



über  
Herrn Oberbürgermeister  
Sven Gerich

über  
Magistrat

und  
Frau Stadtverordnetenvorsteherin  
Christa Gabriel

an den Ausschuss für Planung, Bau und Verkehr

Der Magistrat

Dezernat für Umwelt,  
Grünflächen und Verkehr

Stadtrat Andreas Kowol

1. April 2019

### Technische Probleme mit den Schlössern der ESWE-Leihfahräder

Beschluss Nr. 0012 vom 5. Februar 2019, Vorlagen-Nr. 19-F-10-0001

Der AfD-Rathausfraktion liegen Berichte von Nutzern der ESWE-Leihfahräder vor, denen zufolge es seit Wintereinbruch zu einem Problem bei der elektronischen Entriegelung der städtischen Leihfahräder kommt bzw. kommen kann.

Laut ESWE-Kundenservice soll dafür die in den Fahrrädern verbaute Bluetooth-Komponente verantwortlich sein. Dieser sei akkubetrieben, weshalb es bei längeren Standzeiten der Fahrräder bei niedriger Umgebungstemperatur dazu kommen könne, dass sich der Akku der Komponente komplett entlade und dieser dann nicht mehr für eine Koppelung mit dem Smartphone zur Verfügung stehe. Ohne diese Koppelung kann das Radschloss jedoch nicht geöffnet werden. Dies ist besonders ärgerlich vor dem Hintergrund, dass die Buchung eines Rades zu diesem Zeitpunkt schon „läuft“ - ein Kontakt mit dem Kundendienst somit unerlässlich ist, um aus der Buchung wieder herauszukommen und Kosten zu vermeiden.

Der Ausschuss für Planung, Bau und Verkehr wolle beschließen:

Der Magistrat möge berichten,

1. Die ausführlichen Darlegungen des Kundenservices legen nahe, dass das Problem der ESWE schon länger bekannt ist.
  - a.) Seit wann genau hat die ESWE-Verkehr Kenntnis von der beschriebenen Schwäche des Sender-Akkus?
  - b.) Gehen die Kenntnisse auf Hinweise von Kunden zurück oder ist die technische Abteilung von selbst auf das Problem gestoßen?
2. Welche Erkenntnisse liegen der ESWE-Verkehr über die Dimension des Problems vor? Wie viele Meldungen zu wie vielen Fahrrädern sind von Seiten der Kunden bisher beim Service eingegangen?
3. Ist die gesamte Fahrradflotte betroffen oder nur ein gewisser Teil?
4. Ab welcher Außentemperatur ist mit dem Auftreten des Problems zu rechnen?

5. Welche Maßnahmen hat die ESWE-Verkehr bereits ergriffen, um dem Auftreten des genannten Problems in Zukunft vorzubeugen? Werden die Akkus aller Leihfahrräder ausgetauscht werden müssen?
6. Mit welchen Kosten rechnet die ESWE im Zusammenhang mit der Lösung des Problems?
7. Die Antworten des Magistrats auf die Fragen 1-6 mögen auch in schriftlicher Form zur Verfügung gestellt werden.

#### Beschluss Nr. 0012

Der Magistrat wird gebeten, im Rahmen des Parkraumbewirtschaftungskonzeptes,

1. Der Antrag ist durch die mündlichen Ausführungen von Herrn Gerhard (ESWE-Verkehr) und die anschließende Aussprache erledigt.
  2. Herr Gerhard sagt zu, dem Ausschuss einen schriftlichen Bericht nachzureichen.
- 

#### **Berichtstext des Dezernates V:**

Zu 1. a):

Der Fehler wurde im Herbst 2018 festgestellt. Seitdem findet ein kontinuierlicher Austausch der Schlösser im Rahmen der Gewährleistung statt. Erkenntnisse aus dem realen Betrieb konnten ab der zweiten Januarwoche 2019 gesammelt werden, da sich dort die Temperaturen im deutlichen minus Bereich befanden.

Zu 1. b):

Die Erkenntnisse gehen zurück auf eigene Tests, ständig stattfindende Analysen des Systems, auf unsere Werkstatt- und Umverteilungsmitarbeiter, aber natürlich auch auf das Kundenfeedback aus dem laufenden Betrieb.

Zu 2.):

Derzeit wird ein Test durchgeführt, um die Akkustände bei winterlichen Temperaturen zu überprüfen. Zuvor fanden Tests im Laborbetrieb statt. Alle fehlerhaften Schlösser werden im Rahmen der Gewährleistung ausgetauscht. Für den Kunden ist keine Unterscheidung zwischen entladenen Schlossakkus und einem allgemeinen Bluetooth-Fehler ersichtlich. Eine Unterscheidung der Kundenanfragen ist daher nicht sinnvoll. Mutmaßlich gab es ca. 15 Fehlermeldungen in der zweiten Januarwoche 2019, die auf die niedrigen Temperaturen zurückzuführen waren.

Zu 3.):

Die Probleme entstehen bei Schlössern der ersten Generation. Seit Anfang Dezember werden sukzessiv fehlerhafte Schlösser vom Hersteller ausgetauscht. Zurzeit sind noch ungefähr 45 Prozent der Räder mit Schlössern der ersten Generation unterwegs.

Zu 4.): Ab Temperaturen von minus 5 Grad und kälter.

Zu 5.): Folgende Maßnahmen wurden bisher durchgeführt:

- Prüfung des Problems unter Realbedingungen (Temperaturen im einstelligen Minusbereich).
- Standardmäßige Prüfung jedes Schlosses inkl. Akku, wenn es sich in der Fahrradwerkstatt befindet. Darüber hinaus werden alle Schlösser geprüft, bei denen ein Verdacht auf ein Problem besteht.
- Zusammenarbeit mit dem Hersteller des Schlosses, um schnellstmöglich alle defekten Schösser der ersten Generation auszutauschen.
- Wenn Probleme mit den Schlössern gemeldet werden, wird sehr kulant damit umgegangen, d. h. dem Kunden entstehen keine Nachteile.
- Zukünftig ist eine automatisierte Erfassung des Akku-Standes im Hintergrundsystem geplant. Die Umsetzung wird derzeit vorbereitet.

Zu 6.):

Wir rechnen mit keinen Kosten, da der Austausch der Schlösser im Rahmen der Gewährleistung liegt.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, possibly 'A. Schmid' or similar, written in a cursive script.