

Unfallschwerpunkt im Fahrdienst:

Arbeitsunfälle durch Übergriffe Dritter



Die Tätigkeiten in den Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs sind durch den direkten Kontakt der Mitarbeiter zu den Kunden und zu anderen Verkehrsteilnehmern gekennzeichnet. Insbesondere bei der Fahrgastbeförderung, dem Fahrscheinverkauf, der Fahrscheinkontrolle oder bei der Durchsetzung von Ordnung und Sicherheit, kommt es zu Konflikten.

Hieraus ergeben sich insbesondere für Fahrdienstmitarbeiter, Fahrausweisprüfer und die Mitarbeiter von Ordnungs- und Sicherheitsdiensten Gefährdungen durch Übergriffe Dritter. Diese haben Arbeitsunfälle zur Folge, die von der BG BAHNEN zu entschädigen sind.

Analyse des Unfallgeschehens

Eine detaillierte Auswertung der Unfälle in den Jahren 2000 und 2001 ergab, dass 921 Arbeitsunfälle durch Übergriffe Dritter verursacht wurden, davon 812 in den Verkehrsunternehmen mit Straßenbahnen und Linienbussen. Der Anteil an der Gesamtzahl der Arbeitsunfälle liegt bei 6,5 % im Jahr 2000 und 7,9 % im Jahr 2001. Ohne die Wegeunfälle wird ungefähr jeder 10. Arbeitsunfall durch Übergriffe Dritter verursacht.

Hier handelt es sich nur um Unfälle die der BG BAHNEN gemeldet wurden. Die tatsächliche Anzahl von Übergriffen Dritter liegt wesentlich höher. Viele Unfälle und Auseinandersetzungen mit Dritten werden zwar in den Unternehmen erfasst, aber der Berufsgenossenschaft wegen einer Arbeitsunfähigkeit von weniger als 3 Tagen nicht gemeldet.

Unfallhäufigkeit – ausgeübte Tätigkeit

An den 812 Arbeitsunfällen in den Unternehmen mit U-Bahn-, Straßen-/Stadtbahn- oder Linienbusbetrieb hatten die Fahrausweisprüfer einen Anteil von 43 % und die Fahrer von 49 %. Hiervon hatten die Busfahrer einen Anteil von 38 %, die Füh-

rer von Schienenfahrzeugen von 11 %. Die restlichen 8 % verteilen sich auf Servicemitarbeiter, Mitarbeiter in Werkstätten und des Gleisbaus, Mitarbeiter des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes, Haltestellenwärter und Verkehrsmeister.

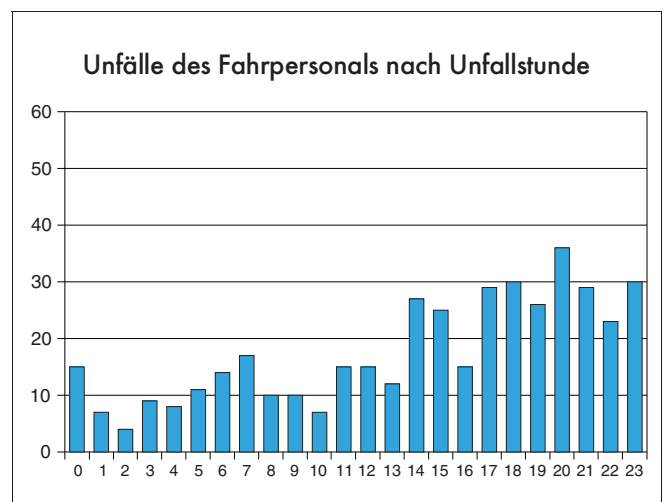
Betrachtet man die Arbeitsunfälle des Fahrpersonals, wird deutlich, dass diese in den Abendstunden einer deutlich höheren Gefährdung ausgesetzt sind, insbesondere die Busfahrer. Dies lässt sich im wesentlichen damit erklären, dass

- in den Abendstunden in vielen Linienbus-Unternehmen grundsätzlich die Fahrausweiskontrolle durch den Busfahrer erfolgt,
- abends mehr Problemkunden, wie z.B. alkoholisierte Fahrgäste, befördert werden,
- in den Abendstunden die sonst vorhandene soziale Kontrolle der Fahrgäste untereinander bei geringeren Fahrgastzahlen nicht so ausgeprägt ist wie am Tage,
- die Fahrgäste abends häufiger Haltewünsche äußern, die der Fahrer nicht erfüllen darf.

Die Auswertung der Unfälle der Busfahrer und der Schienenfahrzeugführer sowie der Fahrausweisprüfer ergibt, dass 46 % der Unfälle in Bussen eintraten und davon 76 % Busfahrer betrafen. 31 % der Unfälle ereigneten sich in Bahnhöfen und an Haltestellen, 23 % in Schienenfahrzeugen. Hier waren überwiegend die Fahrausweisprüfer betroffen.

Arbeitsunfälle – Dienstalter

Bei Betrachtung der Anzahl der Arbeitsunfälle in Abhängigkeit von der Dauer, die der Versicherte die Tätigkeit schon ausübt, ist festzustellen, dass die Versicherten in der Dienstaltersstufe 0–5 Jahre mit 37 % den größten Anteil am Unfallgeschehen haben, gefolgt von den Dienstaltersstufen 6–10 und 11–15 Jahre mit 19 % bzw. 21 %. Ab dem 16. Dienstjahr ist die Unfallhäufigkeit deutlich geringer.



Kosten

Die Kosten für die Entschädigung von Arbeitsunfällen durch Übergriffe Dritter in den Jahren 2000 und 2001 beliefen sich auf über 1 Mio. €. Davon entfallen auf die ambulante Heilbehandlung 225.000,-€, auf Zahnersatz 3.500,-€, auf die stationäre Heilbehandlung 165.000,-€ und auf sonstige Heilbehandlungsmaßnahmen 189.000,-€. In fünf Fällen war die Verletzung so schwer, dass eine Verletztenrente gezahlt werden musste.

Ursachen

Konfliktsituationen, die in vielen Fällen zur Anwendung von Gewalt gegenüber den Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen führen, sind oftmals Reaktionen auf betriebsbedingte Situationen, wie z. B.

- Verspätungen,
- fehlende Fahrgastinformationen,
- automatisches Schließen der Türen

oder auf das Verhalten der Mitarbeiter, z. B.

- unfreundliches Verhalten,
- ruckartiges Anfahren oder Bremsen,
- Ausschluss von der Beförderung wegen des Konsums von Speisen oder Getränken,
- Mitnahme von Fahrrädern oder anderen sperrigen Gegenständen,
- fehlender Fahrschein.

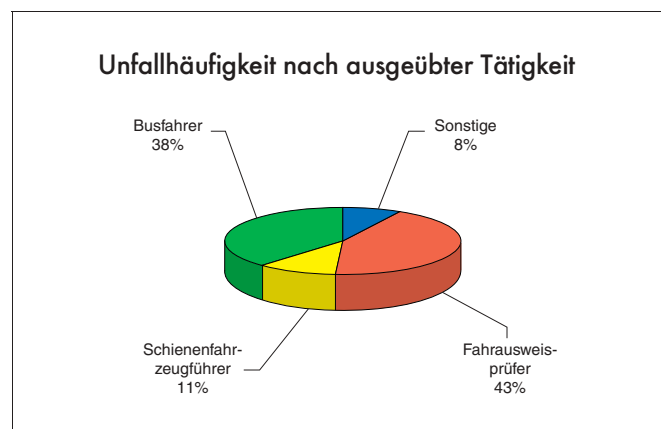
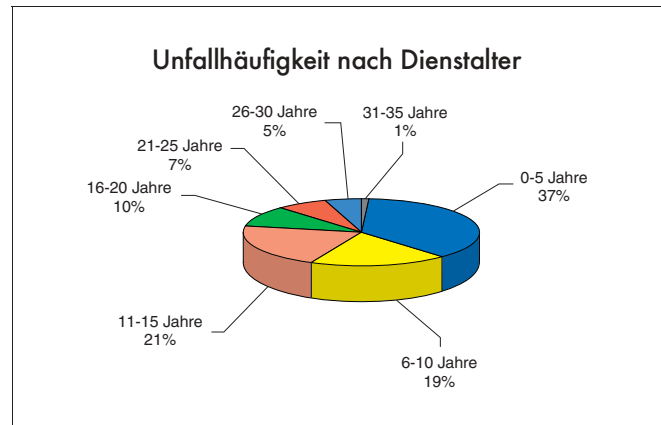
Aber auch im Straßenverkehr entstehen derartige Konflikte, wenn sich andere Verkehrsteilnehmer benachteiligt oder bedrängt fühlen.

Dabei liegen die Ursachen nicht immer bei den Fahrgästen oder den Verkehrsteilnehmern. Durchaus ergeben sich Konfliktsituationen aus dem Verhalten oder dem unbesonnenen Handeln von Fahrdienstmitarbeitern oder Kontrolleuren. Oft fehlen Kenntnisse über das richtige Verhalten in Konfliktsituationen. Ist der Mitarbeiter nicht in der Lage, deeskalierend einzuwirken, wurde dadurch die Situation häufiger verschärft. Ursache dafür sind zum einen Art und Umfang der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter in den Unternehmen, und zum anderen fehlende Regelungen zum Umgang mit Kunden im Konfliktfall. Nicht zu unterschätzen ist das Konfliktpotential, das von Betrunknen und von Personengruppen ausgeht, aus denen sich der eine oder andere hervortun will. Diese Situationen sind für die Mitarbeiter besonders schwierig, weil hier Reaktionen und Aggressionen schwerer vorhersehbar sind und meistens unvermittelt auftreten.

Für die Fahrausweisprüfer kommt es oft zu schwierigen Situationen, wenn Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden. Auch für Busfahrer ist dies ein Problem, weil sie Fahrausweise kontrollieren müssen und dabei immer wieder auf uneinsichtige Fahrgäste treffen.

Maßnahmen

Grundlage für die Festlegung von Maßnahmen ist die Gefährdungsbeurteilung für einzelne Tätigkeiten und Arbeitsplätze. Neben den Arbeitsbereichen, wie z. B. Fahrzeuge, Abstellanlagen, Diensträume (auch an den Endhaltestellen) sollten dabei auch die Gefährdungen durch bestimmte Situationen und Tätigkeiten beurteilt werden, wie z. B.



- Fahrscheinverkauf,
- Bewegen des Fahrzeugs im Straßenverkehr,
- Ausübung des Hausrechtes,
- Besonderheiten beim betriebsbedingten Verlassen des Fahrzeuges,
- Fahrausweisprüfung in den Fahrzeugen und an Haltestellen
- Feststellen der Personalien von Schwarzfahrern.

Aus der Gefährdungsbeurteilung sind dann durch das Unternehmen Maßnahmen abzuleiten. Hierbei kommen insbesondere in Betracht:

- Geeignete Auswahl von Mitarbeitern bei der Einstellung.
- Angemessene Ausbildung für die Tätigkeit.
- Regelmäßige Schulung, die Konfliktbewältigung und Deeskalationstraining beinhalten sollte.
- Schaffung klarer Regelungen, die dem Mitarbeiter zeigen, was von ihm beim Umgang mit den Fahrgästen erwartet wird und welchen Spielraum er in verschiedenen Konfliktsituationen hat.
- Gestaltung der Betriebsanlagen.

Die Umsetzung von Maßnahmen ist Voraussetzung für die Reduzierung der Arbeitsunfälle durch Übergriffe Dritter. Es wird erreicht, dass die Mitarbeiter in der Lage sind, besser mit den alltäglich vorkommenden Konfliktsituationen fertig zu werden, aber auch das Gefühl zu bekommen, dass das Unternehmen etwas für sie tut. Für die Unternehmen und für die Berufsgenossenschaft führen diese Maßnahmen zur Kostenreduzierung und zur Verringerung der Ausfallzeiten. Die BG BAHNEN unterstützt ihre Mitgliedsunternehmen bei der Umsetzung.