Herrn

Dezernat Stadtentwicklung
und Bau

Wo/Bi 0341 – 123 4811 dezernat6@leipzig.de

Einwohneranfrage V/EF 241 „Wer kontrolliert die Kontrolleure der LVB?“

Sehr geehrter Herr ,

die Stadt Leipzig hat von der Geschäftsführung der LVB eine Stellungnahme zu Ihren Fragen und den darin enthaltenen Vorwürfen angefordert. Die Geschäftsführung der LVB hat diese Stellungnahme vorgelegt, die ich im folgenden in etwas zusammengefasster Form vortrage:

Die LVB begrüßen ausdrücklich die Zivilcourage von Herrn persönlich und allen anderen Fahrgästen, die tatsächlichem oder vermutetem rassistischen Verhalten in den Fahrzeugen der LVB entgegentreten. Rassismus und rassistische Verhaltensweisen stehen zur Unternehmenspolitik und -kultur der LVB in diametralem Widerspruch und werden, wenn sie der LVB und ihrer Geschäftsführung zur Kenntnis gelangen, ausgewertet und wenn belegbar geahndet.

Die in der Anfrage erhobenen Vorwürfe sind jedoch nach Auswertung aller der seitens der LVB zur Verfügung gestellten Informationen in Ihrer Form und Gesamtheit so nicht zutreffend bzw. nicht verifizierbar.

Insbesondere verwahren sich die LVB gegen die Unterstellung Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter würden ausländischen Fahrgäste angreifen oder angeblich offenkundige Beweismittel vorsätzlich vernichten. Für den Vorwurf, die Fahrausweisprüfer hätten Zeugen mit verbaler und körperlicher Gewalt eingeschüchtert, gibt es neben der Aussage des Herrn Begand bisher keinen weiteren Hinweis. Allerdings werden seitens der LVB im vorliegenden Fall nicht eingehaltene interne Kunden-Servicestandards eingeräumt.

Die LVB verwahren sich insbesondere im Namen ihrer Fahrausweisprüferinnen und -prüfer gegen die pauschale Behauptung, es sei „ein längst bekanntes Problem“, dass „ausländerfeindlich eingestellte Kontrolleure immer wieder provozierend, beleidigend und gewalttätig gegen Fahrgäste vorgehen.“ Nach LVB-Auskunft ergab eine Rückfrage bei der in der Anfrage als Quelle angegebenen Opferberatungsstelle des RAA Leipzig, dass das von Herrn in seiner Anfrage aufgeführte Zitat so nicht zutreffend sei.

Unabhängig davon haben die LVB im Auftrag des Gesellschafters den Vorgang zum Anlass genommen, nochmals die gesamte Kundenkommunikation seit 2011 (social media seit 01.07.2012) auf Hinweise oder Beschwerden zu Handlungen des Prüfpersonals mit möglicherweise rassistischem Hintergrund im Laufe der 8,1 Millionen jährlichen Prüfvorgänge nochmals zu bewerten.

Auskunftsgemäß wurden nach Detailauswertung aller vorliegender Kommunikation im LVB-Kundenservice, dem Kundenbüro der LSB, der LVB-Unternehmenskommunikation und der social media-Kanäle für 2011, 2012 und 2013 (social media ab 01.07.2012) insgesamt 5 Fälle registriert, die bei weiter Auslegung das AGG-Kriterium „Rasse/ ethnische Herkunft" betreffen könnten.

In zwei Fällen davon handelt es sich Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis oder gültige Fahrtberechtigung, die eine fehlende Kulanzentscheidung des Fahrausweisprüfers mit ihrem Migrationshintergrund begründen. In einem Fall handelt es sich um einen Fahrgast ohne gültige Fahrtberechtigung, der zusätzlich zur fehlenden Kulanz eine schroffe verbale Behandlung durch den Fahrausweisprüfer beklagt. In einem Fall liegt ein unspezifischer Facebook-Eintrag vor, in dem ein Gast sich darüber beschwert, dass ein ausländischer Freund sich an einen Kontrolleur mit Bitte um Hilfe gewandt habe, diese aber verweigert wurde. Bei dem 5. Fall handelt es sich um den mit der Einwohneranfrage angesprochenen Fall.

Oben stehenden Hinweisen und Beschwerden wurde in jedem Fall durch die LVB oder/und das mit der Fahrausweisprüfung beauftragte Tochterunternehmen LSB auskunftsgemäß nachgegangen. Soweit, gegebenenfalls auf Nachfrage beim Kunden, hinreichende Daten gesichert werden konnten und die Beschwerden berechtigt waren, wurden mit den betreffenden Mitarbeitern Gespräche geführt und gegebenenfalls arbeitsrechtliche Maßnahmen eingeleitet. Darüber hinaus sind solche Beschwerden und Kritiken Bestandteil der kontinuierlichen Auswertung des Geschäftsbetriebs der LSB.

Unbenommen dessen sind während des von Herrn angesprochenen Vorfalls die durch die LVB geforderten Servicestandards, nach denen allen Kunden besonnen und deeskalierend begegnet werden soll, im Ergebnis der Auswertungen nicht entsprechend der Unternehmens-leitlinien eingehalten worden.

Das Personal der Fahrausweisprüfung unterliegt mit großer Regelmäßigkeit der Teilnahmeverpflichtung an Supervision und Deeskalationstraining. Diese beinhalten auch den Umgang mit Situationen wie der von Herrn Geschilderten, einschließlich des Umgangs mit Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis, die ortsunkundig sind oder/und geringe oder keine deutschen Sprachkenntnisse besitzen.

Die LVB und das hier betroffene LVB-Tochterunternehmen LSB sehen im vorliegenden Fall die geforderten Servicestandards durch das Prüfpersonal nicht eingehalten. Dies wurde intern mehrfach mit den Mitarbeitern ausgewertet und eine Belehrung durchgeführt. Klarstellend sei jedoch nochmals angemerkt, dass es einen von Herrn unterstellten „Angriff" auf ausländische Fahrgäste unserer Kenntnis nach nicht gegeben hat.

Beides wurde Herrn mitgeteilt, verbunden mit einer mehrmaligen Entschuldigung und der Anerkennung oben erwähnter Zivilcourage. Darüber hinaus haben die LVB Herrn ein persönliches Gespräch angeboten. Dies wurde von Herrn nicht wahrgenommen.

Bei aller Wertschätzung der LVB für die belastende Tätigkeit von Fahrausweisprüferinnen und -prüfern, die regelmäßig (wie auch im vorliegenden Fall) mit verdeckter und offener Feindseligkeit, psychischen und physischen Übergriffen sowie spontaner, teils hochgradig brutaler Gewalt konfrontiert sind, haben die LVB dies so nicht hingenommen.

Die LVB weisen den Vorwurf der Vernichtung eventueller Beweismittel zurück. Die Videoaufzeichnungen der LVB dienen folgenden Zwecken:

1. Erhöhung der Sicherheit der Kunden/Fahrgäste sowie Mitarbeiter
2. Abschreckung von gewaltbereiten Personen sowie Eindämmung von Straftaten, z. B. Tätliche Übergriffe auf Mitarbeiter, Fahrgäste und Kunden, Vermögensdelikte, Vandalismus und Graffiti
3. Aufklärung von Straftaten, z. B. tätlichen Übergriffen auf Mitarbeiter und Sachbeschädigungen
4. Überprüfung zivilrechtlicher Ansprüche (z. B. Schadensersatzforderungen)
5. Unterstützung in der Verkehrsüberwachung

Die Aufnahmegeräte gewähren eine 24-stündige Aufnahme. Bei Erreichen der Kapazitätsgrenze werden die ältesten Daten überschrieben.

Unter Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorgaben können bei Kenntniserlangung eines Vorfalls, welches den oben genannten Zwecken entspricht, die Videoaufzeichnungen innerhalb von 24 Stunden gesichert werden. Eine Sicherung von Videoaufnahmen kann somit binnen 24 Stunden durch die Leitstelle der LVB vorgenommen werden. Weder die Fahrausweisprüfer der LSB noch die hinzugezogene Polizei sahen einen Anlass, diese Sicherung vornehmen zu lassen. Das erste Schreiben von Herrn vom 28.11.2012 erreichte die LVB auskunftsgemäß jedoch erst am 29.11.2012, also 2 Tage nach dem Vorfall. Eine Datensicherung war somit bedauerlicherweise nicht mehr möglich. Diese Vorgehensweise wurde Herrn seitens der LVB mitgeteilt.

Genanntes Schreiben ist in der Form einer „Dienstaufsichtsbeschwerde“ gehalten. Da ein solcher formloser Rechtsbehelf auf öffentliche Unternehmen in privater Rechtsform nicht zutrifft wurde das Schreiben als Kundenbeschwerde klassifiziert und beantwortet.

Die LVB haben in der Vergangenheit deutlich und öffentlich ihre klare Ablehnung von Rassismus gezeigt, erinnert sei hier beispielhaft nur an die Courage-Bahn oder die interkulturelle Weiterbildung unserer Fahrerinnen und Fahrer gemeinsam mit antirassistischen Initiativen. Die LVB stehen unverändert für eine tolerante, lebenswerte und weltoffene Stadt Leipzig. Das Unternehmen ist auch zukünftig bestrebt und gehalten, diesem Anspruch auch in der täglichen Arbeit gerecht zu werden.

Mit freundlichen Grüßen
in Vertretung

Albrecht
Bürgermeister und Beigeordneter
für Wirtschaft und Arbeit

i. V. des
Bürgermeisters und Beigeordneten
für Stadtentwicklung und Bau