

# Wiener Linien – Zwei Millionen Fahrgäste täglich

Christopher Schwand

## Inhalt

1 Einleitung . . . . .	155
2 Das Beförderungsangebot der Wiener Linien . . . . .	156
3 Das Streckennetz der Wiener Linien . . . . .	158
4 Nutzung der Wiener Linien . . . . .	159
5 Wirtschaftspolitischer Einfluss der Wiener Linien . . . . .	160
6 Entwicklung und Ausblick . . . . .	162

## Abbildungen

1 Überblick über die Tarife der Wiener Linien . . . . .	157
2 Fahrgäste nach Fahrscheinarten 2004 . . . . .	160

## 1 Einleitung

Die Entwicklung des öffentlichen Linienverkehrs begann in Wien im Jahr 1865 mit der Inbetriebnahme der ersten Pferdebahnlinie Schottenring-Hernals. Ursprünglich von der „*Wiener Tramway-Gesellschaft*“ betrieben, erwarb die Gemeinde Wien 1899 eine Konzession für den Betrieb von elektrischen Straßenbahnen. Anfang des 20. Jahrhunderts hat die Gemeinde einen Großteil des Straßenbahnnetzes in Wien übernommen, und auch die ersten Motorbuslinien in Betrieb gestellt. Im Anschluss daran wurde das öffentliche Verkehrsnetz in Wien kontinuierlich ausgebaut.

Die Wiener Stadtwerke – zu jener Zeit aus Elektrizitätswerken, Gaswerken und den Verkehrsbetrieben bestehend – wurden 1949 nach dem Ende des zweiten Weltkriegs gegründet. Die Verkehrsbetriebe gingen 1961 eine Tarifgemeinschaft mit der Schnellbahn der Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB) ein, in die ab 1967 auch private Autobusunternehmen mit einbezogen wurden. Der U-Bahnbau begann in Wien im Jahr 1969 am Karlsplatz.

Der aus der Kooperation mit ÖBB und Busbetreibern resultierende Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) wurde 1984 ins Leben gerufen. In den 1990er Jahren wurden im Zuge der Modernisierung nicht nur Niederflurwagen (Linie U6) und Niederflurstraßenbahnwagen (ULF) in Betrieb genommen gestellt, sondern zusätzlich auch das Angebot um flexible Dienste wie Anrufsammeltaxi und Rufbus erweitert.

Im Zuge der Reorganisation und Ausgliederung wurden die Wiener Stadtwerke-Verkehrsbetriebe 1999 in eine privatrechtliche Gesellschaft, die Wiener Linien GmbH und

Co KG umgewandelt. Gesellschafter ist dabei die Wiener Linien GmbH, Kommanditist die Wiener Stadtwerke Holding AG, Eigentümer der Unternehmen ist die Gemeinde Wien.

2004 betrieben die Wiener Linien 118 Verkehrslinien und beschäftigten rund 8.000 Mitarbeiter. Die Wiener Linien befördern täglich mehr als zwei Millionen Fahrgäste und sind damit ein lebenswichtiger Teil des Gesellschafts- und Wirtschaftslebens der Bundeshauptstadt.

## 2 Das Beförderungsangebot der Wiener Linien

Die Beförderung von Personen stellt das Kernprodukt der Wiener Linien dar. Das Angebot richtet sich hierbei an alle natürlichen Personen, wobei allerdings einige Ausnahmen zu beachten sind. So sind etwa Personen mit anzeigepflichtigen Krankheiten sowie Personen mit geladenen Schusswaffen (mit Ausnahme der öffentlichen Sicherheitsorgane) von der Beförderung ausgenommen und Kinder unter sechs Jahren bedürfen einer Begleitperson, um die Dienste der Wiener Linien in Anspruch nehmen zu dürfen.

Die Tarife der Verkehrsbetriebe richten sich in der Regel nicht nach der Intensität der Nutzung (wie etwa der zurückgelegten Distanz) sondern vielmehr nach der Zeit der Inanspruchnahme des Beförderungsangebots. Von Kurzstreckenfahrtscheinen abgesehen stehen im Wesentlichen Tickets für Einzelfahrten, Einkaufs-<sup>1</sup> und Tageskarten, Fahrscheine für drei Tage, sowie Wochen-, Monats- und Jahreskarten zur Verfügung. Einzel- und Tageskarten stehen dabei in Form von Streifenkarten auch gebündelt zur Verfügung. Bei den Streifenkarten stellt die 8-Tage Karte eine Besonderheit dar, die deutlich günstiger als acht einzeln gekaufte Tageskarten ist. Besonders attraktive Angebote (vergünstigte Zeitkarten) richten die Wiener Linien an Senioren und Schüler, Lehrlinge und Studenten. Abbildung 1 bietet einen Überblick über die wesentlichen Tarife der Wiener Linien.

Die Mitnahme von Gepäckstücken unterliegt – abgesehen von dem Verbot der Gefährdung der anderen Fahrgäste und der Beschädigung der Betriebsmittel – keinen besonderen Einschränkungen. Die einzige Ausnahme bildet hierbei das Fahrrad, dessen Mitnahme in Stoßzeiten untersagt ist und für dessen Beförderung von Nicht-Jahresfahrkartenbesitzern auch ein zusätzlicher Halbp reisfahrtschein gelöst werden muss.

Die Beförderung von Haustieren ist vorbehaltlich einer möglichen Gefährdung der Fahrgäste erlaubt. Für (größere) Hunde gilt eine ähnliche Regelung wie für Fahrräder: Zwar ist deren Mitnahme auch zu den Hauptverkehrszeiten erlaubt, Nicht-Jahreskartenbesitzer müssen dabei jedoch auch eine Halbp reisfahrkarte für ihren vierbeinigen Liebling lösen.

Getreu dem Grundsatz „Mobilität für alle“ bemühen sich die Wiener Linien, ihr Angebot möglichst barrierefrei zu gestalten und Versäumnisse der Vergangenheit zu bereinigen. So wurden beispielsweise in den Jahren 2002 bis 2005 die (historischen) Stationen der Linie U4 mit Aufzügen nachgerüstet. Durch den technischen Fortschritt wurden

---

<sup>1</sup>Die Einkaufskarte gilt für beliebig viele Fahrten in der Kernzone 100 an einem Werktag (Mo-Sa) zwischen 8 und 20 Uhr.

Für wen?	Welches Ticket?	Der Preis	Wo erhältlich?	Seite
1. Für Fahrgäste, die ganzjährig im gesamten Wiener-Linien-Netz unterwegs sind	Jahreskarte	€ 417,-* € 409,-**	V V*	6
	Jahreskarte für Senioren	€ 209,-* € 204,-**	V V*	6
2. Für Fahrgäste, die eine bestimmte Zeit im Wiener-Linien-Netz unterwegs sind und eine Karte bevorzugen, die sie auch an andere Personen weitergeben können	Monatskarte (übertragbar)	€ 45,-	V V* T A	8
	Wochenkarte (übertragbar)	€ 12,50	V V* T A	8
	8-Tage-Karte	€ 24,-	V V* T A	10
	„72 Stunden Wien“-Karte	€ 12,-	V V* T A	12
	„24 Stunden Wien“-Karte	€ 5,-	V V* T A	12
	Wien-Karte	€ 16,90	V H	12
3. Für Fahrgäste, die innerhalb Wiens eine beliebig lange Strecke fahren (ohne Unterbrechung, mit Umsteigen)	Fahrschein im Vorverkauf	€ 1,50	V T A	16
	Fahrschein im Fahrzeug	€ 2,-	F	16
	Streifenkarte für 4 Fahrten	€ 6,-	V V* T A	18
4. Für Kinder (6–15 J.), Grundwehrdiener und Inhaber eines Sozialpasses der Stadt Wien	Streifenkarte für 4 Fahrten zum Halbpri	€ 3,-	V V* T A	20
	2-Fahrten-Fahrschein zum Halbpri	€ 1,50	V T A	21
	Halbpri-fahrschein im Fahrzeug	€ 1,-	F	16
	Halbpri-fahrschein am VOR-Automaten	€ 0,80	A	16
5. Für Fahrgäste, die nur eine Kurzstrecke fahren: wie Punkt 4 (ausgenommen Halbpri-fahrschein im Fahrzeug).				
6. Für Fahrgäste, die ihren Hund in einem öffentlichen Verkehrsmittel mitnehmen: wie Punkt 4. Für Jahreskartenbesitzer gratis.				
7. Für Fahrgäste, die ihr Fahrrad in der U-Bahn mitführen: wie Punkt 4 (ausgenommen Halbpri-fahrschein im Fahrzeug). Für Jahreskartenbesitzer gratis.				
8. Für Schüler, Lehrlinge, Studenten und Senioren gibt es eine Reihe preisgünstiger Spezialtarife (siehe spezielle Broschüren).				
9. Für Fahrgäste im Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) außerhalb Wiens: siehe spezielle VOR-Tarifinformationsbroschüre.				

V Vorverkaufsstellen und Kundenzentrum der Wiener Linien V\* Vorverkaufsstellen der Bahnhöfe im Verkehrsverbund Ost-Region T Wiener Tabak-Trafiken A VOR-Automaten in den U-Bahn-Stationen F Fahrzeug (Automaten in der Straßenbahn bzw. beim Buslenker) H Wiener Hotels

Abbildung 1: Überblick über die Tarife der Wiener Linien (Stand: Oktober 2005, Quelle: Wiener Linien)

auch niedrigere Einstiegshöhen bei Bus und Straßenbahn technisch realisierbar, und die Flotte wird Schritt für Schritt auf die modernen Garnituren (Rollstuhlrampen in den neuen U-Bahngarnituren sowie im ULF, und absenkbare Niederflurbusse mit eingebauten Klapprampen) umgestellt.

Der technische Fortschritt und die ökologische Gesinnung machen sich auch an anderer Front bemerkbar: Ein Ziel der Wiener Linien ist es, die Qualität ihres Angebots immer weiter zu verbessern. Am deutlichsten wird das bei der eingesetzten Fahrzeugflotte und dem Ausbau der Infrastruktur bemerkbar. So sind beispielsweise durchgängig begehbare U-Bahngarnituren in Erprobung. Weiters wird die nächste Generation der ULF mit zwei Klimageräten und einem neuen Luftstromsystem ausgestattet, was eine zielgerichtete Klimatisierung und somit ein wesentlich besseres Raumklima ermöglichen wird. Zusätzlich wird die gesamte Autobusflotte mittlerweile kosten- und umweltfreundlich

mit Flüssiggas betrieben. Das Informationsangebot der Wiener Linien (Infoscreen) wird in immer mehr Stationen und Verkehrsmitteln implementiert, und auch das Verkehrsinformationssystem RBL (Rechnergesteuertes Betriebsleitsystem), das über die Wartezeit bis zum Eintreffen des jeweiligen Transportmittels Auskunft gibt, ist mittlerweile an vielen Stationen verfügbar. Zuletzt kam es bei der Gestaltung des Angebots zu Veränderungen. So ist beispielsweise die Benutzung der NightLine mittlerweile in den Tarifen für Wochen- und Monatskarten inkludiert.

Einige der Verbesserungen beruhen auf Kooperationen mit anderen Unternehmen. In Zusammenarbeit mit der Gewista wurde durch den Umbau von Wartestellen (Einbau von CityLights Werbeflächen) die Beleuchtungssituation verbessert, und die gratis U-Bahnzeitung „Wien Heute“ stellt ein zusätzliches Informationsangebot dar. Die Einbeziehung von Geschäften in den Stationsbereich ermöglicht dem Kunden eine raschere Versorgung mit Lebensmitteln und anderen Gütern des täglichen Bedarfs, die in einzelnen Fällen auch über die üblichen Ladenschlusszeiten hinausreicht.

Neben dem fahrplanmäßigen Verkehr bieten die Wiener Linien weiters die Möglichkeit, ganze Bus- und Straßenbahngarnituren für Ausflüge zu mieten. Hierbei ist auch der Einsatz historischer Beförderungsmittel möglich.

Im September 2005 erweiterte die Wiener Linien ihr Beförderungsangebot und bieten nunmehr den Transport von Waren mit einer eigenen Güterbim an. Die von der EU geförderte Initiative unterliegt dabei natürlich den durch das Streckennetz vorgegebenen Einschränkungen.

Neben der logistischen Leistungserbringung stellen die Wiener Linien ein weiteres zusätzliches Dienstleistungsangebot: Werbeprodukte. Die Verkehrsmittel werden täglich von mehr als zwei Millionen Menschen benutzt, die sich nicht auf den Verkehr konzentrieren müssen, oft einige Minuten auf ein Verkehrsmittel warten, und das Verkehrsmittel anschließend eine Weile in Anspruch nehmen. Dies bietet interessante Werbemöglichkeiten, und so stellen die Wiener Linien ein breites Angebot an Außen- und Innenwerbung zur Verfügung.

### **3 Das Streckennetz der Wiener Linien**

2005 betreiben die Wiener Linien 118 Verkehrslinien: 5 U-Bahn-, 32 Straßenbahn- und 81 Autobuslinien (davon 21 NightLine-Buslinien, mit deren Hilfe der öffentliche Verkehr von etwa 0:30 bis 6 Uhr morgens betrieben wird). Auf diesen Linien sind rund 1.650 Triebwagen und Autobusse im Einsatz. Das Streckennetz umfasst 930 Kilometer, bedient 4.376 Haltestellen und ist auf den Raum des Wiener Gemeindegebiets beschränkt. Derzeit wird der Ausbau der Linien U1 und U2 weiter vorangetrieben, wodurch zum einen (U1) der Nordosten erschlossen und zum anderen (U2) bis zur Fußball-EM 2008 auch das Ernst-Happel-Stadion im Wiener Prater besser an das öffentliche Verkehrsnetz angebunden werden soll.

Zu den U-Bahnlinien U1, U2, U3, U4 und U6 soll sich bis 2030 die Linie U5 gesellen und neben der „Lücke in der Nummerierung“ durch die Verbindung von Hernals mit dem Wienerberg auch eine weitere Lücke im Verkehrssystem schließen.

Der oftmals verlangte Ausbau des U-Bahnnetzes ins Wiener Umland, also die Verlängerung etwa zur SCS in Vösendorf oder die Anbindung von Klosterneuburg ist derzeit nicht vorgesehen. Das Nahverkehrskonzept sieht hier für Pendler Park-and-Ride Systeme bei den jeweiligen U-Bahn Endpunkten innerhalb Wiens vor. Wenngleich der Ausbau des öffentlichen Verkehrs durch die Wiener Linien sicher eine Erfolgsgeschichte darstellt, sind neben der teilweise mangelhaften Anknüpfung des Pendlerverkehrs einige weitere Schwachpunkte zu nennen. Dazu zählt die teilweise schwer nachzuvollziehende Streckenplanung, die etwa in dem Umstand zum Ausdruck kommt, dass die Linie U1 am Südbahnhof vorbeifährt. Bei den neueren Stationen, vor allem der U3, werden die Umsteigewege immer länger, sodass die zeitliche Effizienz der Benutzung des Verkehrsmittels leidet. Weiters wurde die U-Bahn ohne Rücksicht auf bestehende oder aktivierbare S-Bahntrassen gebaut, sodass hier Milliardenbeträge in unwirtschaftliche Parallelführungen verbaut wurden. In den Stadtteilen jenseits der Donau, durch ein Gewirr von unattraktiven Buslinien unzureichend erschlossen, ist außerdem nur punktuell wirksamen Neubau der U1 und U2 keine Verbesserung in Sicht. Die Favorisierung der U-Bahn war über lange Jahre Dogma der Wiener Linien, dem die vergleichsweise günstige Erhaltung und der Ausbau von Stadt- und Straßenbahn zum Opfer fielen. Bei der Bevorzugung der U-Bahn spielt auch die Politik eine Rolle. So wurden und werden etwa wichtige Beschleunigungsmaßnahmen für die Straßenbahn von Bezirkspolitikern blockiert, die lieber eine U-Bahn hätten. Dabei ist fraglich, ob das lokale Umfeld durch eine U-Bahnanbindung letztendlich wirklich profitiert, wie man am Beispiel der Verödung der unteren Favoritenstraße nach der Erschließung mit der Linie U1 beobachten konnte. Dies sollte beim weiteren Ausbau der U-Bahn Beachtung finden, wie etwa in der Diskussion, ob die Verkehrsanbindung der Wiedner Hauptstraße, derzeit noch eine lebendige Geschäftsstraße mit mehreren Bahnlinien, durch die Anbindung mittels U5 ersetzt werden soll.

## 4 Nutzung der Wiener Linien

Die öffentlichen Linien stellen ein akzeptiertes und insbesondere zu Stoßzeiten stark frequentiertes Transportmittel dar und verzeichnen seit 1993 ein jährliches Wachstum von etwa fünf Prozent. Die Fahrgastzahlen steigerten sich von 655 Millionen im Jahr 1993 auf 735 Millionen im Jahr 2004, und 2010 sollen es erstmals über 800 Millionen sein. Noch deutlicher fällt die Steigerung bei der Anzahl der Jahreskartenbesitzer aus: besaßen 1993 rund 210.000 Personen eine Jahreskarte, so konnten die Wiener Linien 2004 bereits über 300.000 Kunden mit Jahresticket verzeichnen.

Betrachtet man die von den Fahrgästen für die Benutzung des Leistungsangebots der Wiener Linien gelösten Fahrkarten, so zeigt sich, dass ein Großteil der Fahrten mit Dauerkarten angetreten wird (siehe Abbildung 2).

Mit der Sicherstellung des öffentlichen Verkehrs liefern die Wiener Linien einen wichtigen Beitrag zur Bewältigung des Verkehrsaufkommens in Wien. In Wien wird rund ein Drittel aller Wege mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurückgelegt. Neben einer Be-

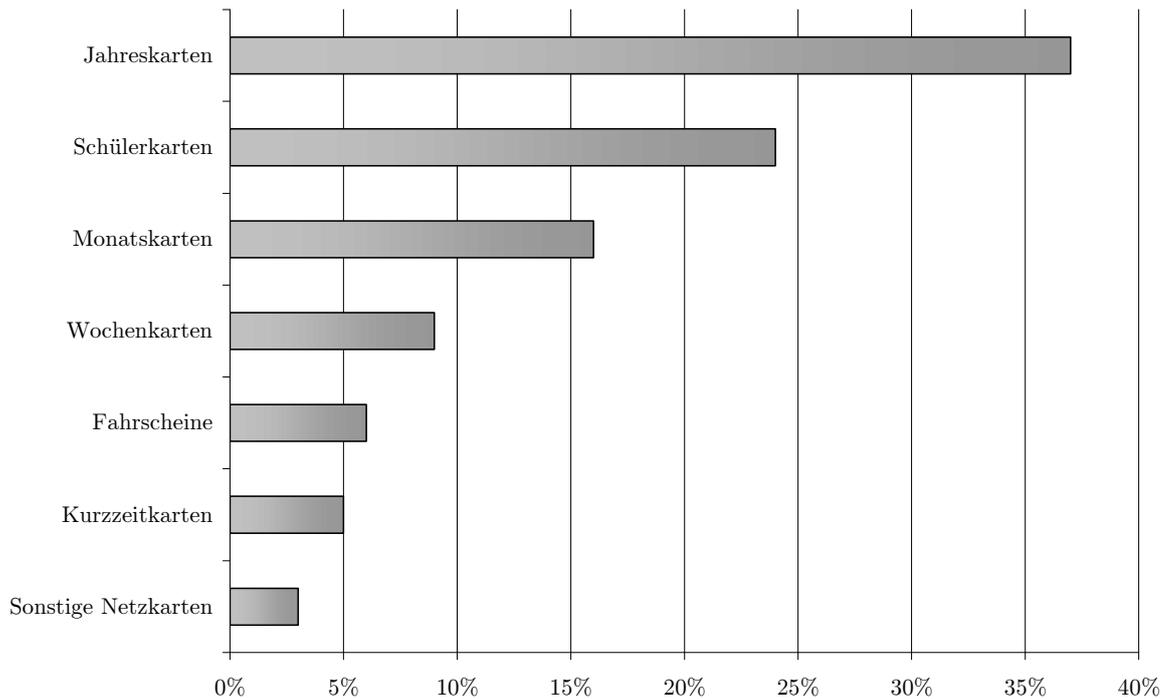


Abbildung 2: Fahrgäste nach Fahrscheinarten 2004 (Quelle: Wiener Linien). Nicht in diese Statistik mit aufgenommen wurden Schwarzfahrer, die rund 5,5 % bis 6 % der Benutzer des öffentlichen Verkehrssystems ausmachen.

ruhigung des Verkehrssystems profitiert die Stadt dabei auch von der Reduktion des ansonsten durch den Individualverkehr verursachten Schadstoffausstoßes.

Die Kunden der Wiener Linien stellen den Verkehrsbetrieben ein gutes Zeugnis aus. So ist die Kundenzufriedenheit in den letzten Jahren von 61 % (1993) auf 82 % (2004) gestiegen. Im Gegenzug ging der Anteil der mit dem Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln unzufriedenen Wiener und Wienerinnen von 31 % (1993) auf nur noch 12 % 2003 zurück.

Bemängelt wird unter anderem der Andrang zu Stoßzeiten, die Wartezeiten an den Stationen gerade beim Umstieg und damit auch die teilweise schlechte Abstimmung der einzelnen Linien, das noch nicht flächendeckend umgesetzte Verkehrsinformationssystem, und auch der nicht allwettertaugliche Ausbau vieler kleiner Haltestellen. Hinsichtlich der Wartezeiten anzumerken, dass das in Wien realisierte Linienkonzept ohne Gabelungen eine gute Übersichtlichkeit und hohe Frequenz der Linien sicherstellt, zugleich aber auch ein oftmaliges Umsteigen bedingt.

## 5 Wirtschaftspolitischer Einfluss der Wiener Linien

Nach der Übernahme der VA Tech durch die Siemens AG Österreich sind die Wiener Linien 2005 mit rund 8.000 Beschäftigten der zweitgrößte Arbeitgeber in Wien (Siemens:

10.000 Mitarbeiter) und entfalteten somit eine große wirtschaftspolitische Bedeutung für die Stadt. Diese Bedeutung wird das Investitionenvolumen der Wiener Linien noch zusätzlich verstärkt, was zuletzt Ende 2004 durch die „Rettung“ des Bombardier-Werkes in Wien zum Ausdruck kam.

In diesem Fall war das lokale Werk durch die Streichung von 7.600 Arbeitsplätzen weltweit im Geschäftsbereich von Bombardier-Transportation bedroht. Nach Zuschlag eines Auftrags über 38 U-Bahngarnituren für die Linie U6 (und einer Option auf 42 weitere Züge im Folgeauftrag) konnten jedoch 450 der ursprünglich 670 Jobs (bzw. ein Minimum von 250.000 bis 300.000 Arbeitsstunden) erhalten werden, und auch die Lehrlingsausbildung wurde (vertraglich) abgesichert. Im Zuge der Neustrukturierung wird der Standort in Wiener Neustadt geschlossen, und die Arbeitsplätze werden nach Wien verlegt, wo 2006 auch ein neues Werk gebaut werden soll. Dabei ist anzumerken, dass (ebenfalls vertraglich abgesichert) nur die Endfertigung erhalten bleibt, die Einzel- und Baugruppenfertigung aber nicht vor Ort bleiben muss.

Betrachtet man die Hersteller der aktuell in Dienst gestellten Verkehrsmittel, so zeigt sich ein eindeutiges Bild. Die Niederflurbusse werden von ÖAF-Gräf & Stift in Steyr produziert, Siemens-Verkehrstechnik & Elin liefern den ULF, der Silberpfeil (der bislang zumeist verwendete U-Bahntriebwagen) stammt von der SGP Verkehrstechnik und die neuen Niederflur U-Bahngelenktriebwagen werden nun von Bombardier Wien geliefert. Bei der Auftragsvergabe kommt also die lokale Industrie zum Zug.

In Summe werden im Rahmen einer „Qualitätsoffensive“ der Wiener Linien derzeit 655 Millionen Euro für die Anschaffung von 213 Schienenfahrzeugen investiert. Zusätzlich stellen die Aufwendungen für Modernisierung und Ausbau von Streckennetz und Betriebsanlagen einen gewichtigen wirtschaftlichen Faktor dar. So werden beispielsweise im Zeitraum 2003 bis 2009 allein in den Ausbau der Linien U1 und U2 1,8 Milliarden Euro investiert.

Zusätzlich zu Material und Streckennetz ist das Personal sicherlich der wichtigste Faktor im Unternehmen. Dem Ausbau des Netzes steht dabei die Rationalisierung und damit einhergehend auch ein Arbeitsplatzabbau durch Modernisierung entgegen, der schon 1964 mit der Inbetriebnahme des ersten schaffnerlosen Straßenbahnwagens begonnen hat. Ein Arbeitskampf ist den Wiener Linien aber – abgesehen von einem Kollektivstreik aufgrund der Veränderungen im Pensionssystem am 3. Juni 2003 – erspart geblieben. In den Jahren 2002–2004 war ein schwacher Personalabbau und ein Trend zu kollektivvertraglichen Anstellungsverhältnissen feststellbar. Die Effizienz des Personaleinsatzes wird in Platzkilometern je Mitarbeiter im Fahrdienst gemessen und hat sich im Zeitraum 1993 bis 2004 um 20 % gesteigert.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Bei den Mitarbeitern ist eine Besonderheit hinsichtlich des Personals im Fahrdienst anzumerken: Die Wiener Linien müssen aufgrund der Einmaligkeit einiger Stellen ihr Personal (etwa Straßenbahn- und U-Bahnfahrer/-innen) zum Teil selbst schulen und ausbilden.

## 6 Entwicklung und Ausblick

Auch wenn Kerngeschäft und Angebot der Wiener Linien im Lauf der Zeit grundsätzlich unverändert bleiben, muss das Unternehmen aktuelle Entwicklungen im Auge behalten, um veränderliche Bedürfnisse zur Zufriedenheit von Kunden und Gemeinde befriedigen zu können. Das beginnt beim Streckennetz – so hat etwa der Ausbau des Streckennetzes der Entwicklung der Stadt Rechnung zu tragen – und führt über die gehobenen Ansprüche hinsichtlich der gebotenen Serviceleistung (etwa in den Dimensionen Frequenz und Qualität) bis hin zum Thema Sicherheit, das mit der Zunahme an Terroranschlägen und Naturkatastrophen seit Anfang der 1990er Jahre zunehmend an Bedeutung gewinnt.

Die Befriedigung der Bedürfnisse ist dabei natürlich mit Kosten verbunden. So würde beispielsweise die Erfüllung des aus dem gesteigerten Sicherheitsbedürfnis erwachsenden Wunsches nach besserer Überwachung eine Investition von über sechs Millionen Euro für die Installation von Überwachungssystemen in allen U-Bahnzügen und Straßenbahnfahrzeugen (inkl. Beiwagen) erfordern.

Eine Alternative zum bestehenden öffentlichen Verkehrssystem ist derzeit nicht absehbar – Magnetschwebbahnen und Einschienenbahnen sind im verbauten städtischen Gebiet nicht leichter oder kostengünstiger zu realisieren als die bestehenden Lösungen mit teilweise eigenen Trassen. Auch jene kleinen automatisierten schienengebundenen Systeme, mit denen Tourismusorte in den Bergen derzeit experimentieren, scheinen als Massentransportmittel für den Betrieb in der Großstadt kaum geeignet. In Lille wurde zwar im Jahr 1983 der erste vollautomatische U-Bahnzug in Betrieb genommen, es ist jedoch fraglich, ob sich diese Technologie durchsetzen wird, zumal der Kostenfaktor Mensch im Betrieb der U-Bahn, die die höchsten Transportraten aufweist, ohnehin nur eine untergeordnete Rolle spielt. Eine Automatisierung von Transportmitteln mit schwächerer Transportleistung und Auslastung wäre hier sicherlich interessanter, zeichnet sich derzeit aber technisch noch in keiner Weise ab, da die Anforderungen an ein System, das am Straßenverkehr teilnehmen soll, wesentlich höher sind als bei einer isolierten Verkehrslösung.

Somit liegt die Zukunft der Wiener Linien in der Adaptierung der bestehenden und dem Bau neuer Verkehrsverbindungen. Die Planung neuer Verkehrslinien ist heute eng mit der Stadtentwicklung verknüpft, somit kann der Ausbau gut auf die zu erwartenden Bedürfnisse abgestimmt werden kann. Bei gegebenem Budget bewirkt diese Vorgangsweise eine Optimierung des Dienstleistungsangebots für den Kunden, der auch weiterhin von den Verbesserungen des Service profitieren wird.

### Problemstellungen zum Dienstleistungsmarketing

1. Erklären Sie die sieben Ps für das Dienstleistungsmarketing und geben Sie Beispiele für die einzelnen Elemente aus dem Beförderungsangebot der Wiener Linien.
2. Ordnen Sie die Kerndienstleistung der Wiener Linien einer Dienstleistungskategorie zu.

3. Erläutern Sie, welche Konkurrenzprodukte zum Angebot der Wiener Linien zur Verfügung stehen.
4. Gehen Sie davon aus, dass es ein Ziel der Wiener Linien ist, den Fahrplan auf den einzelnen Strecken möglichst gut einzuhalten und lange Wartezeiten zu vermeiden, da dem Management bekannt ist, dass die Fahrgäste nur ungern länger auf das Verkehrsmittel warten. Nichtsdestotrotz müssen Sie bei der täglichen Fahrt mit der Straßenbahnlinie 31 feststellen, dass es immer wieder zu Fahrplanabweichungen und Ausfällen von Zügen aufgrund von Einzugsfahrten und damit zu längeren Wartezeiten kommt. Beschreiben Sie diese Situation anhand des GAP-Modells von Parasuraman, Zeithaml und Berry.
5. Nennen Sie die vier grundlegenden Eigenschaften von Dienstleistungen, die Einfluss auf die Erstellung des Serviceangebots haben. Welche Probleme ergeben sich dadurch für die Wiener Linien? Welche Maßnahmen bieten sich an, um diesen Herausforderungen zu begegnen?
6. Neben Beratungs- und Verkaufsstellen stellen die Wiener Linien ihr Angebot auch über das Internet zur Verfügung. Beschreiben Sie das Angebot und mögliche Vor- und Nachteile, die sich für den Kunden und das Unternehmen aus dem Angebot über das Internet ergeben.
7. Welche Vorteile für den Kunden bringt die Vereinheitlichung der Tarife und die Kooperation mit anderen Beförderungsunternehmen wie den ÖBB? Die Preise vieler Angebote der Wiener Linien sind pauschal gestaltet. Welche Vor- und Nachteile ergeben sich daraus?
8. Versuchen Sie, das Angebot der Wiener Linien wie folgt einzuteilen:
  - Stützt sich die Angebotsbereitstellung auf Menschen oder Maschinen?
  - Ist die Leistungserbringung an die Anwesenheit des Kunden gekoppelt?
  - Richtet sich das Angebot an Privat- oder Firmenkunden?
  - Handelt es sich bei den Wiener Linien um ein staatliches oder ein privates Unternehmen?
9. Welche Besonderheiten kennzeichnen das Marketing der öffentlichen Hand? Denken Sie beispielsweise an die Gestaltung der Ticketpreise und den Ankauf neuer U-Bahngarnituren, und erläutern Sie mögliche Einflussfaktoren auf die Entscheidung.
10. Welche Überlegungen sind beim weiteren Streckenausbau der Wiener Linien zu beachten? Welches Kriterium sollte hier aus betriebswirtschaftlicher Sicht im Mittelpunkt stehen? Welche Alternativen zur Verbesserung des Angebots hinsichtlich der Erweiterung des Streckenausbaus stehen den Wiener Linien zur Verfügung.
11. Um welche Art der Allianz handelt es sich bei der Zusammenarbeit mit Kultur- und Sportveranstaltern, den ÖBB und Taxiunternehmen zur Realisierung von ASTAX?

## Quellen

- [1] GANSRIGLER, F.: Interview mit Elmar Wieland, „Eine Güterbim ist zu teuer“. In: *WirtschaftsBlatt* (2005), 9. Juni
- [2] MAYS, C.: Öffentlicher Verkehr: Wahlkampf auf vielen (Wiener) Linien. In: *Die Presse* (2005), 28. September
- [3] MÖCHEL, K.: Bombardier Deal. In: *WirtschaftsBlatt* (2004), 10. Dezember
- [4] MÖCHEL, K.: Bombardier kippt von den Schienen. In: *WirtschaftsBlatt* (2004), 10. Dezember
- [5] PARASURAMAN, A. ; ZEITHAML, V. ; BERRY, L.: A conceptual model of service quality and its implications for future research. In: *Journal of Marketing* 49 (1985), Nr. 4, S. 41–50
- [6] STADT WIEN (Hrsg.): *Stadt Wien*. <http://www.wien.gv.at/>. – Online-Ressource, Abruf: 1.10.2005
- [7] VEREIN WIENER TRAMWAYMUSEUM (Hrsg.): *Wiener Tramwaymuseum*. <http://wiener-tramwaymuseum.org/>. – Online-Ressource, Abruf: 1.10.2005
- [8] WIENER LINIEN GMBH & CO KG (Hrsg.): *WienerLinien*. <http://www.wienerlinien.at/>. – Online-Ressource, Abruf: 1.10.2005
- [9] WIENER STADTWERKE HOLDING AG (Hrsg.): *Wiener Stadtwerke*. <http://www.wienerstadtwerke.at/>. – Online-Ressource, Abruf: 1.10.2005