



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

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

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

StRH V - 13/18

### Maßnahmenbekanntgabe zu

Wiener Linien GmbH & Co KG, Schutzmaßnahmen

gegen Übergriffe auf Bedienstete

im öffentlichen Verkehr

## INHALTSVERZEICHNIS

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

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
EUR.....	Euro
GmbH & Co KG .....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Compagnie Kommanditgesellschaft
Nr. ....	Nummer
o.a. ....	oben angeführt
rd.....	rund
s. ....	siehe
U-Bahn.....	Untergrundbahn
Wiener Linien GmbH & Co KG .....	WIENER LINIEN GmbH & Co KG

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Schutzmaßnahmen gegen Übergriffe auf Bedienstete im öffentlichen Verkehr einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 5. Mai 2020 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 13. Mai 2020, Ausschusszahl 50/20 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Die Wiener Linien GmbH & Co KG befördert mit ihren Autobussen, Straßenbahnen und U-Bahnen Fahrgäste im großen Umfang und mit steigender Tendenz. Während sich fast alle Fahrgäste an die Beförderungsbedingungen, an die Hausordnung und an die Tarifbestimmungen hielten, fiel eine kleine Minderheit von ihnen durch Übergriffe auf die Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG auf. Diese erfolgten unter anderem bei aufgedeckten Tarifvergehen, im Rahmen von Zurechtweisungen bei Verstößen gegen die Beförderungsbedingungen sowie ohne ersichtlichen Grund.*

*Die Anzahl der Übergriffe auf die Bediensteten durch Fahrgäste nahm im Vergleich zu Vorberichten des ehemaligen Kontrollamtes der Stadt Wien von insgesamt 273 in den Jahren 2009 bis 2011 auf insgesamt 341 in den Jahren 2016 bis 2018 zu. Die Anzahl der Übergriffe auf die Bediensteten war bezogen auf die Fahrgastzahlen etwa dreieinhalbmal kleiner als bei den Berliner Verkehrsbetrieben.*

*Die Schutzmaßnahmen umfassten unter anderem spezielle Schulungen für Bedienstete mit häufigem Kontakt zu Fahrgästen und das Arbeiten in Teams. Die besonders gefährdeten Sicherheitsdienstmitarbeitenden erhielten zu ihrem Schutz eine Stickschutzweste, Body-Cams und Pfefferschäum. Von Nutzen waren auch die präventive Wirkung der Videoüberwachung in Fahrzeugen und Stationen, die jederzeit mögliche Funkverbindung zu Leitstellen sowie die bauliche Gestaltung von Arbeitsplätzen für Fahrerinnen bzw. Fahrer beispielsweise in Form von geschlossenen Kabinen.*

*Die Übergriffe verursachten für die Wiener Linien GmbH & Co KG und deren Bediensteten einen beträchtlichen Schaden. In den Jahren 2016 bis 2018 kam es deswegen insgesamt zu 105 Krankenständen mit einer durchschnittlichen Dauer von 17,27 Tagen und Kosten in Höhe von rd. 357.000,-- EUR sowie zu 67 registrierten Störungen des öffentlichen Verkehrs. Die Wiener Linien GmbH & Co KG versuchte die Folgen der Übergriffe unter anderem durch eine betriebseigene Funkstreife, durch intensive Zusammenarbeit mit der Polizei und mit der Rettung, durch eine Sicherheitskooperation mit den Österreichischen Bundesbahnen an Verkehrsknoten und durch einen internen psychologischen Dienst zu mildern.*

*Der Stadtrechnungshof Wien empfahl ausgehend von bestehenden Meldepflichten eine vertiefte Erhebung der Übergriffe in Autobussen des Fremdbetriebs, Verbesserungen bei der Datenerfassung von Übergriffen und die baldige Realisierung noch nicht vollständig umgesetzter Maßnahmen aus dem Fünf-Punkte-Programm für mehr Sicherheit der Wiener Linien GmbH & Co KG aus dem Jahr 2014.*

*Die vorliegende Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien soll zur Aufrechterhaltung bzw. zur Verbesserung der Schutzmaßnahmen gegen Übergriffe auf Bedienstete im öffentlichen Verkehr beitragen.*

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

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 4 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	2	50,0
in Umsetzung	1	25,0
geplant/in Bearbeitung	-	-
nicht geplant	1	25,0

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

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

### **Empfehlung Nr. 1**

Wie bereits zuvor vom Rechnungshof Österreich empfohlen, wäre eine geeignete Datenplattform zur systematischen Erfassung sicherheitskritischer Vorfälle zu schaffen. Dabei wäre auf eine einheitliche Erfassungssystematik und Beschlagwortung zu achten, um eine vollständige und aussagekräftige Datenanalyse zu gewährleisten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG setzt mit der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Datenplattform die Empfehlung um.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Siehe o.a. Stellungnahme.

### **Empfehlung Nr. 2**

Aufgrund der augenscheinlich zu geringen Anzahl der Meldungen über Übergriffe im Fremdbetrieb wäre durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass die von der Wiener Linien GmbH & Co KG beauftragten Autobusunternehmen ihr alle erforderlichen Vorfallmeldungen über Übergriffe auf deren Personal gemäß den Verkehrs-dienstleistungsverträgen legen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Alle Fremdbetreibenden sind bereits vertraglich dazu verpflichtet, jeden derartigen Vorfall an die Wiener Linien GmbH & Co KG

zu melden. Die Wiener Linien GmbH & Co KG weist auf diese Bestimmung im Rahmen der Vertragsabwicklung hin. In der Evaluierung des Fremdverkehrs werden auch sicherheitsrelevante Meldungen aus dem Kundendialog berücksichtigt. Seitens der Wiener Linien GmbH & Co KG wird daher kein weiterer Handlungsbedarf gesehen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Siehe o.a. Stellungnahme.

**Empfehlung Nr. 3**

Möglichst bald wäre eine Entscheidung darüber zu treffen, ob die Hochflurstraßenbahnen vom Typ E2, wie es ursprünglich im *Fünf-Punkte-Programm für mehr Sicherheit* aus dem Jahr 2014 vorgesehen war, mit Videoüberwachungsanlagen nachgerüstet werden sollen (s. Punkt 23.5). Die 70 Niederflurstraßenbahnen, die im Jahr 2014 noch keine Videoüberwachungsanlagen aufwiesen, wurden nachgerüstet.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Mit der kontinuierlichen Modernisierung des Wagenparks werden die Hochflurfahrzeuge der Type E2/c5 nur mehr überwiegend in Spitzenzeiten eingesetzt. Mit jedem neuen zur Verfügung stehenden Niederflurfahrzeug wird die Laufleistung der kompletten E2-Flotte weiterhin stetig abnehmen (Anteil dieser Type an der Gesamtkilometerleistung der Straßenbahn im Jahr 2019: 15,6 %).

Zur Verbesserung der Sicherheit der Fahrerinnen bzw. Fahrer wurden bereits nachträgliche Investitionen bei dieser Type getätigt. Der Einbau der vergrößerten Trennwandscheiben in Kombi-

nation mit der erschwerten Durchgriffsmöglichkeit zum Fahrerinnenplatz bzw. Fahrerplatz hat sich als äußerst zweckmäßig erwiesen und auch das subjektive Sicherheitsgefühl der Mitarbeitenden deutlich gesteigert.

Die Einbauzeit einer Videoüberwachung in allen Fahrzeugen dieses Typs ist mit etwa 4,5 Jahren anzusetzen. Aus heutiger Sicht und unter Berücksichtigung der angeführten Rahmenbedingungen ist es daher weder organisatorisch noch wirtschaftlich sinnvoll, die verbleibenden Hochflurfahrzeuge darüber hinaus noch mit einer Videoüberwachung auszustatten, zumal zum frühestmöglichen Umbaubeginn im Jahr 2021 die ersten Fahrzeuge bereits ausgeschieden werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Die Einbauzeit einer Videoüberwachung in allen Fahrzeugen dieses Typs ist mit etwa 4,5 Jahren anzusetzen. Aus heutiger Sicht und unter Berücksichtigung der angeführten Rahmenbedingungen ist es daher weder organisatorisch noch wirtschaftlich sinnvoll, die verbleibenden Hochflurfahrzeuge darüber hinaus noch mit einer Videoüberwachung auszustatten, zumal zum frühestmöglichen Umbaubeginn im Jahr 2021 die ersten Fahrzeuge bereits ausgeschieden werden.

**Empfehlung Nr. 4**

Da im *Fünf-Punkte-Programm für mehr Sicherheit* aus dem Jahr 2014 ein verbesserter Schutz in Endstellen vorgesehen war, wären die Endstellen von Straßenbahnen, sofern dies noch nicht erfolgt ist, und von Autobussen sicherheitstechnisch zu untersuchen. Aus der Untersuchung soll u.a. hervorgehen, ob die Beleuchtung in den Nachtstunden ausreicht, welche Versteckmöglichkeiten für Personen bestehen und ob der Weg von



und zur Toiletteanlage gut eingesehen werden kann. Die daraus abgeleiteten Maßnahmen sollten zur Erhöhung der Sicherheit der Fahrerinnen bzw. Fahrer in Endstellen zügig umgesetzt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die für den Arbeits- und Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden zuständige Fachabteilung begeht regelmäßig sämtliche Dienststellen und auch Pausenräume sowie Endstellen der Straßenbahn-, Bus- und U-Bahn-Linien. Bei diesen Besichtigungen und bei Nachtbegehungen wird auch auf die äußeren Gegebenheiten geachtet und mögliche Gefährdungspotenziale aufgenommen.

Weiters konnte durch eine nähere Betrachtung der Vorfalld Statistik keine Häufung an Übergriffen bei Endhaltestellen (sowohl von Autobus- als auch von Straßenbahnlinien) gegenüber der Anzahl an Übergriffen bei anderen Haltestellen festgestellt werden. Bei der Umsetzung von sicherheitstechnischen Maßnahmen werden daher alle Haltestellen einer Linie mit der gleichen Priorität behandelt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Empfehlung wird durch die Begehung der Mitarbeitenden der Abteilung für Arbeits- und Gesundheitsschutz umgesetzt. Eine gesonderte Betrachtung der Endhaltestellen von Straßenbahnen ist nicht geplant, da aufgrund der Vorfalld Statistik alle Haltestellen mit gleicher Priorität behandelt werden.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Dipl.-Ing. Dr. Michael Kaindl

Wien, im Februar 2021