



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

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

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

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

DVR: 0000191

StRH IV - GU 230-2/14

Wiener Linien GmbH & Co KG,

Prüfung von Mehrgebühren

## KURZFASSUNG

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

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

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgegenstand .....	6
2. Rahmenbedingungen .....	7
2.1 Beförderungsbedingungen .....	8
2.2 Übereinkommen mit dem Verkehrsbund Ost-Region .....	8
2.3 Mehrgebührenstruktur .....	9
2.4 Rechtliche Bestimmungen neben den Beförderungsbedingungen .....	11
2.5 Gesellschaftliches Umfeld und soziale Medien.....	12
3. Kennzahlenentwicklung .....	13
3.1 Entwicklung des Fahrgastaufkommens in Personen .....	14
3.2 Entwicklung der "Schwarzfahrerquote" .....	17
3.3 Unternehmenskennzahlen.....	18
3.3.1 Entwicklung der Umsatzerlöse .....	19
3.3.2 Entwicklung der Personalaufwendungen.....	20
3.4 Betriebsleistung .....	21
4. Organisation des Kontrollpersonals .....	22
4.1 Aufbauorganisation.....	22
4.2 Entwicklung der Anzahl an Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern.....	23
4.3 Mitarbeiterinnenauswahl bzw. Mitarbeiterauswahl .....	24
4.4 Mitarbeiterinnenschulung bzw. Mitarbeiterschulung .....	24
4.5 Rechte und Pflichten sowie interne Vorgaben .....	25
4.6 Organisation von Kontrollen .....	25
4.6.1 Fahrausweiskontrolle.....	27
4.6.2 Elektronische Geräte .....	27
4.6.3 Abwicklung der Mehrgebührenverrechnung .....	29
4.6.4 Kostendeckung und Verlustminimum .....	31
4.7 Arbeitsbedingungen, Anreizsysteme .....	33
5. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	35

## TABELLEN- und ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Entwicklung des Mehrgebührentarifs im Zeitraum 2009 bis 2013 .....	9
Abbildung 1: Entwicklung der Fahrgastzahlen der Wiener Linien GmbH & Co KG in Millionen im Zeitraum 2009 bis 2013 .....	15
Abbildung 2: Anzahl der Jahreskartenbesitzerinnen bzw. Jahreskartenbesitzer im Zeitraum 2009 bis 2013 (in diesen Summen sind auch die Jahreskarten für Seniorinnen bzw. Senioren enthalten) .....	16
Tabelle 2: Entwicklung der "Schwarzfahrerquote" im Zeitraum 2009 bis 2013 .....	17
Tabelle 3: Erfolgskennzahlen der Wiener Linien GmbH & Co KG im Zeitraum 2009 bis 2013 .....	18
Tabelle 4: Umsatzerlöse gesamt und Umsatzerlöse aus Mehrgebühren im Zeitraum 2009 bis 2013 .....	19
Tabelle 5: Entwicklung der Personalaufwendungen im Zeitraum 2009 bis 2013 .....	20
Tabelle 6: Entwicklung der Platzkilometer im Zeitraum 2009 bis 2013.....	21
Tabelle 7: Entwicklung der Anzahl der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter nach durchschnittlichen Vollzeitäquivalenten im Zeitraum 2009 bis 2013.....	23
Tabelle 8: Ergebnisse der Linienkontrollen und Schwerpunktkontrollen im Zeitraum 2009 bis 2013.....	26

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

2-D.....	zweidimensional
Abs .....	Absatz
Art.....	Artikel
bzw. ....	beziehungsweise
ca.....	circa
d.h. ....	das heißt
d.s.....	das sind
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
EGT .....	Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit
etc.....	et cetera
EUR.....	Euro

gem.....	gemäß
GmbH.....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GmbH & Co KG.....	Gesellschaft m.b.H. & Compagnie Kommanditgesellschaft
inkl. ....	inklusive
Kfz.....	Kraftfahrzeug
lt.....	laut
Mio.....	Millionen
Mio.EUR.....	Millionen Euro
ÖBB.....	Österreichische Bundesbahnen-Holding Aktiengesellschaft
Pkt. ....	Punkt
Pkw.....	Personenkraftwagen
QR.....	Quick Response
rd. ....	rund
s.....	siehe
u.a. ....	unter anderem
Verkehrsverbund Ost-Region GmbH.....	Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.
VOR.....	Verkehrsverbund Ost-Region
Wiener Linien GmbH & Co KG.....	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
Z.....	Ziffer
z.B. ....	zum Beispiel

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog in der Wiener Linien GmbH & Co KG die organisatorischen Maßnahmen von Fahrausweiskontrollen einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Prüfungsgegenstand**

Die gegenständliche Prüfung behandelte die aufbau- und ablauforganisatorische Ausgestaltung der Fahrausweiskontrolle durch die Wiener Linien GmbH & Co KG sowie die Entwicklung des erhöhten Beförderungsentgelts. Die Prüfungshandlungen des Stadtrechnungshofes Wien umfassten neben Literatur-, Dokumentenanalysen und Internetrecherchen auch Interviews bei der Wiener Linien GmbH & Co KG sowie die Vor-Ort-Begleitung von Linienkontrollen und einer Schwerpunktkontrolle der Wiener Linien GmbH & Co KG.

Der Stadtrechnungshof Wien wählte als Prüfungszeitraum die Jahre 2009 bis 2013, die Prüfungshandlungen fielen in das zweite und dritte Quartal 2014. Die Prüfkompetenz für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 2 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

Entscheidend für die organisatorischen Maßnahmen hinsichtlich der Fahrausweiskontrollen in Wien ist die Tatsache, dass sich die Wiener Linien GmbH & Co KG für ein "offenes" Betriebssystem des U-Bahn-Netzes (etwa wie in München, Köln, Budapest etc.) entschieden hat, bei dem es - im Gegensatz zu "geschlossenen" Systemen (wie etwa in London, Paris, New York etc.) - keine baulichen Maßnahmen mit entsprechenden Sperren vor dem Betreten des U-Bahnbereiches gibt. Die Wiener Linien GmbH & Co KG traf diese Grundsatzentscheidung zu Beginn des U-Bahnbaus, die auch einen barrierefreien Zugang für Fahrgäste sicherstellte. Damit ergab sich für die Wiener Linien GmbH & Co

KG die Notwendigkeit von Fahrausweiskontrollen in den U-Bahn-Stationen und Fahrzeugen, um die kostenpflichtige Benützung der Wiener Linien GmbH & Co KG durch die Fahrgäste sicherzustellen und dem "Schwarzfahren" - der Benützung der Wiener Linien GmbH & Co KG ohne gültigen Fahrausweis - zu begegnen.

Im Oberflächenverkehr erfolgt auch keine Fahrausweiskontrolle durch das jeweilige Fahr- oder Begleitpersonal (für eine solche Vorgangsweise gibt es ebenso internationale Beispiele), weshalb in diesen Fällen ebenfalls die Überprüfung der Fahrausweise durch eigenes Kontrollpersonal erforderlich ist.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG führte bisher keine konkreten Berechnungen durch, welche Investitionskosten die Errichtung von Zugangssperren erfordern würden, weil die Zielsetzung der Wiener Linien GmbH & Co KG für den öffentlichen Personennahverkehr in Wien von Anfang an ein "integratives System" war, in dem das Verkehrsmittel U-Bahn immer nur einen Teil des Gesamtsystems darstellt.

Auch wenn die Wiener Linien GmbH & Co KG den öffentlichen Personennahverkehr in Wien als ein "integratives System" sieht, und auch bauliche Maßnahmen das "Schwarzfahren" nicht zur Gänze verhindern (so zeigten etwa internationale Beispiele, dass solche Sperren z.B. auch vermehrt übersprungen werden), empfahl der Stadtrechnungshof Wien der Wiener Linien GmbH & Co KG dennoch, entsprechende Wirtschaftlichkeitsberechnungen im Hinblick auf Investitions- und Folgekosten für bauliche Maßnahmen zur Schaffung eines geschlossenen Systems vorzunehmen.

## **2. Rahmenbedingungen**

Die Überprüfung der Fahrausweise durch die Wiener Linien GmbH & Co KG regeln primär die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen der Verkehrsverbund Ost-Region GmbH, sekundär das Einführungsgesetz zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen 2008, das Strafgesetzbuch und das Allgemeine bürgerliche Gesetzbuch. Weiters traf der Oberste Gerichtshof im Jahr 2007 eine grundsätzliche Entscheidung über das kurzfristige Anhalten durch Kontrollorgane im Zusammenhang mit Fahrausweiskontrollen, die ein solches Vorgehen prinzipiell zulässt.

## **2.1 Beförderungsbedingungen**

Die Beförderungsbedingungen der Verkehrsverbund Ost-Region GmbH gelten für alle Fahrten im VOR, d.h. bei der Benützung von Anlagen oder Fahrzeugen der Verkehrsunternehmen des VOR, wobei als Fahrtantritt auch bereits das Durchschreiten einer Bahnsteigsperrung gilt. Sie bestimmen, dass für die Beförderung der in den Tarifbestimmungen festgesetzte Fahrpreis zu zahlen ist und dem mit der Prüfung von Fahrausweisen betrauten Personal der Verkehrsunternehmen oder der Verkehrsverbund Ost-Region GmbH die Fahrausweise auf Verlangen vorzuweisen oder erforderlichenfalls zur Prüfung zu übergeben sind. Für die Wiener Linien GmbH & Co KG regeln die Beförderungsbedingungen, dass ein Fahrgast, der nach Fahrtantritt bzw. Durchschreiten der Bahnsteigsperrung ohne gültigen Fahrausweis - im Sinn der Tarifbestimmungen der Verkehrsverbund Ost-Region GmbH - angetroffen wird, eine zusätzlich festgesetzte Beförderungsgebühr sowie den Fahrpreis zu entrichten hat. Die zusätzliche Beförderungsgebühr entfällt, wenn der Fahrgast innerhalb einer Woche nachweisen kann, dass sie bzw. er zum Zeitpunkt der Feststellung Inhaberin bzw. Inhaber einer gültigen Jahreskarte, Semesterkarte, Schülerkarte oder Lehrlingsfreikarte war. Das Personal ist berechtigt, von den Fahrgästen Ausweiseleistungen zu verlangen und sie von der Fahrt auszuschließen, wenn die Fahrgäste die sofortige Bezahlung des Fahrpreises oder der zusätzlichen Beförderungsgebühr verweigern.

Das Personal der Wiener Linien GmbH & Co KG ist berechtigt, Namen und Anschrift eines Fahrgastes festzustellen und hiezu allenfalls die Mitwirkung der Polizei in Anspruch zu nehmen, wenn das Verhalten des Fahrgastes in einer Anlage oder in einem Fahrzeug die Bezahlung eines Schadenersatzes erfordert oder der Fahrgast die Bezahlung der zusätzlichen Beförderungsgebühr verweigert. Der Fahrgast ist lt. Beförderungsbedingungen verpflichtet, dem Verlangen nach Ausweiseleistung zu entsprechen.

## **2.2 Übereinkommen mit dem Verkehrsbund Ost-Region**

Laut der Wiener Linien GmbH & Co KG besteht ein mündliches Übereinkommen mit dem VOR, wonach die Kontrolltätigkeit durch jedes Unternehmen in den eigenen Fahr-

zeugen selbst erfolgt und es daher auch keine Einnahmenaufteilung gibt. Damit verbleiben die jeweils erzielten Erträge beim einnehmenden Unternehmen.

Darüber hinaus teilte die Wiener Linien GmbH & Co KG dem Stadtrechnungshof Wien mit, dass, aufgrund einer mündlichen Vereinbarung der Verkehrsunternehmen des VOR, das Personal der VOR-Vertriebskontrolle zur Verstärkung der Kontrolltätigkeit auch auf B-Linien und ehemaligen B-Linien - der in der Tarifgemeinschaft mit der Wiener Linien GmbH & Co KG bis Ende 2014 verkehrenden Busverkehrsunternehmen - in Wien kontrolliert und die Mehrgebühren dieser Kontrollen bei der Verkehrsverbund Ost-Region GmbH verbleiben.

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

### 2.3 Mehrgebührenstruktur

Die Beförderungsbedingungen der Verkehrsverbund Ost-Region GmbH regeln die Mehrgebührentarife der Verkehrsunternehmen Wiener Linien GmbH & Co KG, ÖBB und Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen, wobei die Wiener Linien GmbH & Co KG bei Tarifanpassungen entsprechende Mehrgebühren gemäß den Intentionen der Eigentümerinnen vorschlägt.

Die folgende Tabelle stellt die Entwicklung des Mehrgebührentarifs, der am VOR teilnehmenden Verkehrsunternehmen Wiener Linien GmbH & Co KG, ÖBB und Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen im Prüfungszeitraum dar.

Tabelle 1: Entwicklung des Mehrgebührentarifs im Zeitraum 2009 bis 2013

	01.11.2008 in EUR	01.07.2009 in EUR	01.05.2012 in EUR	01.07.2013 in EUR	Veränderung 01.11.2008 - 01.07.2013 in %
Mehrgebühr der Wiener Linien GmbH & Co KG bei Bezahlung innerhalb von drei Tagen	67,80	67,80	97,80	100,80	48,7
Bei späterer Bezahlung	130,00	130,00	129,00	134,00	3,1
Auf Strecken der ÖBB und der Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen bei Barzahlung	60,00	65,00	65,00	65,00	8,3
Auf Strecken der ÖBB und der Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen mittels Erlagschein	75,00	95,00	95,00	95,00	26,7

Quelle: Verkehrsverbund Ost-Region GmbH, Berechnungen Stadtrechnungshof Wien

Die Mehrgebühr der Wiener Linien GmbH & Co KG für die Bezahlung innerhalb von drei Tagen stieg im Vergleichszeitraum um 33,-- EUR bzw. rd. 48,7 %, jene bei späterer Bezahlung um 4,-- EUR bzw. rd. 3,1 %. Im Vergleich dazu stieg die Mehrgebühr bei Barzahlung auf Strecken der ÖBB und der Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen um 5,-- EUR bzw. rd. 8,3 %, jene bei Bezahlung mittels Erlagschein um 20,-- EUR bzw. rd. 26,7 %.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG erhöhte die Mehrgebühr für die Bezahlung innerhalb von drei Tagen gegenüber den ÖBB und der Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen zwar um ein Vielfaches, bei der Erhöhung der Mehrgebühr für spätere Bezahlung war die Entwicklung jedoch genau umgekehrt.

Die Erhöhung der Mehrgebühr erfolgt jeweils im Rahmen von Tarifanpassungen und orientiert sich an der gängigen Praxis, dass zusätzlich zur Mehrgebühr ein "Fahrschein mit Ausgabezuschlag" (2,20 EUR) ausgestellt wird. Die Wiener Linien GmbH & Co KG legte, um Geldwechselmanipulationen weitestgehend zu minimieren, die Höhe der Mehrgebühr so fest, dass der gesamte einzuhebende Betrag (Mehrgebühr plus Fahrschein mit Ausgabezuschlag) einen runden Eurobetrag ergibt. Im Prüfungszeitraum lagen die Gesamtbeträge somit bei 70,-- EUR, 100,-- EUR bzw. 103,-- EUR.

Der Stadtrechnungshof Wien erhob, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG hinsichtlich der Höhe ihrer Mehrgebühren im europäischen Vergleich im Mittelfeld lag. Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen veröffentlichte im April 2012 dazu eine Recherche in 14 europäischen Großstädten. Die Bandbreite der Mehrgebühren bewegte sich - auch entsprechend der jeweiligen Tarifstruktur - zwischen 38,-- EUR (Amsterdam) und 200,-- EUR (Brüssel).

Die Wiener Linien GmbH & Co KG differenziert hinsichtlich der Höhe der Mehrgebühr nicht, ob diese direkt beim Kontrollorgan entrichtet wird oder ob sie mittels Erlagschein fristgerecht zu bezahlen ist. Auf den Strecken der ÖBB und der Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen erfolgt eine diesbezüglich deutliche Unterscheidung (65,-- EUR

bzw. 95,-- EUR). Der Stadtrechnungshof Wien bemerkte dazu, dass die Erhebung von erforderlichen korrekten Personendaten eine der Hauptschwierigkeiten der Tätigkeiten des Kontrollpersonals darstellt.

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

#### **2.4 Rechtliche Bestimmungen neben den Beförderungsbedingungen**

Das Einführungsgesetz zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen 2008 regelt in Art III Abs 1 Z 2, dass, wer sich die Beförderung durch eine dem öffentlichen Verkehr dienende Einrichtung verschafft, ohne das nach den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen dieser Einrichtung festgesetzte Entgelt ordnungsgemäß zu entrichten, eine Verwaltungsübertretung begeht und für das Gebiet einer Gemeinde, für das die Landespolizeidirektion zugleich Sicherheitsbehörde erster Instanz ist, von der Landespolizeidirektion mit einer Geldstrafe von bis zu 218,-- EUR zu bestrafen ist. Die Organe der Bundespolizei haben bei der diesbezüglichen Vollziehung als Hilfsorgane der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde einzuschreiten.

Das Einführungsgesetz zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen 2008 regelt in Abs 4 weiter, dass die Tat straflos wird, wenn der Täter bei der Betretung, wenngleich auf Aufforderung, den Fahrpreis und einen in den Tarifbestimmungen oder Beförderungsbedingungen etwa vorgesehenen Zuschlag unverzüglich zahlt. Dies gilt auch, wenn der Täter den Fahrpreis und einen in den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen etwa vorgesehenen Zuschlag innerhalb von drei Tagen zahlt, sofern er sich bei der Zahlungsaufforderung im Beförderungsmittel durch eine mit einem Lichtbild ausgestattete öffentliche Urkunde ausweist.

Das Strafgesetzbuch regelt darüber hinaus in § 149 Abs 1, dass die Erschleichung der Beförderungsleistung durch eine dem öffentlichen Verkehr dienende Anstalt durch Täuschung über Tatsachen, ohne das festgesetzte Entgelt zu entrichten, mit einer Freiheitsstrafe bis zu einem Monat oder mit einer Geldstrafe bis zu 60 Tagessätzen zu bestrafen ist, wenn das Entgelt nur gering ist.

Schließlich entschied der Oberste Gerichtshof in seinem Spruch 150s71/07s vom 6. September 2007, dass das Selbsthilferecht gem. § 19 und § 344 des Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuches eine maßvolle kurzfristige Anhaltung ertappter "Schwarzfahrerinnen bzw. Schwarzfahrer" bis zum Eintreffen der Polizei zur Klärung deren Identität rechtfertigt, weil es als Voraussetzung für die Durchsetzung eines bestehenden zivilrechtlichen Anspruchs und zur Aufrechterhaltung eines öffentlichen Verkehrssystems anzusehen ist.

Die Beförderungsbedingungen der Verkehrsverbund Ost-Region GmbH, die genannten Bestimmungen und die genannte Judikatur bilden somit den komplexen rechtlichen Rahmen für das Handeln des Kontrollpersonals der Wiener Linien GmbH & Co KG und erfordern - der jeweiligen Situation entsprechend - eine Einzelbeurteilung des konkreten Sachverhaltes.

## **2.5 Gesellschaftliches Umfeld und soziale Medien**

Die Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG stehen bei Fahrausweiskontrollen im besonderen Fokus des öffentlichen Interesses. Eine Fahrausweisüberprüfung kann aufgrund der räumlichen und zeitlichen Bedingungen sowie der dabei entstehenden intensiven Interaktion eine Stresssituation herbeiführen. Der Stadtrechnungshof Wien beobachtete auch während der Begleitung des Kontrollpersonals wie Fahrgäste Prüfungshandlungen mittels Mobiltelefon filmten. Das Kontrollpersonal der Wiener Linien GmbH & Co KG muss daher stets gewärtig sein, dass solche Aufnahmen auf Internetplattformen (z.B. YouTube) veröffentlicht werden.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG informiert die Fahrgäste auf ihrer Homepage auszugsweise, welche Linien tageweise kontrolliert werden, um potenzielle "Schwarzfahre-

rinnen bzw. Schwarzfahrer" zum Kauf eines Fahrausweises zu motivieren. Dementgegen posten Fahrgäste auf eigenen Internetplattformen detaillierte Informationen über tatsächlich durchgeführte Kontrolleinsätze, um potenzielle "Schwarzfahrerinnen bzw. Schwarzfahrer" zu warnen. Eine Facebook-Seite, die im Prüfungszeitraum mehr als 10.000 "Gefällt mir"-Angaben auswies, veranschaulichte ebenfalls ein mangelndes Unrechtsbewusstsein bei der unentgeltlichen Benutzung des öffentlichen Nahverkehrs.

Auch bewusst gesetzte Aktionen mit starkem medialen Echo (z.B. die Meldungen vom März 2014 über einen angeblichen Weltrekord im "Schwarzfahren" auf dem gesamten U-Bahn-Netz der Wiener Linien GmbH & Co KG) zeugen davon, dass den Akteurinnen bzw. Akteuren die rechtlichen Rahmenbedingungen ihres Handelns entweder nicht vollständig bekannt sind oder sie ein solches Fehlverhalten billigend in Kauf nehmen und "Schwarzfahren" lediglich als "Kavaliersdelikt" betrachten.

Bezeichnend für diese Einstellung ist auch, dass z.B. bei einer im August 2014 erfolgten Abfrage in der Internet-Suchmaschine "Google" nach dem Begriff "Fahrscheinkontrolle" die Wortfolge "Fahrscheinkontrolle falsche Angaben" bei den ausgewiesenen "verwandten Suchanfragen" an prominenter Stelle aufschien und ihrerseits wiederum nicht weniger als 337 Ergebnisse lieferte, mit welchen Argumenten bei einer Kontrolle das Fahren ohne gültigen Fahrschein begründet werden könnte.

Zusammenfassend hielt der Stadtrechnungshof Wien fest, dass die Fahrausweisprüfung aufgrund des Verhältnisses zwischen der Vielzahl von rechtlichen Bestimmungen, der öffentlichen Wahrnehmung, dem Gerechtigkeitsempfinden der zahlenden Fahrgäste, so mancher "sportlichen" Herangehensweise an das "Schwarzfahren" und der geforderten Höflichkeit gegenüber Fahrgästen eine durchaus heikle Form der Kontrolltätigkeit darstellt, die wiederum die Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheit beeinflusst und somit das Image der Wiener Linien GmbH & Co KG prägt.

### **3. Kennzahlenentwicklung**

Die Entwicklung der betriebswirtschaftlichen Kennzahlen sowie jene der Betriebsleistungen der Wiener Linien GmbH & Co KG stehen im Zusammenhang mit der demogra-

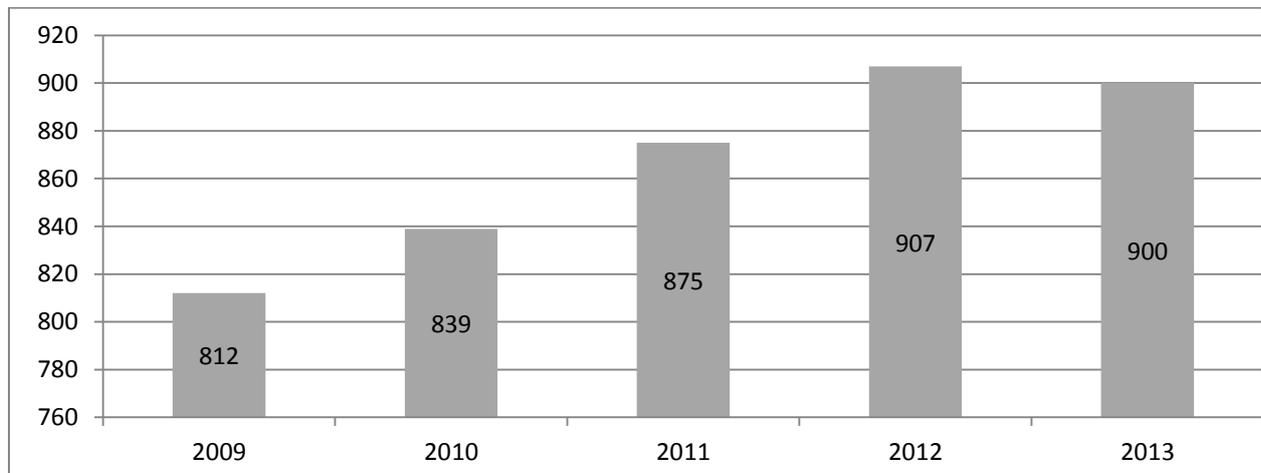
fischen Entwicklung in Wien. Ein wesentlicher demografischer Indikator für die Benutzung des öffentlichen Personennahverkehrs und somit der Wiener Linien GmbH & Co KG ist die Bevölkerungsentwicklung. Im Prüfungszeitraum erhöhte sich die Anzahl der in Wien lebenden Personen von rd. 1,68 Mio. auf rd. 1,77 Mio., also um rd. 90.000 Personen. Die diesbezüglichen von der Statistik Austria veröffentlichten Prognosen gehen von einem weiteren Anstieg auf rd. 1,84 Mio. Personen bis zum Jahr 2020 aus. Darüber hinaus beeinflussen Faktoren wie die Parkraumbewirtschaftung in Wien und die Tarifgestaltung der Wiener Linien GmbH & Co KG die Entwicklung der Fahrgastzahlen und jene der "Schwarzfahrerinnen bzw. Schwarzfahrer".

### **3.1 Entwicklung des Fahrgastaufkommens in Personen**

Hinsichtlich der Verkehrsmittelwahl erfolgte im Prüfungszeitraum eine Verschiebung vom Pkw (Fahrerin bzw. Fahrer und Beifahrerin bzw. Beifahrer) hin zum öffentlichen Personennahverkehr. Nutzten in Wien im Jahr 2009 noch rd. 35 % den öffentlichen Personennahverkehr und 32 % einen Pkw, stieg bis zum Jahr 2013 der Anteil des öffentlichen Personennahverkehrs auf rd. 39 % an, während der Pkw-Anteil auf rd. 28 % sank. Im Vergleich dazu zeigte auch die Entwicklung bei Kfz-Neuzulassungen national seit dem Jahr 2011 einen Rückgang von rd. 457.000 Kfz um rd. 42.000 Kfz auf rd. 415.000 Kfz im Jahr 2013.

Die Fahrgastzahlen der Wiener Linien GmbH & Co KG entwickelten sich im Zeitraum 2009 bis 2013 wie folgt:

Abbildung 1: Entwicklung der Fahrgastzahlen der Wiener Linien GmbH & Co KG in Millionen im Zeitraum 2009 bis 2013

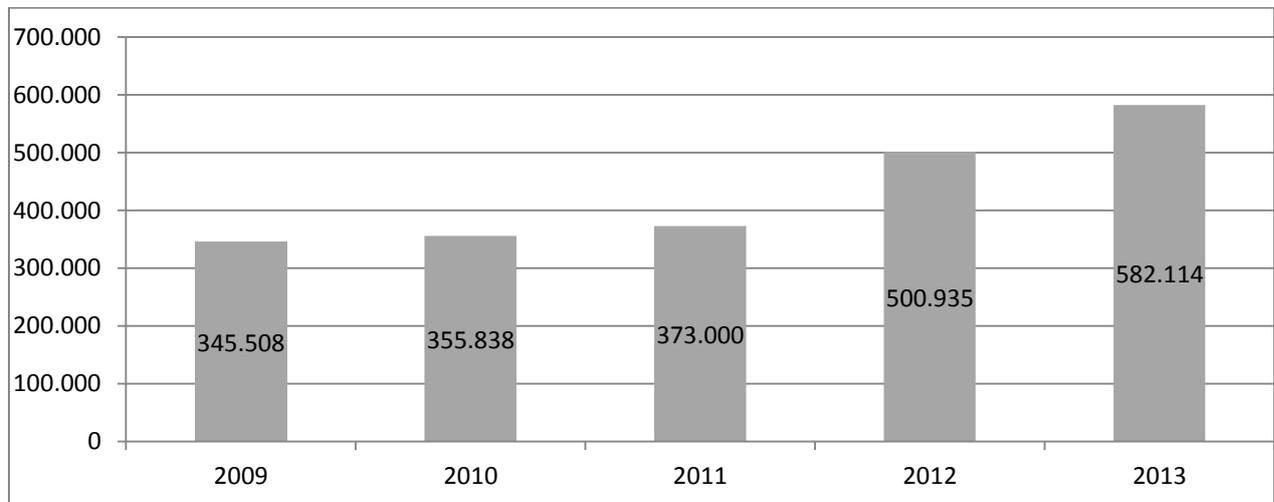


Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

Die Fahrgastzahlen der Wiener Linien GmbH & Co KG stiegen gemäß deren Angaben von 2009 auf 2012 um rd. 95 Mio. bzw. rd. 11,7 % und sanken im Jahr 2013 um rd. 7 Mio. bzw. rd. 0,8 %.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG beschlossen im Jahr 2011 den Tarif für die Jahreskarte ab 1. Mai 2012 von vormals 449,-- EUR auf 365,-- EUR herabzusetzen. Das Angebot der Wiener Linien GmbH & Co KG "die öffentlichen Verkehrsmittel mittels Jahreskarte um einen Euro pro Tag zu nutzen", führte zu einem starken Anstieg der Jahreskartenbesitzerinnen bzw. Jahreskartenbesitzer. Die folgende Abbildung stellt die Entwicklung im Prüfungszeitraum dar:

Abbildung 2: Anzahl der Jahreskartenbesitzerinnen bzw. Jahreskartenbesitzer im Zeitraum 2009 bis 2013 (in diesen Summen sind auch die Jahreskarten für Seniorinnen bzw. Senioren enthalten)



Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

Während die Anzahl der Jahreskartenbesitzerinnen bzw. Jahreskartenbesitzer in den Jahren 2009 bis 2011 zwischen rd. 3 % und rd. 4,8 % stieg, erhöhte sich die Anzahl durch die Tarifreform ab dem Jahr 2012 erheblich. Der Anstieg der Jahreskartenbesitzerinnen bzw. Jahreskartenbesitzer erhöhte sich von 2011 auf 2013 um 209.114 Stück bzw. rd. 56,1 %.

In diesem Zusammenhang wies der Stadtrechnungshof Wien auf die Problematik der Vergleichbarkeit des Zahlenmaterials und auf die Methodik zur Erhebung des Fahrgastaufkommens hin. Die Wiener Linien GmbH & Co KG ermittelte bis zum Jahr 2011 dieses anhand der verkauften Fahrausweise, wobei jeder Tarifart eine Anzahl an getätigten Fahrten hinterlegt wurde. Mit der Zunahme an Jahreskartenbesitzerinnen bzw. Jahreskartenbesitzern ab dem Jahr 2012 änderte die Wiener Linien GmbH & Co KG jedoch die Berechnungsmethode für die Fahrgastzahlen, wodurch - nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien - die direkte Vergleichbarkeit mit den bis dahin ermittelten Daten nicht mehr gewährleistet ist. Dadurch kann auch keine genaue Aussage zur Entwicklung des Kontrollgrades (Anteil der Prüfhandlungen an den beförderten Fahrgästen) im Prüfungszeitraum getroffen werden.

### 3.2 Entwicklung der "Schwarzfahrerquote"

Die Fahrausweiskontrollorinnen bzw. Fahrausweiskontrollore sind angehalten, in ihrer Arbeitsdokumentation u.a. festzuhalten, wie viele Fahrgäste sie kontrollierten und bei wie vielen Personen sie Beanstandungen feststellten. Die diesbezüglichen Eingaben erfolgen im Rahmen der Kontrolltätigkeiten direkt vor Ort mittels der mobilen Dateneingabegeräte, wobei von den Bediensteten auch der Beginn und das Ende der Kontrolle einzugeben sind. Die Kennzahl für die "Schwarzfahrerquote" errechnet sich aus der Relation der "tatsächlich ohne gültigen Fahrausweis angetroffenen Fahrgäste (Schwarzfahrerinnen bzw. Schwarzfahrer)" zur Zahl der kontrollierten Fahrgäste.

Tabelle 2: Entwicklung der "Schwarzfahrerquote" im Zeitraum 2009 bis 2013

	2009	2010	2011	2012	2013
Kontrollierte Fahrgäste	4.031.132	6.442.489	6.310.731	6.824.022	5.755.143
Schwarzfahrerinnen bzw. Schwarzfahrer	135.835	191.450	185.349	183.253	138.540
Schwarzfahrerquote in %	3,4	3,0	2,9	2,7	2,4

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Berechnungen Stadtrechnungshof Wien

Die Anzahl der kontrollierten Fahrgäste stieg von rd. 4,03 Mio. (2009) auf rd. 6,82 Mio. (2012) und sank im Jahr darauf auf rd. 5,76 Mio. (2013). Der Rückgang im Jahr 2013 war in erster Linie auf einen geringeren Einsatz von nicht ständigem Kontrollpersonal zurückzuführen (s. dazu Pkt. 3.3.2 weiter unten). Die "Schwarzfahrerquote" der Wiener Linien GmbH & Co KG verbesserte sich im Prüfungszeitraum von rd. 3,4 % auf rd. 2,4 %. Im Vergleich dazu ergab eine im Jahr 2012 publizierte Umfrage des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen für ausgewählte deutsche Städte eine Spanne dieser Kennzahl zwischen rd. 2,5 % (Augsburg) und rd. 6 % (Chemnitz). Großstädte wie München (3 %) und Hamburg (3,5 %) lagen geringfügig über den Werten der Wiener Linien GmbH & Co KG.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien ist die Berechnung einer "absoluten" Zahl von "Schwarzfahrerinnen bzw. Schwarzfahrern" pro Jahr aufgrund der dafür notwendigen Hochrechnung, welche die Problematik der Unzuverlässigkeit der Gesamtfahrgastzahlen beinhaltet (s. Pkt. 3.1), nur bedingt aussagekräftig. Daher ließen sich auch keine genauen Aussagen darüber treffen, wie hoch die tatsächlichen gesamten monetären

Auswirkungen des "Schwarzfahrens" (Gesamtverlust) für die Wiener Linien GmbH & Co KG waren (s. dazu Pkt. 4.6.4 weiter unten).

### 3.3 Unternehmenskennzahlen

Die aus der Mehrgebührenverrechnung generierten Ergebnisse und Kennzahlen stehen in einem Verhältnis zu den Erfolgskennzahlen der Wiener Linien GmbH & Co KG. Der Stadtrechnungshof Wien stellte - zwecks Veranschaulichung der Größenverhältnisse - wesentliche betriebswirtschaftliche Kennzahlen der Wiener Linien GmbH & Co KG im Prüfungszeitraum wie folgt dar:

Tabelle 3: Erfolgskennzahlen der Wiener Linien GmbH & Co KG im Zeitraum 2009 bis 2013

	2009 in Mio.EUR	2010 in Mio.EUR	2011 in Mio.EUR	2012 in Mio.EUR	2013 in Mio.EUR
Betriebsergebnis	-119,40	-114,93	-127,48	-128,49	-120,30
EGT	-109,53	-109,95	-119,75	-122,51	-116,26
Cashflow aus dem operativen Bereich <sup>*)</sup>	11,34	110,87	247,43	129,26	-151,42
Cashflow gesamt <sup>*)</sup>	63,94	61,20	200,97	110,04	-190,31
<sup>*)</sup> ohne Cashpooling					

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

Das Betriebsergebnis der Wiener Linien GmbH & Co KG verschlechterte sich von rd. -119,40 Mio.EUR (2009) um rd. 9,09 Mio.EUR bzw. rd. 7,6 % auf -128,49 Mio.EUR (2012) und verbesserte sich im Jahr darauf auf rd. -120,30 Mio.EUR (2013). Das EGT verzeichnete einen ähnlichen Verlauf und verschlechterte sich im Prüfungszeitraum von rd. -109,53 Mio.EUR (2009) um rd. 6,73 Mio.EUR bzw. rd. 6,1 % auf rd. -116,26 Mio.EUR (2013). Die Ursachen für die Veränderung des Betriebsergebnisses und des EGT ab dem Jahr 2011 lagen in erster Linie in gestiegenen Personalaufwendungen und sonstigen betrieblichen Aufwendungen. Die Verbesserung des Betriebsergebnisses und des EGT im Jahr 2013 war auf einen erhöhten Zuschuss der Stadt Wien zurückzuführen, dessen Anteil im selben Jahr bei rd. 35 % der Gesamterträge (Umsatzerlöse und sonstige betriebliche Erträge) der Wiener Linien GmbH & Co KG lag.

Der Cashflow aus dem operativen Bereich (ohne Cashpooling) verschlechterte sich im Prüfungszeitraum von rd. 11,34 Mio.EUR (2009) auf rd. -151,42 Mio.EUR (2013). Das diesbezüglich im Jahr 2013 ausgewiesene Minus resultierte vor allem aus dem Abbau kurzfristiger Verbindlichkeiten und dem damit veränderten Working Capital. Der Cashflow gesamt (ohne Cashpooling) - das war jener Cashflow, der auch die Geldmittelflüsse der Investitions- und Finanzierungsbereiche beinhaltete - zeichnete in der Folge einen ähnlichen Verlauf und veränderte sich von rd. 63,94 Mio.EUR (2009) auf rd. -190,31 Mio.EUR (2013).

### 3.3.1 Entwicklung der Umsatzerlöse

Die gesamten Umsatzerlöse der Wiener Linien GmbH & Co KG und die Umsatzerlöse aus der Verrechnung der Mehrgebühren entwickelten sich im Prüfungszeitraum wie folgt:

Tabelle 4: Umsatzerlöse gesamt und Umsatzerlöse aus Mehrgebühren im Zeitraum 2009 bis 2013

	2009	2010	2011	2012	2013
Umsatzerlöse gesamt in Mio.EUR	420,96	441,45	458,42	477,17	474,72
- davon aus Mehrgebühren in Mio.EUR	12,73	18,62	16,05	17,02	13,49
Anteil der Mehrgebühren in %	3,0	4,2	3,5	3,6	2,8

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Berechnungen Stadtrechnungshof Wien

Die gesamten Umsatzerlöse der Wiener Linien GmbH & Co KG stiegen von rd. 420,96 Mio.EUR (2009) um rd. 53,76 Mio.EUR bzw. rd. 12,8 % auf rd. 474,72 Mio.EUR (2013). Den größten Anteil davon betrafen die Erlöse aus dem Verkauf der Jahreskarten; sie stiegen von rd. 135,06 Mio.EUR (2009) um rd. 54,95 Mio.EUR bzw. rd. 40,7 % auf rd. 190,01 Mio.EUR (2013). Dieser Anteil erhöhte sich allein von 2012 auf 2013 um rd. 30,14 Mio.EUR bzw. rd. 18,9 % und stand in direktem Zusammenhang mit der gestiegenen Attraktivität der Jahreskarte aufgrund der erwähnten Tarifsenkung.

Die Umsatzerlöse aus der Verrechnung der Mehrgebühren stiegen von 2009 auf 2012 von rd. 12,73 Mio.EUR um rd. 4,29 Mio.EUR bzw. rd. 33,7 % auf rd. 17,02 Mio.EUR und sanken wiederum von 2012 auf 2013 um rd. 3,53 Mio.EUR auf rd. 13,49 Mio.EUR. Die Abnahme der Umsatzerlöse aus der Verrechnung der Mehrgebühren von 2012 auf 2013 hing mit der weiter oben erwähnten Abnahme der Anzahl der kontrollierten

Fahrgäste, der Abnahme der "Schwarzfahrerquote" und der deutlich gestiegenen Zahl an Jahreskartenbesitzerinnen bzw. Jahreskartenbesitzer (aufgrund der Preissenkung) zusammen. Der Anteil der Umsatzerlöse aus der Verrechnung der Mehrgebühren an den gesamten Umsatzerlösen betrug zwischen rd. 2,8 % (2013) und rd. 4,2 % (2010). Die durchschnittlichen Umsatzerlöse aus der Verrechnung der Mehrgebühren lagen im Prüfungszeitraum 2009 bis 2013 bei 15,58 Mio.EUR pro Jahr.

Die Umsatzerlöse aus der Verrechnung der Mehrgebühren werden zum Zeitpunkt der Verrechnung als Forderung gegenüber "der SchwarzfahrerIn bzw. dem Schwarzfahrer" verbucht. Die Einbringlichkeit bzw. Uneinbringlichkeit dieser Forderung ist zum Zeitpunkt der Verbuchung jedoch nicht absehbar. Die tatsächliche Zahlung, d.h. der eigentliche Zahlungsmiteileingang, erfolgt oftmals in einer späteren Rechnungsperiode als in jener der ursprünglichen Forderungsverbuchung. Eine uneinbringliche Forderung wird ebenfalls häufig in einer späteren Rechnungsperiode - nach Feststellung der Uneinbringlichkeit - wertberichtigt. Die Umsatzerlöse aus der Verrechnung der Mehrgebühren geben deshalb per se keine Auskunft über die tatsächliche Höhe der Forderungseinbringungen, weswegen der Stadtrechnungshof Wien die Umsatzerlöse den Personalaufwendungen für die Mehrgebührenabwicklung nicht gegenüberstellte.

### 3.3.2 Entwicklung der Personalaufwendungen

Die gesamten Personalaufwendungen der Wiener Linien GmbH & Co KG und die Personalaufwendungen aus der Kontrolle und Verwaltung der Mehrgebühren entwickelten sich im Prüfungszeitraum wie folgt:

Tabelle 5: Entwicklung der Personalaufwendungen im Zeitraum 2009 bis 2013

	2009 in Mio.EUR	2010 in Mio.EUR	2011 in Mio.EUR	2012 in Mio.EUR	2013 in Mio.EUR
Personalaufwendungen gesamt	415,35	417,14	431,95	454,41	455,48
- für ständiges Kontrollpersonal <sup>*)</sup>	4,28	4,28	6,41	7,76	7,86
- für vorübergehendes Kontrollpersonal <sup>**)</sup>	1,11	2,61	2,81	1,98	1,30
- für die Mehrgebührenverwaltung	0,49	0,52	0,58	0,61	0,61
Mehrgebührenabwicklung gesamt	5,88	7,41	9,80	10,35	9,77

<sup>\*)</sup> Die Personalaufwendungen für das ständige Kontrollpersonal stellen einen Näherungswert, bereinigt um Tätigkeiten wie das Linien- und Nachtlinien-Service sowie die Fahrgastinformation, Fahr- und Platzdienste, dar und umfassen die reine Kontrolltätigkeit und die damit verbundenen Wegzeiten, Verwaltungstätigkeiten etc.

<sup>\*\*)</sup> Vom Fahrdienst vorübergehend zugewiesenes Kontrollpersonal.

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

Die gesamten Personalaufwendungen der Wiener Linien GmbH & Co KG stiegen im Prüfungszeitraum von rd. 415,35 Mio.EUR (2009) um rd. 40,13 Mio.EUR bzw. rd. 9,7 % auf rd. 455,48 Mio.EUR (2013); den stärksten Anstieg verzeichneten die Jahre 2011 und 2012.

Die Personalaufwendungen für die gesamte Mehrgebührenabwicklung stiegen im selben Zeitraum von rd. 5,88 Mio.EUR (2009) um rd. 3,89 Mio.EUR bzw. rd. 66,2 % auf rd. 9,77 Mio.EUR (2013). Den größten Anteil davon betrafen die Personalaufwendungen für das ständige Kontrollpersonal, die - aufgrund der Erhöhung der Anzahl der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter in diesem Bereich - auch den stärksten Anstieg verzeichneten (s. dazu Pkt. 4.2 weiter unten). Die Personalaufwendungen für die gesamte Mehrgebührenabwicklung betragen im Prüfungszeitraum 2009 bis 2013 durchschnittlich 8,64 Mio.EUR pro Jahr.

Um eine Aussage über das Verhältnis von Personalaufwendungen zu den tatsächlich eingebrachten Mehrgebühren treffen zu können, berechnete der Stadtrechnungshof Wien für den Prüfungszeitraum 2009 bis 2013 die durchschnittlichen Zahlungseingänge aus der Mehrgebühr und stellte sie den durchschnittlichen Personalaufwendungen für die Mehrgebührenabwicklung pro Jahr gegenüber (s. dazu Pkt. 4.6.3).

### 3.4 Betriebsleistung

Der Platzkilometer stellt eine wichtige Kennzahl der Betriebsleistung von Verkehrsunternehmen dar und berechnet sich durch Multiplikation der angebotenen Fahrgastplätze pro Fahrzeug mit den vom jeweiligen Fahrzeug zurückgelegten produktiven Kilometern. Die eingesetzten Fahrzeuge (Bus, Straßenbahn, U-Bahn) haben jeweils Einfluss auf die Kostenstruktur einer Linie. Die Platzkilometer der Wiener Linien GmbH & Co KG entwickelten sich im Prüfungszeitraum wie folgt:

Tabelle 6: Entwicklung der Platzkilometer im Zeitraum 2009 bis 2013

	2009	2010	2011	2012	2013
Platzkilometer in Mio.	17.177,07	17.444,42	18.181,14	18.390,32	18.859,13
Umsatzerlöse gesamt in Mio.EUR	420,96	441,45	458,42	477,17	474,72
Umsatzerlös pro Platzkilometer in Cent	2,45	2,53	2,52	2,59	2,52

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Berechnungen Stadtrechnungshof Wien

Die Wiener Linien GmbH & Co KG erhöhten die Zahl der Platzkilometer von rd. 17.177,07 Mio. (2009) um rd. 1.682,06 Mio. bzw. rd. 9,8 % auf rd. 18.859,13 Mio. (2013). Die Erlöse pro Platzkilometer stiegen im selben Zeitraum von rd. 2,45 Cent (2009) auf rd. 2,52 Cent (2013); die Wiener Linien GmbH & Co KG konnten damit im Prüfungszeitraum trotz Erhöhung des Beförderungsangebotes den Umsatz pro Platzkilometer leicht steigern.

#### **4. Organisation des Kontrollpersonals**

##### **4.1 Aufbauorganisation**

Das Personal für die Kontrolle der Mehrgebühren war dem betrieblichen Bereich der Wiener Linien GmbH & Co KG zugeordnet und bestand aus einerseits dem fixen Kontrollpersonal der Abteilung V41 "Sicherheit und Service" und andererseits den - der Fahrausweiskontrolle vorübergehend zugeteilten - Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern des Fahrdienstes (Bus, Straßenbahn und U-Bahn), die über die Befähigung für den Fahrdienst hinaus die Qualifikation als Fahrausweiskontrollorin bzw. Fahrausweiskontrollor erlangt hatten. Während die Fahrausweiskontrolle bei Ersteren den Hauptanteil der Tätigkeit umfasste, verhielt es sich bei Letzteren umgekehrt. Die Wiener Linien GmbH & Co KG verminderte mit der vorübergehenden Zuteilung von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern des Fahrdienstes zur Abteilung V41 "Sicherheit und Service" Leerzeiten aufgrund der Fahrdienstpläne. Laut Aussage der Wiener Linien GmbH & Co KG musste das vorübergehend zugeteilte Kontrollpersonal - um die erforderliche Qualifikation aufrechtzuerhalten - zumindest einmal pro Jahr Kontrolldienst versehen.

Das ebenfalls der Abteilung V41 "Sicherheit und Service" zugeordnete Linien-Service (Fahrgastinfo sowie Aufsicht in den Fahrzeugen und Stationen) führte im Rahmen seiner Aufgaben ebenfalls Fahrausweiskontrollen durch, die lt. Auskunft der Wiener Linien GmbH & Co KG rd. ein Drittel der Tätigkeiten betrug. Das fixe Kontrollpersonal führte umgekehrt nicht nur Fahrausweiskontrollen, sondern auch selbstständig Tätigkeiten des Linien-Services durch. Das fixe Kontrollpersonal war organisatorisch als Referat in der Abteilung V41 "Sicherheit und Service" eingerichtet.

Der Stadtrechnungshof Wien beurteilte einen Kontrolldienst pro Jahr für die Aufrechterhaltung der Qualifikation des vorübergehend zugeteilten Kontrollpersonals als nicht ausreichend. Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien erfordert die Qualifikation als Fahrausweiskontrollorin bzw. Fahrausweiskontrollor eine entsprechende Routine im Umgang mit der Kontrollsituation bzw. dem mobilen Dateneingabegerät. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, für den Erhalt der Qualifikation des vorübergehend zugeteilten Kontrollpersonals entweder die Anzahl der Kontrolldienste pro Jahr zu erhöhen bzw. es für Schwerpunktkontrollen - gemeinsam mit dem fixen Kontrollpersonal - heranzuziehen.

#### 4.2 Entwicklung der Anzahl an Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern

Die Anzahl der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Wiener Linien GmbH & Co KG gesamt sowie jene im Fahr- und Kontrolldienst entwickelte sich im Prüfungszeitraum wie folgt:

Tabelle 7: Entwicklung der Anzahl der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter nach durchschnittlichen Vollzeitäquivalenten im Zeitraum 2009 bis 2013

	2009	2010	2011	2012	2013
Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter gesamt	8.073,60	8.243,81	8.352,05	8.464,86	8.552,26
Fahrpersonal	3.659,32	3.729,83	3.733,20	3.827,14	3.867,58
Kontrollpersonal gesamt (inkl. Linien-Service)	108,18	162,93	233,76	210,55	203,55
- Kontrollpersonal Kollektivvertrag	12,39	49,22	115,92	101,78	102,00
- Kontrollpersonal Beamtinnen bzw. Beamte	44,67	46,23	46,47	41,05	34,63
- Kontrollpersonal Vertragsbedienstete	51,12	67,48	71,37	67,72	66,92
Anteil Kontrollpersonal am Gesamtpersonal in %	1,3	2,0	2,8	2,5	2,4

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Berechnungen Stadtrechnungshof Wien

Die Anzahl der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Wiener Linien GmbH & Co KG (nach durchschnittlichen Vollzeitäquivalenten) stieg von 8.073,90 (2009) um 478,66 bzw. rd. 5,9 % auf 8.552,26 (2013); der Anteil des Fahrpersonals betrug mit 208,26 rd. 43,5 % an der Gesamtsteigerung. Das gesamte Kontrollpersonal stieg von 108,18 (2009) um 95,37 bzw. rd. 88,2 % auf 203,55 (2013). Der Grund für den Anstieg lag vor allem an dem neuen Linien-Service, welches die Wiener Linien GmbH & Co KG ab dem Jahr 2009 im Rahmen des Projektes "Sauberkeit und Sicherheit - Sicherheit muss sichtbar sein" einrichteten. Es handelte sich dabei um ein zwischen Bund und Stadt

Wien kofinanziertes Projekt zur Reintegration von Langzeitarbeitslosen. Die Wiener Linien GmbH & Co KG statteten in der Folge das neue Linien-Service mit erfahrenerm Eigenpersonal aus dem Kreis der Fahrausweiskontrollorinnen bzw. Fahrausweiskontrolloren aus. Den dadurch entstandenen Mehrbedarf an Fahrausweiskontrollorinnen bzw. Fahrausweiskontrolloren deckte die Wiener Linien GmbH & Co KG durch die Beschäftigung von Langzeitarbeitslosen, wobei sie - nach Ablauf des Projektes im Oktober 2011 - die bis dahin im Rahmen des Projektes von einem gemeinnützigen Arbeitskräfteunternehmen überlassenen Fahrausweiskontrollorinnen bzw. Fahrausweiskontrolloren teilweise in den eigenen Personalstand aufnahm.

Während das Kontrollpersonal nach dem Kollektivvertrag aufgrund der erwähnten Personalaufnahme um über das Achtfache anstieg, verringerte sich jenes der Beamtinnen bzw. Beamten um 10,04 bzw. rd. 22,5 %. Gleichzeitig erhöhte sich der Anteil der Vertragsbediensteten am Kontrollpersonal um 15,80 bzw. rd. 30,9 %. Der Anteil des Kontrollpersonals am Gesamtpersonal stieg von rd. 1,3 % (2009) auf rd. 2,4 % (2013). Diese Entwicklung spiegelte sich auch in den gestiegenen Personalaufwendungen wider (s. dazu Pkt. 3.3.2).

#### **4.3 Mitarbeiterinnenauswahl bzw. Mitarbeiterauswahl**

Die Mitarbeiterinnenauswahl bzw. Mitarbeiterauswahl für den Kontrolldienst erfolgte extern über die Personalabteilung der Wiener Linien GmbH & Co KG und intern mittels Bewerbung für die Erlangung der zusätzlichen Qualifikation als Fahrausweiskontrollorin bzw. Fahrausweiskontrollor. Interne Bewerberinnen bzw. Bewerber hatten in weiterer Folge einen psychologischen Eignungstest und ein persönliches Gespräch mit dem Leiter des Referates "Fahrausweiskontrolle" zu absolvieren.

#### **4.4 Mitarbeiterinnenschulung bzw. Mitarbeiterschulung**

Die Mitarbeiterinnenschulung bzw. Mitarbeiterschulung für die Fahrausweisprüfung umfasst sechs Module, die zwischen zwei und 15 Tagen dauern; die Gesamtschulungsdauer beträgt 49 Schulungstage pro Person. Die Module beinhalten neben der Schulung der Tarif- und Netzkunde, der Anwendung des mobilen Dateneingabegerätes und der praktischen Ausbildung auch Inhalte wie beispielsweise Deeskalation. Die ab dem

Jahr 2010 erfassten Schulungskosten betragen zwischen rd. 5.000,-- EUR (2011) und rd. 6.300,-- EUR (2013) pro Person. Darüber hinaus erhielt das fixe Kontrollpersonal durchschnittlich eine Schwerpunktschulung pro Jahr im Ausmaß von einem Tag. Diese Schulungen behandelten den Umgang mit heiklen Situationen (z.B. Suchtkranken, Rassismuskorwürfen oder manipulierten Fahrausweisen).

Der Stadtrechnungshof Wien bekräftigte aufgrund der notwendigen intensiven Schulung für die Erlangung der Qualifikation als Fahrausweiskontrollorin bzw. Fahrausweiskontrollor und den damit verbundenen Schulungskosten seine Empfehlung, die Anzahl der Kontrolldienste für das vorübergehend zugeteilte Kontrollpersonal zu erhöhen.

#### **4.5 Rechte und Pflichten sowie interne Vorgaben**

Die in Kapitel 2 genannten Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und rechtlichen Grundlagen bilden die Basis für die Überprüfung der Fahrausweise. Darüber hinaus ist von den Fahrgästen bei Benutzung der Wiener Linien die Hausordnung der Wiener Linien GmbH & Co KG einzuhalten. Interne Vorgaben betreffen allfällige Direktionsverfügungen zur Tarifstruktur oder zu Tarifänderungen. Die Kontrollen haben lt. Wiener Linien GmbH & Co KG entsprechend dem in den Schulungen vermittelten Auftrag zu erfolgen.

#### **4.6 Organisation von Kontrollen**

Die Wiener Linien GmbH & Co KG unterteilt die für sie lt. Tarifzonenplan des VOR definierte Kernzone in 96 Bereiche und unterzieht sie regelmäßigen Fahrausweiskontrollen. Diese erfolgen entweder in Form von Linienkontrollen - d.s. Kontrollen in den Fahrzeugen durch Zwei-Personen-Teams - oder in Form von Schwerpunktkontrollen; bei Letzteren erfolgt die Kontrolle in den Zugangsbereichen der U-Bahn-Stationen durch Teams von rd. 20 Personen. Die Kontrolleinsätze finden in Tages- und Nachtschichtdiensten statt und werden mittels eines Dienstenteilungsprogramms geplant.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte für eine Aussage über die Kontrolleinsätze das Verhältnis von kontrollierten Fahrgästen in Linienkontrollen zu Schwerpunktkontrollen

dar. Die Anzahl der dabei ausgestellten Mehrgebühren lieferte folgende Ergebnisse (Anzahl der Fahrgäste in 1.000):

Tabelle 8: Ergebnisse der Linienkontrollen und Schwerpunktkontrollen im Zeitraum 2009 bis 2013

	2009	2010	2011	2012	2013
Kontrollierte Fahrgäste in Linienkontrollen	3.392	5.924	5.674	6.133	4.897
- in %	84,1	92,0	89,9	89,9	85,1
Kontrollierte Fahrgäste in Schwerpunktkontrollen	639	518	637	691	859
- in %	15,9	8,0	10,1	10,1	14,9
Kontrollierte Fahrgäste gesamt	4.031	6.442	6.311	6.824	5.756
Ausgestellte Mehrgebühren in Linienkontrollen	102	163	148	148	95
- in %	75,3	84,9	79,6	80,7	68,2
Ausgestellte Mehrgebühren in Schwerpunktkontrollen	34	29	38	35	44
- in %	24,7	15,1	20,4	19,3	31,8
Ausgestellte Mehrgebühren gesamt	136	192	186	183	139

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

Der Stadtrechnungshof Wien hielt fest, dass der Anteil der ausgestellten Mehrgebühren bei den Schwerpunktkontrollen signifikant höher war als jener bei den Linienkontrollen. Die Wiener Linien GmbH & Co KG erzielt im Prüfungszeitraum 2009 bis 2013 mit einem Anteil von durchschnittlich rd. 11,8 % Schwerpunktkontrollen einen Anteil von durchschnittlich rd. 22,3 % an den ausgestellten Mehrgebühren.

Der Stadtrechnungshof Wien beurteilte aufgrund der Begleitung von sowohl Linienkontrollen als auch Schwerpunktkontrollen die Rahmenbedingungen für die Durchführung von Linienkontrollen als tendenziell herausfordernder, weil speziell die U-Bahnfahrzeuge in den Hauptverkehrszeiten durch das gestiegene Fahrgastaufkommen der Wiener Linien GmbH & Co KG eine hohe Auslastung und folglich eine räumliche Verdichtung in den Fahrzeugen verzeichneten.

Schwerpunktkontrollen sind aufgrund der wesentlich höheren Anzahl von Fahrausweiskontrollorinnen bzw. Fahrausweiskontrolloren und der daraus resultierenden höheren Anzahl der im gleichen Zeitraum kontrollierten Fahrgäste effektiver. Zusätzlich übt die Präsenz großer Kontrollteams eine stärkere Signalwirkung gegenüber den Fahrgästen aus und schafft dadurch ein verstärktes Bewusstsein hinsichtlich der Fahrausweiskontrolle.

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

#### **4.6.1 Fahrausweiskontrolle**

Die Kontrolle erfasst gleichermaßen physische als auch elektronisch mittels Mobiltelefon erworbene Fahrausweise. Bei Zweiterem gibt es, um zu überprüfen, zu welchem Zeitpunkt der Fahrgast den elektronischen Fahrausweis kaufte, neben der Sichtkontrolle auch die Möglichkeit einer Off- bzw. Onlinekontrolle. Erfolgt eine Beanstandung aufgrund eines fehlenden oder nicht gültigen Fahrausweises, hat der Fahrgast die Möglichkeit, die Mehrgebühr gleich zu entrichten. In diesen Fällen nimmt das Kontrollpersonal keine personenbezogenen Daten im mobilen Dateneingabegerät auf, speichert jedoch die Kontrolldaten (Linie, Ort, Zeit). Entrichtet der Fahrgast die Mehrgebühr nicht unmittelbar, erfasst das Kontrollpersonal hingegen die erforderlichen personenbezogenen Daten, speichert diese im mobilen Dateneingabegerät und stellt dem Fahrgast einen Zahlschein aus. Die Fahrausweiskontrollorinnen bzw. Fahrausweiskontrolloren haben in jenen Fällen, in denen sich der Fahrgast nicht ausweisen kann, die Möglichkeit, durch Hinzuziehen der Polizei die Personaldaten zu eruieren (s. dazu Pkt. 2.1). Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien stellt bei der Fahrausweiskontrolle die Identitätsfeststellung die herausforderndste Tätigkeit des Kontrollpersonals dar.

#### **4.6.2 Elektronische Geräte**

Zur Unterstützung ihrer Tätigkeit stehen dem Kontrollpersonal der Wiener Linien GmbH & Co KG mobile Dateneingabegeräte zur Verfügung. Das ständige Kontrollpersonal verfügt über jeweils ein eigenes Gerät, jene Bediensteten aus dem Fahrdienst, welche nur vorübergehend den Kontrolltätigkeiten nachgehen, fassen die Geräte im Einzelfall in ihrer Dienststelle aus. Der Datenübertrag muss in regelmäßigen Intervallen (in der Regel täglich) ebenfalls in den Dienststellen vorgenommen werden.

Die Geräte verfügen über Akkus, einen Stift zur Bildschirmeingabe sowie alphanumerische Eingabetasten, mit denen die unterschiedlichen Geschäftsfälle und Beanstandun-

gen erfasst werden können. Im Zuge seiner Vor-Ort-Prüfung konnte sich der Stadtrechnungshof Wien davon überzeugen, dass die Handhabung eines mobilen Dateneingabegerätes nicht unbeträchtliche Fingerfertigkeit der Fahrausweiskontrollorinnen bzw. Fahrausweiskontrollore verlangt und außerdem die Datenerfassung der beanstandeten Fahrgäste äußerst aufwendig ist. Erschwert wird diese Tätigkeit auch noch durch die Tatsache, dass die - in der Regel zwei - Bediensteten Sichtkontakt halten müssen. Für die Überprüfung von Jahreskarten fehlt nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien die Möglichkeit, das dazugehörige Passfoto am mobilen Dateneingabegerät aufzurufen.

Noch vor Abschluss der Prüfung wurde von der Wiener Linien GmbH & Co KG eine Ausschreibung für ein neues mobiles Dateneingabegerät durchgeführt, welches dem Standard des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen für solche Geräte entspricht. An dieser europaweiten Ausschreibung nahmen sechs Firmen teil, als Bestbieter setzte sich ein Gerät auf Android-Basis durch, welches bereits in Deutschland im Testeinsatz ist und von dem insgesamt 400 Stück beschafft werden sollen (Einzelpreis rd. 690,-- EUR). Dieses Gerät wird künftig sowohl offline als auch online über mobiles Internet zum Einsatz gelangen können, wodurch der Vorgang des Datenabgleiches an den Dienststellen, welcher derzeit sehr zeitaufwendig ist, entfallen und ein Sofort-Datenübertrag erfolgen kann. Die Geräte besitzen auch einen 2-D-Scanner, mit dem künftig die Ablesung von QR-Codes möglich ist, wodurch eine Erleichterung bei der Beurteilung der Gültigkeit der neuen Jahreskarten erreicht wird.

Die Anzeige von Passbildern von registrierten Jahreskartenbesitzerinnen bzw. Jahreskartenbesitzern, welche ihren Fahrausweis nicht mit sich führten, ist aber vorerst nach Aussage der Wiener Linien GmbH & Co KG aus schnittstellenbedingten Gründen nicht möglich. Auch eine bargeldlose Zahlungsmöglichkeit mittels Bankomatkarte ist derzeit nicht vorgesehen; dies führte bisher dazu, dass das Kontrollpersonal oftmals einzelne Fahrgäste aufgrund der mangelnden Verfügbarkeit der geforderten Bargeldsummen zum Bankomat begleiten musste. Dadurch wurde in solchen Fällen die Kontrollhandlung nicht unbeträchtlich verzögert und es entstand zusätzliches Konfliktpotenzial.

Als Vorteil der neuen mobilen Dateneingabegeräte sieht der Stadtrechnungshof Wien die wesentlich kleineren Ausmaße des Gerätes und dessen Multifunktionalität (Nutzung auch als Mobiltelefon mit Internet-Online-Zugang). Die zeitnahe Übermittlung von Beanstandungen erlaubt es daher beanstandeten Fahrgästen künftig noch am selben Tag im Kundendienstcenter der Wiener Linien GmbH & Co KG vorzusprechen. Weitere organisatorische Änderungen bei der Mehrgebührenorganisation waren seitens der Wiener Linien GmbH & Co KG zum Zeitpunkt der Einschau jedoch nicht vorgesehen.

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

#### **4.6.3 Abwicklung der Mehrgebührenverrechnung**

Die Weiterverfolgung der Mehrgebührenverrechnung obliegt der Abteilung V43 "Kundendienst". Ein eigener Fachbereich - welcher zum Zeitpunkt der Prüfung aus 13 Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern bestand - nimmt die diesbezüglichen Agenden wahr und ist in den Prozess der Mehrgebührenverrechnung von der Meldung durch das Kontrollorgan bis zur Bezahlung bzw. allfälligen Forderungsabschreibung eingebunden.

Das damalige Kontrollamt stellte in diesem Zusammenhang bereits anlässlich seiner im Jahr 2007 durchgeführten "Prüfung der Mehrgebührenverrechnung" (s. Tätigkeitsbericht 2007) fest, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG für die Mehrgebührenverrechnung ein dreistufiges Einhebungsverfahren anwendet (Fahrausweisprüfung/Kundendienst/Inkassobüro).

Wie bereits erwähnt, ist es für die Wiener Linien GmbH & Co KG am effizientesten, den fällig gewordenen Betrag im Rahmen der Kontrolltätigkeit unmittelbar vom Fahrgast in bar einzuheben (Mehrgebühr plus Ersatzfahrchein, zum Zeitpunkt der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien waren dies 100,80 EUR plus 2,20 EUR).

Bei Nichtbezahlung vor Ort erhält der Fahrgast einen Zahlschein und kann damit innerhalb von drei Werktagen die Bezahlung per Überweisung oder im Kundendienstcenter der Wiener Linien GmbH & Co KG bar oder unbar tätigen. Der Kundendienst der Wiener Linien GmbH & Co KG fordert bei nicht fristgerechter Entrichtung dieser Vorschreibung einen Betrag von 143,70 EUR ein, der sich aus der erhöhten Mehrgebühr (134,-- EUR), dem Ersatzfahrchein (2,20 EUR) und einer Bearbeitungsgebühr (7,50 EUR) zusammensetzt. Erfolgt binnen einer Woche weiterhin keine Zahlung, übergibt die Wiener Linien GmbH & Co KG die weitere Inkassotätigkeit einem beauftragten Inkassobüro, welches im Namen der Wiener Linien GmbH & Co KG tätig wird. Diese Vorgangsweise setzt jedoch voraus, dass der beanstandete Fahrgast mit der Wiener Linien GmbH & Co KG keinen Kontakt aufnahm.

Eine EDV-gestützte statistische Auswertung der Verrechnungsdaten der Wiener Linien GmbH & Co KG hinsichtlich des Umfanges der Geschäftsfälle - gegliedert nach Einhebungsart - erwies sich als schwierig, weil sich die Einhebungsfristen und Verfolgungszeiträume (etwa bei Ratenvereinbarungen) über längere Zeiträume erstrecken und somit keine direkte Zuordnung nach Jahr möglich ist. Der Stadtrechnungshof Wien erachtete die händische Auswertung aller Mehrgebührenfälle aufgrund der hohen Zahl der Geschäftsfälle als nicht arbeitsökonomisch. Um dennoch zu einer vorsichtigen Aussage über die "Erfolgsquoten" der Mehrgebührenverrechnung zu gelangen (Gesamteinnahmen und Forderungsausfälle), errechnete der Stadtrechnungshof Wien - auf Basis des Zahlenmaterials der Wiener Linien GmbH & Co KG - entsprechende Durchschnittswerte für den Prüfungszeitraum 2009 bis 2013. Diese ergaben schließlich, dass von durchschnittlich 166.228 Mehrgebührenfällen pro Jahr rd. 11,9 % durch Barzahlung und rd. 38,8 % durch Bezahlung der Gebühr mittels Erlagschein oder beim Kundendienst innerhalb der vorgegebenen Frist positiv erledigt werden konnten, rd. 5,8 % aller Fälle betrafen Stornierungen.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG musste für die verbliebenen rd. 43,5 % aller Beanstandungen Mahnungen mit erhöhten Mehrgebühren vorschreiben, weil keine fristgerechten Zahlungen eingelangt waren. Von diesen rd. 43,5 % leistete nur eine geringe Zahl der Fahrgäste die (erhöhten) Mehrgebühreneinzahlungen (rd. 6,5 % aller Mehrgebüh-

renfälle); den Rest übergab die Wiener Linien GmbH & Co KG in weiterer Folge an das mit der weiteren Einhebung betraute Inkassobüro (rd. 37 % aller Mehrgebührenfälle). Die Wiener Linien GmbH & Co KG musste in der Folge fast die Hälfte aller derart abgetretenen Fälle als uneinbringlich wertberichtigten (rd. 17,2 % der Gesamtheit der Fälle).

Eine direkte Verknüpfung dieser Mehrgebührenfälle mit den Zahlungsströmen nahm der Stadtrechnungshof Wien nicht vor, weil es innerhalb der einzelnen Kategorien zu unterschiedlichen Zahlungen kommt und Fälle auch doppelt aufscheinen; beispielsweise wenn ein Fahrgast eine Ratenvereinbarung abschließt, anfangs den Zahlungen nachkommt, diese aber einstellt und die Wiener Linien GmbH & Co KG den Geschäftsfall an das Inkassobüro abgibt und schließlich die verbliebene Restforderung sogar als uneinbringlich abschreibt.

Die für den Prüfungszeitraum 2009 bis 2013 errechneten durchschnittlichen Einnahmen betragen 7,95 Mio.EUR pro Jahr und lagen damit deutlich unter den im Pkt. 3.3.1 ausgewiesenen Umsatzerlösen aus der Verrechnung der Mehrgebühren von durchschnittlich 15,58 Mio.EUR pro Jahr. Wie bereits weiter oben erwähnt, enthielten die Umsatzerlöse aus der Verrechnung der Mehrgebühr auch uneinbringliche Forderungen, welche die Wiener Linien GmbH & Co KG monatlich wertberichtigte.

Der Stadtrechnungshof Wien fasste zusammen, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG von 2009 bis 2013 durchschnittlich 7,95 Mio.EUR pro Jahr einnahm, wovon rd. 23,5 % durch Barzahlungen beim Kontrollorgan, rd. 62,5 % durch Bezahlung mittels Erlagschein oder beim Kundendienst und rd. 14 % durch Zahlung an das Inkassobüro erfolgt waren.

#### **4.6.4 Kostendeckung und Verlustminimum**

Die vom Stadtrechnungshof Wien erhobenen Daten zeigten, dass die für den Prüfungszeitraum 2009 bis 2013 ermittelten durchschnittlichen jährlichen Personalaufwendungen für die Mehrgebührenabwicklung in der Höhe von 8,64 Mio.EUR die durchschnittlich pro Jahr erzielten Einnahmen in der Höhe von rd. 7,95 Mio.EUR um rd. 0,69 Mio.EUR überstiegen. Während die Wiener Linien GmbH & Co KG in den Jahren 2009 und 2010

einen Kostendeckungsgrad bis zu rd. 118,1 % erzielte, verringerte sich dieser ab dem Jahr 2011 kontinuierlich und lag im Jahr 2013 bei rd. 75,2 %. Die Veränderung des Kostendeckungsgrades spiegelte die Entwicklung der Anzahl an Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern sowie der Personalaufwendungen ab dem Jahr 2011 wider. Der durchschnittliche Kostendeckungsgrad lag im Prüfungszeitraum 2009 bis 2013 bei rd. 92 %. Aus dem Kostendeckungsgrad lässt sich der sogenannte "Prüfungsaufwandssaldo" ableiten, der die Differenz zwischen den Personalaufwendungen für die Mehrgebührenabwicklung und den Einnahmen aus dem Mehrgebührentarif darstellt.

Der Stadtrechnungshof Wien bemerkte dazu, dass dieser "Prüfungsaufwandssaldo" nur eine Kennzahl darstellt, aus dem sich letztlich der Verlust aus dem "Schwarzfahren" für das Verkehrsunternehmen berechnet. Eine weitere wesentliche Kennzahl ist das entgangene Beförderungsentgelt aus dem "Schwarzfahren". Diese beiden Kennzahlen ergeben gemeinsam den "Verlustsaldo aus der Fahrgeldhinterziehung".

Um den Verlustsaldo für das Verkehrsunternehmen so gering wie möglich zu halten, benötigt es jedoch eine übergeordnete Größe, nämlich den Kontrollgrad. Der optimale Kontrollgrad liegt lt. einer Publikation des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen aus dem Jahr 2001 bei rd. 2 %; die Unterschreitung des optimalen Kontrollgrades führt demnach zu einem rapide ansteigenden Verlustsaldo, während die Überschreitung den Verlustsaldo in deutlich geringerer Weise erhöht. Daraus ergeben sich - ausgehend von den Fahrgastzahlen - die Anzahl der erforderlichen Kontrollen und in der Folge der Personalbedarf und die Personalaufwendungen.

Aufgrund der geänderten Berechnungsmethode der Fahrgastzahlen ab dem Jahr 2011 (s. dazu Pkt. 3.1) war es dem Stadtrechnungshof Wien nicht möglich, eine exakte Aussage über den Kontrollgrad und letztlich den Verlustsaldo im Prüfungszeitraum zu treffen. Bei rd. 900 Mio. Fahrgästen im Jahr 2013 und davon rd. 5,76 Mio. kontrollierten Fahrgästen wäre der Kontrollgrad der Wiener Linien GmbH & Co KG bei rd. 0,6 % gelegen.

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

In diesem Zusammenhang ergab eine Recherche des Stadtrechnungshofes Wien, dass andere österreichische Verkehrsunternehmen die Umsetzung des optimalen Kontrollgrades durch eigenes Personal nicht hätten kostendeckend durchführen können und daher die Fahrausweiskontrolle an eine externe Sicherheitsdienstleisterin fremd vergeben. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, für die Umsetzung des optimalen Kontrollgrades auch Wirtschaftlichkeitsberechnungen hinsichtlich der Fremdvergabe der Kontrolltätigkeit durchzuführen.

Der Stadtrechnungshof Wien bemerkte dazu, dass er die Fahrausweiskontrolle der Wiener Linien GmbH & Co KG schon allein aufgrund der im Pkt. 1 dargestellten Situation des "offenen" Betriebssystems, aber darüber hinaus auch aufgrund ihrer Präventivwirkung als unerlässlich erachtet.

#### **4.7 Arbeitsbedingungen, Anreizsysteme**

Die oben beschriebenen Rahmenbedingungen (rechtliches, gesellschaftliches Umfeld s. Pkt. 2) stehen ebenso wie unternehmensintern geregelte Arbeitsbedingungen und Anreizsysteme im Kontext mit der Motivation der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter. Diese Motivation wird durch verschiedene Motivatoren wie beispielsweise interessante Aufgaben, Anerkennung und Wertschätzung oder durch finanzielle Anreize wie beispielsweise Prämiensysteme etc. bestimmt.

Der Stadtrechnungshof Wien erhob hinsichtlich der finanziellen Anreize, dass die vom Kontrollpersonal erhaltenen Prämien für ausgestellte und dafür mindestens 15,- EUR einbezahlte Mehrgebühren im Prüfungszeitraum 2009 bis 2013 durchschnittlich 5,9 % der Gesamtgehälter betragen; die Summe aller Zulagen (inkl. Prämien) belief sich durchschnittlich auf 21,8 % der Gesamtgehälter.

Bezüglich der Anerkennung und Wertschätzung der Tätigkeit des Kontrollpersonals bzw. der Wahrnehmung der Kontrolltätigkeit durch die Fahrgäste und deren Verhalten gegenüber dem Kontrollpersonal erhob der Stadtrechnungshof Wien, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG im Prüfungszeitraum 2009 bis 2013 durchschnittlich 20.600 Anfragen pro Jahr, davon durchschnittlich 55,3 % bzw. 11.400 Beschwerden erhielt. Der Anteil der Beschwerden im Zusammenhang mit der Fahrausweiskontrolle und der Mehrgebührenaussstellung betrug mit durchschnittlich 149 Fällen pro Jahr rd. 1,3 % aller Beschwerden. Die Anzahl der Anfragen gesamt stieg im Betrachtungszeitraum um rd. 26,1 %, jene der Gesamtbeschwerden um rd. 105,1 %. Die Beschwerden aufgrund der Fahrausweiskontrolle und der Mehrgebührenaussstellung stiegen um rd. 88,6 %. Dieser starke Anstieg ist u.a. darauf zurückzuführen, dass es mit Einführung einer neuen Software möglich wurde, Kundinnenrückmeldungen bzw. Kundenrückmeldungen deutlich detaillierter zu erfassen.

Die körperlichen Übergriffe gegen das Kontrollpersonal stiegen gleichfalls im Prüfungszeitraum von 22 Übergriffen (2009) auf 60 Übergriffe (2012) und sanken im Jahr darauf auf 36 Übergriffe (2013). Die körperlichen Übergriffe lagen im Zeitraum 2009 bis 2013 im Schnitt bei 45 pro Jahr.

Die Anzahl der Krankenstandstage des Kontrollpersonals lag mit durchschnittlich 37,8 Tagen deutlich über dem Wert der Wiener Linien GmbH & Co KG. Die Wiener Linien GmbH & Co KG begründete dies mit einem höheren Durchschnittsalter des Kontrollpersonals.

Die Arbeitspsychologie der Wiener Linien GmbH & Co KG führte von Mitte 2013 bis Mitte 2014 eine Evaluierung der arbeitsbedingten psychischen (Fehl-)Belastungen des Kontrollpersonals und deren Gefährdungspotenzial durch. Wichtige Erkenntnisse aus dieser Evaluierung waren, dass die Kontrolltätigkeit als monoton wahrgenommen wird, geringe Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten bestehen sowie verbale und körperliche Übergriffe gegen das Kontrollpersonal als emotional belastend empfunden werden. Weiters beurteilte das Kontrollpersonal die derzeitige Ausstattung mit Arbeitsmittel als verbesserungswürdig.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG formulierte zu den einzelnen Gefährdungspotenzialen entsprechende Maßnahmen- und Entwicklungspotenziale, um den Belastungen entgegenzuwirken; eine Maßnahme betraf beispielsweise den Ausbau der Fortbildung und Deeskalationsschulungen mit hohem Praxisbezug sowie regelmäßige Auffrischkurse. Eine Beurteilung, ob ein direkter Zusammenhang zwischen den Arbeitsbelastungen und Krankenstandstagen besteht, ließ die vorgenommene Evaluierung nicht zu.

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

## **5. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, entsprechende Wirtschaftlichkeitsberechnungen im Hinblick auf Investitions- und Folgekosten für bauliche Maßnahmen zur Schaffung eines "geschlossenen Systems" vorzunehmen (s. Pkt. 1).

### Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Empfehlung Nr. 2:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, Verträge mit der Verkehrsverbund Ost-Region GmbH in schriftlicher Form abzuschließen (s. Pkt. 2.2).

#### Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

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

#### Empfehlung Nr. 3:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG im Rahmen künftiger Tarifierungen Überlegungen anzustellen, ob nicht mit einer Differenzierung der Höhe der Mehrgebühr ("Barzahlerbonus") der Bearbeitungs- und Einhebungsaufwand gesenkt und die Kontrolltätigkeit der Bediensteten erleichtert werden könnte, weil bei einer vermehrten Inanspruchnahme der Sofortbezahlung sich die schwierigen Identitätserfassungen für die Bezahlung mittels Erlagschein reduzieren würden (s. Pkt. 2.3).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

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

Empfehlung Nr. 4:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, für die Aufrechterhaltung der Qualifikation des vorübergehend zugeteilten Kontrollpersonals entweder die Anzahl der Kontrolldienste pro Jahr zu erhöhen bzw. es für Schwerpunktkontrollen - gemeinsam mit dem fixen Kontrollpersonal - heranzuziehen (s. Pkt. 4.1).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

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

Empfehlung Nr. 5:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, aufgrund des gestiegenen Fahrgastaufkommens und der daraus resultierenden Kontrollbedingungen in den U-Bahnlinien die Schwerpunktkontrollen auszuweiten (s. Pkt. 4.6).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG ist bestrebt, den Anteil der Schwerpunktkontrollen in Abstimmung mit der Durchführung von Kontrollen in den weniger frequentierten Außenbereichen des Netzes weiter auszubauen.

Empfehlung Nr. 6:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, im Zusammenhang mit der Einführung der neuen mobilen Dateneingabegeräte, um den Kontrollablauf zu beschleunigen und damit allfälliges Konfliktpotenzial zu reduzieren, das

bei der Begleitung von Fahrgästen zur Bargeldbehebung besteht, die Möglichkeit einer bargeldlosen Bezahlung (z.B. mittels Bankomatkarte) zu überdenken (s. Pkt. 4.6.2).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die verschiedenen technischen Möglichkeiten einer bargeldlosen Bezahlung werden geprüft.

Empfehlung Nr. 7:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, für die Planung der Mehrgebührenkontrolle, ausgehend von validen Fahrgastzahlen, Berechnungen auf Basis des optimalen Kontrollgrades anzustellen, die eine Aussage über die Verlustminimierung ermöglichen (s. Pkt. 4.6.4).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

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

Empfehlung Nr. 8:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, für die Umsetzung des optimalen Kontrollgrades auch Wirtschaftlichkeitsberechnungen hinsichtlich der Fremdvergabe der Kontrolltätigkeit durchzuführen (s. Pkt. 4.6.4).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG ist bestrebt, ihren Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (aus dem Fahrdienst) abwechselnde Tätigkeiten und altersgerechte Arbeitsplätze anbieten zu können. Mischarbeit (Fahrscheinkontrolle und Fahrdienst) stellt gerade für

ältere Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer eine Möglichkeit dar, länger im Arbeitsprozess integriert zu bleiben. Mit einer Fremdvergabe der Dienstleistung Fahrscheinkontrolle nimmt sich das Unternehmen im Grunde die einzige Möglichkeit einer derartigen Mischarbeit in diesem Qualifikationssegment. Fehlt diese Mischarbeitsvariante, ist mit deutlich erhöhtem Krankenstand im Fahrdienst zu rechnen. Die Wiener Linien GmbH & Co KG hätte im Fall der Fremdvergabe die Fremdvergabekosten mit den zusätzlichen Kosten der erhöhten Krankenquote im Fahrdienst zu tragen.

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

#### Empfehlung Nr. 9:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, die Erkenntnisse aus der Evaluierung der Tätigkeit des Kontrollpersonals in deren Arbeit einfließen zu lassen und für die selbst definierten Maßnahmen einen mittelfristigen Umsetzungsplan zu erstellen (s. Pkt. 4.7).

#### Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

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

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Mai 2015