



Securitys der ÖBB sorgen für die Sicherheit in den Bahnhöfen und achten auf die Einhaltung der Hausordnung.



Wiener Linien: Die Sicherheitsdienst-Mitarbeiter achten auf die Einhaltung der Hausordnung im U-Bahn Bereich.

Sicherheit auf Schiene

Die öffentlichen Verkehrsmittel haben in den vergangenen Jahren vermehrt Maßnahmen zur Erhöhung des Schutzes und des Sicherheitsgefühls ihrer Bediensteten sowie der Fahrgäste gesetzt.

In den öffentlichen Verkehrsmitteln werden täglich Millionen Menschen transportiert – bei den *Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB)* etwa 1,3 Millionen Fahrgäste täglich mit Bus und Bahn. Die Straßenbahnen, U-Bahnen und Busse der *Wiener Linien* etwa fahren fünfmal täglich um die Welt, da sie über 200.000 km pro Tag zurücklegen, und befördern über 2 Millionen Fahrgäste pro Tag. Bei so vielen Fahrgästen kommt es immer wieder zu Konflikten zwischen den Passagieren und den Bediensteten der „Öffis“. Dennoch fühlen sie sich während ihrer Dienste im Fahrdienst sowie in den Bahnhöfen sicher.

„Hauptgrund ist die 2017 ins Leben gerufene Sicherheits- und Serviceoffensive der ÖBB“, sagt Roman Hahslinger, MA, Konzernbeauftragter Security der ÖBB. „Die Anzahl der Security-Mitarbeiter ist auf 250 erhöht worden, Kontrollorganen der ÖBB im Fahrdienst und den Securitys in den Bahnhöfen stehen Bodycams zur Verfügung und jeder Mitarbeiter wird nach einem erlittenen Übergriff bis hin zu einem Gerichtsverfahren laufend betreut“, erläutert Hahslinger. Auch die Zusammenarbeit mit der Polizei zeigt Wirkung. „Der Grund dafür ist, dass es in der Nähe größerer Bahnhöfe meist auch eine Polizeiinspektion gibt. Die Exekutive zeigt in den Bahnhöfen durch Patrouillen und Kontrollen Präsenz.“ Weiters gibt es eine Zusammenarbeit der ÖBB mit dem Bundesministerium für

Inneres im Rahmen der BMI-Initiative *GEMEINSAM SICHER in Österreich* (siehe Kasten).

Securitys am Bahnhof. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ÖBB-Sicherheitsdienstes „Mungos“ sorgen für Sicherheit in den Bahnhöfen. Sie achten auf die Einhaltung der Hausordnung. Die Securitys tragen blau-orange Uniformen und sind mit Bodycams ausgerüstet, die sie in heiklen Situationen aktivieren. Sie sind psychologisch geschult, verstehen sich auf Konfliktmanagement und können in Notfällen Erste Hilfe leisten. Falls eine Situation eskaliert, rufen sie die Polizei.

Weniger Übergriffe. Von einem „Übergriff“ sprechen die ÖBB dann, wenn ein Angriff gegen einen Mitarbeiter erfolgt, um ihn zu verletzen, oder wenn er bedroht wird. „Im vergangenen Jahr haben wir 51 Übergriffe österreichweit gehabt, bei denen unsere Mitarbeiter im Fahrdienst verletzt worden sind, dazu kommen Drohungen und Beschimpfungen“ berichtet Hahslinger. Österreichweit haben wir 36 Übergriffe auf Sicherheitspersonal der ÖBB (Mungos) verzeichnet, ein Wert, der deutlich niedriger ist als in den Vorjahren. In der vergangenen Zeit haben wir häufig Verstöße gegen die MNS-Maskenpflicht registriert.“ Ausgangspunkt für 99 Prozent aller Übergriffe auf Fahrdienstmitarbeiter sei laut Hahslinger, dass ein Reisender versucht, ohne Fahrkarte mit

dem Zug zu reisen. „Übergriffe auf Mitarbeiter in den Bahnhöfen passieren größtenteils, wenn Personen aufgrund eines Verstoßes gegen die Hausordnung darauf hingewiesen werden und uneinsichtig sind. Hier spielen auch Vorurteile gegenüber Security-Mitarbeitern eine große Rolle – Stichwort Feindbild Uniform, ethnische Herkunft, Sprache oder Geschlecht. Viele Übergriffe passieren durch Betrunkene oder Personen, die unter Suchtmittel einfluss stehen oder psychisch krank sind“, erläutert Hahslinger. Als Hotspot für Übergriffe gegen Mitarbeiter im Fahrdienst gilt die Schnellbahn-Stammstrecke zwischen Wien-Meidling und Wien-Floridsdorf, da hier das Fahrgastaufkommen sehr hoch ist. „Um sich gegen Übergriffe zu wappnen, werden ÖBB-Bedienstete bereits in der Ausbildung im Umgang mit Konflikten geschult und haben laufend die Möglichkeit für Trainings zu Deeskalation und Konfliktlösung“, sagt Hahslinger.

Im Bereich Security wünschen sich die ÖBB-Bediensteten laufende Schulungen und vor allem mehr Rechte bzw. mehr Rückendeckung (z. B. bei Missachtungen von Hausverboten), bei der Durchsetzung der Hausordnung. Im Fahrdienst werden vermehrt Szenarietrainings zur Vermeidung von Übergriffen gewünscht. Wichtigste Forderung ist aber die Sensibilisierung aller Reisenden, dass ein Übergriff auf einen Mitarbeiter ein Strafrechts- und kein Kavaliersdelikt ist.

Wiener Linien. Ähnliche Herausforderungen im Dienst kennen die Bediensteten der *Wiener Linien*. „Der Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird in allen Bereichen großgeschrieben“, sagt Daniel Amann, Pressesprecher der *Wiener Linien*. „Die Zahl der Übergriffe ist auf Grund der zahlreichen Maßnahmen, die das Unternehmen setzt, in etwa gleichbleibend, obwohl immer mehr Menschen mit den Öffis unterwegs sind. 2016 waren es 143 Übergriffe, 2019 149.“

Die meisten Übergriffe passierten bei den U-Bahnen, gefolgt von Bussen und Straßenbahnen. Am häufigsten betroffen waren die Fahrer, gefolgt von den Kontrollorganen. In der Regel waren Fahrgäste die Täter. „Ein Übergriff reicht von Schimpfen, über Drohen und Anrempeln bis hin zur physischen Gewalt, die zum Glück die Ausnahme bildet. Die *Wiener Linien* zeigen hier ‚null Toleranz‘ und bringen jeden Fall zur Anzeige“, sagt Amann.

Seit 2017 drohen bei tätlichen Angriffen auf Öffi-Mitarbeiter bis zu sechs Monate Haft. Die *Wiener Linien* stellen den Tätern Kosten in Rechnung, die durch Krankenstände und Einsatzkräfte entstehen und klagen diese wenn nötig auch ein. Für den Fall eines psychischen oder physischen Übergriffs steht ein Team des internen psychoso-

zialen Dienstes (SOZIUS) bereit, das sich rasch um Mitarbeiter kümmert“, sagt Amann.

5-Punkte-Plan. Die *Wiener Linien* haben in den vergangenen Jahren auch im Rahmen eines 5-Punkte-Programms zahlreiche Maßnahmen gesetzt, um den Schutz der Bediensteten zu erhöhen. Dazu zählen der Ausbau der Videoüberwachung in den Fahrzeugen und Stationen, der vermehrte Einsatz von Fahrzeugen mit Fahrerkabinen, die Nachrüstung von Fahrzeugen mit Schutzwänden, Schutzausrüstungen für Bedienstete, flächendeckende Deeskalationstrainings, etc. Weiters gibt es eine betriebseigene Funkstreife, eine Sicherheitskooperation mit den *ÖBB* an Verkehrsknoten sowie eine Zusammenarbeit mit der Polizei und der Rettung. „Gemeinsam mit der Wiener Polizei und der für Beleuchtung zuständigen MA 33 wurden Öffi-Endstellen untersucht. Hier wurde in einigen Fällen LED-Beleuchtung eingebaut, um die Sicherheit bei Dunkelheit zu erhöhen. Zusätzlich werden laufend weitere Maßnahmen gesetzt. Hier fließen auch die Erfahrungen der Mitarbeiter in die Planung und Umsetzung der Maßnahmen ein: Zum Beispiel das Arbeiten in Teams, die Bestreifung der Nachtbuslinien durch Sicherheitsdienstmitarbei-

ter, deren Präsenz zur Sicherheit von Fahrgast wie Lenkern beiträgt, etc.“, erläutert Amann.

Hohes Sicherheitsgefühl. Aufgrund der Maßnahmen zum Schutz der Mitarbeiter im Fahrdienst sowie in den Bahnhöfen konnte das Sicherheitsgefühl auch bei den *ÖBB*-Bediensteten gesteigert werden. „Der Einsatz von Bodycams, Security-Begleitungen, Deeskalationstrainings und gezielte Schulungen wurden von den Bediensteten sehr positiv gesehen“, sagt Roman Hahslinger. Zudem gibt es derzeit bei den Securitys in Wien einen Diensthund. „Man merkt, dass bei Anwesenheit eines Hundes das Aggressionspotenzial der Personen niedriger und somit auch die Hemmschwelle zu einem körperlichen Angriff gegenüber Mitarbeitern höher ist.“

Als die unangenehmsten Einsätze in Bahnhöfen gelten laut Hahslinger „Personen ohne Bekleidung, Zuschauer oder Einmischungen, wenn man als männlicher Mitarbeiter einer Frau näherkommen muss, etwa bei einem Übergriff durch eine Frau“. Im Fahrdienst sind es „betrunkene Reisende ohne Fahrkarte. Bei Fanreisen spezieller Fußballfans wird von vornherein Schutz durch die Exekutive angefordert.“ *Julia Brunhofer/Herbert Zwickl*

GEMEINSAM.SICHER IN ÖSTERREICH

BMI und ÖBB

In der Initiative *GEMEINSAM.SICHER in Österreich* des Bundesministeriums für Inneres arbeiten Polizistinnen und Polizisten mit Menschen und Institutionen zusammen, um Sicherheit gemeinsam zu gestalten. Das Innenministerium hat mit den *Österreichischen Bundesbahnen* eine Kooperationsvereinbarung geschlossen, mit der eine Zusammenarbeit zwischen der Polizei und den *ÖBB* geregelt ist. Ziel ist, es Gefahren für die öffentliche Sicherheit und Ordnung zu vermeiden, das Sicherheitsgefühl der Kundinnen und Kunden sowie der *ÖBB*-Bediensteten zu heben, der Entwicklung von Kriminalität sowie Terrorismus vorzubeugen.

Maßnahmen der Sicherheitsvereinbarung:

- Abstimmung zwischen Polizei und *ÖBB* bei Polizei-Kontrollen im Bereich

der Infrastruktur und in Verkehrsmitteln der *ÖBB*; Unterstützung des *ÖBB*-Sicherheitsdienstes *Mungos* bei der Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen sowie Abstimmung bei der Verbreitung von Informationen.

- Zusammenarbeit bei der Abwicklung von Großveranstaltungen, Sportveranstaltungen mit Fanfahrten, inklusive Vor- und Nachbereitungsmaßnahmen.
- Fanbegleitung in Verkehrsmitteln der *ÖBB* durch szenekundige Beamte der Polizei.
- Koordinierte Streifen und Schwerpunktaktionen der Polizei und der *ÖBB*-Securitys *Mungos*.
- Zusammenarbeit in der Informationsgewinnung und Videoüberwachung unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Vorgaben.
- Know-how-Transfer bei Aus- und Fortbildungen von Bediensteten zu bahnspezifischen und exekutiven Themen (Verhalten im Gleisbereich, Zug-

begleitung durch Exekutivbedienstete).

- Veranstaltungen etwa zum Thema Reisesicherheit im Rahmen von *GEMEINSAM.SICHER mit den ÖBB*.
- Erfahrungsaustausch und Kooperation in der Kriminalprävention, kriminalpräventive Hinweise mittels Lautsprecherdurchsagen und Infoscreens.
- Präventionsberatung von Gewerbetreibenden auf Bahnhöfen zum Schutz vor Raub, Ladendiebstahl, Einbruch, zu rechtlicher Handlungssicherheit, zum Umgang mit „Problemkunden“ sowie hinsichtlich des Schutzes vor Kriminalität, Terrorismus und anderen Gefährdungen.
- Abstimmung der zum Zwecke der Gefahrenabwehr und zur Verhinderung terroristischer Aktivitäten notwendigen sicherheitspolizeilichen Maßnahmen.
- Sofortige Meldungen von Sicherheitslagen an die Sicherheitsbehörden direkt aus den Verkehrsmitteln der *ÖBB*.