

26.05.2025

## Pressemitteilung

**ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe  
Aktiengesellschaft**

Pressesprecher  
Herr Heiko Rehberg  
Herr Tolga Otkun  
Am Hohen Ufer 6  
30159 Hannover, DE  
+49 511 1668-3040  
presse@uestra.de

Reaktion auf geänderte Kundenbedürfnisse:

## Ab 1. Juni neue Öffnungszeiten im Servicecenter der ÜSTRA

Hannover – Im Kundenservice hat es in den vergangenen Jahren einen Wandel gegeben, der deutliche Auswirkungen auf das Servicecenter (ehemals Kundenzentrum) der ÜSTRA und für die Mitarbeitenden dort hat. In den vergangenen Monaten hat die ÜSTRA ausführlich analysiert, zu welchen Zeiten im Servicecenter und beim Servicepoint das stärkste Besucheraufkommen und der größte Beratungsbedarf auftreten und dabei festgestellt: Die derzeitigen Erreichbarkeits- und Öffnungszeiten des Servicecenters passen nicht mehr optimal zu den veränderten Kundenbedürfnissen.

Um den Wünschen der Kundinnen und Kunden auch künftig gerecht werden zu können, gelten im Servicecenter ab dem 1. Juni neue Öffnungszeiten.

Das ÜSTRA **Servicecenter** in der Karmarschstraße 30/32 in Hannover ist künftig geöffnet:

- Mo-Fr: 09.00 – 19.00 Uhr (statt wie bisher 09.30 – 20.00 Uhr)
- Sa: 09.00 – 17.00 Uhr (statt wie bisher 09.30 – 18.00 Uhr)
- Sonntag und an Feiertagen bleibt das Servicecenter wie bisher geschlossen.

Für den **Servicepoint** auf dem Ernst-August-Platz gelten folgende neue Öffnungszeiten:

- Mo-Fr: 07.00 – 19.00 Uhr (statt wie bisher 06.00 – 20.30 Uhr)
- Sa: 09.00 – 17.00 Uhr (statt wie bisher 09.45 – 17.00 Uhr)
- Sonntag und an Feiertagen bleibt der Servicepoint geschlossen (bisher: 09.45 – 17.00 Uhr)

Der **schriftliche und telefonische Kundenservice** ist zu folgenden Zeiten erreichbar:

- Mo-Fr: 06.30 – 21.30 Uhr (statt wie bisher 06.00 – 23.00 Uhr)
- Sa: 08.00 – 20.00 Uhr (statt wie bisher 06.00 – 20.00 Uhr)
- So: 08.00 – 20.00 Uhr (statt wie bisher 07.00 – 20.00 Uhr)

Die Zeiten vom **Service mobil** bleiben unverändert. Es steht jeweils von 10 bis 16 Uhr an folgenden Tagen und Orten bereit:

- Dienstag: Hemmingen, Rathausplatz
- Mittwoch: Altwarmbüchen, Rathaus
- Donnerstag: Laatzen, Leine Center
- Freitag: Langenhagen, Einkaufszentrum

Beim „ÖPNV-Kundenbarometer 2024“ hatte die ÜSTRA für die persönliche Beratung durch die Mitarbeitenden im Servicecenter erneut das Prädikat „sehr gut“ erhalten – ein eindrucksvoller Beweis für das hohe Serviceniveau. Die neuen Öffnungszeiten sollen helfen, dieses Niveau zu halten und den Service vor allem dann anzubieten, wenn der Bedarf am größten ist. Anders als früher steht beim Service nicht mehr der reine Ticketverkauf im Mittelpunkt, sondern die umfassende Beratung. Vor allem ältere und auch fremdsprachige Kundinnen und Kunden benötigen Hilfestellung bei Onlineprodukten und Fahrtverbindungen. Hinzu kommt, dass Produkte wie beispielsweise das Deutschlandticket und künftige neue Angebote besonders viel Zeit für die Antragsbearbeitung oder die Unterstützung beim Onlineprozess einnehmen. Auf diese neuen Anforderungen reagiert die ÜSTRA mit den angepassten Öffnungszeiten.

Für Rückfragen stehen Ihnen zur Verfügung:

Heiko Rehberg

T +49 511 1668-3040

Tolga Otkun

T +49 511 36888-769