

metronom zum Fahrkartenverkauf in Niedersachsen: „nur Fakten und konstruktive Gespräche helfen hier weiter“

„Mit einiger Verwunderung haben wir die neuen Meldungen zum Fahrkartenverkauf in Niedersachsen zur Kenntnis genommen. Vor allem das hohe Maß an falschen oder fehlenden Informationen - Stimmung statt Fakten - hat uns doch sehr irritiert.“ sagt Björn Pamperin, Pressesprecher des metronom, nach den erneuten Berichten zur Schließung von Reisezentren der Deutschen Bahn in Niedersachsen.

Weiter sagt der Sprecher: „metronom sucht lieber das direkte Gespräch, um Probleme zu lösen, statt öffentlich Schuld zu verteilen. Wir haben viele, sehr gute und konstruktive Gespräche geführt, unter anderem mit dem Bürgermeister der Hansestadt Uelzen Jürgen Markwardt und den Mietern im Bahnhof Uelzen am 17.01.2019, der LNVG und auch mit den Bürgern und Fahrgästen. Zu einem solchen wichtigen Gespräch war die DB bisher nicht bereit, aber unsere Türen stehen jederzeit offen.“

metronom wird sich auch künftig an die Fakten halten und das direkte Gespräch über die besten Konzepte suchen.

Zur Aufklärung hat metronom die tatsächlichen Fakten zusammengestellt, welche die fehlenden oder fehlerhaften Informationen der letzten Tage aufgreift:

1. Verpflichtung zum Verkauf von Fahrkarten

Laut dem seit 9.12.2018 gültigen Verkehrsvertrag hat metronom an 17 Standorten die Verpflichtung, Fahrkarten für den Nah- und Fernverkehr an einem Schalter zu verkaufen (sogenannter personenbedienter Verkauf). Ergänzend gibt es 5 Standorte, bei denen über den sogenannten fernbedienten Vertrieb der Kauf von Fahrkarten mit persönlicher Beratung sichergestellt ist. An diesen 5 Standorten gab es vor dem 9.12.2018 keine persönliche Beratung beim Fahrkartenverkauf.

Dabei steht es metronom frei, diesen Verkauf selbst – also mit eigenen Mitarbeitern – vorzunehmen oder einen fachlich geeigneten Dienstleister zu beauftragen. Die von der LNVG vorgegebene Regelung sichert dabei den zuverlässigen Verkauf an allen 22 Standorten für die nächsten 15 Jahre.

Kontakt:
metronom Eisenbahngesellschaft mbH
Pressestelle
Björn Pamperin
St.-Viti-Str. 15, 29525 Uelzen
Tel: 0581-97 164 220
Mobil: 0151 406 460 31
Fax: 0581-97 164 219
presse@der-metronom.de
www.metronom.de

Die folgende Übersicht zeigt alle Standorte und in welcher Form der Verkauf organisiert ist:

Ort	Standort	Verkauf durch	Besonderheit
Bremen Hbf	DB Reisezentrum	DB Vertrieb	Ab Dez. 2022: Verkauf durch Regio-S-Bahn Bremen
Ottersberg	Bahnhof	metronom	Videoautomat
Rotenburg (Wümme)	bisheriges DB Reisezentrum	metronom Agentur	
Scheeßel	Bahnhof	metronom	Videoautomat (im Aufbau)
Tostedt	Bahnhof	DB Vertrieb (Agentur)	
Buchholz (Nordheide)	Bahnhofsgebäude	metronom Agentur	
Hamburg-Harburg	DB Reisezentrum	DB Vertrieb	
Hamburg Hbf	DB Reisezentrum	DB Vertrieb	
Stelle	Bahnhof	DB Vertrieb	DB Videoreisezentrum
Winsen	Bahnhofsgebäude	metronom Agentur	
Lüneburg	DB Reisezentrum	DB Vertrieb	Ab Dez. 2022: metronom Agentur
Bienenbüttel	Bahnhof	metronom	Videoautomat
Bad Bevensen	Bahnhofsgebäude	DB Vertrieb (Agentur)	
Uelzen	Bahnhofsgebäude	metronom Agentur	
Unterlüß	Bahnhof	metronom Agentur	
Celle	DB Reisezentrum	DB Vertrieb	Ab Dez. 2020: metronom Agentur
Hannover Hbf.	DB Reisezentrum	DB Vertrieb	Ab Dez. 2020: Verkauf durch S-Bahn Hannover
Elze (Han)	Bahnhof	DB Vertrieb (Agentur)	
Alfeld	Bahnhof (wegen Umbau zunächst in Containerzwischenlösung)	metronom Agentur	Integriert in Mobilitätszentrale
Kreiensen	Bahnhof	DB Vertrieb (Agentur)	
Nörten-Hardenberg	Bahnhof	metronom	Videoautomat (im Aufbau)
Göttingen	DB Reisezentrum	DB Vertrieb	

Der Verkauf von Fahrkarten an einem Schalter ist in jedem Fall ein Zuschussgeschäft, stellt metronom klar. Da dieser Service für viele Fahrgäste aber sehr wichtig ist, engagiert sich metronom gerne dafür und auch über die Anforderungen des Verkehrsvertrages hinaus. Ein solcher Service erzeugt hohe Kosten, welche durch die sehr geringen Erlöse, z.B. aus Provisionen, nicht gedeckt werden. Vor diesem Hintergrund muss metronom also versuchen, die Kosten möglichst gering zu halten und trotzdem einen gewohnt guten Service zu bieten.

Am Beispiel von Uelzen lässt sich dies sehr anschaulich erklären: das Angebot von DB Vertrieb, diesen Service für metronom im ehemaligen Reisezentrum vollständig zu übernehmen, lag deutlich über dem Angebot von ServiceStore DB oder einem anderen Agentur-Dienstleister. Im Verlauf der Verhandlungen wollte metronom die Räume des ehemaligen Reisezentrums von dem Eigentümer, der DB AG, mieten und den Verkauf selbst durchführen – allein die Mietkosten lagen hier auf dem Niveau eines Ladengeschäftes in 1A-Lage in Berlin Mitte. „Das ist auch für metronom wirtschaftlich nicht machbar“, sagt Björn Pamperin, „eine günstigere Miete oder die gemeinsame Nutzung der Räume mit anderen Interessenten kam für die DB nicht in Frage“.

Am Ende hat DB ihren eigenen Franchisenehmer „ServiceStore DB“ selbst als möglichen Dienstleister ins Spiel gebracht, der bereits an vielen Standorten bundesweit personenbedienten Fahrkartenverkauf im Nah- und Fernverkehr leistet, auch im Auftrag der DB Vertrieb.

Grundsätzlich ist metronom der Überzeugung, dass ein guter Fahrkartenverkauf nicht von einer großen und teuren Fläche abhängt. Hier hat sich das Leben weiter entwickelt und es gibt gute und sehr sinnvolle Kombinationen, z.B. mit einem ServiceStore.

Neben dem Verkauf am Schalter betreibt metronom in seinem Streckennetz mehr als 100 Fahrkarten- und Video-Automaten, um den Fahrkartenverkauf flächendeckend in ganz Niedersachsen sicherzustellen.

2. Schließung (weiterer) DB Reisezentren

Dass in verschiedenen Bahnhöfen die Reisezentren der DB geschlossen werden, ist alleinige Entscheidung der DB. Sie hat nichts damit zu tun, ob und wie metronom den Verkauf von Fahrkarten organisiert. Ob und wo die Deutsche Bahn auf den Verkauf von Fernverkehrsfahrkarten in ihren Reisezentren verzichtet, ist die unternehmerische Entscheidung der DB.

metronom engagiert sich jedoch aktiv für die sinnvolle Weiterentwicklung großer Flächen in Bahnhöfen. Die Idee einer Mobilitätszentrale, wie z.B. in Uelzen, ist unter anderem in den o.g. Gesprächen gemeinsam entwickelt worden und ist aus Sicht von metronom eine sehr moderne, zeitgemäße Entwicklung. Hier wird sich metronom auch künftig engagieren und zusammen mit den Gemeinden, den Eigentümern der Bahnhöfe und interessierten Partnern zukunftsfähige Konzepte entwickeln. Seine neue Agentur in Alfeld hat metronom bereits jetzt direkt in direkter Nachbarschaft der dortigen Mobilitätszentrale angesiedelt und wird nach dem Umbau des Bahnhofsgebäudes Alfelds dort sogar in gemeinsame Räume ziehen.

Das Reisezentrum in Rotenburg wird ebenfalls nicht geschlossen. Hier übernimmt metronom die Räumlichkeiten und führt den Verkauf von Fahrkarten im Rahmen einer metronom Agentur fort.

Für die Standorte Lüneburg und Celle stehen die Gespräche ganz am Anfang. Auch hier gilt es, eine wirtschaftlich, organisatorisch und fachlich sinnvolle Lösung zu finden. Das Angebot für die Fahrgäste wird in jedem Fall gleich bleiben – alle Fahrkarten des Nah- und Fernverkehrs können auch zukünftig im persönlichen Verkauf erworben werden.

Übersicht: Unterschied DB Reisezentrum ./ metronom Agentur-Lösung:

Art der Fahrkarte/Beratung (Beispiele)	metronom Agentur mit DB-Agenturlizenz	DB Reisezentrum
kostenlose Fahrplanauskünfte	ja	ja
kostenlose Tarifinformationen	ja	ja
Einzelfahrkarten Nahverkehr	ja	ja
Einzelfahrkarten Fernverkehr	ja	ja
Hin- und Rückfahrkarten Nahverkehr	ja	ja
Hin- und Rückfahrkarten Fernverkehr	ja	ja
Ländertickets	ja	ja
Schönes-Wochenende-Tickets	ja	ja
Quer-durch's-Land-Tickets	ja	ja
Wochen-/Monatskarten Nahverkehr	ja	ja
Wochen-/Monatskarten Fernverkehr	ja	ja
Abo-Anträge Nahverkehr	ja	ja
Abo-Anträge Fernverkehr	ja	ja
Sparpreise Fernverkehr	ja	ja
BahnCard 25	ja	ja
BahnCard 50	ja	ja
BahnCard 100	ja	ja
Gruppenfahrkarten	ja	ja
Fahrradtageskarten Nahverkehr	ja	ja
Fahrradkarten Fernverkehr	ja	ja
Reservierungen Fernverkehr	ja	ja
Auslandsverbindungen	ja	ja
Fahrkarten Eurostar	ja	ja
Fahrkarten Thalys	ja	ja
ÖBB Nachtzüge	ja	ja
Ameropa	nein	ja
DB-Mitarbeiterfahrkarten	nein	ja
Bahntix	nein	ja
Interrail	ja	ja

Agenturen bieten Ihren Kunden ein umfassendes Fahrkartensortiment mit entsprechender Beratung und weisen somit keine relevanten Unterschiede zum Format „DB Reisezentrum“ auf. Sie stellen daher seit vielen Jahren ein bewährtes Verkaufsformat dar.

metronom ist sehr bewusst, dass sich an einigen Bahnhöfen bisher gewohnte Situationen ändern. Das gefällt nicht jedem. Aber so ist es nun einmal: Wenn sich altbekannte Strukturen ändern, entsteht erst einmal Unsicherheit. „Wir verstehen den Wunsch vieler Fahrgäste, dass alles beim Alten bleibt. Aber eine gute Beratung und der Verkauf von Fahrkarten hat zunächst nichts mit einer großen Fläche oder großen Verkaufsräumen zu tun. Dafür braucht es Fachwissen und Kundenorientierung. Mit dem neuen Verkehrsvertrag haben sich für *metronom* die Anforderungen und Rahmenbedingungen stark verändert. Das gilt auch für den Verkauf

von Fahrkarten. Dafür wurden neue, gute Konzepte entwickelt und umgesetzt.“
erklärt Pamperin

Eine positive Entwicklung erwartet metronom auch in Uelzen. Alle Maßnahmen, welche für einen guten und reibungslosen Verkauf der Fahrkarten im ServiceStore DB notwendig sind, werden von Valora in den nächsten Wochen umgesetzt bzw. wurden bereits erfolgreich eingeführt. Dazu gehören zusätzliche, geschulte Mitarbeiter, eine bessere Ausschilderung und Wegeleitung oder das regelmäßige Coaching.

Abschließend richtet sich Pamperin direkt an alle Beteiligten und Interessierten zu dem Thema: „Bitte geben Sie den Fahrgästen, Mitarbeitern und Kunden Zeit, sich an die neuen Konzepte zu gewöhnen. Es wird hier niemandem etwas weggenommen, wir versuchen jedoch den Verkauf von Fahrkarten sinnvoll weiterzuentwickeln. Wenn es irgendwo nicht läuft, sprechen Sie uns bitte direkt an. Für die Entwicklung moderner Service- und Mobilitätsangebote in den Bahnhöfen werden wir uns auch weiterhin in ganz Niedersachsen engagieren. Hierfür sprechen wir aber zunächst direkt mit den Gemeinden, Bahnhofseigentümern und Partnern.“