



Freie und Hansestadt Hamburg Bezirksversammlung Harburg

Anfrage gem. § 27 BezVG CDU-Fraktion / Frommann, Lars / Bliefernicht, Rainer / Fischer-Pinz, Brit-Meike	Drucksachen–Nr.: 22-1959 Datum: 21.07.2026
---	--

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum

Anfrage CDU betr. DB Reisezentrum Bahnhof Harburg

Sachverhalt:

Das DB-Reisezentrum im Bahnhof Hamburg-Harburg wurde Anfang Juli 2026 dauerhaft geschlossen. Nach Angaben der Deutschen Bahn ist ein Teil des bisherigen Auftrags zum 30. Juni 2026 ausgelaufen. Der Verkauf von Nahverkehrsfahrkarten wurde auf die Metronom Eisenbahngesellschaft übertragen, die hierfür die HVV-Servicestelle im DB ServiceStore unterbeauftragt hat.

Unklar ist, ob dieses Ersatzangebot das bisherige Leistungs- und Beratungsangebot vollständig abdeckt, ausreichend barrierefrei und gut auffindbar ist und wann die Behörde für Verkehr und Mobilitätswende (BVM) über die Schließung informiert wurde.

Vor diesem Hintergrund bitten wir die Behörde für Verkehr und Mobilitätswende (BVM), die folgenden Fragen zu beantworten und die hierfür erforderlichen Auskünfte bei den beteiligten Stellen einzuholen:

1. Seit wann war der BVM bekannt, dass die Deutsche Bahn beabsichtigt, das Reisezentrum im Bahnhof Hamburg-Harburg dauerhaft zu schließen?
2. Wann und durch wen wurde die BVM erstmals offiziell über die Schließung informiert?
3. Welche konkreten Gründe hat die Deutsche Bahn gegenüber der BVM für die Schließung genannt?
4. Hat die BVM vor der Schließung Gespräche mit der Deutschen Bahn, der S-Bahn Hamburg, dem HVV oder anderen Beteiligten geführt? Falls ja, wann fanden diese Gespräche statt und mit welchem Ergebnis?
 - 4.1 Hat die BVM diesbezüglich Gespräche mit der Bezirksverwaltung geführt oder diese darüber informiert?
5. Hat sich die BVM gegenüber der Deutschen Bahn für den Erhalt eines vollständig besetzten Reisezentrums eingesetzt? Falls nein, warum nicht?

6. Wie bewertet die BVM die Schließung vor dem Hintergrund der Bedeutung des Bahnhof Hamburg-Harburg als Fern-, Regional- und Nahverkehrsknotenpunkt?
7. Wo genau befindet sich die neue beziehungsweise verbleibende Servicestelle im Bahnhof Hamburg-Harburg?
8. Ist die neue Servicestelle von allen Bahnsteigen und Bahnhofseingängen aus eindeutig ausgeschildert und ohne Ortskenntnis auffindbar?
9. Wie ist die neue Servicestelle während der laufenden Umbau- und Baumaßnahmen erreichbar, insbesondere bei gesperrten Eingängen, Treppen, Aufzügen, Rolltreppen oder Verbindungswegen?
10. Ist die Servicestelle während der gesamten Bauzeit stufenlos und barrierefrei erreichbar? Falls nein, welche alternativen Wege und Unterstützungsangebote werden angeboten?
11. Wie werden Fahrgäste über kurzfristige Änderungen der Wegeführung und zeitweise gesperrte Zugänge informiert?
12. Sind während der Baumaßnahmen zusätzliche Hinweisschilder, Lagepläne, digitale Informationen oder Mitarbeitende zur Fahrgastlenkung vorgesehen?
13. An welchen Wochentagen und zu welchen Uhrzeiten ist die neue Servicestelle geöffnet und tatsächlich mit Personal besetzt? Bitte auch Pausen-, Wochenend- und Feiertagsregelungen angeben.
14. Ist die Servicestelle während der Hauptverkehrszeiten, am frühen Morgen und am Abend ausreichend besetzt?
15. Wie viele Mitarbeitende sind während der jeweiligen Öffnungszeiten regelmäßig vor Ort, und wie wird die Vertretung bei Krankheit, Urlaub oder personellen Engpässen sichergestellt?
16. Welche Fahrkarten, Abonnements und sonstigen Angebote können an der neuen Servicestelle persönlich erworben werden?
17. Welche konkreten Beratungs-, Verkaufs- und Serviceleistungen werden angeboten? Bitte insbesondere nach HVV-Tarifen, Deutschlandticket, Regionalverkehr, Fernverkehr, internationalen Fahrkarten, Sitzplatzreservierungen, Gruppenreisen, Abonnements, Erstattungen und Fahrgastrechten aufschlüsseln.
18. Welche Leistungen des bisherigen DB-Reisezentrums entfallen vollständig oder können künftig nur noch online, telefonisch oder an einem anderen Bahnhof in Anspruch genommen werden?
19. Wird vor Ort Unterstützung bei Zugausfällen, Verspätungen, Anschlussverlusten, Umbuchungen, Erstattungen und der Geltendmachung von Fahrgastrechten angeboten?
20. Wie wird sichergestellt, dass ältere Menschen, Menschen ohne Smartphone oder Internetzugang sowie digital unerfahrene Fahrgäste weiterhin Fahrkarten erwerben und eine persönliche Beratung erhalten können?
21. Ist die Servicestelle mit einem barrierefreien Schalter, einer für Rollstuhlnutzende geeigneten Bedienhöhe, einer induktiven Höranlage und weiteren barrierefreien Kommunikationsmöglichkeiten ausgestattet?

22. Beabsichtigt die BVM, mit der Deutschen Bahn über eine Wiedereröffnung des Reisezentrums oder über eine gleichwertige Ersatzlösung mit umfassender persönlicher Beratung und vollständig besetztem Fahrkartenverkauf zu verhandeln?

Hamburg, am 20.07.2026