



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

StRH V - 13/18

Wiener Linien GmbH & Co KG, Schutzmaßnahmen

gegen Übergriffe auf Bedienstete im

öffentlichen Verkehr

KURZFASSUNG

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 Stichschutzweste, 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 Österrei-

chischen 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.

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Schutzmaßnahmen gegen Übergriffe auf Bedienstete im öffentlichen Verkehr einer 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.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien	12
1.1 Prüfungsgegenstand	12
1.2 Prüfungszeitraum	12
1.3 Prüfungshandlungen	12
1.4 Prüfungsbefugnis	12
1.5 Vorberichte	14
2. Eckdaten und Einleitung	14
3. Sicherheitszertifikate	18
4. Rechtliche Grundlagen	19
4.1 Beförderungsbedingungen, Hausordnung und Tarifbestimmungen.....	19
4.2 Betriebsvorschriften für Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer	21
4.3 Betriebsvorschriften für die Betriebsbediensteten in den Betriebszweigen Straßenbahn und U-Bahn	22
4.4 Betriebsvorschrift für Eisenbahnaufsichtsorgane.....	23
4.5 Strafrecht.....	25
5. Datenerfassung von Übergriffen auf die Bediensteten	26
6. Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Autobus	28
7. Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Straßenbahn	30
8. Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig U-Bahn.....	32
9. Gesamtbetrachtung der Übergriffe über alle Betriebszweige	34
10. Krankenstände und Unfallmeldungen	37

11. Störungen	39
12. Vergleich zu den Berliner Verkehrsbetrieben und zu Vorberichten.....	41
13. Übergriffe auf Bedienstete des Fremdbetriebes mit Autobussen	43
14. Funkverbindung.....	47
15. Videoüberwachung	47
16. Gestaltung des Fahrerinnenplatzes bzw. Fahrerplatzes.....	50
17. Alleinarbeit und Arbeiten im Team	51
18. SOZIUS-Dienst.....	52
19. Zusammenarbeit mit externen Einsatzkräften	53
20. Sicherheitskooperation mit den Österreichischen Bundesbahnen an gemeinsamen Knoten des öffentlichen Verkehrs.....	54
21. Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente.....	55
22. Schulungen.....	56
23. Fünf-Punkte-Programm für mehr Sicherheit	58
24. Feststellungen	61
25. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	62

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Kenngrößen des öffentlichen Verkehrs im Jahr 2018	15
Tabelle 2: Gruppen von Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG im Linienverkehr mit regelmäßigem Kontakt zu den Fahrgästen (Stand 17. Mai 2019).....	16
Tabelle 3: aufgedeckte Tarifvergehen im gesamten Netz der Wiener Linien GmbH & Co KG	16
Tabelle 4: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG im Betriebszweig Autobus, geordnet nach der Uhrzeit	28
Tabelle 5: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG im Betriebszweig Autobus, geordnet nach Bedienstetengruppen.....	29
Tabelle 6: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Autobus, geordnet nach der Art der Täterinnen bzw. Täter.....	30
Tabelle 7: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Straßenbahn, geordnet nach der Uhrzeit	30
Tabelle 8: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Straßenbahn, geordnet nach Bedienstetengruppen.....	31

Tabelle 9: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Straßenbahn, geordnet nach der Art der Täterinnen bzw. Täter	32
Tabelle 10: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig U-Bahn, geordnet nach der Uhrzeit	32
Tabelle 11: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig U-Bahn, geordnet nach Bedienstetengruppen.....	33
Tabelle 12: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig U-Bahn, geordnet nach der Art der Täterinnen bzw. Täter.....	34
Tabelle 13: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG, geordnet nach der Uhrzeit	34
Tabelle 14: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG, geordnet nach Betriebszweigen	35
Tabelle 15: Anzahl der Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG, geordnet nach Bedienstetengruppen.....	35
Tabelle 16: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG, geordnet nach der Art der Täterinnen bzw. Täter.....	36
Tabelle 17: Relative Anzahl der Übergriffe auf Bedienstete bestimmter Gruppen der Wiener Linien GmbH & Co KG, bezogen auf die zugehörige Summe von Arbeitsschichten.....	36
Tabelle 18: Arbeits- und Dienstunfälle von Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG durch Übergriffe mit einer Krankenstandsdauer von mehr als drei Tagen.....	37
Tabelle 19: Arbeits- und Dienstunfälle von Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG durch Übergriffe	38
Tabelle 20: Störungen des öffentlichen Verkehrs der Wiener Linien GmbH & Co KG aufgrund von Übergriffen	40
Tabelle 21: Übergriffe auf Bedienstete der Berliner Verkehrsbetriebe, absolut sowie im Verhältnis zur Anzahl der Fahrgäste.....	41
Tabelle 22: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG, absolut sowie im Verhältnis zur Anzahl der Fahrgäste.....	42
Tabelle 23: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG durch Fahrgäste in den Jahren 2009 bis 2011, absolut sowie im Verhältnis zur Anzahl der Fahrgäste.....	43
Tabelle 24: Inanspruchgenommene SOZIUS-Dienste bei Arbeits- und Dienstunfällen mit einer Krankenstandsdauer von mehr als drei Tagen nach Übergriffen.....	52
Tabelle 25: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG mit Polizeieinsatz.....	53
Tabelle 26: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG mit Rettungseinsatz	54

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.....	Absatz
AG.....	Aktiengesellschaft
ASchG.....	ArbeitnehmerInnenschutzgesetz
ASVG.....	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
BB.....	Abteilung <i>Bereich Busbetrieb</i> der Hauptabteilung BM-B
Bk.....	Stabsstelle <i>Betriebsleiterbüro und Koordination SMS</i> der Hauptabteilung BM-B
BM-B.....	Hauptabteilung <i>Betriebsmanagement betrieblicher Bereich der Wiener Linien GmbH & Co KG</i>
BN.....	Abteilung <i>Betriebliches Netzmanagement</i> der Hauptabteilung BM-B
BOS.....	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsauf- gaben
BS.....	Abteilung <i>Bereich Straßenbahnbetrieb</i> der Haupt- abteilung BM-B
BS.....	British Standard
BU.....	Abteilung <i>Bereich U-Bahnbetrieb</i> der Hauptabtei- lung BM-B
BV-Betrieb.....	Betriebsvorschrift für Bedienstete der Wiener Li- nien GmbH & Co KG
BV-EAO.....	Betriebsvorschrift für Eisenbahnaufsichtsorgane der Wiener Linien GmbH & Co KG
BV-FD.....	Betriebsvorschrift für den Fahrdienst mit Straßen- bahnen und U-Bahnen der Wiener Linien GmbH & Co KG
BVG.....	Berliner Verkehrsbetriebe. Anstalt des öffentlichen Rechts
bzw.	beziehungsweise

d.s.....	das sind
EisbG	Eisenbahngesetz 1957
EUR.....	Euro
GmbH & Co KG	Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Compagnie Kommanditgesellschaft
ISO	Internationale Organisation für Normung
IT	Informationstechnik
KA.....	Kontrollamt
Kfl-Bef Bed.....	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr
KfIG.....	Kraftfahrliniengesetz
km.....	Kilometer
lt.	laut
M1.....	Hauptabteilung <i>Markt/Kunde</i> der Wiener Linien GmbH & Co KG
M13.....	Abteilung <i>Vertrieb und Beratung</i> der Hauptabteilung M1
M14.....	Abteilung <i>Sicherheit und Service</i> der Hauptabteilung M1
MA	Magistratsabteilung
Mio.....	Millionen
Nr.....	Nummer
ÖBB.....	Österreichische Bundesbahnen
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series
ÖNORM EN	Europäische Norm im Status einer Österreichischen Norm
ÖNORM ISO	Internationale Norm im Status einer Österreichischen Norm
PSA	persönliche Schutzausrüstung

R2	Hauptabteilung <i>Recht, IT und gemeinsame Dienste</i> der Wiener Linien GmbH & Co KG
R27	Stabsstelle Arbeitnehmerschutz der Hauptabtei- lung R2
rd.....	rund
s.	siehe
SMS.....	Sicherheitsmanagementsystem
StGB.....	Strafgesetzbuch
Strafgesetznovelle.....	Bundesgesetz, mit dem das StGB und die Strafpro- zessordnung 1975 geändert werden
StRH.....	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
u.dgl.....	und dergleichen
U-Bahn.....	Untergrundbahn
UFG 1967	Unfallfürsorgegesetz 1967
v.H.....	von Hundert
vgl.	vergleiche
Wiener Linien GmbH & Co KG	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
z.B.	zum Beispiel

LITERATURVERZEICHNIS

BVG, Sicherheitsbericht der Berliner Verkehrsbetriebe 2018; www.bvg.de

Wiener Linien GmbH & Co KG, Folder: Zahlen, Daten, Fakten - Betriebsangaben 2018 (03.2019); Druck: Grasl, Bad Vöslau

GLOSSAR

Beiwagen

Im Straßenbahnbetrieb wird ein antriebsloser Anhänger als Beiwagen bezeichnet.

Body-Cam

Am Körper getragene Videokamera.

Eisenbahnaufsichtsorgan

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

Hochflurbauweise

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

Niederflurbauweise

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

Platzkilometer

Produkt aus den in einem öffentlichen Verkehrsmittel angebotenen Fahrgastplätzen und dem von ihm zurückgelegten Weg im Linienverkehr, wobei die tatsächliche Auslastung der Fahrgastplätze unberücksichtigt bleibt.

Service Point

Stationsaufsicht.

SOZIUS-Dienst

Ein Dienst der Wiener Linien GmbH & Co KG zur Betreuung ihrer Bediensteten in schwierigen und extremen beruflichen Situationen durch betriebseigene Psychologinnen bzw. Psychologen oder psychologisch geschulte Hilfspersonen.

Totmann-Alarmschaltung eines Funkgerätes

Auslösen einer Notfallsequenz am Funkgerät, wenn sich die Nutzerin bzw. der Nutzer des Funkgerätes eine bestimmte Zeit nicht bewegt oder am Boden liegt.

Triebwagen

Triebwagen sind Bahnwagen mit eigenem Antrieb.

Wagennutzkilometer

Im Linienverkehr zurückgelegte Wegstrecken.

Wagenumsicht

Überprüfung des Fahrzeuges innen und außen in Endstellen, wobei bei Straßenbahnen jedenfalls der Sandvorrat zu kontrollieren und gegebenenfalls zu ergänzen ist.

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Schutzmaßnahmen gegen Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG einer stichprobenweisen Prüfung. Die Prüfung verfolgte das Ziel, den Schutz der Bediensteten gegen Übergriffe aufrechtzuerhalten bzw. zu verbessern.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen. Die Prüfung wurde von der Abteilung Bauwerke, Verkehr und Energie des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung erfolgte vom zweiten Quartal des Jahres 2019 bis zum ersten Quartal des Jahres 2020. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand im April 2019 statt. Die Schlussbesprechung wurde im Februar 2020 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2016 bis 2018, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Gespräche mit den Vertreterinnen bzw. Vertretern der geprüften Stelle und Erhebungen vor Ort. Die geforderten Unterlagen wurden sorgfältig und zeitgerecht vorgelegt, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

1.4 Prüfungsbefugnis

1.4.1 Die Prüfungsbefugnis für diese Prüfung ist in § 73c der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

1.4.2 Gemäß § 73b Abs. 2 der Wiener Stadtverfassung obliegt dem Stadtrechnungshof Wien *"auch die Prüfung der Gebarung von wirtschaftlichen Unternehmungen, an denen die Gemeinde allein oder gemeinsam mit anderen der Zuständigkeit des Stadtrechnungshofes Wien unterliegenden Rechtsträgern jedenfalls mit mindestens 50 v.H. des Stamm-, Grund- oder Eigenkapitals beteiligt ist oder die die Gemeinde allein oder gemeinsam mit anderen solchen Rechtsträgern betreibt. Der Stadtrechnungshof Wien überprüft weiters jene Unternehmungen, die die Gemeinde allein oder gemeinsam mit anderen der Zuständigkeit des Stadtrechnungshofes Wien unterliegenden Rechtsträgern durch finanzielle oder sonstige wirtschaftliche oder organisatorische Maßnahmen tatsächlich beherrscht. Die Zuständigkeit des Stadtrechnungshofes Wien erstreckt sich auch auf Unternehmungen jeder weiteren Stufe, bei denen diese Voraussetzungen vorliegen. Diese Prüfungsbefugnisse des Stadtrechnungshofes Wien sind durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen"* (z.B. durch eine entsprechende Bestimmung im Gesellschaftsvertrag).

1.4.3 Gemäß § 73c der Wiener Stadtverfassung obliegt dem Stadtrechnungshof Wien u.a. auch die Prüfung, *"ob bei den der Gebarungsprüfung unterliegenden Unternehmungen (§ 73b Abs. 2 der Wiener Stadtverfassung) sowie bei den von den Organen der Gemeinde verwalteten Einrichtungen und Anlagen, von denen eine Gefahr für die Sicherheit des Lebens oder der Gesundheit von Menschen ausgehen kann, ausreichende, angemessene und ordnungsgemäße Sicherheitsmaßnahmen getroffen wurden. Diese Prüfungsbefugnisse sind durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen."*

1.4.4 Die Wiener Linien GmbH & Co KG ist im alleinigen Eigentum der Stadt Wien, sodass § 73b Abs. 2 der Wiener Stadtverfassung zur Anwendung gelangt. Die diesbezügliche Einschau ergab, dass die Prüfungsbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien zwar in Bezug auf die Gebarungsprüfung gemäß § 73b Abs. 2, jedoch nicht in Bezug auf die Sicherheitskontrolle gemäß § 73c der Wiener Stadtverfassung sichergestellt worden war. Die Empfehlung, eine dahingehende Ergänzung in den Gesellschaftsvertrag aufzunehmen, erging bereits in den vorangegangenen Prüfungsberichten des Stadtrechnungshofes Wien (s. etwa "Wiener Linien GmbH & Co KG, Sicherheitstechnische Prüfung der Niederspannungsanlage, der Elektroinstallationen

sowie der Netzersatzanlage in der U-Bahn-Station Schottenring; Nachprüfung", StRH V - GU 230-1/15).

1.5 Vorberichte

1.5.1 Im Zusammenhang mit der vorliegenden Prüfung sind die folgenden Berichte des vormaligen Kontrollamtes der Stadt Wien anzuführen:

- Wiener Linien GmbH & Co KG, Prüfung der Aufsicht der Wiener Linien über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen in Autobussen, KA V - GU 230-4/12 und
- Wiener Linien GmbH & Co KG, Prüfung der Aufsicht der Wiener Linien über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen in Straßenbahnen und U-Bahnen, KA V - GU 230-1/13.

1.5.2 Diese Prüfungen behandelten auch Fragestellungen im Zusammenhang mit Schutzmaßnahmen gegen Übergriffe auf Bedienstete im öffentlichen Verkehr.

1.5.3 Der Rechnungshof Österreich befasste sich in den nachstehenden Berichten u.a. mit der Entwicklung von Übergriffen auf Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer und ihrer Erfassungssystematik:

- Wiener Linien GmbH & Co KG; Beschaffung von Autobussen und Internes Kontrollsystem, Reihe Wien 2016/3
- Wiener Linien GmbH & Co KG; Beschaffung von Autobussen und Internes Kontrollsystem - Follow-up-Überprüfung, Reihe Wien 2019/9

2. Eckdaten und Einleitung

2.1 Die Wiener Linien GmbH & Co KG betreibt den öffentlichen Verkehr mit Autobussen, Straßenbahnen und U-Bahnen. Während die Straßenbahnen und U-Bahnen ausschließlich im Eigenbetrieb geführt werden, wird ein Teil des städtischen Autobusverkehrs von Autobusunternehmen im Auftrag der Wiener Linien GmbH & Co KG erbracht. Die Eckdaten des öffentlichen Verkehrs aus dem Jahr 2018 sind in der Tabelle 1 zusammengestellt.

Tabelle 1: Kenngrößen des öffentlichen Verkehrs im Jahr 2018

Kenngrößen	Autobus	Straßenbahn	U-Bahn	Summe
Anzahl der Linien	129	28	5	162
Anzahl der Haltestellen bzw. Stationen	4.230	1.051	109	5.390
Fahrgäste in Mio.	197,3	305,5	463,1	965,9
Linienlänge in km	848,0	220,5	83,0	1.151,5
Wagennutzkilometer in Mio.	39,2	27,2	86,6	153,0
Platzkilometer in Mio.	3.252,8	4.250,5	13.226,5	20.729,8

Quelle: Folder "Zahlen, Daten, Fakten - Betriebsangaben 2018" der Wiener Linien GmbH & Co KG

2.2 Die Angaben über den Autobusverkehr aus der Tabelle 1 beinhalten sowohl den Eigenbetrieb als auch den Fremdbetrieb durch auftragnehmende Autobusunternehmen. Der städtische Nachtverkehr mit Autobussen (Nightline) wird von der Wiener Linien GmbH & Co KG durchgeführt und zählt somit zum Eigenbetrieb. Im Jahr 2018 wurden mit den betriebseigenen Autobussen der Wiener Linien GmbH & Co KG 21,9 Mio. Wagennutzkilometer und 1.978 Mio. Platzkilometer zurückgelegt. Der Rest der Verkehrsdienstleistungen mit Autobussen entfiel auf den Auftragsverkehr. Detaillierte Angaben über den Eigenbetrieb und den Fremdbetrieb des städtischen Autobusverkehrs sind im Bericht des Stadtrechnungshofes Wien "Wiener Linien GmbH & Co KG, Leistungsvorgaben an die Busverkehrsdienste", StRH V - 9/16 enthalten.

2.3 Der Fuhrpark von insgesamt 447 Autobussen der Wiener Linien GmbH & Co KG setzte sich im Jahr 2018 aus 267 viertürigen Gelenkbussen, 166 dreitürigen Normalbussen, zwölf Batteriebusen und zwei autonomen Autobussen mit Batteriebetrieb zusammen. Im Straßenbahnbetrieb standen im Jahr 2018 insgesamt 485 Triebwagen zur Verfügung, davon waren 334 Gelenktriebwagen in Niederflurbauweise. Der Rest bestand aus 151 Gelenktriebwagen samt 145 Beiwagen, jeweils in Hochflurbauweise. Zum Fuhrpark im U-Bahnbetrieb gehörten 768 Triebwagen verschiedener Typen und 124 Beiwagen vom Typ "v". Die Triebwagen waren 376 Wagen vom Typ "Silberpfeil" verschiedener Generationen, 248 Wagen vom Typ "V" und 144 Wagen vom Typ "T". Die Angaben über die Anzahl der Fahrzeuge stammen aus dem Folder "Zahlen, Daten, Fakten - Betriebsangaben 2018" der Wiener Linien GmbH & Co KG.

2.4 Die Wiener Linien GmbH & Co KG verfügte im Jahr 2018 insgesamt über 8.560 Bedienstete, wovon 3.089 im Fahrbetrieb mit Autobussen, Straßenbahnen und U-Bahnen tätig waren. Die Zahlenangaben stammen wiederum aus dem Folder "Zahlen, Daten, Fakten - Betriebsangaben 2018" der Wiener Linien GmbH & Co KG. Neben dem Fahrpersonal gab es noch andere Bedienstetengruppen im Linienverkehr, die im regelmäßigen Kontakt zu den Fahrgästen standen (s. Tabelle 2). Dazu gehörten die Kontrollorgane für die Überprüfung der ordnungsgemäßen Tarifentrichtung, Sicherheitsdienstmitarbeitende und Servicedienstmitarbeitende. Letztere wurden früher als Stationswartinnen bzw. Stationswarte bezeichnet. Zu deren Aufgabe zählt u.a. die Information der Fahrgäste vor Ort und die Überwachung des Geschehens auf den Bahnsteigen und auf den Fahrtreppen der U-Bahn-Stationen.

Tabelle 2: Gruppen von Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG im Linienverkehr mit regelmäßigem Kontakt zu den Fahrgästen (Stand 17. Mai 2019)

Bedienstetengruppe	Anzahl
Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer	1.295
Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer	1.253
U-Bahn-Fahrerinnen bzw. U-Bahn-Fahrer	482
Servicedienstmitarbeitende	244
Kontrollorgane	173
Sicherheitsdienstmitarbeitende	84

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

2.5 Die Kontrollorgane der Wiener Linien GmbH & Co KG deckten bei der Fahrausweisprüfung Tarifvergehen auf. Deren Anzahl ist in der Tabelle 3 wiedergegeben.

Tabelle 3: aufgedeckte Tarifvergehen im gesamten Netz der Wiener Linien GmbH & Co KG

Tarifvergehen	2016	2017	2018	Summe
Anzahl	112.081	119.189	102.089	333.359

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

2.6 Während sich die große Mehrheit von Fahrgästen an die Regeln im öffentlichen Verkehr hielt, verübte eine kleine Minderheit von Fahrgästen Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG. Zu Übergriffen kam es auch durch andere Teilnehmende am Straßenverkehr und durch Passantinnen bzw. Passanten.

2.7 Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG ereignen sich meist an folgenden Örtlichkeiten:

- in Stationen und Haltestellen,
- am Fahrerinnenplatz bzw. Fahrerplatz,
- im Fahrzeuginneren,
- bei der Wagenumsicht,
- im Straßenverkehr und
- am Weg von und in die Arbeit.

2.8 Zu den Übergriffen zählen u.a. folgende Arten:

- Beleidigungen, Beschimpfungen und Verhöhnungen,
- gefährliche Drohungen,
- Anspucken,
- tätliche Angriffe ohne Körperverletzung und
- tätliche Angriffe mit Körperverletzung.

2.9 Die Übergriffe führten in vielen Fällen zu Betriebsstörungen, Verletzungen und Krankenständen von Bediensteten. Bauliche Vorkehrungen und betriebliche Schutzmaßnahmen können dazu beitragen, Übergriffen auf Bedienstete vorzubeugen oder deren Folgen zu mildern. Dazu gehören:

- geschlossene Kabinen bzw. Kabinen mit vorgezogenen sogenannten Hinterohrscheiben für Fahrerinnen bzw. Fahrer,
- eine möglichst flächendeckende Videoüberwachung in Fahrzeugen und Stationen
- durchdachte Dienstvorschriften für Bedienstete,
- laufend evaluierte Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente,
- Arbeiten im Team bei konfliktträchtigen Tätigkeiten,
- eine geeignete Auswahl persönlicher Schutzausrüstungen für Bedienstete mit häufigem Kontakt zu Fahrgästen,

- die jederzeit mögliche Kontaktaufnahme der Bediensteten zu Leitstellen bzw. zur Betriebsinspektion,
- die betriebseigene Funkstreife,
- die Betreuung von Bediensteten nach Übergriffen durch den SOZIUS-Dienst,
- eine Sicherheitskooperation an Verkehrsknoten mit den ÖBB und
- eine intensive Zusammenarbeit mit der Polizei und der Rettung.

2.10 Die im vorliegenden Bericht angeführten Schutzmaßnahmen gegen Übergriffe sind aus sicherheitstechnischen Überlegungen nicht vollständig. Die Darstellung beschränkt sich auf öffentlich bekannte bzw. offensichtliche Maßnahmen.

3. Sicherheitszertifikate

3.1 Die Wiener Linien GmbH & Co KG legte dem Stadtrechnungshof Wien ein Zertifikat einer akkreditierten Zertifizierungsstelle vom 4. November 2019 vor. Das Zertifikat bestätigte die Anwendung und Weiterentwicklung eines wirksamen Arbeits- und Gesundheitsschutz-Managementsystems für die Personenbeförderung mit Autobussen, Straßenbahnen und U-Bahnen entsprechend den Forderungen der Norm BS OHSAS 18001:2007. Die Erstaussstellung des Zertifikates war am 8. März 2007 erfolgt. Die Norm BS OHSAS 18001 - *Occupational health and safety management systems - Requirements* (Ausgabedatum: Juli 2007) gilt als Nachweis eines umfassenden und kompetenten Systems, um Arbeitsunfälle und unsichere Situationen für Bedienstete zu vermeiden. Das Zertifikat war bis zum 9. Dezember 2019 und somit während des gesamten Betrachtungszeitraumes gültig. Da das Zertifikat aber im Prüfungszeitraum ablief, legte die Wiener Linien GmbH & Co KG ein aktuelles Zertifikat vor. Dieses bestätigte die Anwendung und Weiterentwicklung eines wirksamen Arbeits-, Gesundheits- und Sicherheitsmanagementsystems entsprechend den Forderungen der ISO 45001:2018. Das Zertifikat galt für die Personenbeförderung in allen Betriebszweigen der Wiener Linien GmbH & Co KG. Die Erstaussstellung erfolgte am 4. November 2019. Die Gültigkeit war bis 9. Dezember 2022 angegeben. Die Gültigkeit des Zertifikates kann durch jährliche Überwachungsaudits und dreijährliche Verlängerungsaudits aufrechterhalten werden. Die ISO 45001:2018 wurde als ÖNORM ISO 45001 - *Managementsysteme für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit - Anforderungen*

derungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 45001:2018) (Ausgabedatum: 15. Mai 2019) in das nationale Normenwerk Österreichs übernommen.

3.2 Die Wiener Linien GmbH & Co KG verfügte darüber hinaus über ein Zertifikat, in dem die Anwendung und Weiterentwicklung eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems entsprechend den Forderungen der ÖNORM EN 13816:2002 bestätigt wird. Die ÖNORM EN 13816 - *Transport - Logistik und Dienstleistungen - Öffentlicher Personenverkehr; Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität* (Ausgabedatum: 1. August 2002) enthält zur Messung der Dienstleistungsqualität das Kriterium Sicherheit. Bei diesem Kriterium wird u.a. auf die Gestaltung der Verbrechensvorbeugung, die Beleuchtung, die sichtbare Überwachung, die Anwesenheit von Personal und Polizei, die Unfallvermeidung und das Notfallmanagement eingegangen. Das Zertifikat wurde von einer akkreditierten Zertifizierungsstelle am 4. November 2019 ausgestellt.

Die Erstaussstellung war am 17. Juni 2003 erfolgt. Die Gültigkeit war bis 9. Dezember 2022 angegeben. Die Gültigkeit des Zertifikates kann durch jährliche Überwachungsaudits und dreijährliche Verlängerungsaudits aufrechterhalten werden.

3.3 Die Anwendung und Weiterentwicklung eines wirksamen Sicherheitsmanagementsystems gemäß EisbG bei der Personenbeförderung der Wiener Linien GmbH & Co KG wurde durch ein Zertifikat einer akkreditierten Zertifizierungsstelle vom 4. November 2019 bestätigt. Die Erstaussstellung war am 5. Dezember 2008 erfolgt. Die Gültigkeit war bis 9. Dezember 2024 angegeben. Die Gültigkeit des Zertifikates kann durch jährliche Überwachungsaudits und in diesem Fall fünfjährige Verlängerungsaudits aufrechterhalten werden.

4. Rechtliche Grundlagen

4.1 Beförderungsbedingungen, Hausordnung und Tarifbestimmungen

4.1.1 Zum Zeitpunkt der Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien am 13. Jänner 2020 galten die Beförderungsbedingungen der Wiener Linien GmbH & Co KG mit dem Versionsstand "gültig ab 9. Jänner 2020". Beim Einsteigen in Autobusse

bzw. in Straßenbahnen oder beim Durchschreiten der Entwerter Sperren bei U-Bahn-Stationen schließen die Fahrgäste einen Beförderungsvertrag mit der Wiener Linien GmbH & Co KG ab. Mit dem Abschluss des Beförderungsvertrages gelten die Beförderungsbedingungen als vereinbart und angenommen. Die Fahrgäste haben den Anweisungen der Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG zu folgen. Den Fahrgästen ist jede Handlung untersagt, die einen reibungslosen Betriebsablauf verhindert und die die Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG bei der Ausübung ihrer Arbeit stören könnte.

4.1.2 Die Fahrgäste haben bei ausreichendem Fassungsvermögen der im Linienbetrieb eingesetzten Fahrzeuge Anspruch auf Beförderung, wenn sie alle Regeln einhalten. Dazu gehören neben den Beförderungsbedingungen, die Tarifbestimmungen des Verkehrsverbundes Ost-Region und die Hausordnung der Wiener Linien GmbH & Co KG.

4.1.3 Die Hausordnung gilt für alle Anlagen und Fahrzeuge der Wiener Linien GmbH & Co KG, die von Fahrgästen benützt werden können. Zum Zeitpunkt der Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien am 13. Jänner 2020 galt die Hausordnung der Wiener Linien GmbH & Co KG mit dem Versionsstand "gültig ab 1. September 2019". Während die Beförderungsbedingungen in den U-Bahn-Stationen erst hinter den Entwerter Sperren wirksam werden, gilt die Hausordnung auch schon davor. Die Hausordnung verbietet die Beschädigung und Beschmutzung von Fahrzeugen und Anlagen sowie das Fahren mit Fahrrädern, Skateboards, Scootern u.dgl. Verboten ist u.a. auch der übermäßige Konsum von Alkohol, das Lärmen, das Betteln und das Rauchen.

4.1.4 Bei Nichteinhaltung von Tarifbestimmungen kommen zusätzliche Beförderungsgebühren und Bearbeitungsgebühren zur Anwendung. Gebühren fallen auch an, wenn Noteinrichtungen absichtlich missbräuchlich verwendet werden. Für Fahrgäste, die die Sicherheit und Ordnung stören und den Anordnungen der Bediensteten nicht Folge leisten, ist der Ausschluss von der Benützung der Anlagen und der Fahrzeuge vorgesehen. Bei einer Verweigerung der sofortigen Bezahlung von Ge-

bühren haben sich Fahrgäste gegenüber den Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG auszuweisen, damit die Daten aufgenommen werden können. Gegebenenfalls kann auch die Polizei beigezogen werden.

4.1.5 Der Inhalt der Beförderungsbedingungen ist für die Fahrgäste zugänglich. Die Beförderungsbedingungen können beispielsweise über die Internetseiten der Wiener Linien GmbH & Co KG eingesehen und heruntergeladen werden. Außerdem werden die Beförderungsbedingungen den Fahrgästen in verkürzter Form als Auszug der wichtigsten Bestimmungen aus den Beförderungsbedingungen durch Aufkleber in den Autobussen und Straßenbahnen sowie durch übersichtliche Informationstafeln in den U-Bahn-Stationen nähergebracht. Davon konnte sich der Stadtrechnungshof Wien im Zuge von Erhebungen überzeugen.

4.2 Betriebsvorschriften für Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer

4.2.1 Bei der Ausübung des Fahrdienstes haben die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer die Dienstvorschrift für den Busbetrieb einzuhalten. Zum Zeitpunkt der Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien am 20. Dezember 2019 war für diese Dienstvorschrift die Ausgabe 2 mit Versionsstand vom Juni 2019 gültig.

4.2.2 Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer haben darauf zu achten, dass die Türe zum Fahrerinnenplatz bzw. zum Fahrerplatz immer geschlossen ist und sie in der Ausübung des Fahrdienstes von Fahrgästen nicht behindert werden. Sie haben während der Fahrt ihre volle Aufmerksamkeit dem von ihnen geführten Autobus und der Strecke zu widmen und sich durch nichts ablenken zu lassen.

4.2.3 In Endstellen ist immer unverzüglich eine Wagenumsicht durchzuführen. Außerdem haben die ablösenden Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer bei der Ablöse auf der Strecke bzw. in der Endstelle die Wagenumsicht - soweit möglich - sofort vorzunehmen.

4.2.4 Sicherheitsrelevante und den Linienverkehr störende Umstände sind unverzüglich der Betriebsinspektion per Betriebsfunk zu melden. Bei Verstößen von Personen

gegen gesetzliche Vorschriften, welche die Sicherheit und Ordnung des Linienverkehrs gefährden oder eine strafbare Handlung darstellen, ist die Betriebsinspektion per Betriebsfunk zu verständigen und die weitere Vorgehensweise zu erfragen. Bei Vorfällen, die den Betriebsablauf störten oder behinderten, ist darüber hinaus noch am selben Tag eine schriftliche Meldung in der Verkehrskanzlei zu legen.

4.2.5 Zur Erhöhung der Sicherheit für die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer in Ausnahmefällen wurde mit dem Dienstauftrag Nr. 503/14 vom 16. Oktober 2014 im Bereich Busbetrieb eine Bestimmung aus der Dienstvorschrift für den Busbetrieb abgeändert. Demnach kann die Wagenumsicht insbesondere dann entfallen, wenn es unzumutbar erscheint. Dies gilt aber nur, wenn kein begründeter Verdacht auf Beschädigung oder Mangel einer Sicherheitseinrichtung wie beispielsweise bei den Reifen vorliegt und auch nicht nach einer Ablöse.

4.3 Betriebsvorschriften für die Betriebsbediensteten in den Betriebszweigen Straßenbahn und U-Bahn

4.3.1 Die BV-Betrieb enthält die wesentlichen Bestimmungen für die Dienstausübung der Betriebsbediensteten in den Betriebszweigen Straßenbahn und U-Bahn. Zu den Betriebsbediensteten gehören Bedienstete, die in den Betriebsablauf eingreifen können, sowie die Bediensteten im Fahrbetrieb. Zum Zeitpunkt der Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien am 20. Dezember 2019 galt die Version vom 6. August 2019. Die BV-Betrieb sieht vor, dass Betriebsbedienstete während des Dienstes die vorgeschriebene persönliche Schutzausrüstung bei sich haben und erforderlichenfalls verwenden müssen.

4.3.2 Die BV-FD regelt den Fahrdienst mit Straßenbahnen und U-Bahnen. Zum Zeitpunkt der Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien am 20. Dezember 2019 galt die Version vom 16. Oktober 2019. Fahrerinnen bzw. Fahrer haben Fahrgäste, die gegen die Beförderungsbedingungen verstoßen, höflich aber bestimmt auf diese hinzuweisen. Wird eine etwaige Aufforderung zum Verlassen des Zuges oder der Betriebsanlagen nicht befolgt, hat die Fahrerin bzw. der Fahrer über die jeweilige Leitstelle Unterstützung anzufordern. Als Sprechverbindung zwischen Zug und der jeweiligen Leitstelle dient der Betriebsfunk. Von jeder Wahrnehmung einer Betriebs-

störung oder eines Unfalls ist die jeweilige Leitstelle zu verständigen und eine Meldung an die vorgesetzte Dienststelle zu legen. Die Meldung muss alle Angaben über das Ereignis beinhalten, die für die weitere Bearbeitung notwendig sind.

4.3.3 Muss aufgrund eines Ereignisses der Fahrerinnenplatz bzw. der Fahrerplatz von der U-Bahn-Fahrerin bzw. vom U-Bahn-Fahrer verlassen werden, ist gemäß den jeweils zutreffenden Zusatzbestimmungen zur BV-FD zuvor das Stellwerk zu verständigen. Nach jedem Verlassen des Fahrerinnenplatzes bzw. des Fahrerplatzes sind die Türen des Fahrerinnenplatzes bzw. des Fahrerplatzes zu versperren.

4.3.4 In Endstellen von Straßenbahnen ist gemäß den Zusatzbestimmungen zur BV-FD für den Betrieb der Straßenbahn der Wiener Linien GmbH & Co KG die Wagenumsicht durchzuführen, sowie der Sandvorrat zu kontrollieren und gegebenenfalls zu ergänzen. Zu diesem Zweck muss der Fahrerinnen- bzw. Fahrerplatz in abgesicherter Form verlassen werden.

4.3.5 Zur Erhöhung der Sicherheit für die Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer in Ausnahmefällen wurde mit dem Dienstauftrag Nr. 510/14 vom 10. Oktober 2014 im Bereich Straßenbahnbetrieb das vorgeschriebene Verhalten in Endstellen abgeändert. Demnach kann die Wagenumsicht insbesondere dann entfallen, wenn es unzumutbar erscheint. Dies gilt aber nur, wenn kein begründeter Verdacht auf Beschädigung oder Mangel einer Sicherheitseinrichtung wie beispielsweise beim Sandvorrat vorliegt und auch nicht nach einem Fahrerinnenwechsel bzw. Fahrerwechsel.

4.4 Betriebsvorschrift für Eisenbahnaufsichtsorgane

4.4.1 Die BV-EAO regelt die Aufgaben und Befugnisse von Eisenbahnaufsichtsorganen sowie deren Vorgehensweise bei ihrem Einschreiten. Aufgrund ihrer verhältnismäßig weitreichenden Überwachungsbefugnisse sind Eisenbahnaufsichtsorgane gemäß EisbG in Eid zu nehmen.

4.4.2 Die Eisenbahnaufsichtsorgane sind Teil der Betriebsaufsicht der Wiener Linien GmbH & Co KG in den Betriebszweigen Straßenbahn und U-Bahn. Die Eisenbahnaufsichtsorgane haben Anordnungen betreffend Sicherheit und Ordnung zu treffen und die Bahnbenützenden haben diesen Anordnungen Folge zu leisten. Die Anordnungen müssen sinnvoll und begründet sein. Fälle, in denen eine Anordnung notwendig werden könnte, sind beispielsweise unerlaubtes Überschreiten von Gleisen, Massenandrang auf Bahnsteigen und Bahnhofsvorplätzen, Vorfälle im Zugverkehr und Vandalismus.

4.4.3 Abmahnungen sind gemäß BV-EAO auszusprechen, wenn das Fehlverhalten der bzw. des Betroffenen verhältnismäßig geringfügig ist, die Folgen der Übertretung unbedeutend sind, und die bzw. der Betroffene einsichtig ist. Wenn das Fehlverhalten nicht mehr geringfügig ist, können die Betroffenen auch aus dem Fahrzeug bzw. aus der Station verwiesen werden.

4.4.4 Bei Personen, die im Verdacht stehen eine unerlaubte Handlung bzw. eine Gefahrensituation geschaffen zu haben, die einen Schaden hervorruft, haben die Eisenbahnaufsichtsorgane diese vorerst hierüber zu befragen und, sofern der Verdacht nicht entkräftet wird, deren Identität festzustellen. In schwerwiegenden Fällen können Eisenbahnaufsichtsorgane Personen festnehmen, wenn kein Organ des öffentlichen Sicherheitsdienstes unmittelbar einschreiten kann. Zu diesen Fällen gehören u.a. der Transport und das Hantieren mit leicht entzündbaren Stoffen sowie das Mitnehmen von gefährlichen Gegenständen wie beispielsweise von Beilen, Glasscheiben oder geladenen Schusswaffen.

4.4.5 Mit Stand vom 15. Mai 2019 verfügte die Wiener Linien GmbH & Co KG über insgesamt 273 Eisenbahnaufsichtsorgane. Diese sind über mehrere Abteilungen und Stabsstellen der Wiener Linien GmbH & Co KG verteilt, die verschiedene operative und koordinierende Aufgaben im Schienenverkehr wahrnehmen. 119 der 273 Eisenbahnaufsichtsorgane gehörten der Abteilung M14 - *Sicherheit und Service* an, wovon ein großer Teil als Sicherheitsdienstmitarbeitende und ein kleinerer Teil als Kontrollorgane tätig waren. Die Kontrollorgane konzentrieren sich auf die Fahrausweiskon-

trolle und die Einbringung der Mehrgebühren bei Missachtung der Tarifbestimmungen. Die Sicherheitsdienstmitarbeitenden dienen der präventiven Gefahrenabwehr durch Bestreifung und Präsenz im U-Bahn-Netz und auf den Verkehrsknotenpunkten. Ihr Ziel ist die Sicherstellung der Einhaltung der Hausordnung, der Beförderungsbedingungen und des Eisenbahnrechts durch die Fahrgäste.

4.4.6 Ein großer Teil der Eisenbahnaufsichtsorgane der Wiener Linien GmbH & Co KG, nämlich 153 von insgesamt 273, waren Organisationseinheiten der Hauptabteilung BM-B - *Betriebsmanagement betrieblicher Bereich* zugeordnet. Innerhalb dieser Hauptabteilung stellen die Abteilung BN - *Betriebliches Netzmanagement*, die Stabsstelle Bk - *Betriebsleiterbüro und SMS* und die Abteilung BU - *Bereich U-Bahnbetrieb* die meisten Eisenbahnaufsichtsorgane. Diese werden herangezogen, um eine geordnete Betriebsaufsicht im Schienenverkehr beispielsweise im Fall von Störungen zu erreichen. Die Servicedienstmitarbeitenden gehören der Abteilung BU an. Sie sind keine Eisenbahnaufsichtsorgane.

4.4.7 Da der Kraftfahrlinienverkehr nicht dem EisbG unterliegt, kommen bei Fahr- ausweisprüfungen im Betriebszweig Autobus die Befugnisse der Eisenbahnaufsichtsorgane nicht zum Tragen. Die Kontrollorgane haben sich bei ihrer Tätigkeit im Betriebszweig Autobus nach dem Kraftfahrliniengesetz und nach der dazugehörenden Verordnung Kfl-Bef Bed zu richten. Fahrgäste, die ohne gültige Fahrkarte im Linienbus angetroffen werden, haben gemäß Kfl-Bef Bed ihre Identität nachzuweisen, sofern sie die Zahlung des normalen Beförderungspreises samt Mehrgebühr verweigern.

4.5 Strafrecht

4.5.1 Bei den Übergriffen auf die Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG durch Fahrgäste, durch Personen, die sich in den Verkehrsbauten aufhalten, oder durch andere Teilnehmende am Straßenverkehr kann es sich um strafbare Handlungen gemäß StGB handeln. Die strafbaren Handlungen können gegen Leib und Leben, gegen die Freiheit oder gegen die Ehre der Bediensteten gerichtet sein. Konkret geht es bei den strafbaren Handlungen gegen die Bediensteten um Körperverlet-

zungen unterschiedlichen Grades, um Nötigungen, um gefährliche Drohungen, wodurch die Bediensteten in Furcht und Unruhe versetzt sind, oder um Beleidigungen in der Öffentlichkeit bzw. vor mehreren Personen.

4.5.2 Durch die Strafgesetznovelle 2017 sind die Strafen für Körperverletzungen an bestimmten Bedienstetengruppen im öffentlichen Verkehr gegenüber anderen Opfern seit dem 1. September 2017 verschärft. Zu den bestimmten Gruppen gehören die Bediensteten, die mit der Kontrolle der Einhaltung der Beförderungsbedingungen oder mit dem Führen öffentlicher Verkehrsmittel beschäftigt sind. Außerdem ist seit der Strafgesetznovelle 2017 der "tätliche Angriff auf mit bestimmten Aufgaben betraute Bedienstete einer dem öffentlichen Verkehr dienenden Anstalt" als eigene strafbare Handlung gegen Leib und Leben im StGB geführt. Als Strafe ist dafür eine Freiheitsstrafe von bis zu sechs Monaten oder eine Geldstrafe von bis zu 360 Tagesstrafen vorgesehen.

5. Datenerfassung von Übergriffen auf die Bediensteten

5.1 Die Wiener Linien GmbH & Co KG erfasste sicherheitskritische Vorfälle wie beispielsweise Übergriffe auf ihre Bediensteten im Rahmen der integrierten Betriebsdatenerfassung und mit dem Journal der Betriebsleitstelle.

5.2 Der Rechnungshof Österreich bemängelte in seinem Bericht "Wiener Linien GmbH & Co KG; Beschaffung von Autobussen und Internes Kontrollsystem", Reihe Wien 2016/3 (s. Punkt 1.5.3), dass die Auswertungen der erfassten sicherheitskritischen Vorfälle unzuverlässig waren, weil die Beschreibung und die Erfassungssystematik sicherheitskritischer Vorfälle unklar spezifiziert waren. Er empfahl daher die Schaffung einer geeigneten Datenplattform zur systematischen Erfassung sicherheitskritischer Vorfälle. Dabei wäre auf eine einheitliche Erfassungssystematik und Beschlagwortung zu achten, um eine vollständige und aussagekräftige Datenanalyse zu gewährleisten.

5.3 In seinem Bericht "Wiener Linien GmbH & Co KG; Beschaffung von Autobussen und Internes Kontrollsystem - Follow-up-Überprüfung", Reihe Wien 2019/9 (s.

Punkt 1.5.3) empfahl der Rechnungshof Österreich, die Aktivitäten zur Schaffung einer einheitlichen Datenplattform zur systematischen Erfassung sicherheitskritischer Vorfälle auf der Ebene des "Betrieblichen Netzmanagements" fortzuführen und den aktuellen Planungen entsprechend zu finalisieren.

5.4 Durch die noch nicht umgesetzte einheitliche Datenplattform zur systematischen Erfassung sicherheitskritischer Vorfälle war die Erstellung einer Zusammenstellung aller Übergriffe auf Bedienstete sowohl für die Wiener Linien GmbH & Co KG als auch für den Stadtrechnungshof Wien verhältnismäßig aufwändig. Unfallmeldungen, Betriebsberichte aus der integrierten Betriebsdatenerfassung und Berichte über Störungen, die durch Übergriffe ausgelöst wurden, waren nicht zur Gänze in der dem Stadtrechnungshof Wien übergebenen Gesamtaufstellung der Übergriffe enthalten. Dadurch ergaben sich weitere Bearbeitungsschritte für die erforderlichen Ergänzungen zum Erhalt einer vollständigen Gesamtaufstellung aus den bereitgestellten bzw. verfügbaren Daten. Durch die vorgenommenen Ergänzungen änderte sich die Gesamtzahl der ursprünglich bekannt gegebenen Übergriffe aber nur relativ gering.

5.5 Beispielsweise war für den Übergriff auf ein Kontrollorgan vom 6. April 2016 um 14.10 Uhr eine Ergänzung der Gesamtaufstellung notwendig. In der ersten Gesamtaufstellung der Abteilung M14 - *Sicherheit und Service* war der Vorfall nicht enthalten, obwohl das Kontrollorgan im Zuge einer Fahrausweisprüfung von einer flüchtenden Person gestoßen und dabei auf der Ferse verletzt wurde. Der Vorfall war nicht wie sonst üblich als "Insultierung eines Mitarbeiters", sondern als "Unfall im Dienst" erfasst worden. In der Aufstellung der Stabsstelle R27 - *Arbeitnehmerschutz* über Unfallmeldungen zufolge von Übergriffen war der Übergriff aber als solcher enthalten.

5.6 Wie es zuvor der Rechnungshof Österreich schon in seinen Berichten (s. Punkt 1.5.3) getan hat, empfahl der Stadtrechnungshof Wien der Wiener Linien GmbH & Co KG, 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.

6. Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Autobus

6.1 Die Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG im Betriebszweig Autobus in den Jahren 2016, 2017 und 2018 wurden nach verschiedenen Parametern ausgewertet. Vorfälle im Fremdbetrieb sind mit eingerechnet, sofern die Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG beispielsweise Kontrollorgane für die Fahrausweisprüfung Übergriffen ausgesetzt waren. Ein Vorfall, bei dem mehrere Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG einen Übergriff erlitten, wird in allen folgenden Tabellen über Übergriffe nicht nur einfach, sondern entsprechend der Anzahl der beim Vorfall betroffenen Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG mehrfach gezählt.

6.2 Die Ergebnisse für die Auswertung nach der Uhrzeit sind in der Tabelle 4 dargestellt.

Tabelle 4: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG im Betriebszweig Autobus, geordnet nach der Uhrzeit

Jahr	Uhrzeit																				Summe				
	0.00 - 0.59	1.00 - 1.59	2.00 - 2.59	3.00 - 3.59	4.00 - 4.59	5.00 - 5.59	6.00 - 6.59	7.00 - 7.59	8.00 - 8.59	9.00 - 9.59	10.00 - 10.59	11.00 - 11.59	12.00 - 12.59	13.00 - 13.59	14.00 - 14.59	15.00 - 15.59	16.00 - 16.59	17.00 - 17.59	18.00 - 18.59	19.00 - 19.59		20.00 - 20.59	21.00 - 21.59	22.00 - 22.59	23.00 - 23.59
2016	1	3	2	1	-	-	-	1	-	2	-	2	-	1	2	5	3	2	1	2	2	2	1	-	33
2017	2	1	1	1	-	-	-	-	-	2	1	2	2	1	3	3	2	4	1	-	2	4	-	1	33
2018	2	1	1	2	1	1	-	3	1	2	2	-	4	3	4	1	2	2	7	2	-	4	1	1	47
Summe	5	5	4	4	1	1	-	4	1	6	3	4	6	5	9	9	7	8	9	4	4	10	2	2	113

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

6.3 In den Jahren 2016 bis 2018 kam es insgesamt zu 113 Übergriffen bei insgesamt 112 Vorfällen. Im Jahr 2018 traten 47 Übergriffe auf. Das waren deutlich mehr als in den beiden Jahren zuvor mit jeweils 33 Übergriffen. Am Vormittag traten vergleichsweise weniger Übergriffe auf als am Nachmittag.

6.4 Im Verkehr mit den Autobussen der Nightline wurden in den Jahren 2016 bis 2018 insgesamt 16 Übergriffe registriert. Die konkreten Vorfälle ereigneten sich zwischen 00.44 Uhr und 05.15 Uhr. Die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer erlitten dabei zwölf Mal Übergriffe, die Kontrollorgane und die Sicherheitsdienstmitarbeitenden je zwei Mal. Hinzuweisen war, dass von den fünf in der Tabelle 4 aus den Jahren 2016 bis 2018 angeführten Übergriffen in der Zeit von 00.00 bis 00.59 Uhr nur eine Autobuslinie der Nightline betroffen war. Die restlichen vier Vorfälle ereigneten sich auf den Autobuslinien 66A, 39A, 24A und 13A.

6.5 Der größte Teil der Übergriffe im Betriebszweig Autobus richtete sich gegen die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer (s. Tabelle 5).

Tabelle 5: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG im Betriebszweig Autobus, geordnet nach Bedienstetengruppen

Bedienstetengruppe	2016	2017	2018	Summe
Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer	27	27	42	96
Kontrollorgane	6	6	3	15
Sicherheitsdienstmitarbeitende	0	0	2	2
Summe	33	33	47	113

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

6.6 Die Bedienstetengruppe in der Tabelle 5 sowie in allen folgenden Tabellen ist auf die momentan ausgeübte Tätigkeit bezogen. Die Wiener Linien GmbH & Co KG setzt Fahrerinnen bzw. Fahrer, die aus gesundheitlichen Gründen vorübergehend für den Fahrdienst nicht geeignet sind, u.a. zur Fahrausweisprüfung ein, sofern sie die dafür notwendigen Voraussetzungen erfüllen. Dadurch kann es sein, dass beispielsweise eine sonst als Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer verwendete Person, in der Statistik über Übergriffe tätigkeitsbezogen als Kontrollorgan geführt ist.

6.7 Die Übergriffe gingen hauptsächlich von den Fahrgästen aus (s. Tabelle 6).

Tabelle 6: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Autobus, geordnet nach der Art der Täterinnen bzw. Täter

Art der Täterinnen bzw. Täter	2016	2017	2018	Summe
Fahrgäste	23	28	36	87
Sonstige	10	5	11	26
Summe	33	33	47	113

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

6.8 Unter "Sonstige" in der Tabelle 6 sind meist Passantinnen bzw. Passanten oder andere Teilnehmende am Straßenverkehr zu verstehen. Passantinnen bzw. Passanten griffen die Autofahrerinnen bzw. Autofahrer beispielsweise in Endstellen außerhalb der Autobusse oder am Weg von oder zur Arbeit an. Vorkommnisse im Straßenverkehr wie beispielsweise Auffassungsunterschiede über das richtige Verhalten im Straßenverkehr führten ebenfalls zu Übergriffen.

7. Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Straßenbahn

7.1 Die Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG im Betriebszweig Straßenbahn in den Jahren 2016, 2017 und 2018 wurden nach verschiedenen Parametern ausgewertet. Die Ergebnisse für die Auswertung nach der Uhrzeit sind in der Tabelle 7 dargestellt.

Tabelle 7: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Straßenbahn, geordnet nach der Uhrzeit

Jahr	Uhrzeit																				Summe				
	0.00 - 0.59	1.00 - 1.59	2.00 - 2.59	3.00 - 3.59	4.00 - 4.59	5.00 - 5.59	6.00 - 6.59	7.00 - 7.59	8.00 - 8.59	9.00 - 9.59	10.00 - 10.59	11.00 - 11.59	12.00 - 12.59	13.00 - 13.59	14.00 - 14.59	15.00 - 15.59	16.00 - 16.59	17.00 - 17.59	18.00 - 18.59	19.00 - 19.59		20.00 - 20.59	21.00 - 21.59	22.00 - 22.59	23.00 - 23.59
2016	2	-	-	1	-	1	-	1	-	4	6	2	4	1	1	4	1	2	2	3	-	-	1	1	37
2017	-	1	-	-	-	1	2	1	1	-	-	2	2	3	1	1	4	-	2	3	3	1	3	4	35
2018	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	2	-	-	1	1	-	1	3	4	-	4	-	1	20
Summe	2	1	-	1	-	3	3	2	2	4	6	6	6	4	3	6	5	3	7	10	3	5	4	6	92

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

7.2 Im Betriebszweig Straßenbahn kam es in den Jahren 2016 bis 2018 zu insgesamt 92 Übergriffen auf Bedienstete bei insgesamt 88 verschiedenen Vorfällen. Obwohl es bei der Straßenbahn keinen durchgehenden Nachtbetrieb gibt, ereigneten sich trotzdem um 01.00 Uhr und um 03.35 Uhr Übergriffe. Der Vorfall um 01.00 Uhr betraf einen Straßenbahnfahrer, der am 19. Juni 2017 von einer unbekannt Person nach verrichteter Arbeit am Heimweg tätlich angegriffen wurde, weil er ihm als Nichtraucher keine Zigarette geben konnte. Die Einschau in den für den Vorfall um 03.35 Uhr angelegten Störungsbericht ergab, dass es sich um einen tätlichen Angriff auf einen Mitarbeiter handelte, der in der Nacht mit Gleisbauarbeiten im Straßennetz beschäftigt war. Er wurde am 21. Juli 2017 ohne ersichtlichen Grund mit einer Glasflasche tätlich angegriffen. Der Mitarbeiter wurde von der Rettung erstversorgt. Die Polizei konnte den Täter fassen.

7.3 Im Betriebszweig Straßenbahn waren hauptsächlich Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer, aber auch Kontrollorgane von Übergriffen betroffen (s. Tabelle 8).

Tabelle 8: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Straßenbahn, geordnet nach Bedienstetengruppen

Bedienstetengruppe	2016	2017	2018	Summe
Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer	23	29	18	70
Kontrollorgane	12	4	2	18
Sonstige	2	2	0	4
Summe	37	35	20	92

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

7.4 Unter "Sonstige" in Tabelle 8 fallen zwei Mitarbeitende des Verschubs, ein Revisor für betriebsinterne Kontrolltätigkeiten und - wie im Punkt 7.2 erwähnt - ein Gleisbauarbeiter.

7.5 Da Straßenbahnen im öffentlichen Straßenraum unterwegs sind, kommen - wie schon für den Betriebszweig Autobus (s. Punkt 6.8) dargestellt - nicht nur die Fahrgäste als Täterinnen bzw. Täter in Frage. In der Tabelle 9 sind unter "Sonstige" wieder

rum Passantinnen bzw. Passanten und andere Teilnehmende am Straßenverkehr gemeint.

Tabelle 9: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig Straßenbahn, geordnet nach der Art der Täterinnen bzw. Täter

Art der Täterinnen bzw. Täter	2016	2017	2018	Summe
Fahrgäste	31	24	16	71
Sonstige	6	11	4	21
Summe	37	35	20	92

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

8. Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig U-Bahn

8.1 Die Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG im Betriebszweig U-Bahn wurden vom Stadtrechnungshof Wien für die Jahre 2016, 2017 und 2018 nach den Parametern Uhrzeit, Bedienstetengruppe und Art der Täterinnen bzw. Täter ausgewertet. Die Ergebnisse sind in den Tabellen 10, 11 und 12 dargestellt.

Tabelle 10: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig U-Bahn, geordnet nach der Uhrzeit

Jahr	Uhrzeit																				Summe				
	0.00 - 0.59	1.00 - 1.59	2.00 - 2.59	3.00 - 3.59	4.00 - 4.59	5.00 - 5.59	6.00 - 6.59	7.00 - 7.59	8.00 - 8.59	9.00 - 9.59	10.00 - 10.59	11.00 - 11.59	12.00 - 12.59	13.00 - 13.59	14.00 - 14.59	15.00 - 15.59	16.00 - 16.59	17.00 - 17.59	18.00 - 18.59	19.00 - 19.59		20.00 - 20.59	21.00 - 21.59	22.00 - 22.59	23.00 - 23.59
2016	3	2	-	-	1	-	2	2	1	2	2	5	4	4	4	8	9	6	5	3	4	4	1	1	73
2017	5	-	-	1	1	-	3	-	2	1	-	3	1	3	2	3	4	1	4	2	2	-	3	-	41
2018	5	3	3	-	-	1	1	1	3	4	4	4	3	3	7	2	4	2	3	3	5	7	3	2	73
Summe	13	5	3	1	2	1	6	3	6	7	6	12	8	10	13	13	17	9	12	8	11	11	7	3	187

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

8.2 Die Tabelle 10 zeigt, dass die meisten Übergriffe pro Stunde, summiert über die Jahre 2016, 2017 und 2018, am Nachmittag zwischen 16.00 und 16.59 Uhr auftraten. Zu dieser Zeit herrscht ein hohes Fahrgastaufkommen. Insgesamt kam es in den Jahren 2016 bis 2018 zu 187 Übergriffen auf Bedienstete bei insgesamt 180 verschiedenen Vorfällen.

8.3 Die Auswertung der Übergriffe nach der Bedienstetengruppe weicht im Betriebszweig U-Bahn von den Ergebnissen für die anderen Betriebszweige ab. Bei den Straßenbahnen und Autobussen waren die Fahrerinnen bzw. die Fahrer die Bedienstetengruppe, die von Übergriffen am stärksten betroffen war. Im Betriebszweig U-Bahn sind es die Kontrollorgane (s. Tabelle 11).

Tabelle 11: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig U-Bahn, geordnet nach Bedienstetengruppen

Bedienstetengruppe	2016	2017	2018	Summe
Kontrollorgane	35	17	29	81
Servicedienstmitarbeitende	30	16	10	56
Sicherheitsdienstmitarbeitende	-	2	23	25
U-Bahn-Fahrerinnen bzw. U-Bahn-Fahrer	8	6	10	24
Sonstige	0	0	1	1
Summe	73	41	73	187

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

8.4 Unter "Sonstige" wird eine Filialmitarbeiterin des Referates *Info- und Ticketstellen* der Abteilung M13 - *Vertrieb und Beratung* geführt. Ein unbekannter Mann schlug ihr am 24. Jänner 2018 um 19.00 Uhr am Arbeitsweg beim Einsteigen in die U-Bahn in der Station Spittelau der U-Bahnlinie U6 auf den Rücken und verletzte sie.

8.5 Warum U-Bahn-Fahrerinnen bzw. U-Bahn-Fahrer weniger Übergriffe aufweisen als die Fahrerinnen bzw. Fahrer der anderen Betriebszweige, hat verschiedene Gründe. Den Fahrerinnen bzw. Fahrern stehen einerseits geschlossene Kabinen zur Verfügung, die sie in allen Fahrzeugen vor aggressiven Fahrgästen aus dem Fahrgastraum schützen. Andererseits können für U-Bahn-Fahrerinnen bzw. U-Bahn-Fahrer keine Konflikte mit anderen Straßenverkehrsteilnehmenden entstehen, da die U-Bahnen in einem geschlossenen Eisenbahnsystem verkehren.

8.6 Die Sicherheitsdienstmitarbeitenden nahmen am 17. August 2017 ihren Dienst auf. Für diese Bedienstetengruppe ist daher die in der Tabelle 11 angegebene Anzahl der Übergriffe erst für das Jahr 2018 direkt mit den anderen Bedienstetengruppen vergleichbar.

8.7 Die Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG wurden fast zur Gänze von Fahrgästen verübt. Den Fahrgästen sind in der Tabelle 12 auch Personen zugerechnet, die sich in U-Bahn-Anlagen aufhielten, aber noch nicht die Entwerter Sperren durchschritten hatten. Unter "Sonstige" in Tabelle 12 sind u.a. Täterinnen bzw. Täter gemeint, die Bedienstete des Betriebszweiges U-Bahn am Arbeitsweg attackierten.

Tabelle 12: Übergriffe auf Bedienstete im Betriebszweig U-Bahn, geordnet nach der Art der Täterinnen bzw. Täter

Art der Täterinnen bzw. Täter	2016	2017	2018	Summe
Fahrgäste	71	39	73	183
Sonstige	2	2	0	4
Summe	73	41	73	187

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

9. Gesamtbetrachtung der Übergriffe über alle Betriebszweige

9.1 Die Ergebnisse zu den Übergriffen auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG aus den einzelnen Betriebszweigen (s. Punkte 6, 7 und 8) wurden in den Tabellen 13, 14 und 15 zusammengefasst. Die meisten Übergriffe pro Stunde traten in den Nachmittagsstunden auf (s. Tabelle 13).

Tabelle 13: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG, geordnet nach der Uhrzeit

Jahr	Uhrzeit																					Summe			
	0.00 - 0.59	1.00 - 1.59	2.00 - 2.59	3.00 - 3.59	4.00 - 4.59	5.00 - 5.59	6.00 - 6.59	7.00 - 7.59	8.00 - 8.59	9.00 - 9.59	10.00 - 10.59	11.00 - 11.59	12.00 - 12.59	13.00 - 13.59	14.00 - 14.59	15.00 - 15.59	16.00 - 16.59	17.00 - 17.59	18.00 - 18.59	19.00 - 19.59	20.00 - 20.59		21.00 - 21.59	22.00 - 22.59	23.00 - 23.59
2016	6	5	2	2	1	1	2	4	1	8	8	9	8	6	7	17	13	10	8	8	6	6	3	2	143
2017	7	2	1	2	1	1	5	1	3	3	1	7	5	7	6	7	10	5	7	5	7	5	6	5	109
2018	7	4	4	2	1	3	2	4	5	6	6	6	7	6	12	4	6	5	13	9	5	15	4	4	140
Summe	20	11	7	6	3	5	9	9	9	17	15	22	20	19	25	28	29	20	28	22	18	26	13	11	392

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

9.2 Im Betriebszweig Straßenbahn kam es im Jahr 2018 zu einem deutlichen Rückgang der Übergriffe gegenüber den Jahren 2016 und 2017. Dadurch waren im Be-

etriebszweig Straßenbahn schließlich weniger Übergriffe in Summe für die Jahre 2016, 2017 und 2018 zu verzeichnen als im Betriebszweig Autobus (s. Tabelle 14).

Tabelle 14: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG, geordnet nach Betriebszweigen

Betriebszweig	2016	2017	2018	Summe
Autobus	33	33	47	113
Straßenbahn	37	35	20	92
U-Bahn	73	41	73	187
Summe	143	109	140	392

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

9.3 Die meisten Übergriffe gab es im Betriebszweig U-Bahn (s. Tabelle 14). Dieser Betriebszweig hat deutlich mehr Fahrgäste als die anderen Betriebszweige (s. Tabelle 1).

9.4 Von den Bedienstetengruppen hatten die Kontrollorgane die meisten Übergriffe in Summe für die Jahre 2016, 2017 und 2018 zu erleiden (s. Tabelle 15).

Tabelle 15: Anzahl der Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG, geordnet nach Bedienstetengruppen

Bedienstetengruppe	2016	2017	2018	Summe
Kontrollorgane	53	27	34	114
Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer	27	27	42	96
Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer	23	29	18	70
Servicedienstmitarbeitende	30	16	10	56
Sicherheitsdienstmitarbeitende	-	2	25	27
U-Bahn-Fahrerinnen bzw. U-Bahn-Fahrer	8	6	10	24
Sonstige	2	2	1	5
Summe	143	109	140	392

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

9.5 Werden die Fahrerinnen bzw. Fahrer aller Betriebszweige zusammengefasst, dann bilden diese in absoluten Zahlen mit insgesamt 190 Übergriffen die am stärksten gefährdete Bedienstetengruppe der Wiener Linien GmbH & Co KG. 341 von 392 Übergriffen wurden von den Fahrgästen verübt (s. Tabelle 16).

Tabelle 16: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG, geordnet nach der Art der Täterinnen bzw. Täter

Art der Täterinnen bzw. Täter	2016	2017	2018	Summe
Fahrgäste	125	91	125	341
Sonstige	18	18	15	51
Summe	143	109	140	392

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

9.6 In der Tabelle 17 ist die relative Anzahl der Übergriffe je Bedienstetengruppe dargestellt. Dabei wurden die absoluten Zahlen für die Anzahl der Übergriffe je Bedienstetengruppe aus der Tabelle 15 auf die jeweilige Summe der Arbeitsschichten aus den Jahren 2016, 2017 und 2018 bezogen. Da sich der öffentliche Verkehr je nach Betriebszweig über den ganzen Tag bzw. fast über den ganzen Tag erstreckt, verrichten die relevanten Bedienstetengruppen ihren Dienst in Form von Arbeitsschichten. Die Einteilung zu einer Arbeitsschicht ergibt sich aus Dienstplänen.

Tabelle 17: Relative Anzahl der Übergriffe auf Bedienstete bestimmter Gruppen der Wiener Linien GmbH & Co KG, bezogen auf die zugehörige Summe von Arbeitsschichten

Bedienstetengruppe	Arbeits-schichten 2016	Arbeits-schichten 2017	Arbeits-schichten 2018	Summe Arbeits-schichten	Summe Arbeits-schichten je Übergriff
Sicherheitsdienstmitarbeitende	-	1.494	9.444	10.938	405
Kontrollorgane	33.283	32.269	29.317	94.869	832
Servicedienstmitarbeitende	65.300	61.500	51.805	178.605	3.189
Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer	259.049	253.603	253.810	766.462	7.984
U-Bahn-Fahrerinnen bzw. U-Bahn-Fahrer	78.785	80.776	83.094	242.655	10.111
Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer	251.127	251.498	257.637	760.262	10.861

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

9.7 Der Vergleich der Bedienstetengruppen ergibt, dass die Sicherheitsdienstmitarbeitenden bezogen auf die Arbeitsschichten die am meisten gefährdete Bedienstetengruppe bilden. Eine Sicherheitsdienstmitarbeiterin bzw. ein Sicherheitsdienstmitarbeiter muss durchschnittlich bei jeder rd. 405-ten Arbeitsschicht mit einem Übergriff rechnen (s. Tabelle 17). Aufgrund des erhöhten Risikos verfügen Sicherheitsdienstmitarbeitende zu ihrem Schutz über eine umfangreiche Ausrüstung. Dazu ge-

hören Body-Cams, Pfefferschaum, ein BOS-Funkgerät mit integrierter Totmann-Alarmschaltung, eine Stichschutzweste und geeignete Sicherheitsschuhe.

9.8 Eine Straßenbahnfahrerin bzw. ein Straßenbahnfahrer ist durchschnittlich bei jeder rd. 10.861-ten Arbeitsschicht einem Übergriff ausgesetzt (s. Tabelle 17). Das Risiko, einen Übergriff zu erleiden, ist somit vergleichsweise geringer als bei Sicherheitsdienstmitarbeitenden.

10. Krankenstände und Unfallmeldungen

10.1 Die Übergriffe führten in vielen Fällen zu Verletzungen der Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG und waren wegen der während der Arbeit bzw. im Dienst eingetretenen gesundheitlichen Folgen als Arbeits- bzw. Dienstunfälle zu werten. Als Arbeitsunfall wird u.a. gemäß ASVG ein Unfall bezeichnet, der im örtlichen, zeitlichen und ursächlichen Zusammenhang mit der die Versicherung begründenden Beschäftigung steht. Als Dienstunfall gilt u.a. gemäß UFG 1967 ein Unfall, der sich im örtlichen, zeitlichen und ursächlichen Zusammenhang mit dem Dienstverhältnis ereignet. Die Wiener Linien GmbH & Co KG zeigte Arbeitsunfälle ihrer Vertragsbediensteten und Kollektivvertragsbediensteten der damaligen Unfallversicherung der Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau an. Dienstunfälle von Bediensteten, die als Beamtinnen bzw. Beamte geführt sind, werden der Magistratsdirektion - Personalstelle Wiener Stadtwerke gemeldet.

10.2 Die Tabelle 18 gibt einen Überblick über Arbeits- und Dienstunfälle aufgrund von Übergriffen, die mit einem Krankenstand von mehr als drei Tagen verbunden waren.

Tabelle 18: Arbeits- und Dienstunfälle von Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG durch Übergriffe mit einer Krankenstandsdauer von mehr als drei Tagen

Jahr	Anzahl der Arbeits- und Dienstunfälle	Anzahl der Krankenstandstage	durchschnittliche Dauer eines Krankenstandes in Tagen	Gesamtkosten in EUR
2016	39	734	18,82	142.505,68
2017	26	420	16,15	78.372,37
2018	28	637	22,75	131.950,55
Summe bzw. Durchschnitt	93	1.791	19,26	352.828,60

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

10.3 Werden auch die Krankenstände mit einer Dauer von einem Tag bis einschließlich drei Tagen miteinbezogen, kann der gesamte monetäre Schaden für die Wiener Linien GmbH & Co KG durch Übergriffe auf ihre Bediensteten durch Krankenstände ermittelt werden (s. Tabelle 19). Die Berechnung wurde von der Wiener Linien GmbH & Co KG ausgehend von den Gehaltsdaten der einzelnen Bediensteten und der zugehörigen Anzahl von Krankenstandstagen nachvollziehbar berechnet.

Tabelle 19: Arbeits- und Dienstunfälle von Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG durch Übergriffe

Jahr	Anzahl der Bediensteten mit einem Krankenstand aufgrund eines Übergriffes	Anzahl der Krankenstandstage	durchschnittliche Dauer eines Krankenstandes in Tagen	Gesamtkosten in EUR
2016	43	741	17,23	143.811,68
2017	31	429	13,84	79.952,30
2018	31	643	20,74	133.213,44
Summe bzw. Durchschnitt	105	1.813	17,27	356.977,42

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

10.4 Der Wiener Linien GmbH & Co KG entging in den Jahren 2016 bis 2018 durch die Übergriffe auf ihre Bediensteten Arbeitsleistungen mit einem Gegenwert von 356.977,42 EUR. Hätten diese Arbeitsleistungen erbracht werden können, wäre u.a. durch die Präsenz der Sicherheitsdienstmitarbeitenden das Sicherheitsgefühl für die Fahrgäste noch höher ausgefallen. Außerdem wären höhere Einnahmen für die Wiener Linien GmbH & Co KG durch das Aufdecken von Tarifvergehen durch Kontrollorgane möglich gewesen.

10.5 Zu den angegebenen Kosten können zu einem späteren Zeitpunkt weitere Kosten beispielsweise durch posttraumatische Belastungsstörungen hinzukommen.

10.6 Nach Angabe der Wiener Linien GmbH & Co KG werden Schadensersatzansprüche aufgrund von Übergriffen auf ihre Bediensteten grundsätzlich geltend gemacht.

Dazu schließt sich die Wiener Linien GmbH & Co KG, wenn möglich, im betreffenden Strafprozess als Privatbeteiligte an.

11. Störungen

11.1 Zahlreiche Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG lösten Störungen im Betrieb mit Autobussen, Straßenbahnen und U-Bahnen aus, die von der Wiener Linien GmbH & Co KG in eigenen Störungsberichten dokumentiert wurden. Die Übergriffe auf die Bediensteten, von denen die Störungsberichte handelten, waren beispielsweise folgender Art:

- Ein U-Bahn-Fahrer wurde am 2. Juli 2016 um 17.13 Uhr bei der Einfahrt in die Station Hütteldorfer Straße der U-Bahnlinie U3 von einem jugendlichen Fahrgast mit einem Laserpointer geblendet, wodurch er eine leichte Sehbeeinträchtigung erlitt. Er musste abgelöst werden. Daraus ergab sich aber keine relevante Störung des Linienebetriebes.
- Eine Straßenbahnfahrerin erhielt am 23. Juli 2016 um 12.03 Uhr bei der Wagenumsicht in der damaligen Endstelle der Straßenbahnlinie D in der Alfred-Adler-Straße im 10. Wiener Gemeindebezirk von einem Fahrgast einen Schlag ins Gesicht. Außerdem wurde sie von ihm in den linken Unterarm gebissen. Der Täter konnte von Passantinnen bzw. Passanten bis zum Eintreffen der Polizei festgehalten werden. Die Dauer der Störung betrug 23 Minuten.
- Ein Kontrollorgan wurde am 8. Februar 2017 um 14.25 Uhr bei der Fahrausweiskontrolle am Bahnsteig der Station Zieglergasse der U-Bahnlinie U3 von einem Fahrgast mit einem Messer bedroht. Der Täter flüchtete in den nächsten U-Bahn-Zug. Der U-Bahn-Zug wurde in der U-Bahn-Station Neubaugasse angehalten, um eine Festnahme des Täters durch die Polizei zu erreichen. Das gelang jedoch nicht.
- Sicherheitsdienstmitarbeitenden fiel bei ihrer Bestreifung der Station Krieau der U-Bahnlinie U2 am 3. April 2018 ein übelriechender Fahrgast auf. Als sie diesen ansprachen, war der Fahrgast ungehalten und versetzte einem Sicherheitsdienstmit-

arbeiter Faustschläge im Hals- und Schulterbereich. Der Täter konnte noch vor Eintreffen der Sicherheitskräfte fliehen. Der Vorfall ergab beim Linienbetrieb keine Verzögerung.

- Ein Autofahrer wurde am 29. Oktober 2018 um 16.15 Uhr in der Haltestelle Arsenalsteg im 3. Wiener Gemeindebezirk von den Fahrgästen darauf aufmerksam gemacht, dass sie ein anderer Fahrgast im Fahrgastraum beschimpfte, anpöbelte und mit einem Messer bedrohte. Der rabiate Fahrgast verließ noch in der Haltestelle den Autobus und trat von außen gegen den Autobus. Daraufhin stieg der Autofahrer aus und vergewisserte sich, ob am Autobus ein Schaden entstanden war. Dabei wurde er vom Täter angesprungen, in das Gesicht geschlagen und zu Boden gerissen. Am Boden liegend wurde weiter auf ihn eingeschlagen. Es ergaben sich Verletzungen am linken Auge, am linken Oberarm und an den beiden Knien. Die Störung dauerte 33 Minuten.

11.2 Die Wiener Linien GmbH & Co KG legten dem Stadtrechnungshof Wien für die Jahre 2016 bis 2018 insgesamt 67 Störungsberichte vor, die in Verbindung mit Übergriffen standen. Die Übergriffe hatten verschiedene Ursachen, wie den Störungsberichten zu entnehmen war (s. Tabelle 20).

Tabelle 20: Störungen des öffentlichen Verkehrs der Wiener Linien GmbH & Co KG aufgrund von Übergriffen

Ursache für den Übergriff	2016	2017	2018	Summe
Fahrausweiskontrolle	9	8	6	23
ohne ersichtlichen Grund	8	7	5	20
Zurechtweisen auf Einhaltung der Beförderungsbedingungen bzw. der Hausordnung	6	4	3	13
sonstige Ursachen	3	3	3	9
Vorfall im Straßenverkehr	1	0	1	2
Summe	27	22	18	67

Quelle: aktenkundige Störungsberichte der Wiener Linien GmbH & Co KG, die mit Übergriffen in Verbindung standen, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

11.3 Unter "sonstige Ursachen" fallen verschiedenartige Gründe für Übergriffe, die den anderen genannten Ursachen nicht zugeordnet werden können. Dazu zählte

beispielsweise ein Ausstiegsvorgang bei einem Autobus mit einem Kinderwagen vom 23. Juni 2016, bei dem sich ein Bügel des Kinderwagens löste. Das erzürnte einen weiblichen Fahrgast derart, dass sie den Bügel in Richtung zum Arbeitsplatz des Autobusfahrers warf. Daraus entwickelte sich ein Handgemenge, bei dem der Autobusfahrer schließlich durch einen Schlag ins Gesicht verletzt wurde. Bei einem Vorfall vom 13. Jänner 2016 musste der Straßenbahnfahrer im Auftrag der Disponentin bzw. des Disponenten bekannt geben, dass die Straßenbahn der Linie 43 unplanmäßig bereits im Bahnhof Hernals endete. Für diese Mitteilung wurde der Straßenbahnfahrer mit einem Messer bedroht.

11.4 Während 47 von 67 Übergriffen aus den Störungsberichten Ursachen hatten, die inhaltlich konfliktträchtigen Situationen zugeordnet werden konnten, geschahen 20 Übergriffe ohne ersichtlichen Grund. Bei zwischenmenschlichen Spannungen im Rahmen von Fahrausweiskontrollen oder von Zurechtweisungen sowie bei Vorfällen im Straßenverkehr können Bedienstete aufgrund von Schulungen und aufgrund ihrer Berufserfahrung noch versuchen, deeskalierend auf Fahrgäste oder andere Teilnehmende am Straßenverkehr einzuwirken, um Übergriffe zu vermeiden. Bei plötzlichen Übergriffen ohne ersichtlichen Grund sind Abwehrhandlungen nicht mehr oder nur mehr schwer möglich.

11.5 Bei 32 von 67 Störungen mit Übergriffen war in den Störungsberichten die Dauer der Störung angegeben. Die Bandbreite der Störungen reichte von 5 bis 94 Minuten. Die durchschnittliche Störungsdauer betrug rd. 29 Minuten.

12. Vergleich zu den Berliner Verkehrsbetrieben und zu Vorberichten

12.1 Bei den Berliner Verkehrsbetrieben nahm die Anzahl der Übergriffe auf die Bediensteten in den Jahren 2016 bis 2018 kontinuierlich ab (s. Tabelle 21).

Tabelle 21: Übergriffe auf Bedienstete der Berliner Verkehrsbetriebe, absolut sowie im Verhältnis zur Anzahl der Fahrgäste

Übergriffe (absolut und relativ)	2016	2017	2018	Summe bzw. Verhältniszahl
Übergriffe ohne Krankenstand	363	360	294	1.017
Übergriffe mit Krankenstand	192	184	214	590

Übergriffe (absolut und relativ)	2016	2017	2018	Summe bzw. Verhältniszahl
Übergriffe	555	544	508	1.607
Fahrgäste in Mio.	1.045,4	1.063,9	1.101,8	3.211,1
Übergriffe je 10 Mio. Fahrgäste	5,31	5,11	4,61	5,00

Quelle: Sicherheitsbericht der Berliner Verkehrsbetriebe 2018 (S. 9), Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

12.2 Bei der Wiener Linien GmbH & Co KG war die Anzahl der Übergriffe auf die Bediensteten im Jahr 2016 am höchsten. Die Übergriffe führten im Jahr 2016 auch zu mehr Krankenständen als in den Jahren 2017 und 2018 (s. Tabelle 22).

Tabelle 22: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG, absolut sowie im Verhältnis zur Anzahl der Fahrgäste

Übergriffe (absolut und relativ)	2016	2017	2018	Summe bzw. Verhältniszahl
Übergriffe ohne Krankenstand	100	78	109	287
Übergriffe mit Krankenstand	43	31	31	105
Übergriffe	143	109	140	392
Fahrgäste in Mio.	954,2	961,7	965,9	2.881,8
Übergriffe je 10 Mio. Fahrgäste	1,499	1,133	1,449	1,360

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

12.3 Die Anzahl der gemeldeten Übergriffe auf Bedienstete der beiden Verkehrsunternehmen wurde für den gesamten Zeitraum vom Jahr 2016 bis zum Jahr 2018 miteinander verglichen. Während die Wiener Verkehrsbediensteten 1,36 Übergriffen je 10 Mio. Fahrgäste (s. Tabelle 22) ausgesetzt waren, erlitten die Berliner Verkehrsbediensteten mit 5 Übergriffen je 10 Mio. Fahrgäste (s. Tabelle 21) etwa dreieinhalb Mal so oft Übergriffe. Bei den Berliner Verkehrsbetrieben waren 36,71 % ($=100 \cdot 590 / 1.607$) der Übergriffe mit einem Krankenstand verbunden, bei der Wiener Linien GmbH & Co KG 26,79 % ($=100 \cdot 105 / 392$). In Berlin traten somit sowohl absolut als auch relativ deutlich mehr Übergriffe auf als in Wien und deren Folgen waren in Berlin auch schwerwiegender, da sie häufiger mit einem Krankenstand verbunden waren.

12.4 Die Anzahl der Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG durch Fahrgäste in den Jahren 2009 bis 2011 wurde in Vorberichten des ehemaligen Kontrollamtes der Stadt Wien (s. Punkt 1.5.1) veröffentlicht (s. Tabelle 23). Die Übergriffe durch Passantinnen bzw. Passanten und durch andere Teilnehmende am Straßenverkehr sind - anders als in der Tabelle 22 - in der Tabelle 23 nicht enthalten.

Tabelle 23: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG durch Fahrgäste in den Jahren 2009 bis 2011, absolut sowie im Verhältnis zur Anzahl der Fahrgäste

Übergriffe (absolut und relativ)	2009	2010	2011	Summe bzw. Verhältniszahl
Übergriffe ohne Krankenstand	33	55	63	151
Übergriffe mit Krankenstand	17	55	50	122
Übergriffe	50	110	113	273
Fahrgäste in Mio.	811,8	838,7	875,0	2.525,5
Übergriffe je 10 Mio. Fahrgäste	0,616	1,312	1,291	1,081

Quelle: ehemaliges Kontrollamt der Stadt Wien, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

12.5 Die Anzahl der Übergriffe auf die Bediensteten der Wiener Linien GmbH & Co KG durch Fahrgäste stieg von den Jahren 2009 bis 2011 auf die Jahre 2016 bis 2018 in absoluten Zahlen von insgesamt 273 auf 341. Die Zahl 341 wurde herangezogen (s. Tabelle 16), um den Vergleich auf der gemeinsamen Basis Fahrgäste durchzuführen. Das entspricht einem Anstieg um 24,91 % ($=100 \cdot (341-273)/273$). Wird die Anzahl der Übergriffe auf die ebenfalls gestiegenen Fahrgastzahlen bezogen, dann ergibt sich eine geringere Zunahme. Sie beträgt 9,44 % ($=100 \cdot (1,183-1,081)/1,081$). Die Wahrscheinlichkeit eines Übergriffes auf eine Bedienstete bzw. einen Bediensteten durch einen Fahrgast pro Jahr im Betrachtungszeitraum vom Jahr 2016 bis 2018 lag bei 1,183 zu 10 Mio. Fahrgästen. Diese Zahl ergibt sich, wenn die 341 Übergriffe durch Fahrgäste ins Verhältnis zu den 2.881,8 Mio. Fahrgästen gesetzt werden.

13. Übergriffe auf Bedienstete des Fremdbetriebes mit Autobussen

13.1 Die Wiener Linien GmbH & Co KG ist gemäß KfIG Inhaberin von Konzessionen für alle städtischen Autobuslinien in Wien. Der Betrieb einiger dieser Autobuslinien wurde durch Abschluss sogenannter Verkehrsdienstleistungsverträge von der Wie-

ner Linien GmbH & Co KG an andere Autobusunternehmen weitergegeben. Wie in den Verkehrsdienstleistungsverträgen festgehalten, handelt das jeweilige auftragnehmende Verkehrsunternehmen bei der Erfüllung seiner Vertragspflichten als Gehilfin der Wiener Linien GmbH & Co KG gegenüber den Fahrgästen. So ergibt sich für die Auftragnehmerin u.a. auch die Verpflichtung, auf die Einhaltung der Beförderungsbedingungen zu achten. In den Autobussen der Auftragnehmenden sind lt. den Verkehrsdienstleistungsverträgen die seitens der Wiener Linien GmbH & Co KG bereitgestellten Aufkleber, wie beispielsweise ein Auszug aus den Beförderungsbedingungen und weitere Fahrgastinformationen, anzubringen.

13.2 In den Verkehrsdienstleistungsverträgen ist ausdrücklich festgehalten, dass die Führung des Betriebes der Kraftfahrlinien im Sinn des KfIG der Wiener Linien GmbH & Co KG als Konzessionsinhaberin obliegt, wodurch die Wiener Linien GmbH & Co KG hinsichtlich der Betriebsführung der Kraftfahrlinien gegenüber der Behörde allein verantwortlich ist. Um diese Verantwortung wahrnehmen zu können, bestehen für die auftragnehmenden Autobusunternehmen gegenüber der Wiener Linien GmbH & Co KG Meldepflichten und Auskunftspflichten. Darüber hinaus hat das auftragnehmende Autobusunternehmen auch alle sonstigen Vorfälle, die vom normalen Betriebsablauf abweichen, unverzüglich der Betriebsinspektion der Wiener Linien GmbH & Co KG zu melden. Zu diesen Vorfällen gehören u.a. Fahrtausfälle und pönalisierte Leistungsstörungen, die entstehen können, wenn Reservefahrzeuge nicht oder verspätet zum Einsatz kommen. Für nicht gemeldete Vorfälle wird unter den in den Verkehrsdienstleistungsverträgen genannten Bedingungen eine Vertragsstrafe je Vorfall fällig.

13.3 Die Wiener Linien GmbH & Co KG erlangte im Zuge von Meldungen der Autobusunternehmen Kenntnis über Vorfälle mit Übergriffen auf Bedienstete. Laut Auskunft der Wiener Linien GmbH & Co KG ereigneten sich im Fremdbetrieb im Betrachtungszeitraum vom Jahr 2016 bis zum Jahr 2018 insgesamt vier Vorfälle mit Übergriffen auf Bedienstete.

13.4 Der Stadtrechnungshof Wien führte unter Verwendung verschiedener Suchworte im Medienspiegel der Stadt Wien und im Internet eine Recherche durch. Dabei fielen zwei Berichte über Übergriffe bei von der Wiener Linien GmbH & Co KG beauftragten Autobusunternehmen auf, die der Wiener Linien GmbH & Co KG lt. deren Mitteilung nicht bekannt waren.

13.5 Laut einem Medienbericht kam es am 31. März 2018 kurz vor 07.00 Uhr zu einem Übergriff auf einen Autobusfahrer der Autobuslinie 50A. Ein 34-jähriger Mann soll dem Autobusfahrer ohne ersichtlichen Grund mehrere Faustschläge versetzt haben. Der Linienverkehr konnte nicht fortgesetzt werden, der Autobus wurde auf der Hauptstraße im 14. Wiener Gemeindebezirk abgestellt und die Polizei alarmiert. Der herbeigerufene Polizeibeamte erlitt durch den rabiaten Fahrgast lt. Medienbericht ebenfalls eine Körperverletzung, als dieser Widerstand gegen die Staatsgewalt ausübte.

13.6 Ein Medienbericht vom 6. Dezember 2018 handelte von einem Autobusfahrer der Autobuslinie 71A, der einen Fahrgast, der im Autobus laut Musik hörte, wegen des Verstoßes gegen die Beförderungsbedingungen zurechtwies. Der Autobus soll gerade in einer Haltestelle in Schwechat gestanden sein, als der Fahrgast aufstand und dem Autobusfahrer mit der Faust ins Gesicht schlug. Der Täter soll nach dem tätlichen Angriff die geschlossene Tür mit Körperkraft geöffnet haben und geflohen sein. Der verletzte Autobusfahrer musste ins Krankenhaus gebracht werden, wodurch eine längere Störung entstand.

13.7 Unter Berücksichtigung der relevanten Eckdaten zu den entsprechenden Anteilen im gesamten städtischen Autobusverkehr (s. Punkt 2.2) war die Anzahl der gemeldeten Übergriffe auf Bedienstete auf Autobuslinien des Fremdbetriebes im Vergleich zu den Übergriffen im Eigenbetrieb verhältnismäßig gering. Während im Fremdbetrieb im Vergleichszeitraum vier Vorfälle gemeldet worden waren, registrierte die Wiener Linien GmbH & Co KG bei ihren Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrern 96 Übergriffe (s. Tabelle 5).

13.8 Wird von der Richtigkeit der Medienberichte (s. Punkte 13.5 und 13.6) ausgegangen, dann wäre die tatsächliche Anzahl der Vorfälle von Übergriffen im Fremdbetrieb höher als die Anzahl der Vorfälle, die der Wiener Linien GmbH & Co KG lt. ihrer Auskunft von den Autobusunternehmen gemeldet worden waren. Wenngleich die Vorfälle - wie sie in den Medienberichten dargestellt wurden - offensichtlich fremdverschuldet waren, hätten diese von den Autobusunternehmen aufgrund der bestehenden Verkehrsdienstleistungsverträge der Wiener Linien GmbH & Co KG gemeldet werden müssen.

13.9 Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien bildet die Kenntnis über alle Übergriffe auf Bedienstete eine wesentliche Grundlage für das Ableiten geeigneter Schutzmaßnahmen für die Bediensteten im öffentlichen Verkehr. Das gilt sowohl für den Eigenbetrieb als auch für den Fremdbetrieb. Der Fremdbetrieb kann durch Vorgaben in den Verkehrsdienstleistungsverträgen von der Wiener Linien GmbH & Co KG mitgestaltet werden. Sofern die Schutzmaßnahmen der Autobusunternehmen im Fremdbetrieb tatsächlich zu weniger Übergriffen als im Eigenbetrieb führen würden, könnten sie auch für den Eigenbetrieb übernommen werden, wenn sie für diesen anwendbar wären. Grundsätzlich ist im Fremdbetrieb das beauftragte Autobusunternehmen als Arbeitgeber verpflichtet, für Sicherheit und Gesundheitsschutz seiner Arbeitnehmenden gemäß ASchG zu sorgen.

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

13.11 Beim Auffinden von Vorfällen mit unterbliebenen Meldungen kann das laufende Sichten von Presseinformationen über Übergriffe im städtischen Autobusverkehr von Vorteil sein. Der Stadtrechnungshof Wien merkte dazu an, dass Medienberichte auch von einer anderen Dienststelle genützt wurden, um die Vollständigkeit der an sie

verpflichtend zu richtenden Vorfallmeldungen zu prüfen (s. "MA 64, Aufsichtsbehördliche Maßnahmen nach Vorfällen bei U-Bahnen", StRH V - 1/18).

14. Funkverbindung

14.1 Die Fahrerinnen bzw. Fahrer können von ihren Fahrzeugen aus mit der für sie zuständigen Leitstelle Verbindung aufnehmen, da in allen Fahrzeugen ein Funkgerät eingebaut ist. Für den Fall, dass aufgrund des im Funkspruch dargelegten Sachverhalts Einsatzkräfte erforderlich sind, werden diese von der Betriebsleitstelle angefordert.

14.2 Für den Notfall steht den Fahrerinnen bzw. Fahrern in allen Fahrzeugen eine eigene Nottaste zur Verfügung. Dabei ertönt über die Innen- und Außenlautsprecher eine Sirene und es wird eine Funkverbindung zur jeweiligen Leitstelle aufgebaut, wo dann akustisch mitverfolgt werden kann, was sich in der Nähe des Arbeitsplatzes der Fahrerin bzw. des Fahrers abspielt.

14.3 Die Betriebsleitstelle sorgt im Notfall für die Verständigung der notwendigen Einsatzkräfte, um die erforderliche Hilfeleistung vor Ort zu ermöglichen und die rasche Behebung von Störungen zu erreichen. Der Betriebsleitstelle steht eine betriebseigene Funkstreife zur Verfügung, die aufgrund der Größe des Verkehrsunternehmens eine große Erfahrung im Umgang mit kritischen Situationen hat. Sie sorgt für die erforderliche Unterstützung nach Übergriffen auf die Bediensteten.

14.4 Die Servicedienstmitarbeitenden und die Sicherheitsdienstmitarbeitenden sind mit mobilen Funkgeräten ausgestattet, wodurch sie im Notfall jederzeit mit der für sie zuständigen Leitstelle Kontakt aufnehmen können.

15. Videoüberwachung

15.1 Die Wiener Linien GmbH & Co KG setzt zur Erhöhung des Schutzes der Mitarbeitenden und der Fahrgäste sowie zur Eindämmung von Vandalismusschäden Videoüberwachungsanlagen ein. Die Videoüberwachungsanlagen sind in Fahrzeugen und Stationen montiert. Die in den Stationen vorhandenen Videoüberwachungsanlagen

dienen auch zur Optimierung sicherheitstechnischer und betrieblicher Abläufe. Anlassbezogen kommt es in kritischen Situationen von Sicherheitsdienstmitarbeitenden zu Videoaufzeichnungen samt Tonaufnahmen mit den sogenannten Body-Cams. Sämtliche Sicherheitsdienstmitarbeitende sind damit ausgerüstet. Insgesamt hat die Wiener Linien GmbH & Co KG mit Stand vom November 2019 in ihren Fahrzeugen und Gebäuden etwas mehr als 13.000 Videokameras im Einsatz, wovon in den U-Bahn-Stationen etwas mehr als 2.700 installiert sind.

15.2 Bei permanenten Videoüberwachungsanlagen werden die gespeicherten Bilddaten lt. Mitteilung der Wiener Linien GmbH & Co KG - ohne angesehen zu werden - 120 Stunden nach ihrer Aufnahme automatisch überschrieben und somit gelöscht, sofern keine Auswertung der Videos nach den gesetzlichen Vorgaben erfolgt.

15.3 Um bei der Datenschutzkommission eine unbefristete Genehmigung der Videoüberwachung zu erwirken, erstellte die Wiener Linien GmbH & Co KG eine Gegenüberstellung der Übergriffe auf Mitarbeitende und Fahrgäste sowie Vandalismusschäden in den videoüberwachten und in den nicht-videoüberwachten Fahrzeugen. Diese zeigte, dass in den videoüberwachten Fahrzeugen im Durchschnitt weniger Vorfälle als in den nicht-videoüberwachten Fahrzeugen auftraten. Außerdem konnten die Sicherheitsbehörden mit den Videoaufzeichnungen in mehreren Fällen die Täterinnen bzw. Täter erfolgreich ausforschen. Ausgehend von ihren aussagekräftigen Ausarbeitungen und Nachweisen erhielt die Wiener Linien GmbH & Co KG am 2. September 2011 die Genehmigung eines unbefristeten Einsatzes von Videoüberwachungsanlagen in Fahrzeugen unter üblichen Auflagen. Der Einsatz von Videoüberwachungsanlagen in Stationen war bereits am 30. September 2009 nach Durchführung eines Probebetriebes genehmigt worden.

15.4 Für die Datenerfassung mit den Body-Cams durch Sicherheitsdienstmitarbeitende lag die Registrierung durch die Datenschutzbehörde vom 14. Februar 2018 nach dem Datenschutzgesetz 2000 vor. Bei Body-Cams werden die Daten spätestens nach 72 Stunden gelöscht.

15.5 Im Betriebszweig Autobus waren nach dem Ausscheiden der letzten flüssiggas-betriebenen Autobusse im Jahr 2019 alle Autobusse mit Videoüberwachungsanlagen ausgestattet. Sämtliche Niederflurstraßenbahnen, d.s. alle ULF-Typen sowie die Type Flexity, sowie die U-Bahnen der Typen T, T1 und V/v verfügten über Videoüberwachungsanlagen.

15.6 Mit Stand vom 28. Mai 2019 waren 80 % der Fahrzeuge im Betriebszweig Straßenbahn mit Videoüberwachungsanlagen ausgestattet. Die restlichen Fahrzeuge waren Hochflurfahrzeuge der Typen E1/c4 und E2/c5. Da die Straßenbahnen vom Typ E1/c4 lt. Mitteilung der Wiener Linien GmbH & Co KG sukzessive bis ins Jahr 2022 ausgeschieden werden sollen, war eine Nachrüstung nicht mehr vorgesehen. Die Entscheidung für oder gegen die Nachrüstung der Straßenbahnen vom Typ E2/c5 mit Videoüberwachungsanlagen war zum Zeitpunkt der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien hingegen noch offen. Diese Straßenbahnen würden lt. Mitteilung der Wiener Linien GmbH & Co KG bis ins Jahr 2026 sukzessive ausgeschieden werden und durch Niederflurfahrzeuge ersetzt werden.

15.7 Während auf der U-Bahnlinie U6 sämtliche Fahrzeuge über Videoüberwachungsanlagen verfügten, waren auf den U-Bahnlinien U1, U2, U3 und U4 mit Stand vom 22. Mai 2019 noch 68 Doppeltriebwagen vom Typ "Silberpfeil"- U2 ohne Videoüberwachungsanlagen im Einsatz. Einige Fahrzeuge dieser Bauart waren zum Zeitpunkt der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien bereits ausgeschieden worden. Die verbliebenen Fahrzeuge würden lt. Mitteilung der Wiener Linien GmbH & Co KG sukzessive bis ins Jahr 2029 skartiert werden. Eine Nachrüstung mit Videoüberwachungsanlagen war aufgrund des laufenden Ausscheidens nicht mehr angedacht. Hingegen waren die U-Bahn-Züge vom Typ "Silberpfeil"- U11 aufgrund der längeren noch beabsichtigten restlichen Einsatzdauer mit Videoüberwachungsanlagen nachgerüstet worden.

15.8 Sämtliche Stationsgebäude der U-Bahn waren videoüberwacht. Noch nicht videoüberwachte Aufzüge würden lt. Mitteilung der Wiener Linien GmbH & Co KG sukzessive mit Videoüberwachungsanlagen nachgerüstet werden.

16. Gestaltung des Fahrerinnenplatzes bzw. Fahrerplatzes

16.1 Sämtliche Niederflurstraßenbahnen und sämtliche U-Bahn-Fahrzeuge sind mit geschlossenen Kabinen für die Fahrerinnen bzw. Fahrer ausgestattet und bieten somit ausreichenden Schutz vor gängigen Übergriffen, solange die Kabine nicht verlassen wird und Kabinenfenster bzw. Kabinentüren verschlossen bleiben.

16.2 Hingegen ist der Fahrerinnenplatz bzw. Fahrerplatz in den Hochflurstraßenbahnen nicht von allen Seiten her geschützt. Bei den Hochflurstraßenbahnen vom Typ E1 ist der Arbeitsplatz lediglich durch eine lösbare Stange und einen Vorhang vom Fahrgastraum abgetrennt. Bei den später hergestellten Hochflurstraßenbahnen vom Typ E2 wurde der Fahrerinnenplatz bzw. Fahrerplatz durch eine Rückwand und eine Tür mit aufgesetzter Scheibe vom Fahrgastraum abgegrenzt. Die relativ kleinflächige Scheibe wurde im Rahmen des sogenannten *Fünf-Punkte-Programmes für mehr Sicherheit* aus dem Jahr 2014 (s. Punkt 23.) durch eine großflächige sogenannte Hinterohrscheibe ersetzt. Diese soll die Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer vor besonders unberechenbaren Angriffen von schräg hinten aber auch von der Seite schützen.

16.3 Bei den dieselbetriebenen Normalbussen und Gelenkbussen ist der Fahrerinnenplatz bzw. Fahrerplatz standardmäßig nach vorne, nach hinten und zur - in Fahrtrichtung gesehen - linken Fahrzeugseite mit hochgezogenen Wänden bzw. Scheiben versehen. Ein Zugriff auf die Autobusfahrerinnen bzw. auf den Autobusfahrer durch aggressive Personen ist daher von diesen drei Seiten praktisch nicht möglich, sofern auch das in der seitlichen Fahrzeugaußenwand befindliche Seitenfenster geschlossen ist.

16.4 Der Fahrerinnenplatz bzw. Fahrerplatz ist zur Erhöhung der Sicherheit auf der - in Fahrtrichtung gesehen - rechten Seite mit Hinterohrscheiben (vgl. Punkt 16.2) ausgerüstet. Diese bilden den oberen Teil der Tür, über die die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer vom Fahrgastraum kommend ihren Arbeitsplatz erreichen.

17. Alleinarbeit und Arbeiten im Team

17.1 Das Konfliktrisiko im Kontakt mit schwierigen Kundinnen bzw. Kunden kann durch das Arbeiten im Team herabgesetzt werden, wodurch auch das Sicherheitsgefühl für die Bediensteten steigt. Gewaltbereite Personen, insbesondere jene, die allein unterwegs sind, schrecken nämlich eher davor zurück, ein Team anzugreifen, als einzelne Bedienstete.

17.2 Sicherheitsdienstmitarbeitende arbeiten nie allein. Sie treten immer in Zweier-teams oder Dreierteams auf.

17.3 Kontrollorgane arbeiten bei der Fahrausweiskontrolle zumindest immer in Zweier-teams oder Dreierteams. Bei Intensivkontrollen in U-Bahn-Stationen kommt auch ein größeres Team zum Einsatz, um die Abgänge über die ganze Breite mit Kontrollorganen für die Überprüfung der ordnungsgemäßen Tarifentrichtung besetzen zu können. Werden Kontrollorgane nur zur Fahrgastinformation herangezogen, ist eine Einzelaufstellung lt. Auskunft der Wiener Linien GmbH & Co KG möglich, da diese Tätigkeit nicht so konfliktrichtig ist wie die Fahrausweisprüfung.

17.4 In einfach besetzten U-Bahn-Stationen führen die Servicedienstmitarbeitenden ihre Kontrollgänge alleine durch. In mehrfachbesetzten U-Bahn-Stationen verbleibt während der Kontrollgänge eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter am sogenannten Service Point. Wenn Servicedienstmitarbeitende während des Nachtverkehrs zu einer anderen U-Bahn-Station gelangen wollen bzw. müssen, dürfen diese ausnahmsweise in der Kabine der U-Bahn-Fahrerin bzw. des U-Bahn-Fahrers mitfahren.

17.5 Die Kontrollgänge des mobilen Servicepersonals finden in gemeinsam durchgeführter Arbeit statt. Das mobile Servicepersonal betreut - anders als das fixe Servicepersonal - nicht nur eine U-Bahn-Station, sondern einen ganzen Bereich von U-Bahn-Stationen. Bei U-Bahn-Stationen mit Außenbahnsteigen ist es den Mitarbeitenden des mobilen Servicepersonals gestattet, sich bei ihren Kontrollgängen auf die Außenbahnsteige aufzuteilen, sofern diese in Sichtbeziehung zueinanderstehen.

18. SOZIUS-Dienst

18.1 Die Stabsstelle R27 - *Arbeitnehmerschutz* der Wiener Linien GmbH & Co KG betreut u.a. Bedienstete, die tätlich angegriffen wurden, durch betriebseigene Psychologinnen bzw. Psychologen oder speziell dafür ausgebildete Hilfspersonen. Dieser psychologische Dienst wurde von der Wiener Linien GmbH & Co KG als Ersthelferinnen- bzw. Ersthelfersystem eingeführt und wird als SOZIUS bezeichnet. Er ist als Unterstützung und Service für Arbeitnehmende in schwierigen und extremen beruflichen Situationen gedacht und soll eine präventive Maßnahme gegen die Entstehung von akuten Belastungsreaktionen, posttraumatischen Belastungsstörungen und anderen Folgeerkrankungen sein. Die SOZIUS-Mitarbeitenden sind in Ausübung ihrer SOZIUS-Tätigkeit zur Verschwiegenheit verpflichtet.

18.2 Die Betriebsleitstelle fordert gemäß einer Direktionsverfügung bei tätlichen Angriffen auf Mitarbeitende mit Körperverletzung oder bei gefährlicher Drohung beispielsweise mit einer Waffe immer den SOZIUS-Dienst an. Von den Betroffenen muss der angebotene SOZIUS-Dienst aber nicht verpflichtend in Anspruch genommen werden. Bei weniger schweren Übergriffen können die Mitarbeitenden den SOZIUS-Dienst von sich aus verlangen.

18.3 Etwa die Hälfte der von Arbeits- und Dienstunfällen betroffenen Mitarbeitenden mit einer Krankenstandsdauer von mehr als drei Tagen nach Übergriffen hat in den Jahren 2016 bis 2018 den SOZIUS-Dienst in Anspruch genommen (s. Tabelle 24).

Tabelle 24: Inanspruchgenommene SOZIUS-Dienste bei Arbeits- und Dienstunfällen mit einer Krankenstandsdauer von mehr als drei Tagen nach Übergriffen

SOZIUS-Dienste (absolut und relativ)	2016	2017	2018	Summe bzw. Verhältniszahl
In Anspruch genommene SOZIUS-Dienste	22	9	14	45
Arbeits- und Dienstunfälle mit mehr als 3 Krankenstandstagen	39	26	28	93
SOZIUS-Dienste/Arbeits- und Dienstunfälle	56,41 %	34,62 %	50,00 %	48,39 %

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

19. Zusammenarbeit mit externen Einsatzkräften

19.1 Zwischen der Wiener Linien GmbH & Co KG und den Sicherheitsbehörden in Wien besteht eine intensive, langjährige und gut funktionierende Zusammenarbeit. Laufend stattfindende strategische und operative Kontaktgespräche dienen der Aufrechterhaltung und Verbesserung der Sicherheit und Ordnung im öffentlichen Verkehr. Die Zusammenarbeit mit den Sicherheitsbehörden umfasst u.a. die Informationsweitergabe über Wahrnehmungen und Vorfälle, Videoauswertungen, die Erstellung gemeinsamer Sicherheitskonzepte, Informationen über Beschwerden und die Vereinbarung gemeinsamer Maßnahmen und Schulungen.

19.2 Sofern zielführend, forderte die Wiener Linien GmbH & Co KG bei Übergriffen auf ihre Bediensteten Sicherheitsorgane an, die die Identität der Täterinnen bzw. Täter feststellten, die Erhebungen zur Tat vornahmen und allenfalls eine notwendige Festnahme durchführten. Die Tabelle 25 gibt einen Überblick darüber, wie häufig die Polizei bei Übergriffen auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG in den Jahren 2016 bis 2018 zum Einsatz kam. Die zum Vergleich herangezogene jeweilige Gesamtanzahl der Übergriffe wurde der Tabelle 14 entnommen.

Tabelle 25: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG mit Polizeieinsatz

Übergriffe mit Polizeieinsatz (absolut und relativ)	2016	2017	2018	Summe bzw. Verhältniszahl
Autobus	28	14	26	68
Straßenbahn	31	12	13	56
U-Bahn	55	22	46	123
Summe Übergriffe mit Polizeieinsatz	114	48	85	247
Übergriffe gesamt	143	109	140	392
Anteil der Übergriffe mit Polizeieinsatz	79,72 %	44,04 %	60,71 %	63,01 %

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

19.3 Wenn die Bediensteten verletzt worden waren bzw. ein Krankentransport zur Untersuchung bzw. Behandlung im Krankenhaus erforderlich erschien, musste die Rettung angefordert werden. Die Anzahl der Übergriffe auf Bedienstete der Wiener

Linien GmbH & Co KG, bei denen die Rettung helfend eingriff, ist in der Tabelle 26 zusammengestellt.

Tabelle 26: Übergriffe auf Bedienstete der Wiener Linien GmbH & Co KG mit Rettungseinsatz

Übergriffe mit Rettungseinsatz (absolut und relativ)	2016	2017	2018	Summe bzw. Ver- hältniszahl
Autobus	8	2	2	12
Straßenbahn	11	4	6	21
U-Bahn	26	9	29	64
Summe Übergriffe mit Rettungseinsatz	45	15	37	97
Übergriffe gesamt	143	109	140	392
Anteil der Übergriffe mit Rettungseinsatz	31,47 %	13,76 %	26,43 %	24,74 %

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

20. Sicherheitskooperation mit den Österreichischen Bundesbahnen an gemeinsamen Knoten des öffentlichen Verkehrs

20.1 Die Wiener Linien GmbH & Co KG schloss am 9. Mai 2018 mit einem Tochterunternehmen der ÖBB-Infrastruktur AG eine komplementäre Kooperationsvereinbarung ab. In dieser Vereinbarung wurde die Zusammenarbeit der Sicherheitsdienstmitarbeitenden der Vertragspartnerinnen in allen gemeinschaftlich genutzten Stationen sowie die wechselseitige Unterstützung und Hilfeleistung in Notsituationen geregelt. Sicherheitsdienstmitarbeitende werden von Verkehrsunternehmen eingesetzt, um die Einhaltung der Regeln durch die Fahrgäste in ihren Anlagen sicherzustellen.

20.2 In gemeinschaftlich genutzten Stationsanlagen wurden zu Präventionszwecken zwischen den Vertragspartnerinnen gemeinsame Bestreifungen vereinbart. Diese waren für den Westbahnhof und für die Bahnhöfe Wien Meidling, Wien Hütteldorf, Wien Heiligenstadt, Wien Simmering, Wien Ottakring, Wien Leopoldau und Wien Floridsdorf vorgesehen. Die gemeinsame Präsenz der Sicherheitsdienstmitarbeitenden sollte der besseren Durchsetzung der in den Anlagenbereichen jeweils gültigen Hausordnungen dienen. In der Regel können größere Teams an Sicherheitsdienstmitarbeitenden besser abgesichert gegen das Fehlverhalten verhaltensauffälliger Fahrgäste vorgehen.

20.3 Aufgrund der positiven Erfahrungen wurde die Sicherheitskooperation auf den wichtigsten Verkehrsknoten in Wien - den Hauptbahnhof - und auf acht weitere Verkehrsknoten mit Stand vom 29. Jänner 2020 ausgedehnt.

20.4 Die Wiener Linien GmbH & Co KG stellten in einem Referatsauftrag vom 11. Februar 2019 klar, dass die Sicherheitsdienstmitarbeitenden nur im Bereich der Wiener Linien GmbH & Co KG nicht aber im Bereich der ÖBB als Eisenbahnaufsichtsorgane tätig werden dürfen. Das gilt aus rechtlichen Gründen auch umgekehrt.

21. Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente

21.1 Arbeitgebende sind gemäß ASchG verpflichtet, für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Arbeitnehmenden in Bezug auf alle Aspekte, die die Arbeit betreffen, zu sorgen. Sie haben die zum Schutz der Gesundheit erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung arbeitsbedingter Gefahren zu treffen. Arbeitsplätze müssen dabei so eingerichtet und beschaffen sein, dass die Arbeitnehmenden möglichst ohne Gefahr für ihre Sicherheit und Gesundheit ihre Arbeit verrichten können.

21.2 Arbeitgebende sind gemäß ASchG verpflichtet, die für die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmenden bestehenden Gefahren zu ermitteln und zu beurteilen. Dabei ist u.a. insbesondere die Gestaltung der Arbeitsplätze zu berücksichtigen. Die Ergebnisse der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren sowie die durchzuführenden Maßnahmen zur Gefahrenverhütung sind in sogenannten Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumenten schriftlich festzuhalten.

21.3 Die Wiener Linien GmbH & Co KG konnte dem Stadtrechnungshof Wien für alle Bedienstetengruppen, die Übergriffen ausgesetzt sein können, detailliert ausgearbeitete Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente vorlegen. Diese waren laufend aktualisiert worden. Sie setzten sich auf einem hohen Niveau mit den festgestellten Gefährdungen und Belastungen der Arbeitsplätze der Fahrerinnen bzw. Fahrer der einzelnen Betriebszweige, der Sicherheitsdienstmitarbeitenden, der Service dienstmitarbeitenden und der Kontrollorgane auseinander. Als Gefährdung der Be-

diensteten wurden im vorliegenden Zusammenhang Übergriffe genannt. Um dieser Gefährdung begegnen zu können, wurde die Teilnahme an Deeskalationsschulungen festgelegt (s. Punkt 22.).

21.4 Die persönlichen Schutzausrüstungen wurden für alle Bedienstetengruppen in einem gemeinsamen PSA-Katalog zusammengestellt. Zu den persönlichen Schutzausrüstungen für Mitarbeitende gehören beispielsweise Sicherheitsschuhe, Warnwesten und Schutzjacken.

21.5 Die arbeitsbezogenen psychischen Belastungen wurden in den Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumenten ausführlich evaluiert und Maßnahmen für den Problembereich der tätlichen Angriffe tätigkeitsbezogen abgeleitet.

22. Schulungen

22.1 Die Wiener Linien GmbH & Co KG bietet ihren Mitarbeitenden mit häufigem Kontakt zu Fahrgästen ein umfangreiches Programm für die Ausbildung und Fortbildung an. Aufgrund des relativ hohen Gefährdungspotenzials für Sicherheitsdienstmitarbeitende durch Übergriffe (s. Tabelle 17) wurde speziell für diese Bedienstetengruppe eine intensive Grundausbildung mit Bezug zur täglichen Praxis bereitgestellt. Die Themen der Grundausbildung umfassen u.a.:

- die rechtlichen Grundlagen im Bewachungsdienst und für Eisenbahnaufsichtsorgane,
- den Datenschutz,
- die Kommunikationstechnik,
- die Konfliktvermeidung,
- die Bewältigung von Stress,
- die Deeskalation von Situationen mit aggressiven Fahrgästen,
- die Eigensicherung bei körperlicher Bedrohung und
- den Einsatz von Pfefferschäum.

22.2 Für die speziellen Schulungen zur Deeskalation sind im Rahmen der Ausbildung der Sicherheitsdienstmitarbeitenden vier Tage vorgesehen. Die Schulungen sollen dabei helfen, potenzielle Gefahren, die von aggressiven Fahrgästen ausgehen können, rechtzeitig zu erkennen und vorausschauend Maßnahmen zu ergreifen.

22.3 Kontrollorgane werden in ihrer Grundausbildung zwei Tage in Deeskalation geschult. Im Rahmen der Fortbildung erhält jedes Kontrollorgan jährlich einen Tag Auffrischung sowie inhaltliche Ergänzungen zu diesem Thema, um auf Konflikte beim Prüfen von Fahrausweisen möglichst professionell zu reagieren.

22.4 Servicedienstmitarbeitende und Fahrerinnen bzw. Fahrer aus allen Betriebszweigen erhalten im Rahmen ihrer Ausbildung eine Deeskalationsschulung im Ausmaß von einem Tag. Aufgrund des statistisch geringeren Risikos, einen Übergriff zu erleiden, wird die Fortbildung zum Thema Deeskalation für den Servicedienst und für den Fahrdienst in größeren Abständen als bei den Sicherheitsdienstmitarbeitenden und Kontrollorganen vorgenommen. Für die Fahrerinnen bzw. Fahrer in den Betriebszweigen Straßenbahn und U-Bahn sowie für die Servicedienstmitarbeitenden fanden zuletzt in den Jahren 2011 und 2014 Deeskalationsseminare statt. Sie waren halbtägig.

22.5 Die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer unterliegen als Berufskraftfahrerinnen bzw. Berufskraftfahrer einer gesetzlichen Fortbildungspflicht im Ausmaß von fünf Tagen innerhalb von fünf Jahren. Ein halber Tag davon war im Jahr 2014 für die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer der Wiener Linien GmbH & Co KG der Deeskalation gewidmet.

22.6 Mitarbeitende, deren Verhalten im Umgang mit Kundinnen bzw. Kunden in mehreren Situationen aus der Sicht der Betriebsaufsicht der Wiener Linien GmbH & Co KG verbesserungswürdig war, erhalten angeordnete Nachschulungen. Pro Jahr werden etwa bis zu zehn Personen im richtigen Verhalten Fahrgästen gegenüber nachgeschult.

23. Fünf-Punkte-Programm für mehr Sicherheit

23.1 Die Wiener Linien GmbH & Co KG veröffentlichte am 4. Juni 2014 das *Fünf-Punkte-Programm für mehr Sicherheit*. In den Monaten zuvor waren vermehrt Übergriffe auf Bedienstete festgestellt worden. Um dieser negativen Entwicklung wirksam zu begegnen, wurde die Umsetzung der folgenden Maßnahmen A) bis E) von der Geschäftsführung der Wiener Linien GmbH & Co KG in Aussicht gestellt:

- A) mehr Schutz am Fahrerinnenplatz bzw. Fahrerplatz der Hochflurstraßenbahnen vom Typ E2 durch eine großflächige Hinterohrscheibe,
- B) Ausbau der Videoüberwachungsanlagen in Fahrzeugen durch laufenden Zukauf von Neufahrzeugen mit derartigen Anlagen und durch nachträglichen Einbau in alle 120 Hochflurstraßenbahnen vom Typ E2 und in 70 Niederflurstraßenbahnen, die noch keine Videoüberwachungsanlagen aufwiesen,
- C) bevorzugter Einsatz von Straßenbahnen mit geschlossener Kabine für Fahrerinnen bzw. Fahrer in den Abendstunden,
- D) bevorzugter Einsatz moderner Autobusse für den Nachtbetrieb und
- E) verbesserter Schutz in Endstellen.

23.2 Die Umsetzung der Maßnahme A) konnte zur Gänze abgeschlossen werden, wodurch nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien ein bedeutender Zugewinn an Sicherheit für die Straßenbahnfahrerinnen bzw. Straßenbahnfahrer erreicht werden konnte.

23.3 Der Anteil von Fahrzeugen mit Videoüberwachungsanlagen hat sich seit dem Jahr 2014 durch die laufende Erneuerung der Fahrzeugflotte deutlich erhöht. Sämtliche Autobusse verfügten mit Stand vom 1. Jänner 2020 über Videoüberwachungsanlagen. Alle Niederflurstraßenbahnen, in die im Jahr 2014 noch keine Videoüberwachungsanlagen eingebaut waren, wurden nachgerüstet. Wegen der Absicht, die Hochflurstraßenbahnen vom Typ E2 bis zum Jahr 2026 auszuscheiden, verzögerte sich bei der Wiener Linien GmbH & Co KG die endgültige Entscheidung für die Nachrüstung. Sie war auch mit Stand vom 19. Dezember 2019 noch nicht gefallen. Wenn-

gleich die Wiener Linien GmbH & Co KG deutliche Fortschritte erzielen konnte, war die Maßnahme B) somit nicht zur Gänze umgesetzt worden.

23.4 Durch die präventive Wirkung von Videoüberwachungsanlagen in Fahrzeugen wird ein Zugewinn an Sicherheit für die Fahrerinnen bzw. Fahrer und für die Fahrgäste erzielt. Außerdem ist eine Verringerung von Vandalismusschäden und von mutwilligen Verschmutzungen zu erwarten. Ob diese Nutzen die Kosten für den Einbau und die verlorene Betriebszeit durch den Werkstättenaufenthalt bei der noch vorhandenen Restlebensdauer der seit Jahrzehnten in Betrieb befindlichen Hochflurstraßenbahnen vom Typ E2 rechtfertigen, kann nur nach einer gründlichen betriebsinternen Kosten-Nutzen-Analyse unter Berücksichtigung aller sonstigen Umstände und Auswirkungen abgeschätzt werden.

23.5 Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, möglichst bald eine Entscheidung darüber zu treffen, ob die Hochflurstraßenbahnen vom Typ E2, wie es im *Fünf-Punkte-Programm für mehr Sicherheit* aus dem Jahr 2014 vorgesehen war, mit Videoüberwachungsanlagen nachgerüstet werden sollen.

23.6 Laut Mitteilung der Wiener Linien GmbH & Co KG vom 19. Dezember 2019 sinkt die gesamte Fahrleistung der Hochflurfahrzeuge durch den kontinuierlichen Umstieg auf Niederflurstraßenbahnen stetig. Primär würden die Hochflurstraßenbahnen zur Spitzenlastabdeckung herangezogen, wodurch in den Schwachlastzeiten im Sinn der Maßnahme C) nach Möglichkeit Niederflurstraßenbahnen eingesetzt werden.

23.7 Die Maßnahme D) konnte umgesetzt werden. Die flüssiggasbetriebenen Autobusse wurden zur Gänze durch moderne sicherheitstechnisch hochwertige Autobusse ausgetauscht.

23.8. Die Betriebsvorschriften zur verpflichtenden Wagenumsicht für Fahrerinnen bzw. Fahrer von Autobussen bzw. Straßenbahnen in Endstellen wurden für Ausnahmesituationen zur Wahrung der persönlichen Sicherheit gelockert. Dies geschah im Oktober 2014 in Form von Dienstaufträgen der Abteilungen BB - *Bereich Busbetrieb*

und BS - *Bereich Straßenbahn* für Fahrerinnen bzw. Fahrer von Autobussen und Straßenbahnen (s. Punkte 4.2.5 und 4.3.5).

23.9 Die Wiener Linien GmbH & Co KG erhoben im Zeitraum vom November 2014 bis Jänner 2015 die Situation in 24 exponierten Endstellen der Straßenbahn u.a. im Hinblick auf die Beleuchtung, auf das Vorhandensein von Toiletteanlagen und auf mögliche Verstecke für Personen. Messungen der Beleuchtungsstärke in den Nachtstunden ergaben in fast allen Endstellen zu geringe Werte. Die Messungen wurden im Bereich des Platzes für die Wagenumsicht sowie auf den Wegen zu den Sandboxen, zu den Toiletteanlagen und zu den Expediten vorgenommen. In 11 von 24 Endstellen wurden sonstige Mängel wie ungünstig situierte Sandboxen oder fehlende Toiletteanlagen vorgefunden bzw. Verbesserungsmöglichkeiten zum Vorteil für das Personal erkannt.

23.10 Die Untersuchung der Wiener Linien GmbH & Co KG umfasste eine große Anzahl von Endstellen. Sie war aber nicht vollständig. Beispielsweise fehlten die Endstellen Stefan-Fadinger-Platz und Prater, Hauptallee der Straßenbahnlinie 1 und Friedrich-Engels-Platz der Straßenbahnlinien 2 und 33.

23.11 Auf Befragen durch den Stadtrechnungshof Wien, ob die betriebsintern aufgezeigten Mängel bzw. Schwachstellen in Endstellen behoben worden waren, teilte die Wiener Linien GmbH & Co KG mit, dass in Endstellen relativ wenige tätliche Angriffe auf Mitarbeitende stattfinden würden. Außerdem war der Handlungsbedarf in den Endstellen im Vergleich zu sonstigen Gefährdungspotenzialen der allgemeinen Betriebssicherheit als nicht prioritär eingestuft worden. Die in der betriebsinternen Untersuchung von Endstellen angeführten Maßnahmen wären daher auch nicht offensiv weitergeführt worden.

23.12 Die Maßnahme E) des *Fünf-Punkte-Programmes für mehr Sicherheit* wurde aus der Sicht des Stadtrechnungshofes Wien zum Teil erfüllt. Wenngleich die Vorschriften für Fahrerinnen bzw. Fahrer zu deren Schutz in kritischen Situationen in Endstellen angepasst und die Straßenbahndendstellen sicherheitstechnisch untersucht wor-

den waren, fehlten noch die vollständige Umsetzung der vorgeschlagenen Verbesserungsmaßnahmen in Endstellen von Straßenbahnen und eine Untersuchung von Autobusendstellen.

23.13 Fahrerinnen bzw. Fahrer verlassen zur Durchführung der Wagenumsicht den Fahrerinnenplatz bzw. Fahrerplatz, wodurch kritische Situationen in Straßenbahndestellen entstehen können, vgl. dazu den Vorfall vom 23. Juli 2016 (s. Punkt 11.1). Auch im Betriebszweig Autobus kam es zu einigen Vorfällen in Endstellen, weshalb auch diese betriebsintern sicherheitstechnisch untersucht werden sollten. Beispielsweise wurde ein Autobusfahrer der Linie 15A am 23. Jänner 2017 um 20.42 Uhr beschimpft und bedroht, als er in der Endstelle Enkplatz Grillgasse nach der Benutzung der Toilettenanlage zum Autobus zurückkehrte.

23.14 Da im *Fünf-Punkte-Programm für mehr Sicherheit* aus dem Jahr 2014 ein verbesserter Schutz von Endstellen vorgesehen war, empfahl der Stadtrechnungshof Wien der Wiener Linien GmbH & Co KG, 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 Toilettenanlage gut eingesehen werden kann. Die aus den Untersuchungen abgeleiteten Maßnahmen sollten zur Erhöhung der Sicherheit der Fahrerinnen bzw. Fahrer in Endstellen zügig umgesetzt werden.

24. Feststellungen

Ein Prüfungsrecht für die Sicherheitskontrolle durch den Stadtrechnungshof Wien war im Gesellschaftsvertrag der Wiener Linien GmbH & Co KG nicht angeführt. Die Empfehlung, eine dahingehende Ergänzung in den Gesellschaftsvertrag aufzunehmen, erging bereits in vorangegangenen Prüfungsberichten des Stadtrechnungshofes Wien (s. etwa "Wiener Linien GmbH & Co KG, Sicherheitstechnische Prüfung der Niederspannungsanlage, der Elektroinstallationen sowie der Netzersatzanlage in der U-Bahn-Station Schottenring; Nachprüfung", StRH V - GU 230-1/15) (s. Punkt 1.4.4).

25. Zusammenfassung der Empfehlungen

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 (s. Punkt 5.6).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

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

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 Verkehrsdienstleistungsverträgen legen (s. Punkt 13.10).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

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.

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 Sicher-*

heit 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 Wiener Linien GmbH & Co KG:

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 Kombination 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.

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 (s. Punkt 23.14).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

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 Vorfallstatistik 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.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im April 2020