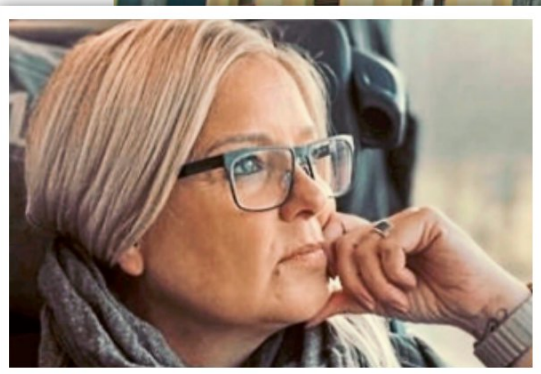


# Der Ticket-Zug ist abgefahren

Von Luca Pals

**GREVEN.** So ganz kann es sich Frank Saalfeld nicht erklären: Während in Greven der Ticketverkauf eingebrochen ist, brummt das Geschäft nur einige Kilometer weiter in Emsdetten. Vorweg: Dieses Mysterium können wir nicht aufklären, dafür aber die Gründe aufzählen, warum im Jahr 2024 der Ticketverkauf inklusive Beratung nicht mehr lukrativ genug sein kann. Die Antwort führt uns direkt an die Grevener Bahngleise, wo im Februar 2025 die DB Agentur ausziehen wird.

Ab dem 28. Februar, so Inhaber Frank Saalfeld, ist es nicht mehr möglich, Tickets vor Ort zu kaufen. Nach zehn Jahren schließt er zusammen mit seiner Frau Verena Saalfeld-Mause die Türen, einen Nachfolger wird es nach aktuellem Stand nicht geben. „Wir verlassen den Standort mit schweren Herzen, ich habe immer an Greven gehalten und einen sehr guten Draht zu den Kunden gehabt“, bedauert Saalfeld-Mause. Sie wird künftig nur noch in Emsdetten sitzen. Ein Rückzug, wie er nun in Greven bevorsteht, machte das Paar bereits in Steinfurt durch. Dort werden die Ti-



Der Bahnhof in Greven wird ab dem kommenden Jahr keine DB Agentur mehr beheimaten. Zehn Jahre lang hatte hier Verena Saalfeld-Mause (kleines Foto links) zahlreiche Kunden beraten. Sie bietet ihren Stammkunden nun an, in Emsdetten vorbei kommen zu können. Foto: Luca Pals, Saalfeld



nichts Neues“. Seit der Corona-Pandemie und spätestens mit dem 49-Euro-Ticket brach das Geschäft zusammen. Aufsteller, Flyer und die Bitte, den Kontakt zum Servicebüro zu halten, verpufften im Dunste zunehmender Digitalisierung: „Mit Corona sind die Kunden digitaler geworden, die persönliche Beratung ist damals schon stark zurückgegangen.“ Als „Brandbeschleuniger“ entpuppte sich das 49-Euro-Ticket: „Das kann nur online gebucht werden. Es ist natürlich eine tolle Lösung, für den Preis ein deutschlandweites Ticket anzubieten, das zudem auch noch einheitlich ist, aber es senkt den Bedarf nach Beratung massiv“, erläutert Saalfeld. Die zahlreichen Pendler zwischen Greven und Münster seien als Kunden weggefallen.

Dazu kommen die Fahrkartenautomaten am Bahnhof und Angebote der Deutschen

Bahn, die nur online zu buchen sind: „In Greven haben wir den Rückgang schon viele Jahre beobachtet. Im Vergleich zur Zeit vor der

**»Mir tun die Kunden natürlich leid, die vor Ort nun keine Beratung mehr haben.«**

Verena Saalfeld-Mause

Pandemie ist der Ticketverkauf um 60 Prozent zurückgegangen“, sagt Saalfeld, der ergänzt: „Sogar die Stadt Greven bucht die Tickets online und kommt nicht zu uns.“ Diese Entwicklung findet er in erster Linie „schade“. Saalfeld-Mause unterstreicht: „Ich mache den Job unglaublich gerne und mir tun die Kunden natürlich auch leid, die vor Ort nun keine Beratung mehr haben.“

Angewiesen auf eine solche Beratung, die aktuell an Wochentagen noch 45 Stunden pro Woche gegeben ist, seien vor allem ältere Menschen, die ihre Tickets nicht digital kaufen: „Ich sage aber allen, dass sie sich gerne weiter bei uns in Emsdetten persönlich oder per Mail melden können.“ Die Mail-Adresse: db-emsdetten@web.de

Vor zehn Jahren zog das Paar in das Gebäude in Greven ein, das Angebot eines Cafés hatten sie bereits nach vier Jahren wieder zurückgenommen: „Da haben wir von Anfang an drauf bezahlt.“ Neben dem eingebroche-

nen Umsatz sei es „eigentlich unmöglich“ Personal zu finden. Zurzeit suche die Deutsche Bahn noch einen Nachfolger, dieses Unterfangen werde immer schwieriger: „Wir haben niemanden gefunden und zum Teil Gespräche mit utopischen Gehaltsvorstellungen geführt.“

Eine einzige Mitarbeiterin hat das Paar am Standort in Greven, zu Beginn sahen die

Vorgaben der Deutschen Bahn noch vor, den Service täglich von 6.30 bis 18.30 Uhr anzubieten - schon länger musste man die Öffnungszeiten senken: „Im Endeffekt haben wir alles getan, um auf uns aufmerksam zu machen. Dass wir ein privater Anbieter sind, der für die Deutsche Bahn arbeitet, wissen die wenigsten - und das wurde einfach nicht wahrgenommen.“



ckets mittlerweile in einem Reisebüro verkauft.

Generell, so Saalfeld, sei das Sterben im Einzelhandel und im Dienstleistungsbereich „ja

## Deutschlandweiter Trend

Greven ist kein Einzelfall, in diesem Jahr schließt im Münsterland unter anderem ein Standort in Warendorf. Die Zahl der Reisezentren in Bahnhöfen sank deutschlandweit von 343 im Jahr 2021 auf 292 im Juli diesen Jahres. Gleichzeitig sinkt die Zahl der Fahrkartenautomaten: 2021 gab es noch 5275, laut Verkehrsministerium zur-

zeit bundesweit nur noch 4971. Der Anteil digitaler Fernverkehrstickets, welche über die DB-eigenen Vertriebskanäle verkauft wurden, stieg im Zeitraum von 2021 bis Juli 2024 von 82 auf 90 Prozent. Kritik äußerte zuletzt auch die CDU/CSU. Sie warnte, die Bahn rausche mit Voll-dampf in eine „Service-Wüste“.

## Kommentar

DB Agentur verlässt Greven

# Mix bleibt notwendig

Von Luca Pals

Es ist ein schwieriger Spagat: Auf der einen Seite steht der Wunsch nach mehr Digitalisierung in sämtlichen gesellschaftlichen Bereichen, auf der anderen Seite



Gruppen, die noch davon leben müssen, dass die analoge Welt existiert - und solche, die digital nicht fit genug sind, um den Service umfassend in ihren Alltag integrieren zu können. Verena Saalfeld-Mause hat ihren Beruf in Greven auch deswegen immer gerne gemacht, weil sie ihren - meist älteren - Kunden stets helfen und diese beraten konnte. Das wird weiterhin

auch noch möglich sein, dann aber in Emsdetten. Der Kontakt wird damit unpersönlicher und für einige Menschen etwas komplizierter. Das Deutschlandticket ist ein

guter Schritt in die dringend notwendige digitale Wirklichkeit und Zukunft, zeigt aber erneut, dass alles Positive - 11,2 Millionen Deutsche haben ein solches Ticket mittlerweile gekauft - irgendwo Schatten werfen kann. Der Mix aus analogen und digitalen Mitteln wird aktuell weiterhin noch gebraucht, um gesellschaftlich alle mitzunehmen.