



**Verband Region  
Stuttgart**

Körperschaft  
des öffentlichen Rechts

Pressestelle  
Alexandra Aufmuth

Kronenstraße 25  
70174 Stuttgart

Telefon +49 (0)711 22759-15  
Telefax +49 (0)711 22759-70

E-Mail: [presse@region-stuttgart.org](mailto:presse@region-stuttgart.org)

Aktuell im Internet:  
[www.region-stuttgart.org](http://www.region-stuttgart.org)

## Presse-Information vom 26.06.2019

---

### **Fahrkartenkauf und Beratung in der Region künftig per Video-Reisezentrum**

**Video- Reisezentren an 22 Stationen zur persönlichen und kompetenten Beratung beschlossen. Kunden genießen künftig erweiterte Servicezeiten in Verbindung mit zusätzlichen Informationsangeboten.**

10 STUTTGART: In seiner heutigen Sitzung hat der Verkehrsausschuss des Verband Region Stuttgart die Einführung von sogenannten Video-Reisezentren beschlossen. Hierbei handelt es sich um Verkaufsstellen, die eine persönliche und kompetente Beratung per Video anbieten mit erheblicher Ausweitung der aktuellen Servicezeiten und Informationsangebote. Diese erstrecken sich künftig unter der Woche von 6:00 bis 19:30 Uhr und am Wochenende von 8:00 bis 18:00 Uhr.

20 Zunächst soll in einer Pilotphase ab Anfang 2020 in Böblingen, Leonberg, Ludwigsburg, Waiblingen, Korntal und Marbach der Verkauf umgestellt werden. Während es sich bei den ersten vier Standorten um sogenannte Hybridstandorte mit Video- und lokalem Reisezentrum handelt, werden Korntal und Marbach als vollständig video-basierte Standorte umgesetzt. Beratung und Verkauf erfolgen hier ausschließlich über das Video-Reisezentrum. An beiden Standorten begleiten Mitarbeiter der Deutschen Bahn die Kunden bei der Nutzung des neuen Formats. Sollte die Pilotphase auf positive Resonanz seitens der Nutzer stoßen, erfolgt eine endgültige Umsetzung.

30 In diesem Fall würden ab Mitte 2020 weitere zehn Standorte in Hybridstandorte umgewandelt. Diese sind in Backnang, Esslingen, Kornwestheim, Plochingen und Schorndorf. In Fellbach, Kirchheim an der Teck, Stuttgart- Universität, Stuttgart-Zuffenhausen und Winnenden werden die bisherigen Verkaufsstellen durch Video-Reisezentren ersetzt. Vor der Vereinbarung mit der Bahn zur Einführung der Video-Reisezentren wurde die Geschäftsstelle beauftragt Informationsgespräche mit den betroffenen Kommunen zu führen.

Mit den neuen Vertriebswegen reagiert der Verband Region Stuttgart auf die Digitalisierung, veränderte Ansprüche und das veränderte Kaufverhalten der Kunden. So gewinnt der Fahrkartenverkauf über das Internet und mobilen Endgeräten zunehmend an Bedeutung. Gleichzeitig ist die Beratung mit umfassenden Servicezeiten ein wichtiger Baustein für die Gestaltung eines attraktiven, nachhaltigen und zukunftsfähigen

Mobilitätsangebots. Diese werden durch die Video- Reisezentren deutlich verbessert. Nicht nur aufgrund längerer Servicezeiten, sondern auch durch bessere Verfügbarkeiten, da Pausen- und Krankheitszeiten nicht so stark durchschlagen. Bei der Auswahl der Standorte wurden zudem die regionalen Mobilitätspunkte in das Konzept integriert. Regionale Mobilitätspunkte sind moderne Mobilitätsdrehscheiben an ausgewählten Bahnhaltstellen, die eine optimale Verknüpfung zwischen dem eigenen Auto oder dem Fahrrad oder Bahn und Bussen bieten. Mobilitätsberatung, Sharing- und Serviceangebote für Pkw, Fahrräder und Pedelecs runden das Portfolio als weitere wesentliche Elemente ab.

Rainer Ganske (CDU) konstatierte: „Veränderungen stoßen nicht immer und bei allen auf positive Resonanz.“ Er appellierte aber sich darauf einzulassen. Für die CDU seien Video-Reisezentren eine andere, moderne Vertriebsart mit einem breiten Spektrum an Servicezeiten. Zudem gäbe es weiterhin eine persönliche Beratung. Er bat darum mit den Kommunen die Gründe und die Möglichkeiten für die Umstellung zu kommunizieren, sonst gäbe es nur Widerstand.

Eva Mannhardt (Grüne) bedauerte die Schließung der Verkaufsstelle in Korntal, diese aus ihrer Sicht gut frequentiert sei. Sie sehe aber in Video-Reisezentren einen guten Kompromiss mit Ansprechpartnern aus Fleisch und Blut und keinen Computern. Es sei ein „Gewinn, wenn es funktioniert.“ Davon sei sie nicht überzeugt, aufgrund der Erfahrungen mit Vandalismus und Fahrstuhlunfällen.

Aufgrund von formalen und inhaltlichen Defiziten der Sitzungsvorlage lehnte Harald Raß (SPD) den Beschlussvorschlag ab. Er und seine Fraktion könnten erst zustimmen, wenn Gespräche mit den Kommunen stattgefunden hätten. Den Grundsatzbeschluss für neue Vertriebswege habe man vor 15 Monaten gefasst, sodass keine zeitliche Dringlichkeit bestünde. Auch Rainer Gessler (Freie Wähler) bemängelte die fehlende Abstimmung mit den Kommunen. „Die Digitalisierung kommt, keine Frage, aber man sollte sie den Menschen nicht überstülpen.“ Ingo Mörl (Die Linke) begrüßte die Testphase, da die Möglichkeit bestünde, dass die Kunden die Video-Reisezentren nicht im erhofften Ausmaß annehmen. Gudrun Wilhelm (FDP) begrüßte die Digitalisierung, aber nur in Abstimmung mit den Menschen.

Weitere Informationen rund um die Video-Reisezentren finden Sie hier:

[https://www.deutschebahn.com/de/presse/pressestart\\_zentrales\\_uebersicht/vrz-3233904](https://www.deutschebahn.com/de/presse/pressestart_zentrales_uebersicht/vrz-3233904)

[https://www.deutschebahn.com/pr-stuttgart-de/aktuell/presseinformationen/184-pm\\_fuenf\\_jahre\\_videoreisezentrum-3246922](https://www.deutschebahn.com/pr-stuttgart-de/aktuell/presseinformationen/184-pm_fuenf_jahre_videoreisezentrum-3246922)

80