

# Sitzungsvorlage Nr. 342/2019

Verkehrsausschuss

am 26.06.2019



Verband Region  
Stuttgart

12.06.2019 - VA-34219.docx

463 - VA-Ö - 342/2019

zur Beschlussfassung

**- Öffentliche Sitzung -**

---

## Zu Tagesordnungspunkt 7

### **Weiterentwicklung der Vertriebswege bei der S-Bahn**

#### **I. Sachvortrag**

Mit dem digitalen Wandel verändert sich mit der Wirtschaft und auch unsere Gesellschaft. Die Auswirkungen – wie wir leben, arbeiten, kommunizieren, unsere Freizeit gestalten – sind ebenfalls offenkundig. Bankgeschäfte werden häufig online erledigt, die Buchung des Carsharing-Fahrzeugs oder die Nutzung der Fahrradverleihstation erfolgt im Regelfall über eine App und das Servicetelefon der Versicherung nimmt Anfragen 24 Stunden an 365 Tagen, selbstverständlich gebührenfrei, entgegen.

Als einer der wirtschaftsstärksten Standorte in Deutschland wird die Region Stuttgart durch die Digitalisierung auch in den kommenden Jahren nachhaltig geprägt werden. Die Grundlage dafür ist neben der Umsetzung optimaler Standortbedingungen sowie einer raschen und flächendeckenden Breitbandversorgung insbesondere auch ein innovatives Mobilitätsmanagement.

Konkret bedeutet dies die Notwendigkeit für eine noch bessere Vernetzung der zukünftigen Mobilität. Einfach und verlässlich kombinierbar müssen die unterschiedlichen Verkehrsmittel sein, um von der Bevölkerung angenommen und regelmäßig genutzt zu werden.

Mit der Förderung von insgesamt 13 Regionalen Mobilitätspunkten in der Region hat die Regionalversammlung bereits wichtige Weichen in die Richtung intermodaler Mobilität gestellt. Bei diesen modernen Mobilitätsdrehscheiben an ausgewählten Bahnhaltstellen gehört die optimale Verknüpfung zwischen dem eigenen Auto oder dem Fahrrad hin zu Bahn und Bus zum Standard. Mobilitätsberatung, Sharing- und Serviceangebot für Pkw, Fahrräder und Pedelecs runden das Portfolio als weitere wesentliche Elemente ab.

Mit der zunehmenden Digitalisierung werden sich auch bezogen auf die S-Bahn die Vertriebswege deutlich verändern. Der Fahrkartenkauf über das Internet und mobile Endgeräte gewinnt zunehmend an Bedeutung; der Anteil im personenbedienten Verkauf erworbener Fahrkarten nimmt weiter ab. Gleichzeitig ist die Beratung mit umfassenden Servicezeiten ein wichtiger Baustein für die Gestaltung eines attraktiven, nachhaltigen und zukunftsfähigen Mobilitätsangebots. Ein möglicher Ansatz, um den veränderten Anforderungen im Vertrieb gerecht zu werden, ist die Weiterentwicklung des personenbedienten Verkaufs durch den Einsatz von Video-Reisezentren, die bei der DB mittlerweile bundesweit zum Einsatz kommen. Damit können nicht nur die Servicezeiten erweitert, sondern auch Schließzeiten (z.B. bei Krankheit) kompensiert werden.

Mit Blick auf die Entwicklungen, die mit der Digitalisierung verbunden sind, hat der Verkehrsausschuss die Geschäftsstelle beauftragt, ein Modell zur Weiterentwicklung der Vertriebswege bei der S-Bahn gemeinsam mit der DB und unter Berücksichtigung der Regionalen Mobilitätspunkte zu entwickeln und die Ergebnisse der Verhandlung dem Gremium zur Entscheidung vorzulegen (vgl. VA-258/2018). Die Inhalte des auf dieser Grundlage erarbeiteten Konzepts sind im Folgenden dargestellt.

## Konzeption zur Realisierung von Video-Reisezentren in der Region

Die Realisierung von Video-Reisezentren in der Region ermöglicht eine persönliche und kompetente Beratung der Fahrgäste mit erheblicher Ausweitung der aktuellen Servicezeiten und Informationsangebote.

### 1. Kurzbeschreibung (Grundpaket und Zubestelloptionen)

- a. Video-Reisezentren an 16 Standorten (von 22 Reisezentren lt. Verkehrsvertrag), teilweise als Ergänzung eines bestehenden Reisezentrums („Hybrid“) sowie als alleinige Video-Reisezentren.
  - b. Verkauf und Beratung von 6 – 19.30 Uhr, am Wochenende von 8 – 18 Uhr.
  - c. Kein Bedienzuschlag – es gilt der Automatenpreis.
  - d. Verkauf und Beratung in den Nachtstunden (eingeschränktes Portfolio).
  - e. Regionales Know-How – die Zentrale der Video-Reisezentren wird in Ludwigsburg angesiedelt.
  - f. Verknüpfung mit Mobilitätspunkten bei bestehenden Verkaufsstellen.
  - g. Design in Abstimmung mit der Region (unter Berücksichtigung von Gemeinschaftsstandorten mit dem Land – vgl. Punkt 3.2 der Sitzungsvorlage.)
- 
- h. Attraktive Zubestelloptionen von weiteren Video-Reisezentren für Region und Kommunen.

Keine zusätzlichen Kosten für die Region

### 2. Konkrete Umsetzung

Das Konzept für die Realisierung von Video-Reisezentren mit einer Pilot- und Betriebsphase ist in den folgenden Punkten dargestellt. Eine Leistungsbeschreibung ist in Anlage 1 enthalten.

#### 2.1 Pilotphase (bis Mitte 2020)

Mit dem Ziel, die Akzeptanz eines videogestützten Verkaufs durch die Fahrgäste zu analysieren und daraus das weitere Vorgehen abzuleiten, ist zunächst eine Pilotphase bis Mitte 2020 vorgesehen. Insgesamt sechs Standorte sollen während dieser Zeit mit einem Video-Reisezentrum ausgestattet werden. Verkauf und Beratung werden zu den unter Punkt 1 b. genannten Zeiten durchgeführt. Eine Ausdehnung in die Nachtstunden findet in der Pilotphase jedoch noch nicht statt.

Die sechs Standorte der Pilotphase: Böblingen, Korntal, Leonberg, Ludwigsburg, Marbach und Waiblingen.

An vier Standorten (Böblingen, Leonberg, Ludwigsburg und Waiblingen) steht neben Beratung und Verkauf über das Video-Reisezentrum auch weiterhin das lokale Reisezentrum zur Verfügung, sodass ein sogenannter „Hybridstandort“ entsteht. Die Öffnungszeiten des lokalen Verkaufs werden an diesen Stationen angepasst. Eine Zusammenstellung der Öffnungszeiten für die Pilotphase ist in Anlage 1 enthalten.

An zwei (Korntal und Marbach) der insgesamt sechs Pilot-Standorten wird die lokale Verkaufsstelle geschlossen; Beratung und Verkauf erfolgen dort ausschließlich über das Video-Reisezentrum. Mit dem Einsatz von zwei Videoguides (je 20 Wochenstunden für drei Monate) werden die Fahrgäste bei der Nutzung des neuen „Verkaufsformats“ unterstützt.

Während der Pilotphase wird eine Marktforschung zur Messung der Kundenzufriedenheit durchgeführt. Darüber hinaus wird die technische Verfügbarkeit der Video-Reisezentren erfasst. Unter der Voraussetzung, dass mehr als 83% der Nutzer des videogestützten Verkaufs- und Beratungsangebots eine Wiedernutzungs- bzw. Weiterempfehlungsabsicht aussprechen und eine technische Verfügbarkeit über alle

Pilotstandorte von mind. 97% erreicht wurde, würde automatisch ein Übergang in die Betriebsphase erfolgen. Werden die genannten Zielwerte nicht erreicht, muss DB Regio – ohne Kosten für die Region – innerhalb von max. 3 Monaten den ursprünglichen Zustand gemäß Verkehrsvertrag wiederherstellen.

## 2.2 Betriebsphase (ab Mitte 2020 bis zum Ende des Verkehrsvertrags)

Aktuell sind ein personenbedienter Verkauf im Bereich der S-Bahn für 22 Reisezentren und 2 Agenturen verkehrsvertraglich vereinbart und konkrete Öffnungszeiten festgelegt. Mit dem Konzept zur Umsetzung von Video-Reisezentren ist mit der Betriebsphase ab Mitte 2020 an insgesamt 16 Standorten eine Veränderung in die bereits aus der Pilotphase bekannten Modelle vorgesehen, die nachfolgend inhaltlich beschrieben sind. Die Standorte mit **Regionalen Mobilitätspunkten** wurden farblich herausgestellt.

a) Bestehende Reisezentren werden **durch Video-Reisezentren ergänzt** („Hybridmodell“).

- ⇒ 24-Stundenservice mit zwei Service-Levels in Abhängigkeit zur Tageszeit.
- ⇒ Reduzierung der klassischen „Schalteröffnungszeiten“ (siehe Anlage 1).

**Stationen:** **Backnang, Böblingen, Esslingen**, Kornwestheim, **Leonberg, Ludwigsburg**, Plochingen, Schorndorf, **Waiblingen**

b) Bestehende Reisezentren werden **in Video-Reisezentren umgewandelt**.

- ⇒ 24-Stundenservice mit zwei Service-Levels in Abhängigkeit zur Tageszeit.
- ⇒ Wegfall der klassischen „Schalteröffnungszeiten“ (siehe Anlage 1).

**Stationen:** **Fellbach**, Kirchheim/T., Korntal, Marbach, S-Universität, S-Zuffenhausen, Winnenden

Ergänzend zur Gestaltung in der Pilotphase wird in der Betriebsphase auch ein Angebots- und Verkaufsservice (mit geringen Anpassungen im Gesamtportfolio) in den Nachtstunden angeboten, sodass ein 24/7-Betrieb entsteht. Die Leistungsbeschreibung in Anlage 1 enthält weiterführende Informationen.

## 3. Weitere vertragliche Eckpunkte

### 3.1 Zubestelloptionen für weitere Video-Reisezentren (Punkt 1 h.)

Im Grundpaket (Punkte 1 a. – 1 g.) ist u.a. die Umsetzung von Video-Reisezentren an Standorten mit Regionalen Mobilitätspunkten vorgesehen, sofern diese im Bereich der S-Bahn liegen und vor diesem Hintergrund auch ein personenbedienter Verkauf verkehrsvertraglich bereits vereinbart war. Mit der Umsetzung dieses Grundpakets entstehen der Region keine Kosten.

Insgesamt drei Standorte (Leinfelden, Rommelshausen und Sindelfingen) mit einem Regionalen Mobilitätspunkt werden ebenfalls durch die S-Bahn bedient, obgleich eine verkehrsvertragliche Vereinbarung für einen personenbedienten Verkauf aktuell nicht besteht. Im Rahmen einer Zubestelloption besteht die Möglichkeit, an diesen drei Standorten ebenfalls ein Video-Reisezentrum umzusetzen.

Die Kosten für diese drei Standorte liegen dann bei einmalig 800.000 Euro bis 2032; bei zwei Standorten beträgt die Einmalzahlung 540.000 Euro. Mit der Einmalzahlung sind die Einrichtung und der Betrieb der Video-Reisezentren bis zum Ende des Verkehrsvertrages (06/2032) abgedeckt. Diese Option bietet die Möglichkeit, alle Regionalen Mobilitätspunkte in der Region, die über einen S-Bahn-Anschluss verfügen,

mit einem Video-Reisezentrum auszustatten und damit umfassende Beratungs- und Verkaufsmöglichkeiten rund um die Uhr anzubieten.

Um darüber hinaus weitere Video-Reisezentren an Standorten zu ermöglichen, an denen ein personenbedienter Verkauf aktuell nicht verkehrsvertraglich vereinbart ist, hat die Region eine vertragliche Regelung vereinbart, die auch von Kommunen genutzt werden kann. Die Region und nun auch die Standortkommune können danach zu einem Pauschalpreis von 33.000 Euro/p.a. netto (ab 2021 mit jährlicher Dynamisierung von 2%) die Einrichtung eines Video-Reisezentrums vereinbaren.

### **3.2 Gemeinsame Standorte (Landes-SPNV und S-Bahn)**

An den Stationen Backnang, Böblingen, Esslingen, Plochingen, Winnenden und Waiblingen ist ein personenbedienter Verkauf durch das Land und die Region beauftragt. DB Regio strebt an diesen Standorten ebenfalls eine Serviceverbesserung durch die Umsetzung von Video-Reisezentren an. In diesem Zusammenhang soll eine einvernehmliche Regelung zwischen den Anforderungen beider Aufgabenträger erzielt werden. Dazu gehört auch die Abstimmung des Designs an den gemeinsamen Standorten. Sofern eine einvernehmliche Regelung für die Realisierung von Video-Reisezentren nicht gefunden wird, veranlasst DB Regio an diesen Standorten deren Umsetzung nach den Vorgaben der Region.

### **3.3 Verfügbarkeit und Erstattungsregelung für Ausfälle in der Betriebsphase**

DB Regio strebt an, dass für die Kunden der Video-Reisezentren im Regelfall keine Wartezeiten entstehen bzw. diese in Stoßzeiten nicht über fünf Minuten liegen.

Bei Ausfällen eines Video-Reisezentrums von mehr als 24 Stunden erhält die Region je Ausfalltag und Video-Reisezentrum einen Betrag von 1/365 der unter Punkt 3.1 genannten Summe (33.000 Euro). Ausgenommen sind definierte Fälle von höherer Gewalt.

### **3.4 Zukünftige Veränderung der Vertriebswege**

Die Region und DB Regio vereinbaren, die sich wandelnden Kundenanforderungen auch zukünftig bei der Weiterentwicklung der Vertriebswege zu berücksichtigen. Dazu werden regelmäßige Gespräche geführt, in denen u.a. Vorschläge zur Umsetzung von weiteren Video-Reisezentren oder die Realisierung weiterer Vertriebskanäle diskutiert werden können. Für die Umsetzung ist gegenseitiges Einvernehmen erforderlich.

## **II. Beschlussvorschlag**

1. Der Verkehrsausschuss beauftragt die Geschäftsstelle, das Grundpaket zur Umsetzung der Video-Reisezentren (vgl. Punkte 1 a. – 1 g.) mit der DB Regio AG in einem Nachtrag zum Verkehrsvertrag zu vereinbaren. Der Region entstehen in diesem Zusammenhang keine zusätzlichen Kosten.
2. Der Verkehrsausschuss beauftragt die Geschäftsstelle, die Option zur Umsetzung von Videoreisezentren an den drei Regionalen Mobilitätspunkten im Bereich der S-Bahn (Leinfelden, Rommelshausen und Sindelfingen) zum Preis von 800.000 Euro in einem Nachtrag zum Verkehrsvertrag mit der DB Regio AG zu vereinbaren. Das Auslösen dieser Zubestelloption durch die Geschäftsstelle erfolgt vorbehaltlich einer Zurverfügungstellung der erforderlichen Mittel im Haushaltsplan 2020.
3. Die Aufwendungen in Höhe von 800.000 Euro für die Umsetzung der Mobilitätspunkte gemäß Ziffer 2 des Beschlussvorschlages sollen aus freien Pönalemitteln gedeckt werden; dies ist im Haushaltsplanentwurf 2020 entsprechend zu berücksichtigen.