

*Handwritten signature*

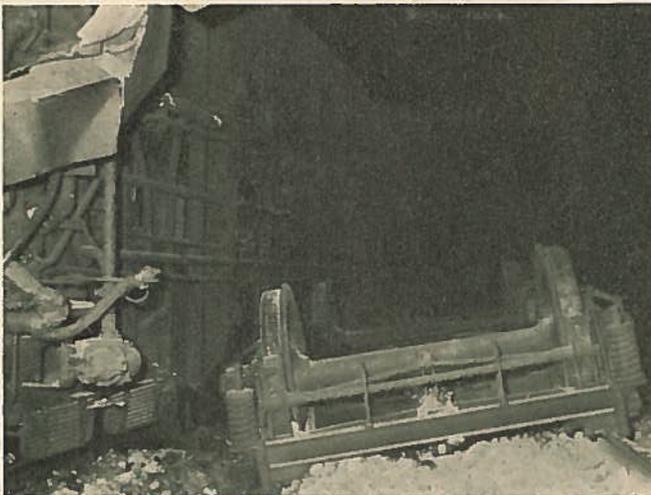


# Verkehrs-Unterrichtsblatt

6. Stück	Wien, am 1. Juni 1970	Jahrgang 1970
----------	-----------------------	---------------

- Inhalt:**
- 28. Vergessen bedeutet Tod
  - 29. Zwei Verschubanstände
  - 30. Etwas für jeden
  - 31. Schutzhelm — ja oder nein
  - 32. Kundendienst

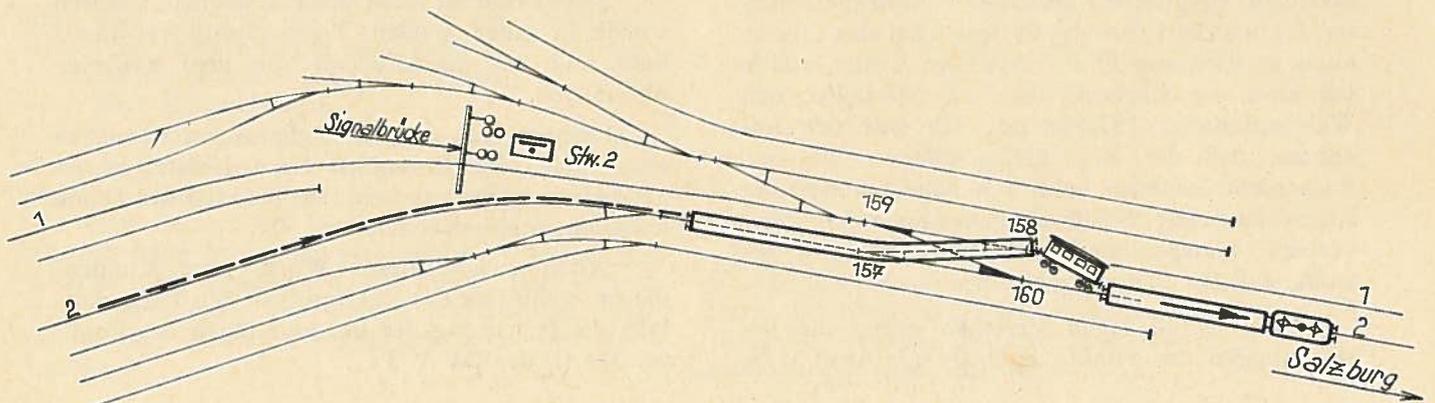
## 28. Vergessen bedeutet Tod !

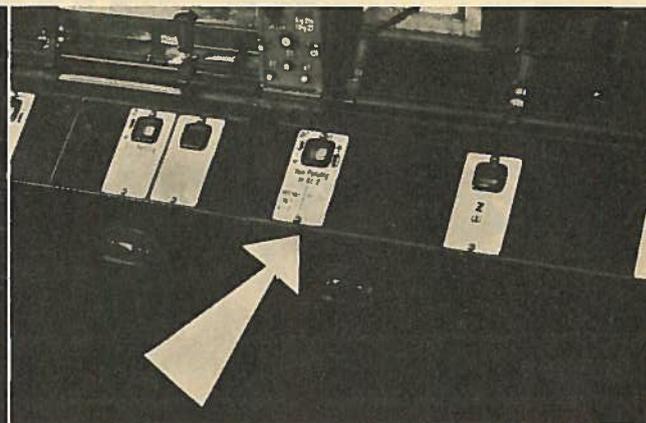
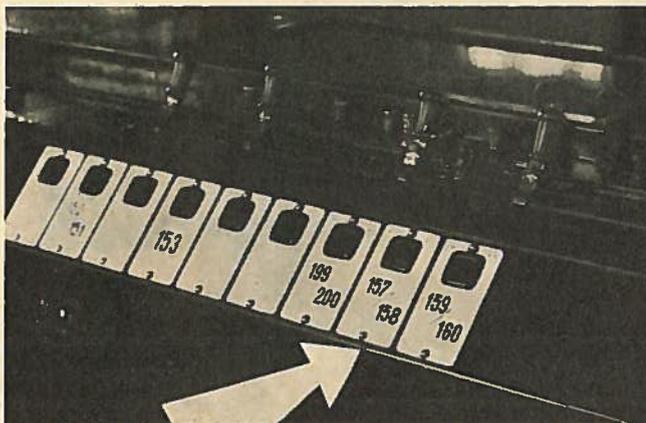


Am 16. April 1970 um 0.20 Uhr entgleiste im Bf W. bei Ausfahrt eines internationalen D-Zuges aus Gleis 2 der 5. Wagen auf Weiche 157 stürzte um und verlegte die Gleise 1 und 2. Ein Bundesbahn-Pensionist und ein Bediensteter der HW Floridsdorf wurden dabei getötet, die übrigen 255 Fahrgäste blieben glücklicherweise unverletzt.

Durch die Entgleisung war der durchgehende Verkehr zwischen den Bf W. und P. bis 7.40 Uhr unterbrochen. Er mußte ab diesem Zeitpunkt bis 20.10 Uhr des gleichen Tages eingleisig abgewickelt werden.

Sachschaden: zirka S 620.000 !





Hergang: Im Bf W. war seit 20.45 Uhr des Vortages eine VBA in Kraft, wonach die Züge der Fahrtrichtung 1 zwischen den Stellwerken 1 und 2 wegen Bauarbeiten das falsche Gleis 2 zu befahren hatten und die Zugfahrten im Bereich des Stellwerkes 2 durch Einstellung und Festlegung einer Hilfsfahrstraße, und zwar von Gleis 2 nach Gleis 1 (Weichen 157/158), zu sichern waren.

Der Fdl im Stellwerk 2 unterließ es, vor Ausfahrt des D-Zuges die Hilfsfahrstraße einzustellen bzw. festzulegen und eine Hilfssperre anzubringen. Er gab dennoch dem ihm für die Dauer der VBA zugeteilten Bediensteten Auftrag, am Standort des untauglichen Ausfahrtsignals (Signalbrücke) Signal 29 a „Vorbeifahrt erlaubt“ abzugeben. Doch lassen wir hierzu den Fdl selbst sprechen:

„Der Signalgeber befolgte meinen Auftrag sofort und begab sich auf den Platz. Ich unterließ es jedoch, vorher die Weichen 157 und 158 in die Stellung für die Fahrt von Gleis 2 nach Gleis 1 zu bringen, die Fahrstraße durch Umlegen des Hilfsfahrstraßenschalters festzulegen und diesen mit einer Hilfssperre zu sichern . . .

Als bereits die Hälfte des Zuges beim Stellwerk vorbeigefahren war, blickte ich in den Stellwerksraum zurück. Dabei bemerkte ich, daß sich die Weichen 157/158 noch in der Grundstellung befanden; desgleichen auch der Fahrstraßenschalter. Da ich die Fahrt des D-Zuges auf das falsche Gleis in Richtung Bf P. vermeiden wollte, stellte ich kurz entschlossen, ohne zu überlegen, den Weichenschalter 157/158 um. Ich war der Annahme, daß der Zug die genannten Weichen noch nicht befahren habe. Ich habe bei weiterer Zugbeobachtung Schlingerbewegungen im Zugverband wahrgenommen und es wurde mir bewußt, daß der Zug entgleist war . . .“

Dem Unfall lagen Verstöße gegen die Bestimmungen der Punkte 8, 9, 34 (3. Abs.), 178,

181 (1. Abs.), 261, 264 b) und 272 der DV V 3, der VBA und der DO § 18 zugrunde.

#### Am Rande vermerkt !

Nach der Entgleisung des D-Zuges mußten die Fahrgäste im hinteren Zugteil veranlaßt werden, in die vorderen 4 Wagen umzusteigen.



Dieses Bild ist nicht gestellt worden, sondern wurde in einer großen Tageszeitung veröffentlicht und uns anschließend von dem Reporter übermittelt.

Keinem der beiden Bediensteten wäre es eingefallen, der Reisenden beim Umsteigen irgendwie behilflich zu sein. Sie blickten der Dame lediglich interessiert nach !

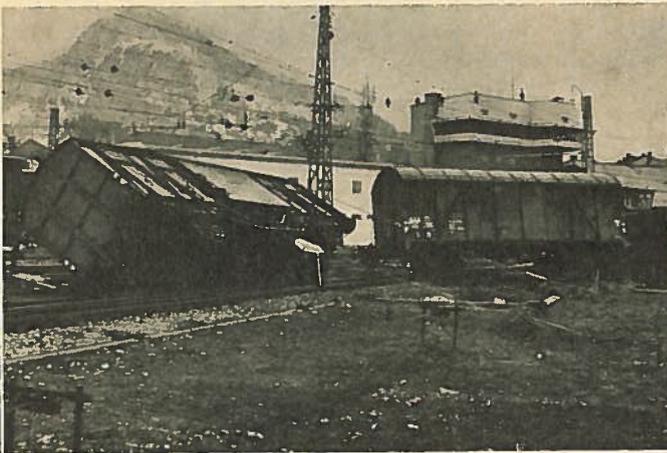
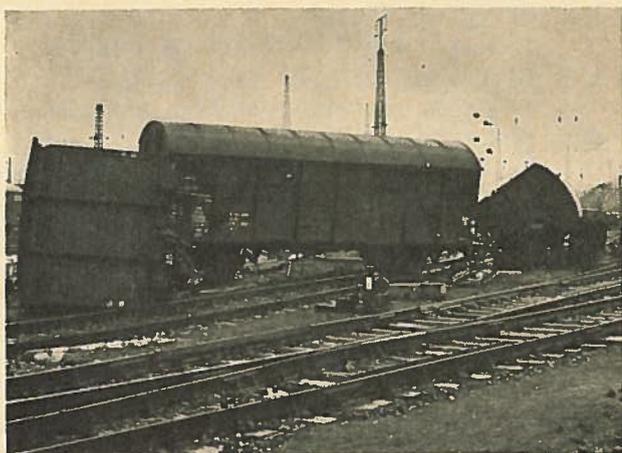
Wozu unsere vielen Worte über Kundendienst, wenn das das Ergebnis ist. Wo blieb diesfalls die Beachtung der Bestimmungen des Punktes 314 (i) der DV V 3 ?

## 29. Zwei Verschubanstände

Am 19. März 1970 um 4.00 Uhr entgleisten beim Verschub im Bf S. auf Weiche 77 von einem aus Gleis 23 gezogenen, aus 12 Wagen bestehenden Verschubteil der 2. Wagen mit einer Achse, der 3. Wagen mit beiden Achsen sowie der 4. und 5. Wagen, die umstürzten.

Zum Unfall kam es, weil beim vorangegangenen Zusammenschieben der Wagen auf Gleis 23 ein Verschieber einen Hemmschuh unter dem

Nach Ankunft des Bedienungszuges in der H. u. Lst. wurden aus dem Ladegleis 5 Wagen ausgezogen, 1 Wagen auf das Streckengleis gestellt und die restlichen 4 Wagen wieder auf dem Ladegleis abgestellt. Da der auf dem Streckengleis stehende Wagen keine Handbremse hatte, unterlegte ein Verschieber den Wagen mit einem Holzstück; der Verschubleiter ließ dies bedenkenlos zu.



vorletzten Wagen aufgelegt hatte — er wollte ein Hinausschieben über die Grenzmarke vermeiden —, obwohl gemäß Bf-Do vorgeschrieben ist, eine Handbremse, die diesfalls vorhanden war, anzuziehen.

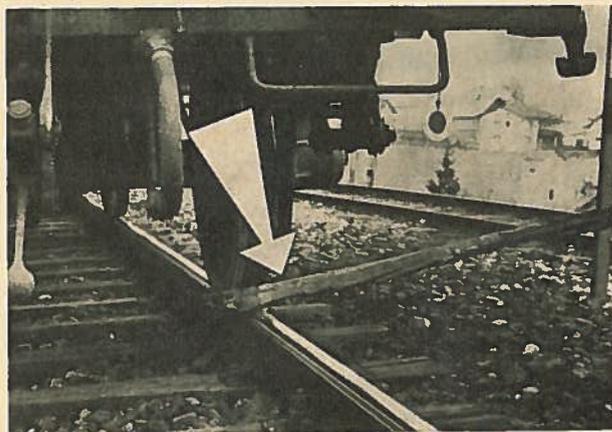
Als die Verschubreserve die 12 Wagen ausziehen sollte, achteten weder der Verschubleiter noch der Verschieber darauf, daß der Hemmschuh noch aufgelegt war, so daß es beim Vorziehen zu einem Mitschleifen des Hemmschuhes und damit in weiterer Folge zur Entgleisung kam.

Wieder ein Grund, an die Bestimmungen des Punktes 63 a) der DV V 3 zu erinnern, wonach vor Beginn einer Verschiebung darauf zu achten ist, daß Wagensicherungsmittel von den zu bewegenden Fahrzeugen entfernt sind.

Am 13. April 1970 um 9.25 Uhr entrollte beim Verschub eines Bedienungszuges in der H. u. Lst. F. bei Weiche 101 ein leerer Wagen in einem Gefälle von 9 ‰ und kam erst nach 2,5 km Fahrt in Höhe des Stellwerkes 2 des Nachbarbf W. zum Stillstand. Dieses Ereignis blieb folgenlos.

Als das Tfz an den Wagen anfuhr, stellte sich heraus, daß die Schraubenkupplung zu kurz war, so daß der Verschieber den Kupplungsbügel nicht einhängen konnte. Der Wagen überfuhr beim Anfahren des Tfz das Holzstück und entrollte.

Grobfahrlässigkeit der beteiligten Bediensteten lag diesem Ereignis zugrunde. Wiewohl in der H. u. Lst. 3 Hemmschuhe und 2 Unterlagskeile vorhanden waren, glaubten Verschubleiter und Verschieber darauf verzichten zu können! [Verstöße gegen die Bestimmungen der DV V 3, Punkte 63 d), 92 g), 119 und 120.]



*Berufskrankheiten durch geeignete Maßnahmen verhüten, heißt gesund bleiben*

## 30. Etwas für jeden

Verschubentgleisungen und -zusammenstöße —  
Vergleiche 1968/69

## 4. Viertel

	Wien	Linz	Innsbruck	Villach	Gesamt- bereich
1968	184	142	100	85	511
1969	236	235	93	103	667
	+28,3%	+65,5%	-7,0%	+21,2%	+30,5%

Im 1. Viertel 1970 stiegen im Bereich der BBD Linz die Verschubentgleisungen und Verschubzusammenstöße gegenüber dem 1. Viertel 1969 von 141 auf 170, damit um 20,6 % an.

Allein im Monat März 1970 waren

	Verschub- unfälle	bei verschub- dienstlich be- handelten Wagen
im Bf Linz Vbf	17	68.369
im Bf Salzburg Hbf	13	47.236
im Bf Salzburg Gnigl	9	41.389
im Bf Selzthal	11	33.177
aber im Bf Wels Vbf nur	4	48.406

zu verzeichnen.

## V-Bedienstete !

Was immer auch die tiefsten Ursachen der zahlreichen Unfälle gewesen sein mögen, die Bilanz zeigt eine Häufung von Anständen, die die V-Bediensteten aufrütteln sollte. Sie mögen eine Lehre daraus ziehen: Sie dürfen ihren Dienst, möge er noch so einfache Verrichtungen erfordern, auf keinen Fall vernachlässigen, sie müssen ihn ausgeruht antreten und verantwortungsvoll versehen.

Belastet Euch vor dem Dienst weder körperlich noch geistig, damit Ihr den harten Anforderungen genügen könnt und Eure Reaktionsfähigkeit ungemindert bleibt. Seid im Dienst wachsam, überlegt Euch vor jeder Handlung, ob sie auch richtig ist. Bedenkt, daß Euch das Leben und Wohlergehen anderer und auch Eures sowie hohe Werte anvertraut sind. Rechtfertigt das in Euch gesetzte Vertrauen.

## Umstellen von Weichen unter den Fahrzeugen

Wie oft schon wurde im VUB über das verbotene Umstellen von Weichen unter den Fahrzeugen geschrieben. Anscheinend ohne nachhaltigen Erfolg! Es vergeht fast kein Tag, an dem nicht im ÖBB-Bereich eine Entgleisung durch Umstellen von Weichen unter Fahrzeugen verschuldet wird.

Nachstehend zum Beweis eine Aufstellung solcher Entgleisungen für die Zeit vom 1. April—28. April 1970:

1. 4. Bf Wels Vbf  
1 Wagen mit beiden Achsen, 1 Wagen mit einer Achse entgleist
1. 4. Bf St. Veit a. d. Glan Westbf  
1 Wagen mit einer Achse entgleist
2. 4. Bf Praterstern  
1 Wagen mit einer Achse entgleist
2. 4. Bf Brunn-Maria Enzersdorf  
1 Wagen mit beiden Achsen entgleist
3. 4. Bf Villach Westbf  
1 Wagen mit beiden Achsen entgleist
3. 4. Bf Traismauer  
1 Wagen mit beiden Achsen entgleist
4. 4. Bf Klagenfurt  
1 Wagen mit einem Drehgestell entgleist
4. 4. Bf Graz Ostbf  
1 Wagen mit einer Achse entgleist
6. 4. Bf Brunn-Maria Enzersdorf  
1 Wagen mit einer Achse entgleist
7. 4. Bf Wien Erdbergerlande  
1 Wagen mit zwei, 1 Wagen mit einer Achse entgleist
9. 4. Bf Wien Südbf  
1 Wagen mit zwei, 1 Wagen mit einer Achse entgleist
10. 4. Bf Wels Vbf  
2 Wagen mit je einer Achse entgleist
10. 4. Bf Linz Hbf  
2 Wagen mit allen Achsen entgleist
13. 4. Bf Villach Westbf  
1 Wagen mit beiden Achsen entgleist
14. 4. Bf Salzburg Hbf  
1 Wagen mit beiden Achsen, 1 Wagen mit einer Achse entgleist
16. 4. Bf Fentsch-St. Lorenzen  
1 Wagen mit einer Achse entgleist
16. 4. Bf Wien Südbf  
1 Wagen mit einer Achse entgleist
16. 4. Bf Wien Westbf  
1 Wagen mit allen Achsen entgleist
17. 4. Bf Linz Vbf  
1 Wagen mit einer Achse entgleist
20. 4. Bf Bad Vöslau  
1 Wagen mit zwei Achsen, 1 Wagen mit einer Achse entgleist
22. 4. Bf Mautern  
1 Tfz mit einer Achse entgleist
22. 4. Bf Mistelbach  
1 Wagen mit beiden Achsen entgleist
24. 4. Bf Wels Vbf  
1 Wagen mit einer Achse entgleist
24. 4. Bf Landeck  
1 Wagen mit beiden Achsen entgleist
25. 4. Bf Solbad Hall in Tirol  
1 Wagen mit einer Achse entgleist
27. 4. Bf Wien FJB  
1 Wagen mit einer Achse entgleist

28. 4. Bf Ferndorf  
1 Wagen mit einer Achse entgleist
28. 4. Bf Bregenz  
1 Tfz mit einer Achse entgleist
28. 4. Bf Braunau am Inn  
1 Wagen mit allen Achsen entgleist.

Hier muß ausdrücklich betont werden, daß sich diese Vorfälle zum größten Teil **bei Tag und guter Sicht** ereigneten, ja manchmal wurden sogar örtlich bediente Weichen unter den Fahrzeugen umgestellt!

Der ausführende Verkehrsdienst verlangt von jedem Bediensteten ständige Konzentration. Eine Sekunde Unaufmerksamkeit kann Menschenleben kosten und hohen Sachschaden verursachen!

#### Verschubstoß mit 13,7 km/h!

Laut Aufzeichnung des eingebauten Stoßmessers Nr. 71090 wurde der Wagen 21 80 1520700-2, beladen mit Zeitungsdruckpapier, von Bruck a. d. Mur nach Heidelberg im Bf Linz Vbf um 13.06 Uhr einem Verschubstoß mit einer Auflaufgeschwindigkeit von 13,7 km/h ausgesetzt!

Kein Wunder, wenn bei Entladung des Wagens im Bestimmungsbf eine Verschiebung und Beschädigung des Ladegutes festgestellt wurde. Zu diesem Verschubstoß mit weit überhöhter Auflaufgeschwindigkeit kam es, weil der beteiligte Hemmschuhleger den Hemmschuh nicht in einem den Neigungs- und Wetterverhältnissen sowie der Geschwindigkeit des anrollenden Fahrzeuges angepaßten Abstand vor dem beabsichtigten Haltepunkt aufgelegt hatte; der Hemmschuh wurde überdies abgeschleudert.

Wir erinnern daher insbesondere an die Bestimmungen des Punktes 98 e) der DV V 3, worin es heißt, daß abgestoßene oder abrollende Wagen nur mit Schrittgeschwindigkeit an stehende Fahrzeuge anlaufen dürfen.

#### Städteverkehr für „Eilbedürftige Frachten“

Die Österreichischen Bundesbahnen haben ein Netz schnellfahrender Güterzüge geschaffen,

die vornehmlich den Bedürfnissen nach schnellen Städteverbindungen im Güterverkehr Rechnung tragen.

Im Städteverkehr werden besonders leicht verderbliche oder wettbewerbsgefährdete Güter, die Spediteursammelvekehr sowie geschlossene Stückgutwagen befördert, die rasche und pünktliche Beförderung erfordern.

Planmäßige Beförderung und rascheste Beistellung im Bestimmungsbf sind unbedingte Voraussetzung für die Erhaltung dieser Verkehre, die zweifellos ein wirksames Mittel zur Bekämpfung der Straßenkonkurrenz darstellen.

Die beiliegende Bildkarte „Städteverkehr für Eilbedürftige Frachten — 1970/71 (Bildkarte zum Beförderungsbuch 3)“ gibt einen Überblick über die wichtigsten im Städteverkehr verwendeten Züge. Sie soll allen mit Wagenabholung, Zugbildung, Abfertigung, Beförderung und Beistellung befaßten Bediensteten ermöglichen, die Wirksamkeit der Regelmäßigkeit der Beförderung im Städteverkehr richtig einzuschätzen.

Bedienstete des Verkehrsdienstes und Überwachungsorgane helfen mit, das Vertrauen unserer Kunden im Güterverkehr der Österreichischen Bundesbahnen zu erhalten.

Daher: **Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit des Städteverkehrs für „Eilbedürftige Frachten“!**

#### TEEM-Züge (Trans-Europ-Express-Güterzüge)

TEEM-Züge sind internationale Schnellgüterzüge, die wichtigste Produktions- und Verbrauchszentren Europas miteinander verbinden. Sie ermöglichen in den angegebenen Verbindungen die schnellste durchgehende Beförderung von eilbedürftigen und leichtverderblichen Gütern.

Die in nachfolgender Tabelle enthaltenen Zahlen (Rel. Nr.) bedeuten die Relationsnummer des Zuges, die im Gegensatz zur Zugnummer unverändert vom Ausgangs- bis zum Zielbf des Zuges beibehalten wird.

## ***Bahnhofvorstände, Fahrdienstleiter!***

Nur sofortige Meldung über außergewöhnliche Ereignisse im Verkehr an die Zugleitungen gibt die Möglichkeit, notwendige Anordnungen raschest zu treffen.

### ***Zugleitungsbeamte!***

Gebt solche einlangende Meldungen sofort an die Euch bekannten Stellen weiter. Nur bei ungesäumter Einhaltung des Meldevorganges ist klaglose Betriebsabwicklung und zeitgerechte Verlautbarung in Presse und Rundfunk möglich.

## Auf den Strecken der Österreichischen Bundesbahnen verkehren folgende TEEM-Züge

Zug Nr.	Verkehrstag	Rel. Nr.	Verkehrsstrecke
G 4	Tgl. vom 15. III. 1971 bis 22. V. 1971	684	(Warschau—)Břeclav pred—Hohenau
G 5	Tgl.	640, 650, 670	(Budapest—)Hegyeshalom—Hütteldorf-Hacking —Linz Vbf West—Salzburg Gnigl
	Tgl. im S	670	Salzburg Gnigl—Buchs (SG)
G 6	Tgl. vom 2. VII. bis 16. X. 1970	633	(Beograd—)Jesenice—Rosenbach—Villach Westbf —Salzburg Hbf(—München Süd)
G 7	Tgl.	682	(Lublin—Zebrzydowice—)Břeclav pred—Hohenau —Wien Matzleinsdorf—Tarvisio C.
G 8	Tgl. vom 11./12. VI. bis 11./ 12. IX. 1970	631	(Thessaloniki—)Jesenice—Rosenbach—Villach Westbf—Salzburg Hbf(—München Süd)
G 9	<b>n †</b>	642	Penzing Vbf—Passau Rbf(—Nürnberg Rbf)
G 10	B	613	(Bolzano/Bozen—)Brennero/Brenner—Innsbruck Hbf Fbf—Kufstein(—München Süd)
G 12	Tgl.	615, 619	(Bologna—)Brennero/Brenner—Innsbruck Hbf Fbf —Kufstein(—München Süd)
G 13	<b>Mo</b>	616	(München Ost—)Kufstein—Innsbruck Hbf Fbf— Brennero/Brenner(—Trento)
G 14	Am 31. V. 1970 sowie tgl. vom 16. I. bis 22. V. 1971	601, 603	(Bologna—)Brennero/Brenner—Innsbruck Hbf Fbf —Kufstein(—München Süd)
G 14 a	Tgl. vom 1. VI. bis 1. IX. 1970	601, 603	(Bologna—)Brennero/Brenner—Innsbruck Hbf Fbf —Kufstein(—München Süd)
G 16	<b>n †</b>	605, 607	(Bolzano/Bozen—)Brennero/Brenner—Innsbruck Hbf Fbf—Kufstein(—München Süd)
G 18	Tgl.	611	(Bologna—)Brennero/Brenner—Innsbruck Hbf Fbf —Kufstein(—München Süd)
G 35	Tgl.	640	Linz Vbf West—Passau Rbf (an als G 5)
G 803	Tgl. vom 1. VI. bis 31. X. 1970	692	(Curtici—)Hegyeshalom—Hütteldorf-Hacking— Linz Hbf—Salzburg Hbf(—München Süd)
G 805	Tgl. vom 1. VII. bis 31. X. 1970	652	(Budapest—)Hegyeshalom—Hütteldorf-Hacking —Linz Vbf West—Salzburg Hbf(—München Süd)
G 806	Tgl. vom 26. VI. bis 1. IX. 1970	637	(Thessaloniki—)Jesenice—Rosenbach—Villach Westbf—Salzburg Hbf(—München Süd)
G 808	Tgl. vom 1. VII. bis 1. IX. 1970	635	(Beograd—)Jesenice—Rosenbach—Villach Westbf —Salzburg Hbf(—München Süd)
G 815	Tgl. vom 15./16. VI. bis 15./ 16. IX. 1970	690	(Curtici—)Hegyeshalom—Hütteldorf-Hacking— Salzburg Hbf(—München Süd)
G 818	Werktäglich	354	(Hannover—)Passau Rbf—Linz Hbf—Hütteldorf- Hacking—Penzing Vbf (Penzing Vbf—Wien Nord- westbf als Gütereilzug)
G 818 a	An Sonn- und Feiertagen	354	(Hannover—)Passau Rbf—Linz Hbf—Hütteldorf- Hacking—Penzing Vbf

Nicht nur das Ansehen der Österreichischen Bundesbahnen, sondern vor allem die Erhaltung ihrer Konkurrenzfähigkeit erfordert die planmäßige Führung der TEEM-Züge auf unseren Strecken mit allen zu Gebote stehenden Mitteln, zumal den Fahrplänen der TEEM-Züge eine kommerzielle Beförderungsgeschwindigkeit zugrunde gelegt wurde, welche jener im Güterfernverkehr auf der Straße entspricht. Es erfolgt

daher auch strenge Überwachung des Laufes der TEEM-Züge durch die Zentrale Verkehrsüberwachung gemäß DV V 23, Punkt 9, sowie eingehende Überprüfung des „Auszuges aus dem Fahrtbericht“ (DV V 23, Punkt 10).

Darüber hinaus werden die in der abgelaufenen Fahrplanperiode besonders verspätungsanfälligen TEEM-Verbindungen (Relationsnummern 631, 633, 635, 637, 652, 682, 684, 690 und

692) auf Grund eines Beschlusses der fachtechnischen Tagung der EGK (Europäische Güterzug-Konferenz) vom 3.—7. November 1969 in Paris in der Fahrplanperiode 1970/71 in eine internationale Überwachung einbezogen. Diese umfaßt fernmündliche Vormeldung der Züge von Verwaltung zu Verwaltung sowie schriftliche Bekanntgabe der Ergebnisse der Laufüberwachung der betreffenden TEEM-Relationen an die geschäftsführende Verwaltung (Österreichische Bundesbahnen).

### Aufmerksame Zugbeobachtung

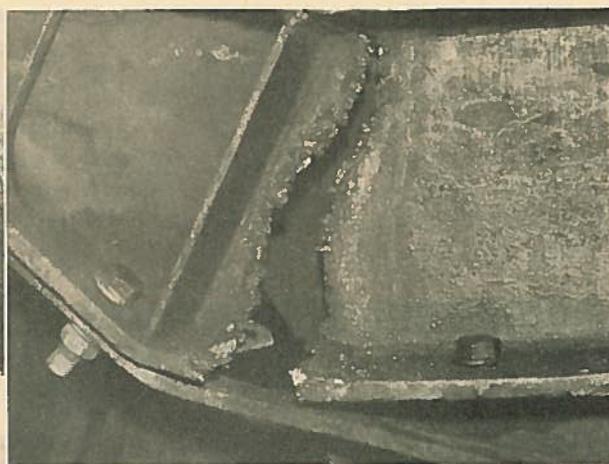
Am 17. Jänner um 10.15 Uhr wurde Zug 3573 über Veranlassung des Wärters des Blockpostens Hofgastein 1, der bei Vorbeifahrt des Zuges an einem Wagen eine Unregelmäßigkeit festgestellt hatte, im Bf Angertal angehalten. Bei der Untersuchung des Zuges wurde an dem mit einer 50 Tonnen schweren Kurbelwelle beladenen Wagen SBB-CFF 31 85 4228801-0 ein Bruch des Drehgestellträgers sowie ein einseitiges Hochsteigen der 3. Achse links festgestellt. Das Fahrzeug mußte wegen akuter Entgleisungsgefahr

mit Hilfszugeinsatz vom Einfahrgleis abgezogen werden.

Zweifellos hat der Haltestellenwärter Gottfried Zembacher der Streckenleitung Spittal/Mill-



stättersee durch aufmerksame Zugbeobachtung eine eminente Betriebsgefahr abgewendet. Der Bedienstete wurde deshalb von der Dion Villach belobigt und belohnt.



### Diebstahl im Reisezugwagen

Wir machen insbesondere die Bf- und Zugbegleitbediensteten darauf aufmerksam, daß es ihre Pflicht ist, im Falle der Verletzung von Gesetzen und Verordnungen unbedingt entweder selbst einzuschreiten oder die Anzeige zu erstatten (DO § 23). Insbesondere bei Nachtfahrten wird es zweckmäßig sein, größtes Augenmerk auf verdächtig erscheinendes Verhalten von Personen zu richten.

Wir erinnern an die DV A 62, Pkt. 22, wonach Eisenbahnaufsichtsorgane Personen bei einer

Verwaltungsübertretung festnehmen dürfen, wenn die Hilfe von Organen des öffentlichen Sicherheitsdienstes nicht gleich erreichbar ist. Selbst exterritoriale Personen und solche, die Immunität genießen, dürfen festgenommen werden, wenn sie auf frischer Tat bei Verübung eines Verbrechens (z. B. Eisenbahndiebstahl) betreten werden.

Vergessen wir nicht, daß sich die Fahrgäste unserer Obhut anvertraut haben. Sie erwarten daher auch unseren Schutz!

### 31. Schutzhelm — ja oder nein ?

Vor Beantwortung dieser Frage seien nachstehend 3 persönliche Unfälle geschildert.

B. war am 1. Februar 1970 im Bf Bludenz als Kuppler auf Gleis 3 a eingeteilt. Als sich der Wohnwagen 977.176 mit der Entkupplungsstange nicht entkuppeln ließ, lockerte B. die Schraubenkupplung an diesem Wagen. Beim Heraustreten aus dem Gleis stieß der Bedienstete mit dem Kopf gegen die Kante einer blechernen Abdeckplatte, die an der linken Stirnwandsäule zwischen Luftabsperrrahn und Puffer angeschweißt war, und erlitt eine Schnittwunde am Schädeldach.

Am 25. März um 23.37 Uhr stürzte im Bf Klagenfurt der als Spitzenverschieber eingeteilte M. K. vom 1. Wagen des geschobenen Verschiebeteiles mitten ins Gleis und erlitt schwere Verletzungen (Gehirnerschütterung, Scheitelbeinbruch). K. wurde in bewußtlosem Zustand mit der Rettung in das AUK Klagenfurt eingeliefert.

Der Bedienstete stand während der geschobenen Verschiebewegung am rechten vorderen Trittbrett des ersten Wagens und hielt sich mit der linken Hand an der vorderen Griffstange an. Vermutlich wurde K. bei Zerrungen im Verschiebeteil ins Gleis geschleudert und von den Fahrzeugen überrollt.

Am 1. April um 9.10 Uhr stieß im Bf Wien Nordwestbf der Verschieber M. W., auf dem Trittbrett eines gezogenen Güterwagens stehend, mit dem Hinterkopf an einen Lichtmast und wurde zu Boden geschleudert. Er erlitt dank seines Schutzhelmes (siehe Photo) nur eine leichte Platzwunde am Hinterkopf.



Im Bf Wien Nordwestbf tragen die Verschiebeteilbediensteten Schutzhelme seit deren Einführung. Sie sind seit dem zuletzt geschilderten Unfall



mehr denn je von der Bedeutung des nur zu ihrem Schutz angeschafften Helmes überzeugt!

Warum liegen in manchen Bf Dutzende Schutzhelme beim Materialbeamten? Weil die Verschiebeteilbediensteten dieser Bf meinen, sie wollten nicht wie „Kasperln“ aussehen!

Wir konnten uns überzeugen, wie einheitlich sich die Kopfbedeckung z. B. der Bediensteten des Bf Wien Nordwestbf ausnahm, wie gut diese Bediensteten auch auf größere Entfernung auszunehmen waren, was wohl wieder nur zu ihrem Schutz dienlich ist.

Tragen nicht auch die Bediensteten benachbarter Verwaltungen Schutzhelme, aber auch die an Großbaustellen Tätigen wie z. B. bei Kraftwerksbauten oder beim U-Bahn-Bau in Wien? Keinem würde es einfallen, diese Leute ob ihrer Kopfbedeckung als „Kasperln“ zu bezeichnen. Im Gegenteil! Diese Leute wissen, wie wertvolle Dienste ihnen der Schutzhelm u. U. leisten kann.

Die Frage „Schutzhelm — ja oder nein?“ scheint damit wohl eindeutig beantwortet zu sein, wobei wir es nicht verabsäumen wollen, die Bediensteten jener Bf, in denen — wie im Bf Wien Nordwestbf — Schutzhelme gerne getragen werden, als lobenswertes Beispiel allen derzeit noch anders denkenden Bediensteten vor Augen zu führen.



### 32. Kundendienst

Der Fahrgast soll sich bei uns wohlfühlen!

Dies soll der Leitsatz jedes Reisezugschaffners sein! Er hat die Möglichkeit, dem Fahrgast uneingeschränkte Behaglichkeit und damit das Gefühl, richtig betreut zu werden, zu vermitteln.

Es wäre falsch, anzunehmen, daß mit Durchführung der Fahrkartenüberprüfung die Tätigkeit des Schaffners im Zuge erschöpft ist. Wie oft beschwerten sich Fahrgäste darüber, daß der Schaffner zwar zur Überprüfung der Fahrkarten erschien, danach aber nie wieder gesehen wurde. Diese Beobachtung kann sowohl bei Nachtschnellzügen als auch bei Zügen mit wenigen Halten gemacht werden.

Der Schaffner darf sich nach der Fahrkartenüberprüfung nicht zurückziehen und in einem leeren Abteil, im Gepäckwagen oder gar im Buffetwagen auf den nächsten Anhaltebf warten. Er muß vielmehr den ihm zugewiesenen Bereich öfters abgehen, um den Reisenden die Möglichkeit zu geben, Wünsche zu äußern oder Fragen zu stellen. Es ist wahrlich nicht Sache des Fahrgastes, dem Schaffner nachzulaufen und ihn aufzustöbern.

Fühlt sich der Fahrgast vernachlässigt, was auch dann der Fall ist, wenn sich der Schaffner weder um entsprechende Beheizung noch um die Beleuchtung kümmert, dann beschwert er sich auch über Kleinigkeiten.

Wir haben in zahlreichen Abhandlungen in den letzten Jahren auf diese Möglichkeiten des richtigen Kundendienstes hingewiesen. Denken wir stets daran: Auf dem Gebiet des Kundendienstes kann noch sehr viel geleistet werden. Je schärfer der Wettbewerb mit Straße und Flugzeug, desto mehr entscheiden auch Dinge, die neben der Warte „Verkehrsleistung“ geliefert werden.

Höflich ist schon der Schaffner, der beim Betreten des Abteiles „Guten Morgen“ sagt. Es geht aber nicht nur um die Höflichkeit in Worten, sondern um die Betreuung durch die Tat. Jeder Schaffner soll sich deshalb aktiv um die ihm anvertrauten Kunden bemühen.

Abschließend darf gesagt werden, daß es für einen Schaffner, der seine Aufgaben ernst nimmt, unzählige Möglichkeiten gibt, Kundendienst zu üben. Wir sind überzeugt, daß die meisten Schaffner alle Möglichkeiten ausschöpfen und gerade dadurch an ihrem Beruf Freude und Befriedigung finden.

Im abgelaufenen Jahr 1969 wurden bei den Österreichischen Bundesbahnen nicht weniger als 49.573 Hunde mit festen Kartonfahrkarten abgefertigt, wodurch eine Einnahme von



S 145.498,— erzielt werden konnte! Hiezu kommen die nicht erfaßten Abfertigungen mittels Blankokarten, die weitere 20 % der o. a. Einnahmen betragen dürften!



Daher: SEID GUT ZU DEN HUNDEN — IHRE HERRLN SIND AUCH UNSERE KUNDEN !

### Schwerpunktprogramm April—Juni 1970

Bf-Vorstände und Fdl,  
Zugführer und Reisezugschaffner: Ausreichende Unterrichtung unserer Fahrgäste —  
Ein Gebot des Kundendienstes

Verschubbedienstete: Abbremsung der Fahrzeuge,  
Sicherung stillstehender Fahrzeuge

Kl-Führer: Lagerung der Ladung auf Kl