



Fragen und Antworten:

Kundenzentrum Marktplatz wird ab Februar 2024 geschlossen

- **Wann wird das KVV-Kundenzentrum am Marktplatz geschlossen?**

Ab Februar 2024.

- **Warum wird das Kundenzentrum am Marktplatz geschlossen?**

Ziel der Schließung ist, den Fahrgästen an den anderen Standorten verlässliche Servicezeiten anbieten zu können. Dazu wird das Personal gezielt zusammengezogen. Aufgrund von Fachkräftemangel reicht das bestehende Personal aktuell leider nicht aus, um alle Standorte dauerhaft geöffnet zu halten.

Durch den Wegfall des Kundenzentrums am Marktplatz ist in den Räumlichkeiten des Weinbrennerhauses außerdem eine gastronomische Nutzung mit Außenfläche denkbar. Das würde den Marktplatz weiter beleben.

- **Wie viele KVV-Kundenzentren gibt es noch in Karlsruhe?**

Es gibt zwei weitere KVV-Kundenzentren in Karlsruhe mit sehr gutem Bahnanschluss: Eines direkt vor dem Hauptbahnhof und ein großes, neues und barrierefreies Kundenzentrum in der Durlacher Allee – unmittelbar an der Haltestelle Tullastraße/Alter Schlachthof gelegen. Damit gibt es zwei zentrale Alternativen für alle Kund*innen, die eine Abo-Beratung wünschen oder Fahrkarten kaufen möchten.

- **Wo gibt es sonst noch KVV-Kundenzentren in der Region?**

In Ettlingen, Bruchsal, Rastatt und Baden-Baden.

- **Wo kann ich in Karlsruhe sonst noch Einzelfahrkarten, Tageskarten und Monatskarten kaufen?**

An allen Fahrkartenautomaten unter anderem auch direkt in der unterirdischen Haltestelle am Marktplatz; ab August Einzelfahrkarten und Tageskarten im Schaufenster Karlsruhe auf dem Marktplatz; am Serviceschalter der Deutschen Bahn im Hauptbahnhof; außerdem an zwölf weiteren Verkaufsstellen (Kiosken etc.) in Karlsruhe.

- **Was ist mit den Mitarbeiter*innen des Kundenzentrums am Marktplatz?**

Die Fachkräfte der Serviceschalter werden weiter beschäftigt. Sie werden gezielt an den anderen Standorten Karlsruhe Durlacher Allee, Karlsruhe Hauptbahnhof und Ettlingen eingesetzt.

Durch die Reduzierung der Standorte, können dort verlässliche Öffnungszeiten angeboten werden.

- **Was passiert bei Schließung des Kundenzentrums am Marktplatz mit dem Fundbüro?**

Das Fundbüro wird ebenfalls ausziehen. Der Versand von Fundsachen an die Besitzer*innen wird verstärkt. Dazu wird dann auch eine Versandgebühr erhoben. Es soll aber weiterhin ein Fundbüro als Anlaufstelle geben. Dazu wird ein geeigneter Standort mit ÖPNV-Anbindung gesucht.