fassung.

Mit 1. Dezember 2014 trat eine Überarbeitung der Vorschrift als "Kassenautomaten- und Verlagsvorschrift für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen (KVWW)" in Kraft, bedingt durch die Einführung der Kassenautomaten. Darin fanden sich Regelungen für die Kassengebarung, Fahrscheinverläge, Kassenautomaten sowie gemeinsame Regelungen für Kassenautomaten, Fahrscheinverläge und Formulare.

4. Übersicht der Bareinzahlungen und Barauszahlungen vor Einführung der Kassenautomaten

4.1 Bareinzahlungen

Im Jahr 2013 und bis Ende November 2014 wurden Bareinzahlungen in folgendem Umfang von Kundinnen bzw. Kunden an den Kassen der Kundendienstzentren vorgenommen (Beträge in EUR inkl. USt):

Tabelle 1: Bareinzahlungen Kundendienstzentren in den Jahren 2013 und 2014 (bis November 2014)

	2013	2014
Jänner	2.938.033,88	2.628.828,66
Februar	2.680.289,17	2.452.898,12
März	2.782.756,32	2.450.463,34
April	2.594.889,66	1.955.542,94
Mai	2.240.935,52	2.003.354,13

	2013	2014
Juni	2.664.120,11	1.795.487,26
Juli	2.451.326,35	1.853.791,68
August	2.342.059,32	1.490.727,47
September	2.543.228,28	1.920.506,41
Oktober	2.728.996,63	2.003.202,23
November	2.391.798,23	1.397.257,96
Dezember	2.294.351,06	-
Gesamt	30.652.784,53	21.952.060,20

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Wie der Tabelle zu entnehmen ist, betragen die Bareinzahlungen der Kundinnen bzw. Kunden der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen im Jahr 2013 rd. 31 Mio. EUR inkl. USt. Im Folgejahr bis Ende November 2014 verringerten sich diese auf rd. 22 Mio. EUR inkl. USt. Mit der Schließung der Kassen in den Kundendienstzentren im Dezember 2014 waren ab diesem Zeitpunkt keine Bareinzahlungen zu verzeichnen.

4.2 Barauszahlungen

Im Jahr 2013 und bis Ende November 2014 wurden Barauszahlungen im folgenden Umfang an die Kundinnen bzw. Kunden an den Kassen der Kundendienstzentren vorgenommen (Beträge in EUR inkl. USt):

Tabelle 2: Barauszahlungen Kundendienstzentren in den Jahren 2013 und 2014 (bis November 2014)

	2013	2014
Jänner	53.165,43	43.401,90
Februar	41.621,72	18.151,75
März	36.452,29	20.704,96
April	27.332,94	12.051,92
Mai	42.509,72	36.981,43
Juni	24.503,49	21.219,14
Juli	37.725,32	34.538,50
August	50.122,96	14.511,75
September	57.393,01	26.815,36
Oktober	51.091,78	27.072,54
November	15.833,24	12.963,17
Dezember	43.764,10	-
Gesamt	481.516,00	268.412,42

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Für das Jahr 2013 ergaben sich Barauszahlungen in der Höhe von rd. 482.000,-- EUR inkl. USt. Im Folgejahr bis Ende November 2014 reduzierten sich diese auf rd.

268.000,-- EUR inkl. USt. Aufgrund der Schließung der Kassen in den Kundendienstzentren waren ab Dezember 2014 auch keine Barauszahlungen zu verzeichnen.

5. Übersicht der Bareinzahlungen und Barauszahlungen nach Einführung der Kassenautomaten

5.1 Bareinzahlungen

Ab Dezember 2014 wurden Bareinzahlungen in folgendem Umfang von Kundinnen bzw. Kunden an den Kassenautomaten vorgenommen (Beträge in EUR inkl. USt):

Tabelle 3: Bareinzahlungen Kassenautomaten im Zeitraum Dezember 2014 bis März 2016

	2014	2015	2016
Jänner	-	2.137.305,20	2.271.331,12
Februar	-	2.208.293,77	2.271.481,08
März	-	2.043.154,47	2.293.358,33
April	-	2.049.419,65	-
Mai	-	2.068.178,45	-
Juni	-	2.282.345,45	-
Juli	-	2.267.526,12	-
August	-	1.939.759,29	-
September	-	2.132.001,08	-
Oktober	-	2.451.064,62	-
November	-	2.248.552,02	-
Dezember	1.376.473,08	2.063.798,19	-
Gesamt	1.376.473,08	25.891.398,31	6.836.170,53

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Im Dezember 2014 betragen die Einzahlungen rd. 1,40 Mio. EUR inkl. USt. Im Folgejahr 2015 wurden insgesamt rd. 25,90 Mio. EUR inkl. USt. bei den Kassenautomaten eingezahlt, im Jahr 2016 rd. 6,80 Mio. EUR inkl. USt.

Im Jahr 2015 wurden insgesamt rd. 54.124 Einzahlungen an den Kassenautomaten getätigt. Das waren im monatlichen Durchschnitt rd. 1.128 Einzahlungsbuchungen je Kassenautomat und bei durchschnittlichen 30 Tagen im Monat rd. 38 Einzahlungen am Tag je Kassenautomat.

5.2 Barauszahlungen

Mit Dezember 2014 wurden die Kassenautomaten der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in Betrieb genommen und Auszahlungen an den Geräten in folgendem Umfang getätigt (Beträge in EUR inkl. USt):

Tabelle 4: Barauszahlungen Kassenautomaten im Zeitraum Dezember 2014 bis März 2016

	2014	2015	2016
Jänner	-	10.313,38	7.136,45
Februar	-	13.395,44	3.377,67
März	-	14.514,12	539,14
April	-	12.660,04	-
Mai	-	9.214,60	-
Juni	-	8.528,41	-
Juli	-	17.257,01	-
August	-	211,34	-
September	-	6.792,77	-
Oktober	-	9.354,61	-
November	-	9.308,94	-
Dezember	14.836,28	1.933,18	-
Gesamt	14.836,28	113.483,84	11.053,26

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Im Jahr 2015 wurden Auszahlungen in der Höhe von 113.483,84 EUR inkl. USt über die Kassenautomaten durchgeführt. Ersichtlich war, dass monatlich die Höhen der Auszahlungen stark schwankten, diese Schwankungen aber nicht in der Einflussosphäre der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen standen.

Im Jahr 2015 wurden 189 Auszahlungen an den Kassenautomaten getätigt. Das waren im monatlichen Durchschnitt rd. 16 Auszahlungsbuchungen für alle vier Kassenautomaten bzw. 4 Auszahlungen pro Kassenautomat pro Monat.

6. Kassengebarung mit Kassenautomaten

6.1 Verantwortlichkeiten

Die Koordinatorin bzw. der Koordinator für das Kundenservice der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen hatte eine Kassenautomatenverantwortliche bzw. einen Kassenautomatenverantwortlichen sowie eine Vertretung zu benennen. Diese waren dem Dezernat Finanz der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen schriftlich bekannt zu geben.

Der bzw. dem Kassenautomatenverantwortlichen oblag die Aufsicht über die Einhaltung der auf die Kassengeschäfte Bezug habenden Bestimmungen bei der Handhabung der Kassenautomaten. Die jeweilige Bereichsleitung hatte sicherzustellen, dass diese Aufsichtspflicht im erforderlichen Umfang wahrgenommen wurde.

Weiters lagen sämtliche mit den Kassenautomaten in Verbindung stehende Tätigkeiten im Verantwortungsbereich der bzw. des Kassenautomatenverantwortlichen. Diese waren z.B. die Bestellung von Verbrauchsmaterial für den Betrieb der Kassenautomaten oder eine Veranlassung von Störungsbehebungen.

Anderen als den mit Kassengeschäften betrauten Bediensteten war es verboten, Geld oder Geldwerte für Rechnung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen anzunehmen.

6.2 Kassenüberschüsse bzw. Kassenfehlbeträge

Wurden nach Geldabfuhr durch ein beauftragtes Bargeldserviceunternehmen Kassenüberschüsse oder Kassenfehlbeträge gemeldet, war umgehend die bzw. der Kassenautomatenverantwortliche zu verständigen und durch diese bzw. diesen eine Überprüfung zu veranlassen. Bestätigte sich der Kassenüberschuss oder Kassenfehlbetrag, war die Schließung des betroffenen Kassenautomaten zu veranlassen. Soweit die bzw. der Betroffene feststellbar war, waren Überzahlungen rückzuerstatten oder Fehlbeträge von dieser bzw. diesem nachzufordern.

Sowohl Kassenautomatenabgänge als auch Kassenautomatenüberschüsse, die 0,01 % des Wertes nach § 88 Abs lit. WStV übersteigen, waren dem Stadtrechnungshof Wien, der Stabsstelle Interne Revision sowie dem Dezernat Finanz von der bzw. dem Kassenautomatenverantwortlichen umgehend in schriftlicher Form zur Kenntnis zu bringen.

Im gegenständlichen Zeitraum waren lediglich kleinere Fehlbeträge (unter 6,-- EUR) zu verzeichnen. Diese Fehlbeträge entstanden dadurch, dass sich die Münzen im soge-

nannten "Münzhopper" verkelten. Diese Fehlbeträge wurden sodann von der Magistratsabteilung 6 ausgebucht.

Größere Fehlbeträge (ab 6,-- EUR) waren im Betrachtungszeitraum nicht festzustellen.

6.3 Auszahlungen

Auszahlungen waren vorzugsweise unbar über Anordnung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen durch die Magistratsabteilung 6 abzuwickeln. In dringenden, begründeten und wirtschaftlich vertretbaren Fällen und in Fällen, in denen eine unbare Entrichtung nicht möglich war, konnten Barauszahlungen (z.B. Mietzinsguthaben, Finanzierungsbeiträge, Rückersätze, Vorschüsse an Mitarbeitende) bis 15.000,-- EUR über die Kassenautomaten erfolgen. Eine Teilung des Auszahlungsbetrages zur Umgehung der Höchstgrenzen war unzulässig. Beträge, die aufgrund eines Irrtums der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu Unrecht in bar eingehoben wurden, waren der Einzahlerin bzw. dem Einzahler über Anordnung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen auf deren bzw. dessen Wunsch in bar zu refundieren.

7. Einführung der Kassenautomaten

7.1 Wirtschaftlichkeitsüberlegungen

7.1.1 Neben sicherheitstechnischen Gründen und Gründen der Serviceleistung gegenüber den Kundinnen bzw. Kunden wurden seitens der geprüften Stelle wirtschaftliche Gründe für die Einführung von Kassenautomaten ins Treffen geführt.

Die wirtschaftlichen Grundlagen der Entscheidung der geprüften Stelle für die Kassenautomateneinführung aus dem Jahr 2013 sind in den folgenden zwei Tabellen dargestellt.

In der Tab. 5 wird der von der geprüften Stelle geschätzte Zeit- bzw. Kostenaufwand für den Betrieb von personalbesetzten Kassen dargestellt:

Tabelle 5: Schätzkosten der manuellen Kassen

Aktivitäten/ Kosten manuelle Kassen	Dauer in Minuten	Stunden		Kosten in EUR exkl. USt			
		pro Tag	pro Jahr	pro Stunde *)	für 1 Jahr	für 3 Jahre	für 5 Jahre
Kassenein- und Kassenauszahlungen	3	16	4.000	50,00	200.000,00	600.000,00	1.000.000,00
Kundinnen- bzw. Kundenwechsel/ Leerzeiten	1	5,3	1.333	50,00	66.667,00	266.667,00	333.333,00
Kassen- abschluss	45	4,5	1.125	50,00	56.250,00	168.750,00	281.250,00
Gesamt		25,8	6.458		322.917,00	968.750,00	1.614.583,00

*) Kalkulationsbasis: Kalkulationsrichtlinien der Magistratsabteilung 6 und Kassierinnen- bzw. Kassierzulage und Lohnsteigerungen

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

In der Tab. 6 wird der von der geprüften Stelle geschätzte Zeit- bzw. Kostenaufwand für den Betrieb von Kassenautomaten dargestellt:

Tabelle 6: Schätzkosten der Kassenautomaten

Aktivitäten/ Kosten Kassen- automaten	Dauer in Minuten	Stunden		Kosten in EUR exkl. USt			
		pro Tag	pro Jahr	pro Stunde **)	für 1 Jahr	für 3 Jahre	für 5 Jahre
Einmalkosten für 4 Kassenautomaten					753.000,00	753.000,00	753.000,00
Wartungskosten für 4 Kassen- automaten					48.000,00	144.000,00	240.000,00
Überwachung/ Handling/ Betreuung	90	1,5	375	43,53	16.324,00	65.295,00	81.619,00
Gesamtkosten für 4 Kassen- automaten					817.324,00	945.971,00	1.074.619,00

**) Kalkulationsbasis: Kalkulationsrichtlinien der Magistratsabteilung 6 ohne Kassierinnen- bzw. Kassierzulage und ohne Lohnsteigerungen

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Eine Gegenüberstellung der Schätzkosten ergab ein Einsparungspotenzial von rd. 600.000,-- EUR exkl. USt bei einem Zeitraum von fünf Jahren durch die Einführung von Kassenautomaten. Das wäre eine jährliche Einsparung von rd. 120.000,-- EUR exkl. USt.

7.1.2 In der Tab. 7 werden die im Jahr 2013 von der geprüften Stelle festgelegten kalkulatorischen Kosten für die Implementierung und den Betrieb der Kassenautomaten dargestellt (Beträge in EUR inkl. USt):

Tabelle 7: Darstellung der kalkulatorischen Kosten für die Implementierung der Kassenautomaten

Position lt. Lastenheft	Grobe Schätzkosten		
	Einmalkosten	Monatliche Kosten	Gesamtkosten
Hardware 4 Kassenautomaten	650.000,00	-	650.000,00
Hardware 1.000 Kassenkarten	3.000,00	-	3.000,00
Hardwarelizenzen	-	-	-
Software	-	-	-
Softwarelizenzen	-	-	-
Module und Schnittstellen	20.000,00	-	20.000,00
Dienstleistungen	80.000,00	-	80.000,00
Wartungsleistungen	-	4.000,00	144.000,00
Summe	753.000,00	4.000,00	897.000,00

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Die geschätzten Wartungskosten der vier Kassenautomaten betragen lt. Kalkulation der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen rd. 48.000,-- EUR inkl. USt für ein Jahr. Gemäß der Gegenüberstellung würde sich aus betriebswirtschaftlichen Gründen die Aufstellung der Kassenautomaten im vierten Betriebsjahr gegenüber dem Betrieb der manuellen Kassen lt. Angabe der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen rechnen.

7.2 Anschaffung und Implementierung der Kassenautomaten inkl. Software

7.2.1 Der Lieferauftrag wurde in einem offenen Verfahren im Oberschwellenbereich gem. BVergG 2006 ausgeschrieben. Der geschätzte Auftragswert betrug 897.000,-- EUR inkl. USt. Nach einer Angebotsprüfung und Angebotsbewertung wurde einer Bieterin am 16. April 2014 mit einem Auftragswert von 596.948,84 EUR exkl. USt der Zuschlag erteilt.

Die Softwarewartung und Softwarestörungenbehebung wurde durch die beauftragte Firma durchgeführt. Diesbezüglich lag ein Wartungsvertrag vor. Im Konkreten wurden Softwareupdates automatisch durch die beauftragte Firma aktualisiert und durchgeführt.

Die Kosten betrugen schlussendlich 494.546,84 EUR exkl. USt. Damit verringerten sich die Kosten gegenüber der Auftragssumme um rd. 100.000,-- EUR exkl. USt.

Die Kassenautomaten wurden mit dem 2. Dezember 2014 in Betrieb genommen.

7.2.2 Ein Kassenverantwortlicher war im Rahmen des Projekts für das Aufstellen der Kassenautomaten, eine weitere Mitarbeiterin der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen für die SAP Implementierung verantwortlich.

Die Schulungen der Mitarbeitenden der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erfolgten durch diese beiden Personen. Im Rahmen der Umstellung auf die Kassenautomaten wurden im Jahr 2014 insgesamt 257 Mitarbeitende geschult.

In den ersten zwei Monaten nach der Implementierung standen Mitarbeitende der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen den Kundinnen bzw. Kunden an den Kassenautomaten direkt mit Supportleistungen (Unterweisung) zu Verfügung. Ein entsprechender Hinweis wurde an den Kassenautomaten angebracht.

7.3 Laufende Kosten und Sachaufwand

7.3.1 Die laufenden Kosten betrugen für das Jahr 2015 insgesamt 59.430,75 EUR exkl. USt. Darin inkludiert waren die Wartungskosten der Kassenautomaten, die Kosten für die Überwachung, das Handling und die Betreuung der Kassenautomaten (d.h. die Kosten für die Miete der vier Bankomatmodule inkl. elektronischer Anbindung und die Versicherung für die vier Kassenautomaten).

7.3.2 Die Wartungskosten für das Jahr 2015 betrugen 42.430,75 EUR exkl. USt. Die Kosten für die Überwachung, das Handling und die Betreuung der Kassenautomaten für das Jahr 2015 betrugen rd. 17.000,-- EUR exkl. USt und setzten sich wie folgt zusammen:

Für die Überwachung bzw. die Betreuung wurden seitens der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen für das Jahr 2015 rd. 3.532,-- EUR exkl. USt ausgewiesen. Die

unter "Handling" zusammengefassten Kosten (Bankomatmodule, Internetanbindung, Bankomatzahlungen, Versicherung) betragen rd. 13.468,-- EUR exkl. USt. Diese waren aufgeteilt in monatliche Kosten für die vier Bankomatmodule, welche bei rd. 130,-- EUR exkl. USt lagen. Darüber hinaus kostete die Internetanbindung monatlich 47,60 EUR exkl. USt. Die monatlichen Kosten für die Bankomatzahlungen betragen für das Jahr 2015 durchschnittlich rd. 745,-- EUR exkl. USt. Es wurde sowohl eine Sachversicherung (Hardware exkl. Software) mit einer Versicherungssumme von rd. 266.000,-- EUR abgeschlossen als auch eine Einbruch- und Diebstahlversicherung mit einer Versicherungssumme von rd. 1.000.000,-- EUR. Die monatlichen Kosten für beide Versicherungen betragen 199,80 EUR exkl. USt. Der Transport der Gelder der Kassenautomaten wurde von einem Werttransportunternehmen durchgeführt.

7.4 Gegenüberstellung der Plankosten zu den Istkosten

In der folgenden Tabelle werden die Plankosten den Istkosten der Kassenautomaten des ersten Betriebsjahres wie folgt gegenübergestellt (Beträge in EUR exkl. USt.):

Tabelle 8: Gegenüberstellung der Plankosten zu den Istkosten der Kassenautomaten

	Plankosten	Istkosten
Hardware, Kassenautomaten inkl. Implementierung, Kassenkarten, Module und Schnittstellen	753.000,00	494.546,84
Betrieb (jährlich)	64.324,00	59.430,75
Gesamt	817.324,00	553.977,59

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Eine Gegenüberstellung der Plankosten zu den Istkosten der Kassenautomaten zeigte, dass die Plankosten bei rd. 817.000,-- EUR exkl. USt lagen und die Istkosten mit rd. 554.000,-- EUR exkl. USt um rd. 263.000,-- EUR exkl. USt niedriger als die Plankosten lagen. Die Gründe waren einerseits die geringeren Hardwarekosten der Kassenautomaten in der Höhe von rd. 495.000,-- EUR exkl. USt sowie die niedrigeren jährlichen Betriebskosten mit rd. 59.000,-- EUR exkl. USt.

8. Störungsbehebungen

Im Fall einer Störung erfolgte eine telefonische Meldung durch die Kassenautomatenverantwortliche bzw. den Kassenautomatenverantwortlichen bei der Störungshotline der beauftragten Firma.

Die Störung konnte entweder durch die beauftragte Firma vor Ort behoben werden oder mittels Fernwartung nach erfolgter Freischaltung durch die bzw. den Kassenautomatenverantwortlichen. Allfällige Schnittstellen zu anderen Abteilungen der Stadt Wien z.B. Magistratsabteilung 6 waren nicht vorhanden.

Zu Beginn der Einführung der Kassenautomaten im Dezember 2014 gab es fünf Störungsmeldungen. Im Jahr 2015 ergaben sich rd. 35 Störungen an den Kassenautomaten. Dies bedeutete einen monatlichen Schnitt von rd. drei Störungen bei allen vier Standgeräten. Eine Häufung der Störfälle zu einer bestimmten Problemstellung war für den Stadtrechnungshof Wien nicht erkennbar.

Anhand der übermittelten Störungsmeldungen war ersichtlich, dass durch den geringen Grad der Störungsanfälligkeit der Kassenautomaten das Ziel einer rund um die Uhr-Verfügbarkeit für die Kundinnen bzw. Kunden gewährleistet schien.

Bei der Behebung der im Bericht angeführten Störungen entstanden keine gesonderten Kosten, da sämtliche Störungsbehebungen (zumeist Fehler beim sogenannten "Münzhopper") von Mitarbeitenden der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen durchgeführt wurden.

Andere Arten von Störungsbehebungen würden gegebenenfalls aufgrund des Wartungsvertrages durch die beauftragte Firma behoben werden.

9. Erhebungen vor Ort

9.1 Besichtigung der Kassenautomaten

Bei der Besichtigung der Kassenautomaten Mitte Mai 2016 wurde seitens des Stadtrechnungshofes Wien festgestellt, dass die im Service-Center aufgestellten vier Auto-

maten nicht zur Gänze ausgelastet waren. Das war lt. Auskunft der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen darauf zurückzuführen, dass die meisten Einzahlungen mittels Kassenautomaten jeweils zu Monatsbeginn erfolgten. Diese Auskunft wurde durch die zur Verfügung gestellten Unterlagen belegt.

Im Zuge der Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien konnte weiters festgestellt werden, dass die Bedienungsfreundlichkeit durch zahlreiche Hinweise bei der Bedienungsführung der Kassenautomaten nach Meinung des Stadtrechnungshofes Wien als ausreichend zu bezeichnen war.

9.2 Kassenautomatenskontrierungen

Bei der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien wurde festgestellt, dass die monatlichen Prüfungen der Kassenautomaten entgegen der Vorschrift erstmals im Dezember 2015 durchgeführt wurden. Ab diesem Zeitpunkt wurden Überprüfungen monatlich durchgeführt sowie ausreichend und nachvollziehbar durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen dokumentiert.

Die gebotene jährliche Überprüfung wurde Ende November 2015 von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen durch drei Mitarbeitende durchgeführt.

Der Stadtrechnungshof Wien würdigte zwar die Vorgehensweise bei den monatlichen Prüfungen der Kassenskontrierungen des Jahres 2016 und die gesetzten Maßnahmen. Er sah trotzdem ein Verbesserungspotenzial in einer stärkeren Sicherstellung der Durchführung der Kassenautomatenüberprüfungen durch Stichprobenkontrollen der Internen Revision der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.

10. Zusammenfassung der Empfehlung

Empfehlung Nr. 1:

Ein Optimierungspotenzial sah der Stadtrechnungshof Wien bei den Kassenskontrierungen. Seitens der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen war sicherzustellen, dass die Kassenskontrierungen vorschriftsgemäß durchgeführt werden. Entsprechende Absicherungen sollten im Rahmen des Internen Kontrollsystems erfolgen (s. Pkt. 9.2).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird nachgekommen. Im Zuge der laufenden Aktualisierung des IKS-Erhebungsbogens für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wird ein Kontrollschritt verankert, der die Durchführung einer vorschriftsgemäßen Kassenskontrierung gewährleistet.

Der Sicherstellung der vorschriftsmäßigen monatlichen Kassenautomatenprüfungen wird seit Dezember 2015 insofern nachgekommen, als dass die Unterlagen zu durchgeführten Prüfungen monatlich dem Dezernat Finanz zur Überprüfung vorgelegt werden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im März 2017