



Kerstin Schreyer, MdL

Per E-Mail (landrat@lra-deg.bayern.de)
Landrat des Landkreises Deggendorf
Herrn Christian Bernreiter
Herrenstraße 18
94469 Deggendorf

München, 21. MAI 2021
55-3555-8-1-

Personenbedienter Verkauf an Bahnhöfen in Niederbayern

Sehr geehrter Herr Landrat,
lieber Christian,

vielen Dank für Dein Schreiben vom 27. April 2021, mit dem Du dich dafür einsetzt, dass die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) den personenbedienten Verkauf im Netz Donau-Isar (DIS) bestellt. Dazu kann ich Dir Folgendes mitteilen:

Ich möchte betonen, dass ich grundsätzlich Verständnis für Deine Position habe, da attraktive, belebte und serviceorientierte Bahnhöfe ein wichtiger Bestandteil des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) sind.

Die Zustimmung, entlang der Strecke München – Passau in den nächsten Jahren einzelne Standorte in Videoreisezentren umzuwandeln, fiel der BEG deswegen nicht leicht. Die Umwandlung wird allerdings erst ab 2024 sukzessive stattfinden. Bis dahin bleibt der personenbediente Verkauf aufrechterhalten. Damit wollen wir den Fahrgästen ausreichend Zeit lassen, sich – auch im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung – an die neue Vertriebslandschaft zu gewöhnen.

Die Entscheidung, die einzelnen Verkaufsstellen schrittweise in Videoreisezentren umzuwandeln, wurde nach intensiver Prüfung und auf nachdrückliche Forderung von DB Vertrieb sowie des aktuellen Betreibers hin getroffen. Von Seiten der DB war keine Bereitschaft mehr vorhanden, den Betrieb in dieser Form längerfristig fortzuführen.

In verschiedenen Gesprächen und Eingaben haben DB Vertrieb und DB Regio vehement darauf hingewiesen, dass der Betrieb der Verkaufsstellen an diesen Standorten nicht wirtschaftlich sei, da die Kosten für den personenbedienten Verkauf sehr hoch seien und durch die Einnahmen dieser Vertriebsform nicht gedeckt werden könnten.

Durch die zunehmende Digitalisierung gehen die Fahrkartenverkäufe über die traditionellen Vertriebswege (Fahrkartenautomat und personenbedienter Vertrieb) spürbar zurück. Dieser Prozess wird sich in den nächsten Jahren fortsetzen. Insbesondere durch die Entwicklung neuer Vertriebsformen über Smartphone wird der Erwerb von Fahrkarten zukünftig deutlich einfacher. Dementsprechend ist es Aufgabe des Freistaats, den Übergang zu neuen, innovativen Vertriebswegen (digitaler Ticketverkauf, Videoreisezentren) zu begleiten. Dazu gehört auch – im Sinne einer wirtschaftlichen Verwendung der Haushaltsmittel – personenbediente Verkaufsstellen in Abhängigkeit von den Umsätzen teilweise durch gleichwertige Vertriebsformen, wie beispielsweise Videoreisezentren, zu ersetzen.

Die Umstellung auf Videoreisezentren bedeutet keine Serviceeinschränkung, sondern vielmehr eine Ausweitung. Denn Videoreisezentren bieten viele Vorteile, beispielsweise eine erweiterte Öffnungszeiten von 70 Wochenstunden, davon zwölf Stunden am Wochenende. Damit erhöhen sich die Öffnungszeiten pro Woche gegenüber den aktuellen Öffnungszeiten je nach Verkaufsstelle deutlich.

Die bisherigen Erfahrungen an bayernweit mittlerweile 29 Stationen zeigen, dass die Kundenzufriedenheit bei Videoreisezentren auf demselben Niveau wie bei personenbesetzten Reisezentren liegt und sie aufgrund ihrer verlängerten Öffnungszeiten gut angenommen werden. Aus Befragungen geht hervor, dass die Ausstattung, die Einfachheit des Kaufs bzw. der Beratung sowie die Interaktion mit den Beratern von den Fahrgästen mit guten und sehr guten Noten bewertet werden.

Der einzige Unterschied eines Videoreisezentrums gegenüber einem personenbedienten Reisezentrum ist, dass die Kunden nach Knopfdruck mit einem Berater oder einer Beraterin über Bildschirm, Kamera, Mikrofon und Lautsprecher verbunden sind.

Ich danke Dir für Dein Verständnis dafür, dass auch der personenbediente Verkauf entlang der Strecke München – Passau schrittweise umgestellt wird. Zur Erleichterung der Umstellung habe ich aber den Startzeitpunkt der sukzessiven Umstellung auf 2024 verschoben.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'CG' followed by a long horizontal stroke.