

11. Sep. 2019



über
Herrn Oberbürgermeister
Gert-Uwe Mende

fu 4.9. 4/9 Boh

Der Magistrat

über
Magistrat

Dezernat für Umwelt,
Grünflächen und Verkehr

und
Frau Stadtverordnetenvorsteherin
Christa Gabriel

Stadtrat Andreas Kowol

an den Ausschuss für Planung, Bau und Verkehr

A . September 2019

Fahrradverleihsystem „meinRad“ evaluieren (Bericht des Magistrats zum Beschluss Nr. 0267 des Ausschusses für Planung, Bau und Verkehr vom 4. Dezember 2018)
- Antrag der Stadtverordnetenfraktion der Freien Demokraten vom 12.06.2019 -
Beschluss Nr. 0134 vom 18. Juni 2019, Vorlagen-Nr. 19-F-05-0025

Mit dem Bericht vom 5. April 2019 ist der Magistrat dem Beschluss Nr. 0267 des Ausschusses für Planung, Bau und Verkehr vom 4. Dezember 2018 nachgekommen. Für die Freien Demokraten ergeben sich aus der Beantwortung einige Rückfragen.

Der Ausschuss möge daher beschließen:

Zu 1a:

Auf dem Gebiet der Landeshauptstadt Wiesbaden gibt es zwei Anbieter, welche nicht durch städtische Mittel finanziert werden.

Der Magistrat wird gebeten, zu berichten:

- a. Fanden nach Inbetriebnahme weitere Gespräche mit den Anbietern Deutsche Bahn und nextbike statt?
- b. Ist eine mögliche Koordination und Zusammenarbeit insbesondere bei der Verteilung von Leihradstationen geplant?
- c. Gab es von diesen beiden Anbietern bereits Beschwerden bei der LHW über rückgängige Nutzerzahlen?

Zu 1d:

Laut Presseberichterstattung häufen sich Fehlermeldungen beim Starten oder Beenden des Mietvorgangs.

Der Magistrat wird gebeten zu berichten:

- a. Handelt es sich dabei um denselben Fehler, wie in der Anfangsphase?

- b. Sind die momentan auftretenden Fehler und die daraus resultierenden Schäden ebenso durch Gewährleistungsrechte abgedeckt?
- c. Die angehängte Grafik zeigt, dass die Nutzerzahlen grundsätzlich seit der Einführung und dem Ausschalten von Fake Accounts abgenommen - insbesondere im Hinblick auf Wintermonate. Welche Marketingmaßnahmen sind mit welchen Partner geplant, um diesen Trend umzukehren? Welches Budget wird dafür eingesetzt?

Zu 1e:

Der Magistrat wird gebeten, zu berichten:

- a. Welche Standorte der Stationen wurden dauerhaft versetzt?
- b. Welche Lösung wurde insbesondere für den Standort Webergasse gefunden?
- c. Wäre eine dauerhafte Versetzung nicht auch bei Standorten sinnvoll, die regelmäßig wegen z.B. Festen versetzt werden müssen? (z.B. Dernsches Gelände)

Zu 2a:

Zweifelsohne stellt die einmalige Registrierung in der Mobilitätszentrale eine hohe Zugangshürde - insbesondere für Touristen - dar. Angebote anderer Anbieter, wie z.B. der Deutschen Bahn und nextbike kommen ohne eine persönliche Vorsprache aus und machen das Kundenerlebnis somit deutlich bequemer. Nextbike verifiziert beispielsweise über PayPal oder mittels Testabbuchung von der Kreditkarte binnen weniger Sekunden. Der Bericht des Magistrats führt dagegen aus, dass unterschiedliche Verifizierungsmaßnahmen derzeit geprüft und mittelfristig umgesetzt werden könnten.

Der Magistrat wird gebeten zu berichten:

- a. Welche Argumente sprechen gegen eine kurzfristige Umsetzung der Verifizierung mittels Kreditkarte oder Zahlungsanbieter, die nicht nur bei anderen Leihradanbietern, sondern auch im allgemeinen Onlinegeschäft Gang und Gäbe ist?
- b. Welche Verifizierungsmaßnahmen werden derzeit überhaupt geprüft?

Zu 2b:

Der Magistrat wird gebeten, zu berichten:

- a. Für welchen Zeitpunkt genau ist die Zusammenführung mit dem Mainzer System geplant?
- b. Wie wird sich dann die Preisstruktur verändern?
- c. Wann wird die reguläre Preisstruktur eingeführt?
- d. Im Jahr 2019 soll sich die Zahl der Fahrten im Vergleich zum Jahr 2018 verdreifachen. Hat sich diese Schätzung für das erste Quartal und die Teile des zweiten Quartals 2019 bisher bestätigt?

Berichtstext des Dezernates V:

Zu 1a:

- a. Seitens der beiden Anbieter Deutsche Bahn Connect GmbH und nextbike GmbH gab es bis dato keine Gesprächswünsche.
- b. Räder: Eine gemeinsame Verteilung der Mieträder zusammen mit der Deutschen Bahn Connect GmbH und nextbike GmbH ist derzeit nicht geplant. Die Deutsche Bahn ist derzeit mit einer Vermietstation am Hauptbahnhof in Wiesbaden vertreten. Da die Räder ausschließlich dort entnommen und zurückgegeben werden können, besteht kein Bedarf für eine gemeinsame Umverteilung der Räder.

Nextbike betreibt ein Vermietsystem mit ca. 200 Rädern in Wiesbaden, verteilt über 19 virtuelle Stationen. Ein Interesse seitens nextbike zur gemeinsamen Ausbringung der Räder ist nicht bekannt.

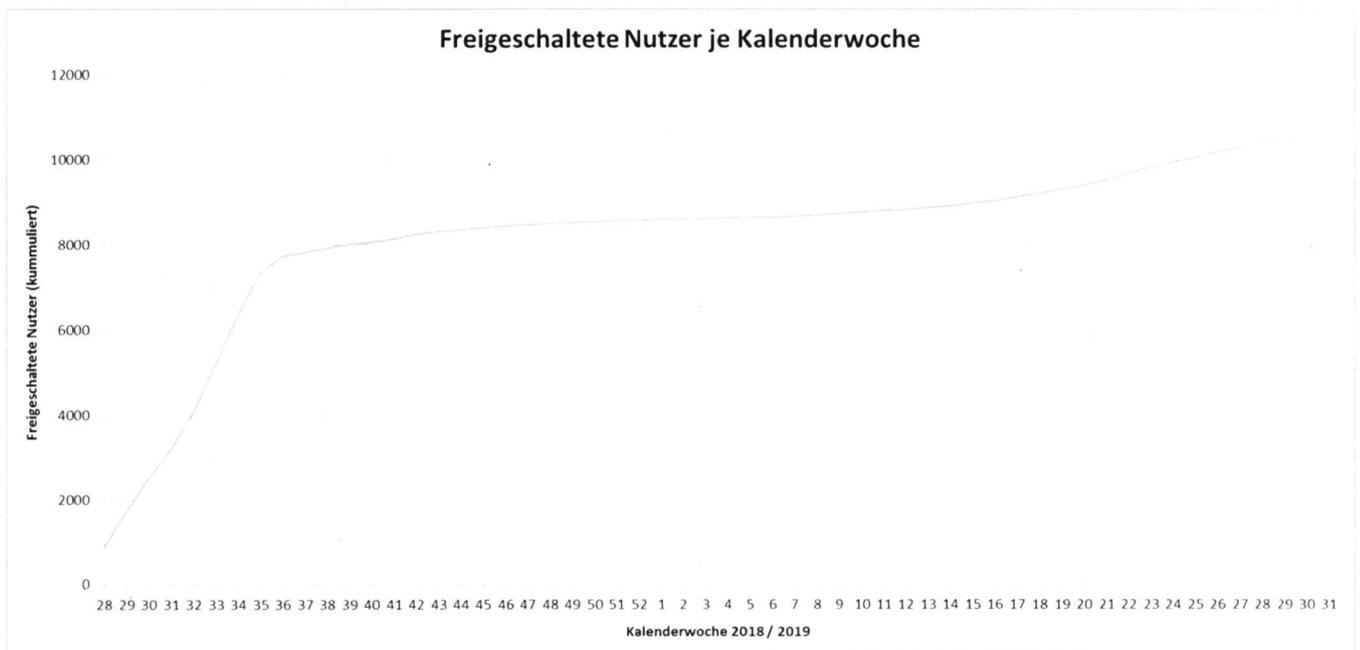
Stationen: Zusammen mit dem Tiefbau- und Vermessungsamt der Landeshauptstadt Wiesbaden wurden Standortwünsche von nextbike im Rahmen der Standortkoordinierung seitens ESWE Verkehr geprüft. Seither gab es diesbezüglich keine Rückmeldung von nextbike.

- c. Über rückgängige Nutzerzahlen seitens der Deutschen Bahn oder nextbike liegen keine Informationen vor, gleiches gilt für Beschwerden bei der Landeshauptstadt Wiesbaden.

Zu 1d:

- a. Die Fehlermeldung in der App, welche vermehrt zu Systemstart auftrat, konnte bereits eingedämmt werden. Der aktuell auftretende Fehler ist eine Folge der Arbeiten am System für die im Spätsommer geplante Systemzusammenführung zwischen den „meinRad“-Angeboten in Wiesbaden und Mainz. Künftig soll es den Nutzern nämlich möglich sein, mit einer einzigen Smartphone-App Räder in Wiesbaden und Mainz anmieten und in der jeweils anderen Stadt auch wieder abstellen zu können. In Zusammenarbeit mit den Entwicklern der Smartphone-App, des Hintergrundsystems und dem Schloss-Hersteller wird derzeit mit Hochdruck an der Behebung des Problems gearbeitet.
- b. Ein Gewährleistungsanspruch besteht hinsichtlich der Mangelfreiheit des Kaufgegenstandes zum Zeitpunkt der Übergabe an den Käufer. Die ESWE Verkehrsgesellschaft mbH hat die folgenden Bestandteile des Systems von der Mainzer Verkehrsgesellschaft gekauft: Stationen, Räder, Schlösser. Der derzeit auftretende Fehler ist ein Kommunikationsproblem zwischen dem Smartphone des Nutzers, dem „meinRad“-Hintergrundsystem sowie dem Hinterrad-Bügelschloss.

- c. Die im letzten Bericht angehängte Graphik zeigt die täglichen Fahrten im Fahrradvermietsystem von ESWE Verkehr, nicht jedoch die Entwicklung der Nutzerzahlen. Witterungsbedingt finden während der Wintermonate weniger Fahrten mit dem Fahrrad statt als in den Sommermonaten. Abweichende Nutzungshäufigkeiten zwischen Sommer und Winter können bei einem Fahrradvermietsystem daher als normal eingestuft werden. Bei der Zunahme der Nutzerzahlen von „ESWE Verkehr meinRad“ konnte seit der Einführung im Juli 2018 eine gewisse Varianz festgestellt werden. Zu Beginn, im Juli und August 2018 war der Zuwachs der Nutzerzahlen, bedingt durch Missbrauchsfälle und Fake-Accounts, verhältnismäßig hoch. ESWE Verkehr verfolgt seither forciert das Ziel, einen „ESWE Verkehr meinRad“-Kundenstamm aufzubauen, welcher aus vertrauenswürdigen und validen Kunden besteht. Aus diesem Grund wurde im Herbst 2018 die Verifizierung der Kundendaten in der Mobilitätszentrale eingeführt. Seit Januar 2019 geht der Trend der freigeschalteten Nutzer nochmal deutlicher nach oben. Durchschnittlich lassen sich seit Anfang des Jahres jede Woche 72 Neukunden für das Fahrradvermietsystem „ESWE Verkehr meinRad“ freischalten, sodass mittlerweile über 10.000 freigeschaltete Kunden das Fahrradvermietsystem nutzen können (Stand 08.08.2019).



Die orangenen Fahrräder sind auffällig und gut sichtbar im Stadtbild und Straßenverkehr von Wiesbaden. Die zum Systemstart erfolgreich ausgerollte Marketing-Kampagne hat zu einem raschen Anstieg der Nutzeranmeldungen geführt. Außerdem zeigt ESWE Verkehr Präsenz bei Veranstaltungen in der Stadt und hat Inhalte in verschiedenen Medien zu „ESWE Verkehr meinRad“ geschaltet. Werbung für „ESWE Verkehr meinRad“ ist unter anderem hier zu finden: infomobil, sensor Wiesbaden, fritz-Magazin, Biebricher ADFC-Broschüre, Merkurist, Parktickets, Businnen- und Außenwerbung, intensive Bewerbung über SocialMedia Kanäle von ESWE Verkehr, „Sponsor of the day“ bei VCW im Frühjahr 2019, Bandenwerbung beim VCW, Baustraßenfest Hainweg, Mobilitätstag SoKa-Bau, Visionsforum intern. Weiterhin wurde ein Video über die Fahrradwerkstatt von ESWE Verkehr produziert und auf dem Youtube Kanal von ESWE Verkehr veröffentlicht. Im Rahmen der Systemzusammenführung ist eine umfangreiche Überarbeitung der meinRad-Webseite, der Printmedien und der

Stelenbeklebung vorgesehen und derzeit in Bearbeitung. Durch den umfangreichen Ausbau der Stationsanzahl im Stadtgebiet wurde die Wahrnehmbarkeit nochmal deutlich gesteigert. Der StreetScooter der Fahrrad-Umverteilung fährt täglich im Stadtgebiet und ist ebenfalls mit Werbung für „ESWE Verkehr meinRad“ beklebt.

Für Marketingmaßnahmen für meinRad, insbesondere die Systemzusammenführung, sind im Wirtschaftsplan von ESWE Verkehr 2019 75.000 € eingeplant.

Zu 1e:

- a. Eine Stationsversetzung ist an den Standorten Adolfsallee und Webergasse erfolgt.

Die dauerhafte Versetzung der Station Adolfsallee wurde am 23.04.2019 abgeschlossen, seitdem befindet sich die neue Station Adolfsallee mit fünf Abstellplätzen an der Einmündung der Unteren Albrechtstraße. Durch diese Maßnahme wurden zwei PKW-Stellplätze in der Adolfsallee wieder freigegeben.

Die Versetzung der Station Webergasse / Spiegelgasse wurde am 29.04.2019 abgeschlossen. Der neue Stationsstandort befindet sich nun vor dem Haus Webergasse Nr. 5 und besitzt 11 Abstellplätze. Durch diese Versetzung wurden zwei PKW-Stellplätze in der Webergasse wieder freigegeben.

- b. Der ehemalige Standort Webergasse wurde im April auf den gegenüberliegenden Platz versetzt. Der neue Standort wurde ebenfalls im Koordinationsverfahren abgestimmt. Die beiden Stellplätze des ehemaligen Standortes konnten somit wieder für Pkw freigegeben werden. Da der neue Standort weniger Bügel ermöglicht, jedoch zu den Top 10 der Stationen im gesamten Betriebsgebiet gehört, wird ein ergänzender Standort im Bereich Burgstraße/An den Quellen gesucht.

- c. Für neue Standorte wird grundsätzlich geprüft, ob durch Veranstaltungen oder Feste Beeinträchtigungen entstehen, mit dem Ziel, regelmäßige Versetzungen zu vermeiden.

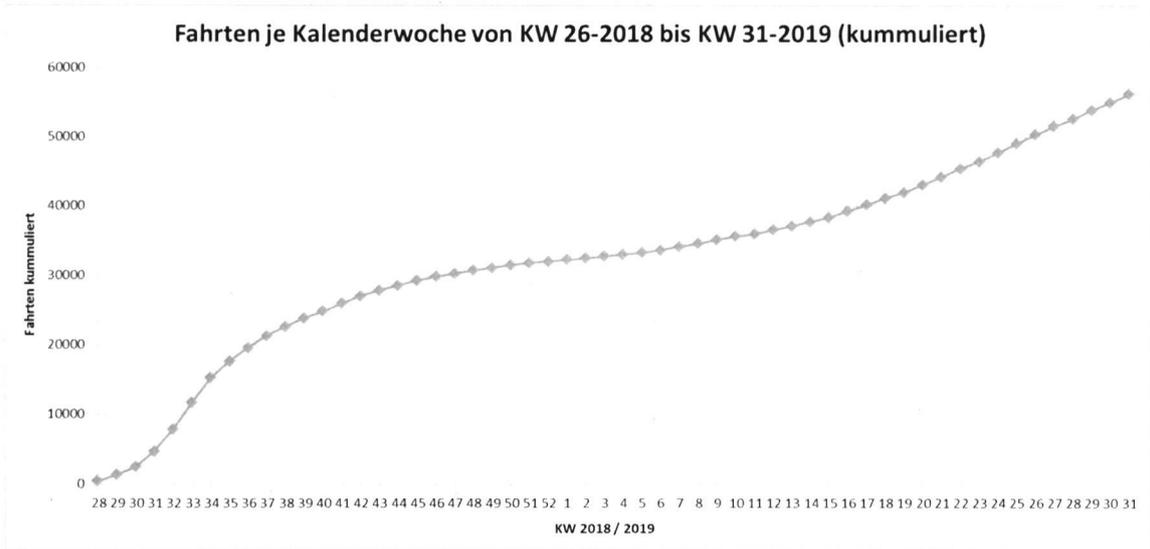
Für das Dernsche Gelände wird nach einem alternativen Standort gesucht, um den Standort bei großen Festen nicht versetzen zu müssen. Da insbesondere am Dernschen Gelände viele Nutzungsansprüche an die Flächen vor Ort gestellt werden (Weinfest-Kühlwagen, Marktbeschicker, Denkmalschutz, Stadtgestaltung, etc.) gestaltet sich die Standortsuche bislang als schwierig.

Zu 2a:

- a. Der Prozess der Zahlungsabwicklung ist eng mit dem Hintergrundsystem verwoben. Der aktuelle Zahlungsdienstleister bietet die oben genannten Optionen nicht an. Die Umstellung des Zahlungsdienstleisters ist bereits im Gespräch, wurde jedoch vor dem Hintergrund der Systemzusammenführung mit Mainz zurückgestellt. Eine technische Lösung zur Verifizierung der Kundendaten wird noch immer angestrebt. Die Alternativen zum derzeitigen Zahlungsanbieter wurden bereits geprüft. Das weitere, strategische Vorgehen befindet sich in Abstimmung mit der MVGmeinRad GmbH und ist abhängig von der Systemzusammenführung.
- b. Der Änderung des Zahlungsdienstleisters zum Anbieten weiterer Zahlungsmöglichkeiten und damit die Abdeckung der Verifizierung (z.B. Probebuchung Kreditkarte oder Paypal) wird geprüft und ist vorgesehen. Die Kosten für Paypal sind jedoch verhältnismäßig hoch. Obwohl SEPA-Zahlungen als relativ unsichere Zahlungsmöglichkeit gelten, sind diese noch immer eine wichtige Zahlungsmöglichkeit im deutschsprachigen Raum. Weiterhin wurde eine Verifizierung über Fotoupload geprüft, jedoch nicht als gute Lösung für den Kunden bewertet.

Zu 2b:

- a. Die Zusammenführung mit dem Mainzer Fahrradvermietsystem MVGmeinRad ist im Laufe des Septembers 2019 vorgesehen.
- b. Der vorgesehenen Preisstruktur wurde am 09.05.2018 vom Ausschuss für Planung, Bau und Verkehr zugestimmt. Diese ist unter www.meinrad-wiesbaden.de einsehbar. Ankündigungen zu der neuen Preisstruktur wird es vor Inkrafttreten an alle Nutzer geben.
- c. Mit der Systemzusammenführung mit Mainz wird die reguläre Preisstruktur eingeführt.
- d. In 2018 wurden 32.087 Fahrten durch Kunden getätigt. Seit Januar 2019 fanden 24.151 Fahrten statt (Stand 08.08.2019). Ein Vergleich mit dem Vorjahr ist zu diesem Zeitpunkt noch nicht möglich, da keine Nutzungszahlen zu Winter und Frühjahr aus Vorjahren vorliegen und die Monate Juli/August durch die Fake-Account-Problematik keinen veritablen Vergleich ergeben. Grundsätzlich ist die Zahl der Nutzer und der Fahrten steigend - insbesondere abhängig von der Witterung. Eine Verdreifachung der Fahrten erscheint zum jetzigen Zeitpunkt als erreichbar, sofern die Monate mit Fake-Account-Problematik auf realistische Niveaus heruntergerechnet werden.



Mit freundlichen Grüßen