TO 19

KONTROLLAMT DER STADT WIEN
Rathausstraße 9
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 Fax: 01 4000 99 82810
e-mail: post@kontrollamt.wien.gv.at
www.kontrollamt.wien.at
DVR: 0000191

KA V - GU 230-4/12

Wiener Linien GmbH & Co KG, Prüfung der Aufsicht der Wiener Linien über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen in Autobussen

Tätigkeitsbericht 2012

KURZFASSUNG

Die Wiener Linien GmbH & Co KG betreiben einen Kraftfahrlinienverkehr mit zahlreichen Autobuslinien. Um eine geordnete Abwicklung des Linienverkehrs mit Autobussen zu gewährleisten, setzen die Wiener Linien GmbH & Co KG Kontrollorgane und die Bediensteten im Fahrdienst für die Aufsicht über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen durch die Fahrgäste ein.

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

INHALTSVERZEICHNIS

1. Eckdaten des Autobusbetriebes und Einleitung 7
2. Grundlagen 8
3. Verkehrsdienstleistungsverträge 10
4. Schulungen 12
5. Datenmanagement und Auswertung 13
5.1 Daten über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen 13
5.2 Störungsberichte 14
5.3 Auswertung der tätlichen Angriffe 17
6. Schutzmaßnahmen der Wiener Linien GmbH & Co KG 21
6.1 Funkverbindung mit der Betriebsinspektion 21
6.2 Betriebseigene Funkstreife 22
6.3 Videoüberwachungsanlagen 23
6.4 Gestaltung des Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatzes 24
6.5 Begleitpersonal 26
6.6 Arbeiten im Team 27
6.7 SOZIUS 27
6.8 Zusammenarbeit mit Blaulichtorganisationen 28
7. Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument 28
8. Technische Schutzmaßnahmen in anderen Großstädten Europas 30
9. Empfehlungen des Kontrollamtes 32

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb. ..... Abbildung
Abs ..... Absatz
ASchG ..... ArbeitnehmerInnenschutzgesetz

ASVG ..... Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
BMVIT ..... Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
bzw. ..... beziehungsweise
DV-Bus ..... Dienstvorschrift für den Busbetrieb
EU ..... Europäische Union
EU-OSHA ..... Occupational Safety and Health Administration (Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz)
EVAG ..... Essener Verkehrs-Aktiengesellschaft
gem. ..... gemäß
IT ..... Informationstechnologie
Kfl-Bef Bed ..... Verordnung des BMVIT über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr
KflG ..... Kraftfahrliniengesetz
km ..... Kilometer
lit. ..... litera
lt. ..... laut
Mio. ..... Millionen
MZA ..... Miejskie Zakłady Autobusowa sp. z. o. o. (Warschauer Autobusbetriebe)
Pkt. . ..... Punkt
PLC ..... public limited company
R2 ..... Hauptabteilung Recht, IT und gemeinsame Dienste der Wiener Linien
R27 ..... Stabsstelle Arbeitnehmerinnen- und Arbeitnehmerschutz der Hauptabteilung R2
RATB ..... Regia Autonomâ de Transport Bucureşti (Bukarester Verkehrsbetriebe)
RATP ..... Regie autonome des transports Parisiens (Pariser Verkehrsbetriebe)
rd. ..... rund

s..... siehe
Tab. ..... Tabelle
u.a. ..... unter anderem
UFG 1967 ..... Unfallfürsorgegesetz 1967
V4 .....Hauptabteilung Betrieb und Kundendienst der Wiener Linien
V41 ..... Abteilung Betriebsaufsicht der Hauptabteilung V4
V41k ..... Referat Kontrolle und Kundendienst der Abteilung V41
V41s ..... Referat Störungsmanagement der Abteilung V41
V49 ..... Abteilung Autobusbetrieb der Hauptabteilung V4
VOR..... Verkehrsverbund Ost-Region
Wiener Linien..... WIENER LINIEN GmbH & Co KG
Z ..... Ziffer
z.B. ..... zum Beispiel
z.T. ..... zum Teil
ZET..... Zagrebački električni tramvaj (Zagreber Verkehrsbetriebe)

GLOSSAR

Aufrüsten
Aufrüsten bezeichnet die Phase, in welcher der Autobus und seine Zusatzgeräte in den betriebsbereiten Zustand gebracht werden.

Beförderungsbedingungen
Regeln, die Fahrgäste akzeptieren müssen, wenn sie eine Fahrt im Kraftfahrlinienverkehr in Anspruch nehmen.

Gelenkbus
Ein Autobus, der als Gelenkfahrzeug gebaut ist und in der Regel aus einem zweiachsigen Vorderwagen, einem einachsigen Nachläufer und einem dazwischen liegenden Gelenk mit Faltenbalg besteht.

Normalbus
Ein zwei- oder dreiachsiger Autobus ohne Gelenk.

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

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Eckdaten des Autobusbetriebes und Einleitung

1.1 Im Jahresbericht der Wiener Linien für das Jahr 2010 wurden u.a. die wesentlichen Kennzahlen des Autobusbetriebes der Wiener Linien veröffentlicht. Die Wiener Linien transportierten demnach mit ihren Autobussen im Jahr 2010 114,40 Mio. Fahrgäste. Das Netz der von den Wiener Linien betriebenen Autobuslinien umfasste 621,50 km. Die Autobusse der Wiener Linien legten im Jahr 2010 ohne Berücksichtigung des Mietwagenverkehrs 29,40 Mio. Wagennutzkilometer bzw. rd. 2.385 Mio. Platzkilometer zurück.

1.2 Als Wagennutzkilometer werden die im Linienverkehr zurückgelegten Wegstrecken bezeichnet. Der Platzkilometer bildet eine Recheneinheit im öffentlichen Verkehr und ist für die Abrechnung in Verkehrsverbünden von Bedeutung. Er bezeichnet das Produkt aus den in einem Autobus angebotenen Fahrgastplätzen und dem vom Autobus zurückgelegten Weg im Linienverkehr, wobei die tatsächliche Auslastung der Fahrgastplätze unberücksichtigt bleibt. Wenn die Anzahl der Platzkilometer aller eingesetzten Autobusse aufsummiert wird, ergeben sich über den betrachteten Zeitraum die Platzkilometer des gesamten Autobusbetriebes eines Verkehrsunternehmens.

1.3 Zur Erbringung dieser beachtlichen Verkehrsdienstleistungen standen den Wiener Linien rd. 1.350 Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer, 262 Normalbusse, 222 Gelenkbusse und zwölf Kleinbusse zur Verfügung.

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

1.5 Der stark überwiegende Teil der Fahrgäste hielt sich an die Beförderungsbedingungen, wovon sich das Kontrollamt bei Fahrten in Autobussen der Wiener Linien überzeu-

gen konnte. Außerdem kann davon ausgegangen werden, dass die Benützerinnen bzw. Benützer von Autobussen ein großes Interesse daran haben, dass sich auch die anderen Fahrgäste an die Beförderungsbedingungen halten, um sich in den Autobussen wohlfühlen zu können und um sich unangenehme Erlebnisse zu ersparen.

1.6 Da sich in den Autobussen der Wiener Linien außer der Autobusfahrerin bzw. dem Autobusfahrer in der Regel sonst keine Bediensteten der Wiener Linien aufhalten, oblag die Aufsicht über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen in den Autobussen in erster Linie der Autobusfahrerin bzw. dem Autobusfahrer. Für die Tarifkontrolle waren bei den Wiener Linien eigene Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer im Einsatz, die bei ihren Kontrollen stichprobenartig vorgingen.

2. Grundlagen

2.1 Da die Wiener Linien in den VOR integriert sind, gelten für die Benützung der Autobusse und der zugehörigen Anlagen die Beförderungsbedingungen des VOR. Die Beförderungsbedingungen wurden zum Zeitpunkt der gegenständlichen Prüfung durch das Kontrollamt zuletzt mit Gültigkeit ab 1. Mai 2012 vom VOR herausgegeben und gelten sowohl für die Benützung der Autobusse als auch der Schienenfahrzeuge. Die Beförderungsbedingungen hatten sich davor über einen langen Zeitraum bewährt und waren daher in den letzten Jahren nur noch aktualisiert bzw. relativ geringfügig geändert worden. Wie das Kontrollamt feststellte, entsprachen die Beförderungsbedingungen des VOR im Wesentlichen jenen bei anderen Verkehrsbetrieben und Verkehrsverbünden in Österreich. Besondere Beförderungsbedingungen, die gem. § 20 Abs 1 Z 4 KflG der Aufsichtsbehörde für den Kraftfahrlinienverkehr zur Genehmigung vorzulegen wären, wurden von den Wiener Linien nicht erlassen.

2.2 Für die Wiener Linien als Konzessionsinhaberin für zahlreiche Autobuslinien in Wien besteht gegenüber den Fahrgästen im Rahmen der Beförderungsbedingungen gem. § 20 Abs 2 KflG Beförderungspflicht. Fahrgäste, die eine Fahrt im Autobuslinienverkehr in Anspruch nehmen, unterwerfen sich gem. § 2 Kfl-Bef Bed den Beförderungsbedingungen und damit auch der Verpflichtung, den in den Tarifbestimmungen festgesetzten Fahrpreis zu zahlen.

2.3 Der Inhalt der Beförderungsbedingungen ist für die Fahrgäste zugänglich. Die Beförderungsbedingungen können beispielsweise über die Internetseiten der Wiener Linien eingesehen und heruntergeladen werden. Außerdem werden die Beförderungsbedingungen den Fahrgästen in verkürzter Form als Auszug der wichtigsten Bestimmungen aus den Beförderungsbedingungen durch einen Aufkleber in den Autobussen der Wiener Linien nähergebracht, wovon sich das Kontrollamt im Zuge der Erhebungen überzeugen konnte.

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

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

2.6 Da auch das Vorhandensein von Tieren in Autobussen Konflikte auslösen kann, sind die Bestimmungen über die Mitnahme von Tieren in einem eigenen Abschnitt der Beförderungsbedingungen geregelt. Hunde, die nicht in geeigneten Behältnissen transportiert werden, dürfen in Autobussen nur mit einem angelegten Beißkorb und unter

Verwendung einer Leine mitgenommen werden. Ausgenommen von der Beißkorbpflicht sind sonst nur Blindenführhunde.

2.7 Von der Benützung der Autobusse der Wiener Linien sind Personen ausgeschlossen, die die in den Beförderungsbedingungen vorgeschriebene Ordnung nicht beachten oder den zu ihrer Aufrechterhaltung getroffenen Anordnungen der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Wiener Linien nicht Folge leisten. Wenn der Ausschließungsgrund für die Beförderung erst während der Benützung des Autobusses vom Personal der Wiener Linien wahrgenommen wird, hat die Person über Aufforderung des Personals der Wiener Linien den Autobus zu verlassen.

2.8 Die Autobusfahrerin bzw. der Autobusfahrer ist gemäß DV-Bus verpflichtet, darauf zu achten, dass sie bzw. er in der Ausübung des Fahrdienstes von Fahrgästen nicht behindert wird. Die Autobusfahrerin bzw. der Autobusfahrer hat während der Fahrt seine volle Aufmerksamkeit auf den Straßenverkehr und auf den von ihr bzw. ihm gelenkten Autobus zu richten und sich durch nichts ablenken zu lassen. Vorfälle, die den Betriebsablauf stören oder behindern, sind gemäß DV-Bus unbedingt und unverzüglich von der Autobusfahrerin bzw. vom Autobusfahrer mittels Funk der Betriebsinspektion, die organisatorisch dem Referat V41s der Wiener Linien zugeordnet ist, zu melden. Sobald wie möglich sind über derartige Vorkommnisse auch schriftliche Meldungen abzugeben. Schriftlich zu melden sind auch Verstöße von Fahrgästen gegen die Beförderungsbedingungen. Außerdem sind gemäß DV-Bus bei Verstößen Dritter gegen gesetzliche Vorschriften, welche die Sicherheit und Ordnung des Betriebes gefährden, die Personalien der Täterinnen bzw. Täter - notfalls durch Verständigung der Exekutive - festzustellen und Zeuginnen bzw. Zeugen namhaft zu machen.

3. Verkehrsdienstleistungsverträge

3.1 Die Wiener Linien sind für zahlreiche Autobuslinien in Wien Inhaberin von Konzessionen gemäß KflG. Der Betrieb einiger dieser Autobuslinien wurde durch Abschluss sogenannter Verkehrsdienstleistungsverträge von den Wiener Linien an andere Autobusunternehmen weitergegeben. Wie in den Verkehrsdienstleistungsverträgen festgehalten, handelt die jeweilige Auftragnehmerin der Wiener Linien bei der Erfüllung ihrer

Vertragspflichten als Gehilfin der Wiener Linien gegenüber den Fahrgästen. Aus der Erfüllungsverpflichtung ergibt sich für die Auftragnehmerin auch die Verpflichtung, auf die Einhaltung der Beförderungsbedingungen zu achten.

3.2 In den Autobussen der Auftragnehmerinnen sind lt. den Verkehrsdienstleistungsverträgen die seitens der Wiener Linien bereitgestellten Aufkleber, wie beispielsweise ein Auszug aus den Beförderungsbedingungen und weitere Fahrgastinformationen, anzubringen.

3.3 In den Verkehrsdienstleistungsverträgen ist ausdrücklich festgehalten, dass die Führung des Betriebes der Kraftfahrlinien im Sinn des KflG den Wiener Linien als Konzessionsinhaberin obliegt, wodurch die Wiener Linien hinsichtlich der Betriebsführung der Kraftfahrlinien gegenüber der Behörde allein verantwortlich sind. Um diese Verantwortung wahrnehmen zu können, bestehen für die Auftragnehmerinnen gegenüber den Wiener Linien Melde- und Auskunftspflichten.

3.4 Den Wiener Linien steht das Recht zu, jederzeit das Verhalten des von den Auftragnehmerinnen eingesetzten Personals durch Kontrollorgane zu überprüfen, wobei zur Aufrechterhaltung von Ordnung und Sicherheit auch verbindliche Anordnungen getroffen werden können.

3.5 Die Abteilung V41 der Wiener Linien konzentriert sich bei der Prüfung der Einhaltung der Beförderungsbedingungen in den Autobussen der Auftragnehmerinnen auf die Überprüfung der Fahrausweise der Fahrgäste. Die Abteilung V49 der Wiener Linien prüft stichprobenartig die Einhaltung der Verkehrsdienstleistungsverträge hinsichtlich der tatsächlichen Abhaltung der Fahrten, da deren Durchführung verrechnungstechnisch von Bedeutung ist.

3.6 Ob die Autobusfahrerin bzw. der Autobusfahrer des von den Wiener Linien beauftragten Verkehrsunternehmens tatsächlich auf die Einhaltung der Beförderungsbedingungen durch die Fahrgäste achtet, wird lt. Auskunft der Wiener Linien nur im Nachhinein nach Einlangen von Beschwerden von Fahrgästen geprüft. Bei Beschwerden

wird das beauftragte Verkehrsunternehmen zur Stellungnahme aufgefordert. Bei nicht schlüssigen Stellungnahmen oder anhaltenden Beschwerden werden lt. Wiener Linien erforderlichenfalls die Sanktions- und Eingriffsmöglichkeiten aus den zutreffenden Verkehrsdienstleistungsverträgen vor Ort genutzt.

4. Schulungen

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

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

5. Datenmanagement und Auswertung

5.1 Daten über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen

5.1.1 Personen, die schwerwiegend gegen die Beförderungsbedingungen verstoßen, sind gemäß Pkt. D der Beförderungsbedingungen von der Benützung der Autobusse auszuschließen. Eine Statistik darüber, wie häufig ein derartiger Ausschluss vorkommt, konnte dem Kontrollamt von den Wiener Linien nicht vorgelegt werden. Nach Ansicht der Wiener Linien würde eine detaillierte Aufzeichnung über Vorkommnisse mit Ausschluss von Fahrgästen von der Benützung von Autobussen die Wiener Linien ohne weiteren Nutzen sehr stark administrativ belasten.

5.1.2 Die Abteilung V41 der Wiener Linien setzte im Jahr 2010 123 Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter als Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer ein. Zusätzlich wurden im Jahr 2010 von den Wiener Linien - in Vollzeitäquivalenten gerechnet - 25 Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter aus dem Fahrdienst entnommen und zur Fahrausweisprüfung herangezogen. In Summe waren somit 148 Personen der Wiener Linien als Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer in den öffentlichen Verkehrsmitteln tätig. Diese stellten im Jahr 2010 in Summe 191.450 Mehrgebühren wegen Tarifvergehen in den Autobussen, Straßenbahnen und U-Bahnen in Rechnung. Den Wiener Linien war es aufgrund fehlender auf die einzelnen Verkehrsmittel bezogenen Datenerfassungen nicht möglich, dem Kontrollamt mitzuteilen, wie groß der Anteil im Autobusbetrieb an den aufgedeckten Tarifvergehen war. Das Kontrollamt konnte daher nicht bewerten, wie wirksam die Fahrausweisprüfungen im Autobusverkehr waren.

5.1.3 Die Wiener Linien führen vereinzelte Aufzeichnungen über Verstöße gegen die Verhaltensregeln aus den Beförderungsbedingungen. So war den Wiener Linien bekannt, wie häufig Verstöße gegen das Rauchverbot und gegen das Bettel- und Verteilverbot insgesamt in allen Verkehrsmitteln der Wiener Linien von den Bediensteten registriert worden waren. Laut Angaben der Wiener Linien wurde beispielsweise im Jahr 2010 insgesamt 45-mal gegen das Bettel- und Verteilverbot in Autobussen, Straßenbahnen und U-Bahnen verstoßen. Diese Zahl erschien dem Kontrollamt jedoch nicht plausibel, da Wahrnehmungen des Kontrollamtes eine höhere Zahl vermuten lassen.

5.1.4 Die Wiener Linien konnten die registrierten Verstöße gegen die Beförderungsbedingungen nicht nach den einzelnen Betriebsbereichen aufteilen. Da die Wiener Linien bei allen anderen Verstößen gegen die Verhaltensregeln, wie sie beispielsweise bei der Mitnahme von lebenden Tieren auftreten können, von vornherein von sehr geringen Fallzahlen ausgingen, wurden sie von den Wiener Linien statistisch nicht erfasst.

5.1.5 Die Wiener Linien führen keine eigenen Statistiken über Verletzungen von Fahrgästen, die durch Nichteinhalten der Beförderungsbedingungen entstehen. Die Wiener Linien konnten daher dem Kontrollamt beispielsweise nicht bekannt geben, wie häufig es zu Bissverletzungen durch nicht ordnungsgemäß in Autobussen mitgenommene Hunde kam. Auch werden keine Daten darüber geführt, wie häufig Fahrgäste, die die Anhaltevorrichtungen nicht verwendeten, durch Brems- oder Beschleunigungsvorgänge zu Sturz kamen.

5.1.6 Die Wiener Linien teilten dem Kontrollamt mit, dass Verunreinigungen durch schuldhaftes Verhalten von Fahrgästen in Autobussen selten vorkämen und daher auch nicht statistisch ausgewertet werden müssten. Ob Reinigungskosten, die gemäß Pkt. L Z 5 der Beförderungsbedingungen bei Verunreinigungen der Autobusse durch Fahrgäste vom Verkehrsunternehmen eingehoben werden können, Fahrgästen in Rechnung gestellt worden waren, konnten die Wiener Linien dem Kontrollamt nicht beantworten.

5.1.7 In den Jahren 2005 bis einschließlich 2010 wurden pro Jahr 43 bis 105 Rauchentwicklungen in Autobussen der Wiener Linien registriert. Ob und in wie vielen Fällen das Nichteinhalten des in den Beförderungsbedingungen verankerten Rauchverbotes dafür die Ursache war, konnte von den Wiener Linien nicht bekannt gegeben werden, da lt. Ansicht der Wiener Linien dies nicht von wesentlicher Bedeutung sei und nur Verrauchungsursachen, die von den Wiener Linien autonom beeinflussbar sind, im Vordergrund stünden.

5.2 Störungsberichte

5.2.1 Da die Wiener Linien dem Kontrollamt lediglich zum Thema tätliche Angriffe aussagekräftiges Datenmaterial über die Einhaltung der Beförderungsbedingungen in Au-

tobussen zur Verfügung stellten, nahm das Kontrollamt Einschau in die bei den Wiener Linien vorhandenen Berichte über Störungen im Autobusverkehr aus den Jahren 2009, 2010 und 2011. Das Kontrollamt zog für die weitere Behandlung themenbezogen nur jene Störungsberichte in Betracht, in denen die Ursache für die Störung das Nichteinhalten von Beförderungsbedingungen durch Fahrgäste war. Die Wiener Linien ergänzten die entsprechenden Störungsberichte noch um die dazugehörigen betriebsinternen Vorfallsmeldungen. Bei Vorfällen, bei denen es durch das Nichteinhalten der Beförderungsbedingungen sogar zu Personenschäden kam, wurden vom Kontrollamt auch die Unfallanzeigen eingesehen.

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

5.2.3 Bei den in den Störungsberichten enthaltenen Ursachen für die Störungen, die durch Nichtbefolgen der Beförderungsbedingungen ausgelöst worden waren, handelte es sich - von einer Ausnahme im Jahr 2010 abgesehen - ausschließlich um tätliche Angriffe durch Fahrgäste auf Bedienstete der Wiener Linien. Die Ausnahme betraf eine Störung des Autobusbetriebes, die durch einen ungesicherten Kinderwagen im Fahrgastraum entstand. Durch einen betriebsbedingten Bremsvorgang eines Autobusses begann ein von einer erwachsenen Begleitperson am Kinderwagenabstellplatz abgestellter, aber ungesicherter Kinderwagen zu rollen. Der Kinderwagen bewegte sich in weiterer Folge gegen eine Anhaltestange und kippte um. Das im Kinderwagen befindliche zweijährige Kind prallte dabei mit seinem Kopf gegen eine Anhaltestange im Autobus und musste von der Rettung mit dem Verdacht auf eine Schädelprellung ins Krankenhaus gebracht werden.

Unter Pkt. O3 der Beförderungsbedingungen ist geregelt, dass ein Kinderwagen von mindestens einer erwachsenen Person zu begleiten ist, die u.a. für die Sicherung des Kinderwagens mittels der vorhandenen Befestigungseinrichtungen im Wageninneren zu

sorgen hat. Die erwachsene Begleitperson war beim beschriebenen Vorfall zwar vorhanden. Sie hielt sich aber nicht an die Sicherungspflicht.

5.2.4 Die tätlichen Angriffe auf Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer der Wiener Linien durch Fahrgäste standen in vielen Fällen im Zusammenhang mit dem erforderlichen Zurechtweisen von Fahrgästen, die gegen die Beförderungsbedingungen verstießen, durch pflichtbewusste Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer. Zu den in den Störungsberichten genannten Verstößen gegen die Beförderungsbedingungen, die die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer zurecht beanstandeten, zählten beispielsweise das Nichteinhalten des Rauchverbotes, das Lärmen in Autobussen, die Mitnahme von Fahrrädern oder von ungesicherten Hunden in Autobussen oder ein den übrigen Fahrgästen lästigfallendes Verhalten durch das Nichtbefolgen hygienischer Mindeststandards sowie die Behinderung der Autobusfahrerin bzw. des Autobusfahrers beim Lenken des Autobusses und bei der Busabfertigung in den Haltestellen. Die tätlichen Angriffe waren z.T. so heftig, dass die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer verletzt wurden und sich in weiterer Folge krankmelden mussten. Die Krankenstände waren in einigen Fällen durch die seelische Überbeanspruchung auch psychisch bedingt.

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

Wie die Durchsicht der Störungsberichte ergab, führten die Aggressionen in einigen Fällen sogar zu Übergriffen auf die Bediensteten der Wiener Linien.

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

5.3 Auswertung der tätlichen Angriffe

5.3.1 Die tätlichen Angriffe von Fahrgästen auf Bedienstete der Wiener Linien im Autobusbetrieb in den Jahren 2009, 2010 und 2011 wurden in den nachstehenden Tabellen 1 und 2 ausgewertet nach den Parametern Uhrzeit und Bedienstetenart dargestellt. Die Auswertungen betreffen nur die Autobuslinien in Wien, die von den Wiener Linien selbst betrieben werden. Ein Vorfall, bei dem mehrere Bedienstete der Wiener Linien tätlich angegriffen wurden, wird in den Tabellen nicht nur einfach, sondern entsprechend der Anzahl der beim Vorfall betroffenen Bediensteten der Wiener Linien mehrfach berücksichtigt.

Jahr	Uhrzeit																								Summe
	0.00 - 0.59	1.00 - 1.59	2.00 - 2.59	3.00 - 3.59	4.00 - 4.59	5.00 - 5.59	6.00 - 6.59	7.00 - 7.59	8.00 - 8.59	9.00 - 9.59	10.00 - 10.59	11.00 - 11.59	12.00 - 12.59	13.00 - 13.59	14.00 - 14.59	15.00 - 15.59	16.00 - 16.59	17.00 - 17.59	18.00 - 18.59	19.00 - 19.59	20.00 - 20.59	21.00 - 21.59	22.00 - 22.59	23.00 - 23.59	
2009	-	-	2	1	-	1	-	-	-	2	1	-	1	1	1	1	-	-	2	-	-	1	-	1	15
2010	1	-	-	3	1	1	-	1	-	-	1	-	3	-	4	1	3	1	4	3	1	-	1	2	31
2011	-	-	-	1	2	1	-	-	-	-	2	5	-	-	7	1	1	4	1	-	1	-	-	3	29
Gesamt	1	-	2	5	3	3	-	1	-	2	4	5	4	1	12	3	4	5	7	3	2	1	1	6	75

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

Die Tabelle 1 zeigt, dass die Bediensteten der Wiener Linien in der morgendlichen Stoßzeit zwischen 6.00 Uhr und 8.59 Uhr mit hohem Anteil an Berufsverkehr und Schülerinnen- bzw. Schülerverkehr in den Jahren von 2009 bis einschließlich 2011 nur ein einziges Mal einem tätlichen Angriff durch Fahrgäste ausgesetzt waren. Hingegen wies die Stoßzeit am späten Nachmittag zwischen 16.00 Uhr und 17.59 Uhr eine deutlich höhere Anzahl von tätlichen Angriffen auf Bedienstete der Wiener Linien durch Fahrgäste auf. In der Nacht traten trotz der im Vergleich zum Tag sehr geringen Dichte an

Autobussen verhältnismäßig viele tätliche Angriffe auf. Diese betrafen die Nachtautobuslinien N6, N26, N29, N36, N46, N60, N64, N66 und N67.

Während in den Jahren 2009 und 2010 hauptsächlich die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer von den tätlichen Angriffen durch Fahrgäste betroffen waren, wurden im Jahr 2011 geringfügig mehr Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer Opfer tätlicher Angriffe als Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer, wie die Tabelle 2 zeigt.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
Autobusfahrerin bzw. Autobusfahrer	10	23	14	47
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	5	7	15	27
Nightlinerin bzw. Nightliner	-	1	-	1
Summe	15	31	29	75

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

Die Anzahl der Vorfälle bei den Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrern war allerdings auch 2011 höher als bei den Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfern. Wie bereits mitgeteilt, ist die Zählweise in den Auswertungen nicht vorfallsbezogen, sondern richtet sich nach der Anzahl der von den tätlichen Angriffen betroffenen Bediensteten der Wiener Linien. Bei den Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfern können bei ein und demselben Vorfall zwei tätliche Angriffe vorkommen, da sie im Gegensatz zu den Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrern im Kundinnen- bzw. Kundenverkehr paarweise auftreten. So waren im Jahr 2011 bei insgesamt zehn Vorfällen mit tätlichen Angriffen, an denen Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer beteiligt waren, insgesamt 15 tätliche Angriffe auf diese zu verzeichnen.

Die Nightlinerinnen bzw. Nightliner im Autobusbetrieb waren in einem einzigen Fall von einem tätlichen Angriff betroffen, wie die Tabelle 2 zeigt. Nightlinerinnen bzw. Nightliner sind Personen, die die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer der Wiener Linien in der Nacht begleiten.

5.3.2 Für die Autobuslinien, für die die Wiener Linien zwar die Konzession innehaben, diese aber im Rahmen von Verkehrsdienstleistungsverträgen an andere Autobusunternehmen weitergeben (s. Kapitel 3), teilten die Wiener Linien dem Kontrollamt mit, dass

im Jahr 2010 drei und im Jahr 2011 zwei tätliche Angriffe auf Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer auftraten.

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

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

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
Autobusfahrerin bzw. Autobusfahrer	2	8	4	14
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	3	5	12	20
Nightlinerin bzw. Nightliner	-	1	-	1
Summe	5	14	16	35

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

Wie die Tabelle 3 zeigt, stieg die Anzahl der Arbeits- und Dienstunfälle im betrachteten Zeitraum an. Besonders deutlich fiel der Anstieg vom Jahr 2009 auf das Jahr 2010 aus. Die meisten Arbeits- und Dienstunfälle führten naturgemäß zu Krankenständen der betroffenen Bediensteten der Wiener Linien. Die Anzahl der Krankenstände und die damit verbundenen Krankenstandstage können den Tabellen 4 und 5 entnommen werden.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
Autobusfahrerin bzw. Autobusfahrer	2	7	3	12
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	3	4	11	18
Nightlinerin bzw. Nightliner	-	1	-	1
Summe	5	12	14	31

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

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Summe
Autobusfahrerin bzw. Autobusfahrer	35	539	29	603
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	80	51	170	301
Nightlinerin bzw. Nightliner	-	18	-	18
Summe	115	608	199	922

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

Im Durchschnitt über alle Bedienstetenarten im Autobusbetrieb der Wiener Linien dauerte ein Krankenstand wegen tätlicher Angriffe im betrachteten Zeitraum vom 1. Jänner 2009 bis zum 31. Dezember 2011 beinahe 30 Tage, wie die Tabelle 6 veranschaulicht.

Art der Bediensteten	2009	2010	2011	Zeitraum 2009 - 2011
Autobusfahrerin bzw. Autobusfahrer	17,5	77,0	9,7	50,3
Fahrausweisprüferin bzw. Fahrausweisprüfer	26,7	12,8	15,5	16,7
Nightlinerin bzw. Nightliner	-	18,0	-	18,0
Insgesamt	23,0	50,7	14,2	29,7

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

Aufgrund der langen Krankenstandsdauer schloss das Kontrollamt, dass sich die Opfer tätlicher Angriffe nur langsam von den mitunter schweren physischen und psychischen Folgen erholen konnten. Außerdem entstanden den Wiener Linien relativ hohe Kosten durch die durch tätliche Angriffe ausgelösten Krankenstände. Im Fall von krank gewordenen Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfern entgingen den Wiener Linien auch Einnahmen durch das Nichtaufdecken von Tarifvergehen.

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

5.3.4 Das Kontrollamt verglich das in den Störungsmeldungen der Wiener Linien dargestellte Verhalten der Autobusfahrerinnen bzw. der Autobusfahrer der Wiener Linien bei den Vorfällen mit tätlichen Angriffen mit den Vorgaben aus der DV-Bus und stellte keine Abweichungen von Vorschriften fest. Die physischen Gewalttätigkeiten bei Konflikten gingen lt. Angaben der Wiener Linien in keinem einzigen Fall von Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrern der Wiener Linien aus, sondern wurden immer nur von Fahrgästen bzw. von anderen Personen ausgeübt.

5.3.5 Das Kontrollamt stellte fest, dass bei vielen Vorfällen gerade das Zurechtweisen von Fahrgästen, die die Beförderungsbedingungen nicht einhielten, tätliche Angriffe von Fahrgästen auf Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer auslösten. Die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer hatten aber bei Vergehen der Fahrgäste gegen die Beförderungsbedingungen keine andere Wahl als einzuschreiten, da sie gemäß DV-Bus dazu verpflichtet sind, für einen ordnungsgemäßen Fahrdienst zu sorgen.

6. Schutzmaßnahmen der Wiener Linien GmbH & Co KG

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

6.1 Funkverbindung mit der Betriebsinspektion

6.1.1 Die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer können mit der Betriebsinspektion der Wiener Linien jederzeit Verbindung aufnehmen, da in allen Autobussen der Wiener Linien ein Funkgerät eingebaut ist. Es ist ihnen auch möglich, einen Prioritätsruf zu setzen, wenn alle Funkkanäle besetzt sind und dringend Hilfe benötigt wird.

6.1.2 Für den Notfall steht den Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrern zusätzlich eine eigene Nottaste zur Verfügung. Dabei ertönt eine Sirene und es wird eine Funkverbindung zur Betriebsinspektion aufgebaut, in der dann akustisch mitverfolgt werden kann, was sich in der Nähe des Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatzes ereignet. Der Ton der

Sirene wird sowohl über die Innen- als auch über die Außenlautsprecher des Autobusses ausgestrahlt.

6.1.3 Die Geschäftsführung der Wiener Linien rief mit einem Dienstauftrag vom 11. September 2003 in Erinnerung, wie sich die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer in kritischen Situationen zu verhalten haben. Die Geschäftsführung geht davon aus, dass durch einen Sirenenton Täterinnen bzw. Täter in die Flucht geschlagen werden könnten, und trug den Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrern auf, insbesondere bei Raufhandlungen am Wagen, Randalen und Bedrohungen über die Nottaste eine Sirene auszulösen. Wenn in unklaren Situationen der Fahrerin- bzw. Fahrerplatz verlassen werden muss, ist gemäß Dienstauftrag zuerst die Betriebsinspektion der Wiener Linien anzufunken und nach deren erteilten Anweisungen vorzugehen. In vielen kritischen Situationen kann dieser Anweisung aus dem Dienstauftrag nach Ansicht des Kontrollamtes jedoch nicht zielführend oder zweckmäßig entsprochen werden, da die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer von den tätlichen Angriffen häufig selbst betroffen sind.

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

Der Betriebsinspektion steht eine betriebseigene Funkstreife zur Verfügung.

6.2 Betriebseigene Funkstreife

6.2.1 Die Bediensteten der betriebseigenen Funkstreife weisen aufgrund der Größe des Autobusbetriebes der Wiener Linien und der damit verbundenen Häufigkeit von Vorfällen eine hohe Erfahrung im Umgang mit kritischen Situationen auf. Sie sorgen für die erforderliche Unterstützung nach Vorfällen wie tätlichen Angriffen.

6.2.2 Darüber hinaus verfügen die Wiener Linien über eine Bereitschaftsingenieurin bzw. einen Bereitschaftsingenieur, die bzw. der die betriebseigene Funkstreife in schwierigen Fällen unterstützt und ebenfalls am Vorfallsort erscheinen kann. Wenn die

Bereitschaftsingenieurin bzw. der Bereitschaftsingenieur am Vorfallsort eintrifft, übernimmt sie bzw. er für die Wiener Linien die Einsatzleitung.

6.3 Videoüberwachungsanlagen

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

6.3.2 Die Wiener Linien haben daher auch im Autobusbetrieb begonnen, Videoüberwachungsanlagen mit Aufzeichnung in Autobussen einzubauen. Am 19. September 2011 wurden erstmals digitale Videoüberwachungsanlagen in Autobussen in Betrieb genommen. Alle Autobusse, die seit dem 21. Oktober 2009 in Betrieb genommen wurden, sind bereits mit digitalen Videoüberwachungsanlagen ausgerüstet. Das waren mit Stand vom 16. April 2012 insgesamt 95 Autobusse. Es handelt sich dabei ausschließlich um Gelenkbusse, da zuletzt der Schwerpunkt der Fahrzeugbeschaffung der Wiener Linien bei dieser Art von Autobussen lag. In den Gelenkbussen sind innen sechs Videokameras montiert, was durch grüne Aufkleber mit dem weißen Symbol einer Kamera an der Außenseite der Einstiege gekennzeichnet ist. Eine Nachrüstung der bei den Wiener Linien vor dem 21. Oktober 2009 in Betrieb genommenen Autobusse ist lt. Angaben der Wiener Linien nicht vorgesehen. Bei Beschaffungen von neuen Autobussen würde aber lt. Auskunft der Wiener Linien der Einbau von Videoüberwachungsanlagen weiterhin Berücksichtigung finden.

6.3.3 Das Fahrpersonal wurde am 8. September 2011 von den Wiener Linien mit einem Dienstauftrag des Betriebsleiters für den Autobusbetrieb angewiesen, wie die digitalen Videoüberwachungsanlagen zu verwenden sind. Die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer wurden weiters mit einem eigenen Merkblatt darüber informiert, dass die Videoüberwachungsanlage im Autobus unmittelbar nach dem Aufrüsten des Fahrzeuges aktiv ist und während der Verwendung des Autobusses das Geschehen im Fahrgastraum aufzeichnet. Am Aufzeichnungsgerät im Autobus besteht die Möglichkeit, eine Alarmschaltung zu aktivieren. Durch das Betätigen der Alarmschaltung wird die entsprechende Videostelle markiert, wodurch das spätere Auffinden der relevanten Stelle der Vi-

deoaufzeichnung erleichtert wird. Außerdem wird dabei die Bildqualität ab Markierung für zehn Minuten zwecks besserer Auswertungsmöglichkeit erhöht. Wenn aufgrund eines Vorfalles ein Marker gesetzt wurde, hat die Autobusfahrerin bzw. der Autobusfahrer gemäß Dienstauftrag einen Vermerk im Wagenpass vorzunehmen und die Betriebsinspektion der Wiener Linien zu verständigen.

6.3.4 Nach einer Dauer von 120 Stunden werden die Videoaufzeichnungen automatisch überschrieben, sofern es sich nicht um Aufzeichnungen handelt, die durch eine Alarmschaltung ausgelöst wurden. Der Zugriff auf das gespeicherte Datenmaterial ist nur über das Referat V41k möglich. Dieses Referat verfügt über Personal mit datenschutzrechtlichen Kenntnissen, um einen vorschriftsgemäßen Umgang mit den Daten auf Basis der Bescheide der Datenschutzkommission zu ermöglichen. Eine Auswertung von Videodaten darf gemäß einer Direktionsverfügung der Wiener Linien ausschließlich über Anforderung der Sicherheitsbehörden sowie im Rahmen der Betriebsführung der Wiener Linien zum Zweck der Eindämmung von Vandalismusschäden und zur Erhöhung der Sicherheit von Fahrgästen und von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern erfolgen.

6.4 Gestaltung des Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatzes

6.4.1 Der Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz ist standardmäßig nach vorne, nach hinten und zur - in Fahrtrichtung gesehen - linken Fahrzeugseite mit hochgezogenen Wänden bzw. Scheiben versehen. Ein Zugriff auf die Autobusfahrerin bzw. auf den Autobusfahrer durch aggressive Personen ist daher von diesen drei Seiten ohne vorhergehende Zerstörung von Fahrzeugteilen nicht möglich, sofern auch das in der seitlichen Fahrzeugaußenwand befindliche Seitenfenster geschlossen ist.

6.4.2 Die Wiener Linien haben den Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz ihrer Autobusse zur Erhöhung der Sicherheit auf der in Fahrtrichtung gesehen rechten Seite mit sogenannten Hinterohrscheiben ausrüsten lassen. Diese wurden auf die niedrige Tür aufgesetzt, über die die Autobusfahrerin bzw. der Autobusfahrer vom Fahrgastraum kommend den Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz erreicht. Der Fahrerin- bzw. Fahrerarbeits-

platz bei den Autobussen der Wiener Linien ist auf der nachfolgenden Abbildung beispielhaft dargestellt.

Abb. 1: Beispiel für die Gestaltung des Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatzes bei den Wiener Linien (Quelle: Wiener Linien)

Die Hinterohrscheibe verjüngt sich nach oben hin und soll die Autobusfahrerin bzw. den Autobusfahrer vor besonders unberechenbaren Angriffen von schräg hinten schützen. Da die niedrige Tür keinen Spalt aufweist, ist die Autobusfahrerin bzw. der Autobusfahrer im Bereich der Beine auch vor seitlichen Angriffen wie z.B. vor Fußtritten durch Fahrgäste geschützt. Hingegen ist die Autobusfahrerin bzw. der Autobusfahrer im Be-

reich des Oberkörpers, der oberen Extremitäten und des Kopfes nicht vollständig geschützt.

6.4.3 Der Fußboden des Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatzes der Autobusse der Wiener Linien wurde höher angeordnet als der Fußboden des Fahrgastraumes. Dadurch konnte erreicht werden, dass sich die Augen einsteigender erwachsener Fahrgäste annähernd in gleicher Höhe befinden wie jene der Autobusfahrerin bzw. des Autobusfahrers. Das kann aus psychologischen Gründen helfen, Fahrgäste von einer herablassenden oder beleidigenden Art der Kontaktaufnahme mit der Autobusfahrerin bzw. dem Autobusfahrer abzuhalten.

6.5 Begleitpersonal

6.5.1 In den Nachtautobussen mit hoher Kundinnen- bzw. Kundenfrequenz am Wochenende wurde bis zum Ende des Jahres 2011 Begleitpersonal für die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer eingesetzt. Diese sogenannten Nightlinerinnen bzw. Nightliner entlasteten u.a. die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer beim Fahrscheinverkauf. Der Fahrscheinverkauf ging aber in den Nachtautobussen nach Einführung der 24-Stunden-U-Bahn an den Wochenenden lt. Angaben der Wiener Linien um mehr als die Hälfte zurück, da die ortsfesten Fahrscheinautomaten aufgrund der dann auch in der Nacht geöffneten U-Bahn-Anlagen länger zugänglich bleiben.

Nach dem bereits erfolgten Einstellen des Begleitdienstes sind die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer somit auch in der Nacht in der Regel nur noch allein mit den Fahrgästen unterwegs.

6.5.2 Die Tätigkeit auf einem Einzelarbeitsplatz in der Öffentlichkeit stellt gemäß EU-OSHA einen Risikofaktor für das Auftreten von Gewalt am Arbeitsplatz dar, wobei erschwerend das gehäufte Auftreten alkoholisierter und drogensüchtiger Fahrgäste in der Nacht einen weiteren Risikofaktor bildet.

6.6 Arbeiten im Team

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

6.7 SOZIUS

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

6.7.2 Die Abteilung V41 der Wiener Linien ist gemäß Direktionsverfügung angewiesen, bei tätlichen Angriffen auf Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter den SOZIUS-Dienst anzufordern. Von den Betroffenen muss die Betreuung durch diesen Dienst aber nicht verpflichtend in Anspruch genommen werden. Ein großer Teil der Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer und Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer, die tätlich angegriffen worden waren, verzichtete auf die Betreuung durch SOZIUS-Mitarbeiterinnen

bzw. SOZIUS-Mitarbeiter. Im Jahr 2010 wurden zehn Bedienstete von insgesamt 38 Bediensteten, die von tätlichen Angriffen betroffen waren, betreut; im Jahr 2011 waren es 14 von 44. Die an dieser Stelle genannte Gesamtanzahl der tätlichen Angriffe im Autobusbetrieb weicht von den entsprechenden Angaben aus der Tabelle 2 ab, da bei dem für die Inanspruchnahme des SOZIUS-Dienstes vorgenommenen Vergleich nicht nur die tätlichen Angriffe durch Fahrgäste, sondern auch jene durch andere Verkehrsteilnehmerinnen bzw. Verkehrsteilnehmer und Passantinnen bzw. Passanten Berücksichtigung fanden.

6.8 Zusammenarbeit mit Blaulichtorganisationen

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

Außerdem mussten aufgrund tätlicher Angriffe Rettungsorganisationen verständigt werden, da die Bediensteten im Autobusbetrieb bei tätlichen Angriffen häufig verletzt wurden bzw. eine Untersuchung im Krankenhaus erforderlich erschien.

Die nachstehende Tabelle zeigt das Ausmaß der Einsätze in den Jahren 2009, 2010 und 2011.

Anzahl	2009	2010	2011
Polizeieinsätze bei tätlichen Angriffen	11	31	36
Rettungseinsätze bei tätlichen Angriffen	6	19	25
Gesamtanzahl tätlicher Angriffe	22	38	44

Tab. 7: Einsätze von Blaulichtorganisationen wegen tätlicher Angriffe im Autobusbetrieb

7. Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument

7.1 Arbeitgeberinnen bzw. Arbeitgeber sind gem. § 3 ASchG verpflichtet, für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer in Bezug auf alle

Aspekte, die die Arbeit betreffen, Sorge zu tragen. Sie haben die zum Schutz der Gesundheit erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung arbeitsbedingter Gefahren zu treffen. Arbeitsplätze müssen dabei gem. § 61 Abs 1 ASchG so eingerichtet und beschaffen sein, dass die Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer ihre Arbeit möglichst ohne Gefahr für ihre Sicherheit und Gesundheit verrichten können.

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

7.3 Die Wiener Linien erstellten für den Fahrdienst im Autobusbetrieb ein Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument. In diesem Dokument wurden ausgehend von festgestellten Gefährdungen bzw. Belastungen Maßnahmen abgeleitet. Zu den Gefährdungen bzw. Belastungen zählten allgemeine, nicht näher definierte Gefahren am Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz, die Inbetriebnahme von Autobussen durch Unbefugte, der Straßenverkehr, Stürzen beim Aussteigen aus dem Autobus und die Belastung des Stütz- und Bewegungsapparates durch unergonomische Sitzhaltung, die Verschmutzungsgefahr bei der Bedienung der Behindertenrampe und die Gefährdung durch dritte Personen während der Bedienung der Behindertenrampe.

7.4 Gefährdungen durch tätliche Angriffe von Fahrgästen oder andere Personengruppen waren im Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument für den Fahrdienst im Autobusbetrieb in der Ausgabe vom März 2010 nicht angeführt, obwohl derartige Vorfälle - wie im Pkt. 5 dieses Berichtes dargestellt - vorkamen. Im Laufe der Prüfung des Kontrollamtes änderten die Wiener Linien das Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument. In der entsprechenden Ausgabe vom Juni 2012 wurden Übergriffe auf Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer als Gefährdung bzw. Belastung im Fahrdienst festgestellt. Als erforderliche Maßnahme wurde im Maßnahmenblatt diesbezüglich die Teilnahme an Deeskalationsschulungen genannt. Darüber hinaus waren keine weiteren wie

etwa technische Maßnahmen angegeben, um die Gefährdungen durch tätliche Angriffe verhüten zu können.

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

8. Technische Schutzmaßnahmen in anderen Großstädten Europas

8.1 Die Pariser Verkehrsbetriebe RATP erteilten im Jahr 2010 einer deutschen Autobusherstellerin einen Großauftrag über 350 Autobusse für den städtischen Linienverkehr. Die Ausstattung der Autobusse umfasste sowohl eine überfallssichere abgeschlossene Fahrerin- bzw. Fahrerkabine als auch eine Videoüberwachungsanlage mit vier Kameras. Auch in einer anderen französischen Stadt, in Nantes, wurde der Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz völlig vom Fahrgastraum abgeschottet.

8.2 Die Bukarester Verkehrsbetriebe RATB bestellten bereits im Jahr 2007 bei einer anderen deutschen Autobusherstellerin 500 Autobusse für den städtischen Linienverkehr mit abgeschlossenen Fahrerin- bzw. Fahrerkabinen und Videoüberwachungsanlagen bestehend aus je fünf Kameras. Für die Fahrerin- bzw. Fahrerkabine wurde eine konsequente Lösung gewählt, da zwischen den beiden unabhängig voneinander zu bedienenden Türflügeln der vorderen Doppeltür eine Zwischenwand mit einem Fenster aus Sicherheitsglas eingesetzt wurde.

8.3 Auch die Warschauer Verkehrsbetriebe MZA setzten bei der Erneuerung ihrer Autobusflotte auf Videoüberwachungsanlagen und auf abgeschlossene Fahrerin- bzw. Fahrerkabinen. Die MZA erteilte im Jahr 2007 einer polnischen Autobusherstellerin den Zuschlag über 100 Autobusse mit dieser technischen Ausrüstung. Auch in anderen polnischen Städten wie beispielsweise in Posen oder in Lodsch wurden bei Neubeschaffungen von Autobussen die Ausrüstung mit abgeschlossenen Fahrerin- bzw. Fahrerkabinen berücksichtigt.

8.4 Eine Anfrage des Kontrollamtes bei den Zagreber Verkehrsbetrieben ZET ergab, dass seit dem Jahr 2005 für den Zagreber Stadtverkehr nur noch Autobusse mit Trennwänden zwischen Fahrgastraum und Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz beschafft werden. Linienbusse ohne Trennwand stellten in Zagreb bereits eine Ausnahme dar. Derartige Linienbusse würden aus Sicherheitsgründen nur noch auf wenig frequentierten Vorstadtlinien zum Einsatz kommen. Laut Auskunft der ZET kämen aufgrund der ergriffenen Schutzmaßnahmen tätliche Angriffe auf Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer tatsächlich nur noch in Endhaltestellen vor. Die Bediensteten der ZET erklärten in einer Umfrage der ZET, dass sie sich seit Einführung der geschützten Fahrerin- bzw. Fahrerkabine und der Installation eines Panikknopfes zur Kontaktaufnahme in Notsituationen mit der Verkehrsleitzentrale und mit der Polizei subjektiv deutlich sicherer fühlen.

8.5 In London ist die abgeschlossene Fahrerin- bzw. Fahrerkabine seit Jahren technischer Standard. Die Londoner Verkehrsbetriebe Arriva PLC setzten auch bei der im Jahr 2012 neu eingeführten Serie von Doppeldeckerautobussen einer nordirischen Autobusherstellerin auf eine vollständig durchgezogene Trennwand zwischen Fahrgastraum und Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz.

8.6 Abgeschlossene Fahrerin- bzw. Fahrerkabinen in Autobussen sind im deutschsprachigen Raum noch nicht häufig anzutreffen, da Fahrerin- bzw. Fahrerkabinen u.a. zusätzliche Kosten in der Anschaffung verursachen und den Wiederverkaufswert von Autobussen wegen der mit ihnen verbundenen geringeren Nachfrage reduzieren können. Abschottungen wirken darüber hinaus auch hemmend auf die in vielen Fällen nützliche bzw. auch notwendige Kommunikation zwischen Autobusfahrerin bzw. Autobusfahrer und den Fahrgästen. Außerdem können bei schlecht angeordneten oder ungeeigneten Gläsern Blendungen und Beeinträchtigungen der Sicht auf den seitlichen Straßenverkehr auftreten. Aus diesem Grund mussten beim Fuhrpark der EVAG in Essen in Deutschland bereits eingebaute nicht entspiegelte Plexiglasscheiben zwischen Fahrerin- bzw. Fahrerkabine und Gang, die dem Schutz der Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer dienen sollten, zunächst wieder ausgebaut werden.

8.7 Ähnliche technische Erfahrungen wie in Essen machten die Wiener Linien mit ihrem Pilotversuch eines Einbaues einer abgeschlossenen Fahrerin- bzw. Fahrerkabine in einen Autobus im August des Jahres 2004. Da der Zutrittsbereich zur vorderen Doppeltür beim für den Pilotversuch umgebauten Autobus für die Fahrgäste voll erhalten blieb, mussten die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer den für die Autobusabfertigung und für die Beobachtung des Straßenverkehrs so wichtigen Spiegelblick bei unveränderter Anordnung der rechten Außenspiegel durch die Kabinenscheibe hindurch ausführen. Dabei traten aufgrund der dazwischen liegenden Kabinenscheibe Spiegelungen auf. Außerdem kam es beim Einschalten der Beleuchtung für den Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz und auch durch die Beleuchtung für den Fahrgastraum zu Blendungen. Aus Sicherheitsgründen beschlossen die Wiener Linien daher den Pilotversuch bereits nach einem Tag vorzeitig abzubrechen und die Fahrerin- bzw. Fahrerkabine wieder auszubauen. Weiters stellten die Wiener Linien fest, dass der Kundinnen- bzw. Kundenkontakt beispielsweise beim Fahrscheinverkauf bei eingebauter Versuchskabine umständlich war.

9. Empfehlungen des Kontrollamtes

Das Kontrollamt empfahl den Wiener Linien, die schriftlichen Meldungen der Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer über Verstöße von Fahrgästen gegen die Beförderungsbedingungen, welche gemäß DV-Bus zu legen sind, statistisch auszuwerten, um sicherzustellen, dass zielgerichtete Entscheidungen über erforderliche Gegenmaßnahmen bei Fehlentwicklungen im Zusammenhang mit den Beförderungsbedingungen getroffen werden können. Außerdem sollte geprüft werden, ob die Verstöße der Fahrgäste von den Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrern - wie vorgesehen - überhaupt gemeldet werden. Damit soll sichergestellt werden, dass das ermittelte Datenmaterial und deren Auswertung tatsächlich mit der Realität übereinstimmen.

Weiters empfahl das Kontrollamt den Wiener Linien, ein den aktuellen Gegebenheiten entsprechendes Konzept für den Schutz der Beschäftigten im Autobusbetrieb vor Übergriffen auszuarbeiten. Dabei sollten ausgehend von einer Beurteilung des vorliegenden Gefährdungspotenzials geeignete Maßnahmen zur Gefährdungsminderung festgelegt und Initiativen zur Verbesserung der Sicherheit am Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz im

Autobusbetrieb ergriffen werden. Die essentiellen Ergebnisse des ausgearbeiteten Konzeptes sollten hinsichtlich der Gefährdungen und den Maßnahmen in einem aktualisierten Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument verankert werden.

Auch bestehende Dienstanweisungen bzw. Dienstaufträge, in denen das richtige Verhalten der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter im Autobusbetrieb behandelt wird, sollten an das neue Konzept zum Schutz der Beschäftigten im Autobusbetrieb vor Übergriffen angepasst werden.

Da die Wiener Linien bereits z.T. schon vor vielen Jahren vorbildhaft zahlreiche Maßnahmen zum Schutz der Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer im Autobusbetrieb eingeführt haben, sollte bei der Erarbeitung des neuen Konzeptes auf den bewährten Maßnahmen aufgebaut werden. Die Wiener Linien sollten aber weitere Verbesserungen zum Schutz ihrer Bediensteten anstreben, die insbesondere bei der Prävention tätlicher Angriffe ansetzen.

Die Wiener Linien sollten in Kenntnis der vorgekommenen tätlichen Angriffe einen verbesserten Schutz für die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer durch eine wirksame Abtrennung zwischen dem Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz und dem Fahrgastraum umsetzen. Dabei sollte auch der Einbau durchdachter abgeschlossener Fahrerin- bzw. Fahrerkabinen bei der Neuanschaffung von Autobussen in Erwägung gezogen werden und die damit verbundenen Vor- und Nachteile für den Autobusbetrieb der Wiener Linien genau evaluiert werden. Abgeschlossene Fahrerin- bzw. Fahrerkabinen wirken als technische Maßnahme in vielen Fällen zwangsläufig und verlässlich als Schutz vor tätlichen Angriffen durch aggressive Fahrgäste, Passantinnen bzw. Passanten sowie Verkehrsteilnehmerinnen bzw. Verkehrsteilnehmern und hängen daher nicht mehr von einem geschickten Verhalten des Personals gegenüber gewaltbereiten Personen ab. Damit die Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer auch weiterhin den Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz im Gefahrenfall rasch verlassen können, sollten die Kabinentüren dabei so ausgeführt werden, dass sie jederzeit von innen ohne Schlüssel geöffnet werden können. Außerdem muss Betriebsbediensteten ein Öffnen von außen mit einem betriebseinheitlichen Schlüssel möglich sein.

Das Kontrollamt empfahl den Wiener Linien, das bereits begonnene Programm zur Ausrüstung von Autobussen mit Videoüberwachungsanlagen als präventives Mittel gegen Straftaten fortzusetzen.

Weiters empfahl das Kontrollamt den Wiener Linien, in den Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen der Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer und der Fahrausweisprüferinnen bzw. Fahrausweisprüfer neben dem Thema Deeskalation auch Methoden von Selbstschutztechniken verstärkt vorzutragen, wobei auf verschiedene situationsbedingt richtige Formen des Selbstschutzes wie beispielsweise Selbstbehauptung eingegangen werden sollte.

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die Wiener Linien sind bestrebt, das Gefährdungspotenzial für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter durch die gesetzten Vorsichtsmaßnahmen so weit als möglich zu minimieren. Bei erfolgten Übergriffen wird den Betroffenen qualifizierte Unterstützung angeboten.

Als Grundlage, um zielgerichtet agieren zu können, ist die Analyse des erhobenen Datenmaterials unumgänglich. Folglich werden alle tätlichen Angriffe auf Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter unter einer eigenen Kennzahl in der integrierten Betriebsdatenerfassung aufgezeichnet.

Häufig vorkommende Verstöße gegen einzelne Bestimmungen der Beförderungsbedingungen, wie Verletzung des Rauchverbots, Bettel- und Verteilverbot oder die widerrechtliche Benutzung der Notruf- und Notbremseinrichtungen, werden erfasst. Alle weiteren Missachtungen der Beförderungsbedingungen werden, aufgrund der geringen Fallzahlen, nicht extra dokumentiert.

Durch die in kurzen Abständen stattfindenden Begehungen werden die bereits gesetzten Maßnahmen zur Gewährleistung der Ar-

beitssicherheit ständig evaluiert. Die daraus gewonnenen neuen Erkenntnisse werden in einem aktualisierten Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument festgeschrieben.

In der Ausschreibung der Beschaffung der neuen Busgeneration ist ein ergonomisch und technisch optimierter Fahrerin- bzw. Fahrerarbeitsplatz vorgesehen. Die Erteilung von Auskünften und die Abwicklung des Fahrscheinverkaufs für die Fahrgäste muss aber nach wie vor gewährleistet bleiben.

Als serviceorientiertes Unternehmen ist den Wiener Linien der Kontakt der Autobusfahrerinnen bzw. Autobusfahrer mit den Fahrgästen ein wesentliches Anliegen. Auch die Wahrnehmung der Beobachtungsfunktion, über laufende Entwicklungen im Fahrgastraum, wird von den Fahrgästen äußerst positiv gesehen.

Grundsätzlich werden die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter angewiesen, in kritischen Situationen deeskalierend einzuwirken. Sowohl in der Aus- als auch in der Weiterbildung wird bewusst der Schwerpunkt auf Deeskalationsmaßnahmen, mit dem Ziel der Vermeidung von kritischen Situationen oder Angriffen, gelegt. Grundlagen der Selbstbehauptung (Körperhaltung, Wortwahl, Formation einer Gruppe von Bediensteten etc.) werden im aktuellen Programm der Deeskalationsschulung gelehrt.

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

Der Kontrollamtsdirektor:
Dr. Peter Pollak, MBA
Wien, im Oktober 2012