

## Zu Tagesordnungspunkt 5

### **Video-Reisezentren in der Region Stuttgart – Übergang in die Betriebsphase**

#### **I. Sachvortrag**

In der Verkehrsausschuss-Sitzung am 26.06.2019 wurde über die Weiterentwicklung der Vertriebswege bei der S-Bahn beraten. Durch die Einführung der in diesem Rahmen beschlossenen Video-Reisezentren in der Region werden die persönliche Beratung der Fahrgäste verbessert und Servicezeiten weiter ausgebaut. Mit der vollständigen Umsetzung des Gesamtkonzepts können Fahrgäste zukünftig einen 24/7-Service an den betreffenden Stationen nutzen. Ein wichtiger Aspekt – denn obgleich der Anteil, der im personenbedienten Verkauf vertriebenen Fahrkarten seit Jahren sinkt – die persönliche Information der Fahrgäste und die umfassende Erreichbarkeit bleiben ein wichtiger Erfolgsfaktor für ein intermodales und attraktives Mobilitätsangebot.

Eine wesentliche Bedeutung hatten die Video-Reisezentren aber auch während des Lockdowns im Frühjahr 2020, in dem die vereinbarte Pilotphase begonnen hatte und der aufgrund der Pandemie bis Dezember 2020 verlängert werden musste. Viele Fahrgäste haben in der Corona-Pandemie sehr positive Rückmeldungen über dieses Beratungs- und Verkaufsformat gegeben und die Nachfrage hat sich in der betreffenden Zeit verdoppelt, was auch der Presse zu entnehmen war<sup>1</sup>. Dies zeigen ebenso die Ergebnisse der Marktforschung zur Messung der Kundenzufriedenheit. Als Zufriedenheitsindex für Wiedernutzung und Weiterempfehlung waren Werte von jeweils > 83 vereinbart worden. Bei der Weiterempfehlung wurde ein Wert von 90 erzielt, für die Wiedernutzung liegt der Wert bei 92 – das sind im Vergleich mit anderen Marktforschungsergebnissen in dieser Branche sehr gute Werte.

Die technische Verfügbarkeit wurde mit 97,41% über einen vertraglich vereinbarten Zeitraum von sechs Monaten coronabedingt von Juli 2020 bis Dezember 2020 gemessen. Der anspruchsvolle vertragliche Zielwert von 97% ist damit erreicht. DB Vertrieb hat zur Gewährleistung einer hohen Verfügbarkeit u.a. die Bandbreite der DSL-Leitungen erweitert (wo möglich) und Softwareumstellungen vorgenommen. Auch die Vorhaltung von Ersatzteilen ist regional organisiert, so dass die Funktionsfähigkeit im Falle von Störungen sehr rasch wiederhergestellt werden kann.

#### **Weiteres Vorgehen**

Auf Basis der dargestellten Rahmenbedingungen sind die Zielwerte im Bereich der Kundenzufriedenheit und der technischen Verfügbarkeit erreicht, so dass die Pilotphase erfolgreich abgeschlossen ist und vertraglich automatisch der Übergang in die Betriebsphase erfolgt. Damit werden die personenbedienten Verkaufsstellen an insgesamt 9 Standorten im Jahr 2021 sukzessive durch ein Video-Reisezentrum ergänzt (Hybridstandorte) und die klassischen Schalteröffnungszeiten angepasst; 7 Standorte werden vollständig als Video-Reisezentrum betrieben (vgl. VA-342/2019).

---

<sup>1</sup> Quelle: Süddeutsche Zeitung (2020), URL: <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/bahn-stuttgart-video-reisezentren-der-bahn-in-corona-krise-beliebter-dpa.urn-newsml-dpa-com-20090101-200614-99-416756>, Abruf: 15.12.2020

Ergänzend dazu hat das Gremium im Sommer 2019 weitere Verbesserungen für die Regionalen Mobilitätspunkte im S-Bahn-Bereich beschlossen, in denen heute lediglich Automaten für den Verkauf von Fahrkarten verkehrsvertraglich vorgesehen sind. Die Geschäftsstelle wird die Umsetzung der Video-Reisezentren an den Standorten Sindelfingen, Rommelshausen (Gemeinde Kernen) und Echterdingen (Stadt Leinfelden-Echterdingen) mit dem Übergang in die Betriebsphase gemäß VA-Beschluss vom 26.06.2019 beauftragen.

Die folgenden Punkte geben einen Überblick zu den einzelnen Standorten; Standorte mit Regionalen Mobilitätspunkten sind farblich herausgestellt:

- a) Bestehende Reisezentren werden **durch Video-Reisezentren ergänzt** („Hybridmodell“)  
Stationen: **Backnang, Böblingen, Esslingen**, Kornwestheim, **Leonberg, Ludwigsburg**, Plochingen, Schorndorf, Waiblingen
- b) Bestehende Reisezentren werden **in Video-Reisezentren umgewandelt**  
Stationen: **Fellbach**, Kirchheim/T., Korntal, Marbach, S-Universität, S-Zuffenhausen, Winnenden
- c) Folgende Mobilitätspunkte im S-Bahnbereich hatten bisher noch keinen personenbedienten Verkauf und **erhalten neu ein Video-Reisezentrum**  
Stationen: **Echterdingen, Rommelshausen, Sindelfingen**

Mit der vollständigen Umsetzung der Gesamtkonzeption (Video-Reisezentren an 16+3 Standorten) können Fahrgäste einen 24/7-Service am Video-Schalter nutzen. Neben Beratung und Fahrscheinen können dort bspw. auch ein Taxi gerufen oder Auskünfte bei Störungen eingeholt werden. Ein Beratungs- und Serviceangebot in diesem Umfang ist bundesweit einmalig. Das optische Design der Video-Reisezentren in der Region Stuttgart ist auf den folgenden Abbildungen dargestellt. Die Hybridmodelle sind im Design der Deutschen Bahn in die bestehenden Reisezentren eingebunden.



Abb. 1: Video-Reisezentrum in Korntal (Außenkabine und Innenbereich)

## II. Beschlussvorschlag

Der Verkehrsausschuss nimmt die Ausführungen in der Sitzungsvorlage zur Kenntnis, mit denen der Beschluss des Gremiums zum Übergang von der Pilotphase in die Betriebsphase bei den Video-Reisezentren umgesetzt wird.