

# Tickets nur noch am Automaten?

Eutiner Bahnhof: Die im Raum stehende Schließung des Reisezentrums beunruhigt viele Kunden – was hinter den Gerüchten steckt

Alexander Steenbeck

Die Gerüchteküche brodelt: Können Bahnreisende bald keine Fahrkarten und Routenauskünfte mehr im Eutiner Bahnhof bekommen? Denn die Tage des Reisezentrums scheinen gezählt: Ende des Jahres sollen hier die Lichter ausgehen.

Die Eutiner Grünen sind alarmiert, richteten bereits eine entsprechende Anfrage an die Stadtverwaltung, denn Eutin solle im Zuge der Reisezentrums-Schließung nur noch eine Nahverkehrsauskunft im Bahnhof behalten. „Wenn dies zutrifft, wäre es nach Auffassung der Grünen ein gewaltiger Rückschritt für die Förderung der klimafreundlichen Mobilität in Eutin und im Kreis und ein großer Verlust für die Entwicklung eines klimafreundlichen Tourismus“, sagte Monika Obieray, Fraktionsvorsitzende des Grünen-Ortsverbands.

Aber ist die im Raum stehende Schließung gar Teil einer größeren konzernweiten Umstrukturierung? 2004 hatte die Bahn zuletzt zahlreiche Reisezentren in Bahnhöfen geschlossen. Von den damals rund 700 Service-Stellen blieben noch rund 400 übrig. Rund 2500 Mitarbeiter der mehr als 218000-köpfigen Belegschaft des DB-Konzern arbeiten in Deutschland heute in den Reisezentren, bieten hier neben Fahrkarten und Reservierungen auch Fahrplan- und Tarifauskünfte im Nah- und Fernverkehr, aber auch Angebote rund um eine Bahnreise wie Gepäckbeförderung, Mietwagen, Reise-schutz, Hotels – wie in Eutin fast durchgängig von Montag bis Sonnabend.

Wenn das Reisezentrum entfällt, „sind die Bahnkunden auf das Internet und auf



Stehen die Kunden des Reisezentrums im Eutiner Bahnhof bald vor verschlossenen Türen?

Foto: sh:z-Archiv

die reine Nahverkehrsauskunft reduziert, die von privaten Anbietern besetzt wird“, monieren die Grünen. Dies bedeute, „dass keine Auskunft mehr zu allen Problemen, die es online gibt, erteilt werden, dass man sich über eine Fahrradmitnahme über Schleswig-Holstein hinaus selbst schlau machen muss, dass niemand mehr da ist, um beispielsweise bei Gruppenbuchungen zu helfen“.

## Von der Bahn zu Erix

Doch die Sorgen scheinen unbegründet: „Das Kundenzentrum im Bahnhof Eutin wird erhalten bleiben. Die Erixx GmbH ist vertraglich verpflichtet, das Kundenzentrum ab Dezember 2022 weiter zu betreiben“, teilte Stadtmanagerin Kerstin Stein-Schmidt auf Nachfrage mit. Das Unternehmen ist

Teil des Netinera-Konzerns, zu dem auch die Osthannoversche Eisenbahnen Aktiengesellschaft (OHE) gehört, die ab Dezember 2022 den

*„In jedem Fall wird es weiterhin einen Schalter geben, an dem man sein Anliegen mit einem echten Menschen besprechen kann, da muss sich niemand Sorgen machen.“*

Miriam Fehsenfeld  
Erixx-Sprecherin

Betrieb auf den Strecken Kiel-Lübeck, Lübeck-Lüneburg, Kiel-Preetz und Kiel-Schönberger Strand übernimmt. Denn die OHE hatte von Land und Nah.SH in einem Vergabeverfahren den

Zuschlag für die ausgeschriebenen Strecken erhalten.

Wenn die OHE die DB-Regio zum Fahrplanwechsel am 12. Dezember als bisherigen Betreiber dieser Strecken ablöst, übernimmt die Erixx GmbH damit dann die Aufgabe der Bahn, das Reisezentrum in Eutin zu betreiben. „In Eutin übernehmen wir auch die Räumlichkeiten des Reisezentrums im Bahnhof. Noch steht nicht fest, ob wir Vertrieb und Beratung dort selbst organisieren oder einen geeigneten Partner damit beauftragen“, sagte Erixx-Sprecherin Miriam Fehsenfeld und ergänzte: „In jedem Fall wird es im Bahnhof aber weiterhin einen Schalter geben, an dem man sein Anliegen mit einem echten Menschen besprechen kann, da muss sich niemand Sorgen machen.“

Wie eine Sprecherin der Deutschen Bahn AG (DB)

auf Nachfrage mitteilte, sind am Standort Eutin zwei Mitarbeiter von dem Betreiberwechsel betroffen. Die beiden werden jedoch innerhalb des Bahn-Konzerns weiterbeschäftigt, so die Sprecherin.

Neben dem durch die OHE betriebenen Reisezentrum wird es weiterhin DB-Automaten am Bahnhof geben. Wer weiterhin von Bahn-Mitarbeitern beraten werden möchte, dem stehen die Reisezentren an den Bahnhöfen von Lübeck, Preetz und Neustadt offen – oder man nutzt die DB-Agentur in den Geschäftsräumen der Malente Tourismus- und Service GmbH in der Bahnhofstraße 3. Ansonsten stehen den Kunden „auch weiterhin die digitalen Kanäle, wie DB-Navigator und www.bahn.de als Alternative zur Verfügung“, so die Bahn-Sprecherin.