

VpL Nr.			
05. MRZ. 2014			
D	W	E	R
M			



VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft  
 Südliche Fürther Straße 5  
 90429 Nürnberg  
 Postanschrift: VAG · 90338 Nürnberg  
 Telefon: 0911 283 0  
 Telefax: 0911 283 4800

VAG · 90338 Nürnberg

Stadt Nürnberg  
 Verkehrsplanungsamt  
 Lorenzer Straße 30  
 90402 Nürnberg

**John Borchers**  
 Bereichsleiter Planung PL  
 Telefon: 0911 283 4636  
 Telefax: 0911 283 4695  
 john.borchers@vag.de

Nürnberg, 28. Februar 2014

**Private Fahrkartenverkaufsstellen der VAG**  
**hier: Antrag der Stadtratsfraktion BÜNDNS90/DIE GRÜNEN vom 15.01.2014**  
**Antrag der ÖDP im Nürnberger Stadtrat vom 08.01.2014**

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu den vorliegenden Stadtratsanträgen nehmen wir wie folgt Stellung:

1. Gründe für die Schließung der neun gekündigten Verkaufsstellen

Die grundsätzliche Aufgabenstellung im Verkaufsgeschäft der VAG sieht die Vorhaltung eines kundenorientierten, wirtschaftlichen und damit ausgewogenen Mix verschiedener Vertriebswege (KundenCenter, private Verkaufsstellen, Busfahrer, Automaten, Jahres-Abonnement, Onlineshop und HandyTicket) vor. Dabei ist sicherzustellen, dass die Kaufbedürfnisse unterschiedlichster Kundengruppen befriedigt werden, sich änderndem Kundenverhalten Rechnung getragen und ein möglichst passendes Verhältnis von technisch geprägter Selbstbedienung und persönlichem Kundenservice vorgehalten wird. So kommt es seit einigen Jahren zu deutlichen Nachfrageverlagerungen weg von den privaten Verkaufsstellen hin zu Automaten und Jahresabonnement. Hier entfallen mittlerweile über 40 % der Verkaufsumsätze auf das Vertragskundengeschäft (Abonnement) und rund 30 % auf die Automaten. Lediglich 11 % (zum Vergleich 1989: 34 %) der Umsätze werden noch in den privaten Verkaufsstellen getätigt. Neue Vertriebswege wie Onlineshop und Handyticket gewinnen weiterhin an Bedeutung und Beliebtheit.

Gegenwärtig wird die veraltete Verkaufstechnik in den privaten Verkaufsstellen durch neue Verkaufsgeräte ersetzt. Vor diesem Hintergrund wurde unter wirtschaftlichen Aspekten insgesamt neun der 69 privaten Verkaufsstellen in Nürnberg zum Jahresende 2013 gekündigt. Die Kosteneinsparung durch die gekündigten Verkaufsstellen beläuft sich im rein investiven Bereich (Verkaufsgerät, Drucker, Kartenleser ohne Hintergrundsystem) auf rund 40.000 € gesamt. Hinzu kommen die Einsparungen bei den laufenden Kosten für Betrieb, Unterhalt und den Provisionszahlungen in Höhe von gesamt knapp 50.000 € pro Jahr.

## 2. Kriterien für die Schließung bzw. Beibehaltung von Verkaufsstandorten

Bei der Entscheidung für oder gegen einen Verkaufsstandort werden der zu erwartenden Umsatz, die Versorgungsdichte im Stadtbereich, der Einzugsbereich sowie die Existenz alternativer Vertriebswege (Fahrscheinautomaten und/oder Verkaufsstelle) in räumlicher Nähe berücksichtigt. Deshalb waren von den Schließungen Ende letzten Jahres in erster Linie Verkaufsstellen im Straßenbahnbereich mit geringen bzw. rückläufigen Umsatzzahlen und der Verkaufsalternative Fahrscheinautomat betroffen. Die zwei gekündigten Verkaufsstellen im U-Bahn-Bereich (Langwasser Nord und St. Leonhard) stellen in diesem Zusammenhang eine Besonderheit dar, da hier neben den Automaten auch jeweils eine weitere nahe gelegene Verkaufsstelle als Kaufmöglichkeit bestehen bleibt. Verkaufsstellen im Busbereich der Stadtrandgebiete, wie zum Beispiel Kornburg, Buchenbühl, Reichelsdorf usw., sind nicht betroffen. Hier spielt das Umsatzkriterium eine untergeordnete Rolle. Vielmehr stellen wir den dortigen Anwohnern mit diesen Verkaufsstellen mangels Kaufalternativen den Kauf vor Ort sicher.

## 3. Beabsichtigte Schließungen in der nächsten Zeit

Schließungen in dem Umfang wie zum Jahresende 2013 sind in den nächsten Jahren nicht geplant. Jedoch kann es auch weiterhin zu vereinzelt Auflösungen vor allem im Schienenbereich kommen, wenn z. B. der Inhaber alters- oder krankheitsbedingt sein Geschäft aufgibt. Hier erfolgt dann stets eine individuelle Einzelfallprüfung unter Abwägung aller kundendienlichen und wirtschaftlichen Aspekte.

## 4. Wiedereinrichtung der zum 31.12.2013 gekündigten Verkaufsstellen

Dem Wunsch nach Wiedereinrichtung der Ende letzten Jahres gekündigten Verkaufsstellen kann aufgrund der geschilderten Argumente von Seiten der VAG nicht nachgekommen werden. Eine solche Entscheidung würde weder dem deutlich geänderten Kaufverhalten der Mehrzahl unserer Kunden noch den wirtschaftlichen Zielen der VAG entsprechen. Die Grundsätze in der Vorhaltung eines angemessenen und damit kundenorientierten Vertriebswegemixes sieht die VAG auch weiterhin gewahrt. Für Kunden, die die Vorverkaufsmöglichkeit mit persönlicher Beratung bevorzugen, sei auch auf die Möglichkeit der Nutzung anderer der weiterhin zahlreichen Verkaufsstellen im Netz (z. B. an der Ausstiegshaltestelle) sowie des KundenCenters der VAG hingewiesen.

## 5. Defizite bei der Versorgung mit Verkaufsstellen - Bedarfsermittlung und -behebung

Im derzeitigen Vertriebsnetz können keine Defizite und weitere Bedarfe im Hinblick auf die Verkaufsstelleninfrastruktur festgestellt werden. Mit insgesamt 60 privaten Verkaufsstellen ist das Nürnberger Stadtgebiet ausreichend versorgt. Hinzu kommen weitere 174 Verkaufsaufgaben. Sollten Defizite in der Verkaufsstellenversorgung festgestellt werden wird die VAG diese unter Nachfrage- und Kostenaspekten im Einzelfall prüfen.

## 6. Ausreichende Infrastruktur mit Verkaufsstellen und Fahrkartenautomaten im Umfeld von Kliniken, Senioren- und Pflegeheimen

Ein Ausbau des Vertriebsnetzes unter ‚Status-Quo-Bedingungen‘ ist in den nächsten Jahren generell nicht geplant. Zur besseren verkaufsinfrastrukturellen Anbindung von Neubaugebieten

oder bei der Eröffnung neuer Streckenabschnitte, wie z. B. der Verlängerung der Straßenbahnstrecke Thon – Am Wegfeld, wird grundsätzlich eine bedarfsorientierte Einrichtung mit Automaten und/oder privaten Verkaufsstellen vorgesehen.

Der erwähnte Automat ‚Südlinikum‘ wurde Mitte 2012 ersatzlos abgebaut. Ein altersbedingt notwendiger Geräteaustausch und die Tatsache, dass hier nur vergleichsweise wenige Fahrgäste ihre Tickets gekauft haben, haben uns zu diesem Schritt veranlasst. So zeigt die Erfahrung auch an anderen vergleichbaren Standorten, dass die Fahrgäste oder Besucher einer Einrichtung meist bereits mit einer gültigen Fahrkarte kommen. Ein Kauf vor Ort ist hier deshalb nicht wirklich nötig, so dass wir im Falle des Südlinikums auch auf die Einrichtung einer privaten Verkaufsstelle verzichten möchten. Darüber hinaus besteht nach wie vor für jeden Kunden eine Kaufmöglichkeit beim Busfahrer.

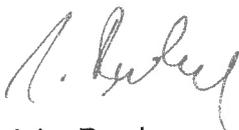
Abschließend möchten wir an dieser Stelle auch noch einmal darauf hinweisen, dass die neueste, mittlerweile an allen Standorten verfügbare Automatengeneration mit einer kundenfreundlichen intuitiven Bedienführung ausgestattet ist, die durch ein auf diesem Feld spezialisiertes Beratungsunternehmen in enger Zusammenarbeit mit Fahrgastbeirat, Stadt seniorenrat und Behindertenverbänden entwickelt wurde. Damit wird dem Ziel, die Zugangshemmnisse der Automatenutzung insbesondere bei den im Kontext der Verkaufsstellenschließungen vorrangig angeführten diesbezüglich sensiblen Bevölkerungsgruppen zu minimieren, entsprochen. Die Ergebnisse einer Mitte 2013 durchgeführten Kundenbefragung bestätigen den eingeschlagenen Weg: 86 % der Befragten sind mit den neuen Automaten zufrieden, fast drei Viertel beurteilen die neue Bedienführung besser als die vorherige.

Für Rückfragen stehen wir gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

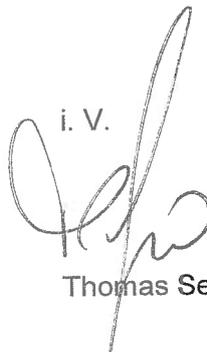
VAG  
Verkehrs-Aktiengesellschaft

i. V.



John Borchers

i. V.



Thomas Seyfried

