

**Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung
gemäß § 46 Abs. 1 GO LT
mit Antwort der Landesregierung**

Anfrage der Abgeordneten Andrea Schröder-Ehlers (SPD)

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung
namens der Landesregierung

Droht dem DB-Reisezentrum Lüneburg das Aus?

Anfrage der Abgeordneten Andrea Schröder-Ehlers (SPD), eingegangen am 12.06.2019 -
Drs. 18/4080
an die Staatskanzlei übersandt am 27.06.2019

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung
namens der Landesregierung vom 18.07.2019

Vorbemerkung der Abgeordneten

Aus Berichterstattungen und der Kleinen Anfrage des Abgeordneten Bode (Drucksache 18/3131) ist zu entnehmen, dass das DB-Reisezentrum in Lüneburg möglicherweise im Dezember 2022 durch eine DB-Agentur ersetzt werden soll.

Nach der Schließung des DB-Reisezentrums in Uelzen wird befürchtet, dass es auch bei Veränderungen in DB-Reisezentren in Celle und Lüneburg zu Schwierigkeiten kommen könnte.

Vorbemerkung der Landesregierung

Zu den allgemeinen Hintergründen für die Schließung von DB-Reisezentren sowie den konkreten Umständen der Schließung des DB-Reisezentrums in Uelzen hat die Landesregierung in der Antwort auf die Kleine Anfrage des Abgeordneten Bode „Wie vielen DB-Reisezentren droht das Aus?“ (Drucksache 18/3131) bereits umfangreiche Ausführungen gemacht. Darauf wird verwiesen.

Neben Uelzen hat es im Bereich des Hanse-Netzes (Strecken Hamburg–Lüneburg–Uelzen[–Hannover], Hamburg–Bremen sowie [Uelzen–]Hannover–Göttingen), das von der metronom Eisenbahngesellschaft mbH bedient wird, in der Vergangenheit auch bereits andernorts einen Wechsel des Betreibers bei den stationären personenbedienten Vertriebs- bzw. Verkaufsstellen gegeben. So ist beispielsweise das DB-Reisezentrum in Rotenburg (Wümme) durch eine DB-Agentur in den gleichen Räumen ersetzt worden, ohne dass es dabei zu Problemen für die Fahrgäste gekommen wäre. Kundenbeschwerden haben sich bislang allein bezüglich der Schließung des DB-Reisezentrums in Uelzen und in Verbindung mit den Veränderungen im personenbedienten Vertrieb dadurch ergeben.

1. Hat das Land Niedersachsen mit Metronom Vorgaben für den personenbedienten Verkauf an ICE-Halten vereinbart?

Ja, entsprechende Vorgaben waren und sind Bestandteil des von der Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG) vorgegebenen Verkehrsvertrags für das Hanse-Netz. Allerdings wird bei den darin vorgegebenen Anforderungen für den personenbedienten Verkauf nicht nach Fernverkehrshalten und sonstigen Haltepunkten differenziert, sondern allgemein nach der Bedeutung der Haltepunkte im Schienenpersonennahverkehr (SPNV).

2. Welche Qualitätsanforderungen durch den Aufgabenträger im Nahverkehr wurden vereinbart?

Angesichts des Titels der Kleinen Anfrage und der Vorbemerkung der Abgeordneten wird davon ausgegangen, dass sich die Frage konkret auf die Vorgaben für den personenbedienten Verkauf am Standort Lüneburg bezieht. Für diesen bestehen folgende Vorgaben im Verkehrsvertrag:

- Einrichtung im Bahnhof, mit Zustimmung der LNVG auch im unmittelbaren Umfeld,
- täglich zu öffnen bei einer Mindestöffnungszeit von 65 Wochenstunden,
- Vorgaben zur maximalen Wartezeitquote der Kunden, alternativ exklusiver Nahverkehrsschalter,
- Rückfallkonzept (z. B. „Springerpersonale“),
- Pflicht zum Vertrieb von Fernverkehrsfahrscheinen, zu diesem Zweck muss die Verkaufsstelle eine DB-Agentur, d. h. von der Deutschen Bahn AG (DB AG) zum Verkauf lizenziert, sein,
- weitere Vorgaben zu Beratung und Service, zur Zahlungsmittelakzeptanz etc.

Die Einhaltung all dieser Vorgaben ist mit Sanktionen bewehrt.

Aus vergaberechtlichen Gründen nicht zulässig wären weitere Vorgaben zur konkreten organisatorischen Ausgestaltung sowie zum Betreiber für das vorzuhaltende personenbediente Verkaufsangebot, etwa dass es sich um ein von der DB AG selbst betriebenes Reisezentrum handeln müsse.

3. Wie wird gewährleistet, dass Beratung und Verkauf am ICE-Standort Lüneburg bedarfs- und kundengerecht nicht nur für den Nahverkehr auch über 2022 hinaus stattfinden?

Die entsprechende Gewährleistung erfolgt durch die Vorgabe entsprechender Standards und Qualitätsvorgaben über den Verkehrsvertrag, der bis zum Jahr 2033 läuft. Insoweit wird auf die entsprechenden Ausführungen bei der Antwort zu Frage 2 verwiesen.

Die LNVG wird bei der konkreten Umsetzung möglicher Veränderungen am personenbedienten Verkauf am Standort Lüneburg die in Uelzen gemachten Erfahrungen berücksichtigen. Insbesondere wird sie auf eine frühzeitige Abstimmung zwischen metronom und den SPNV-Aufgabenträgern mit einem entsprechenden zeitlichen Vorlauf hinwirken, der erforderlichenfalls noch Änderungen des Konzepts zulässt.

Ergänzend stellt im Übrigen auch DB Vertrieb allgemeine Anforderungen an lizenzierte DB-Agenturen, die von Dritten betrieben werden. Wenn Agentur-Betreiber eine höhere Provisionsstufe erreichen wollen, müssen sie dazu in Zukunft höhere Anforderungen erfüllen. Nähere Einzelheiten dazu können derzeit nicht mitgeteilt werden, da Details bezüglich der einzuhaltenden höheren Anforderungen seitens der DB AG noch nicht veröffentlicht worden sind.

(Verteilt am 19.07.2019)