



# Qualitätsbericht StadtRAD Lüneburg

01.01.2023 - 31.12.2023



## Wesentliche Kennzahlen Wert

Anzahl Fahrten	110.104
Kundenstamm	7.720

Stand: 31.12.2023

Deutsche Bahn Connect GmbH  
Frankfurt am Main  
Stand: 14.01.2024



## Inhaltsverzeichnis

1. Entwicklung des Stationsnetzes	Seite 02
2. Kundenbestand	Seite 03
2.1. Gesamtkundenanzahl	Seite 03
2.2. Neukundenregistrierungen	Seite 03
2.3. Kundenabgänge	Seite 04
2.4. Verhältnis Gesamtkunden zu gefahrenen Kunden	Seite 04
3. Kundenstruktur	Seite 05
3.1. Kundensegmentierung nach Altersklasse	Seite 05
3.2. Kundensegmentierung nach Geschlecht	Seite 05
3.3. Kundensegmentierung nach Tarif	Seite 05
4. Entwicklung der Fahrten	Seite 06
4.1. Tagesganglinie	Seite 06
4.1.1. Gesamt	Seite 06
4.1.2. Wochentags	Seite 06
4.1.3. Wochenende	Seite 06
4.1.4. Aufteilung nach Fahrtbeginn	Seite 07
4.2. Fahrdauer	Seite 08
4.3. Fahrten nach Monat	Seite 10
4.4. Fahrdauer nach Monat	Seite 10
4.5. Verteilung der Entleihvorgänge	Seite 11
4.6. Stationen - meiste Entleihen	Seite 12
4.7. Stationen - meiste Rückgaben	Seite 13
5. Beschwerdemanagement	Seite 14
6. Betriebliche Daten - Räderverfügbarkeit	Seite 15

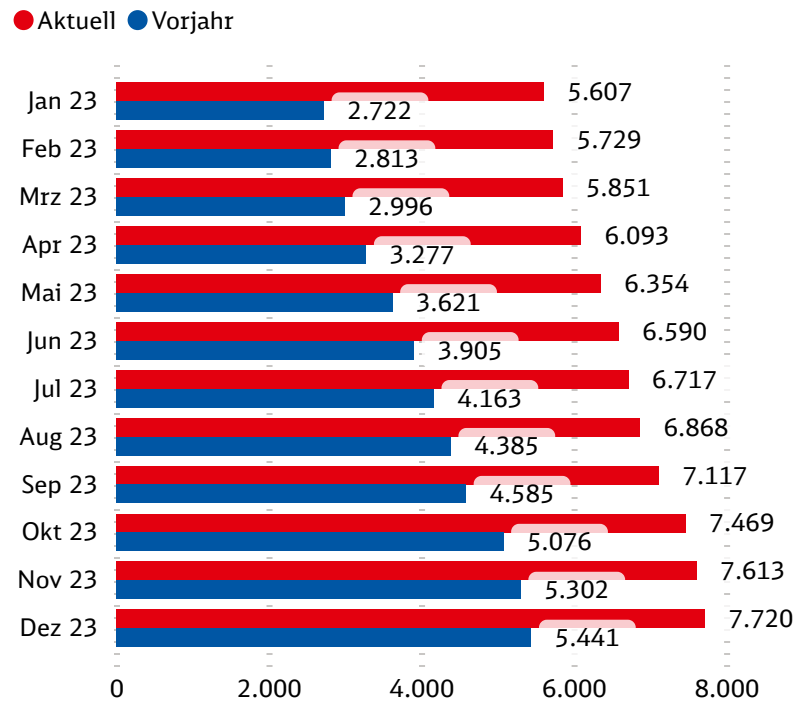
## 1. Entwicklung des Stationsnetzes

Nr.	Stationsnummer	Stationsname	Namenzusatz	Stadt/Kommune	Stadtteil	In Betrieb seit
01	91501	Bahnhofstraße	Hauptbahnhof	Schützenplatz	Lüneburg	14.10.2015
02	90102	Am Ochsenmarkt	Rathaus	Altstadt	Lüneburg	14.10.2015
03	90103	Wallstraße	Ursula-Haus	Altstadt	Lüneburg	14.10.2015
04	91001	Tartuer Straße	Hanseviertel	Neu Hagen	Lüneburg	06.07.2021
05	91603	Volgershall	Jobcenter	Weststadt	Lüneburg	14.10.2015
06	90201	Scharnhorststraße	Leuphana Campus	Bockelsberg	Lüneburg	14.10.2015
07	91401	Kefersteinstraße	Uni Rotes Feld	Rotes Feld	Lüneburg	14.10.2015
08	90901	Bögelstraße	Städtisches Klinikum	Mittelfeld	Lüneburg	01.06.2021
09	91402	Soltauer Straße	SaLü	Rotes Feld	Lüneburg	01.06.2021
10	90202	Universitätsallee	Zentralgebäude	Bockelsberg	Lüneburg	01.06.2021
11	90701	Thorner Platz	Kreideberg	Kreideberg	Lüneburg	14.07.2021
12	90501	Am Dorfplatz	Häcklingen	Häcklingen	Lüneburg	06.07.2021
13	90601	St.-Stephanus Platz	Kaltenmoor	Kaltenmoor	Lüneburg	14.07.2021
14	90902	Ringstraße	Mittelfeld	Mittelfeld	Lüneburg	12.08.2021
15	91602	Wienebütteler Weg	Psychiatrische Klinik	Weststadt	Lüneburg	25.08.2021
16	90301	Am Ebensberg	Ebensberg	Ebensberg	Lüneburg	22.09.2021
17	90101	Am Graalwall	Gesundheitsamt	Altstadt	Lüneburg	16.03.2022
18	91801	Rathausplatz	Rathaus Adendorf	Adendorf	Adendorf	16.03.2022
19	91101	Edgar-Schaub-Platz	Ochtmisser Straße	Ochtmissen	Lüneburg	08.07.2022
20	91901	Dachtmisser Straße	Rathaus Reppenstedt	Reppenstedt	Gellersen	14.07.2022
21	91002	Bunsenstraße	Paul-Gerhard Kirchengemeinde Lüne	Neu Hagen	Lüneburg	22.08.2022
22	90401	Albert-Schweitzer-Straße	Tobakskamp	Goseburg-Zeltberg	Lüneburg	05.09.2022
23	91201	Soltauer Allee	Eintracht-Sportplatz	Oedeme	Lüneburg	10.11.2022
23.5	90602	Freibad Hagen	Schützenstraße	Kaltenmoor	Lüneburg	08.05.2023
24	92001	Bäckerstraße	Markt Bardowick	Bardowick	Bardowick	24.05.2023
25	90802	Loewe-Center	Moorfeld	Lüne-Moorfeld	Lüneburg	08.06.2023
26	92002	Bahnhof Bardowick	Vögelsler Weg	Bardowick	Lüneburg	13.12.2023

## 2. Kundenbestand

### 2.1. Gesamtkundenanzahl

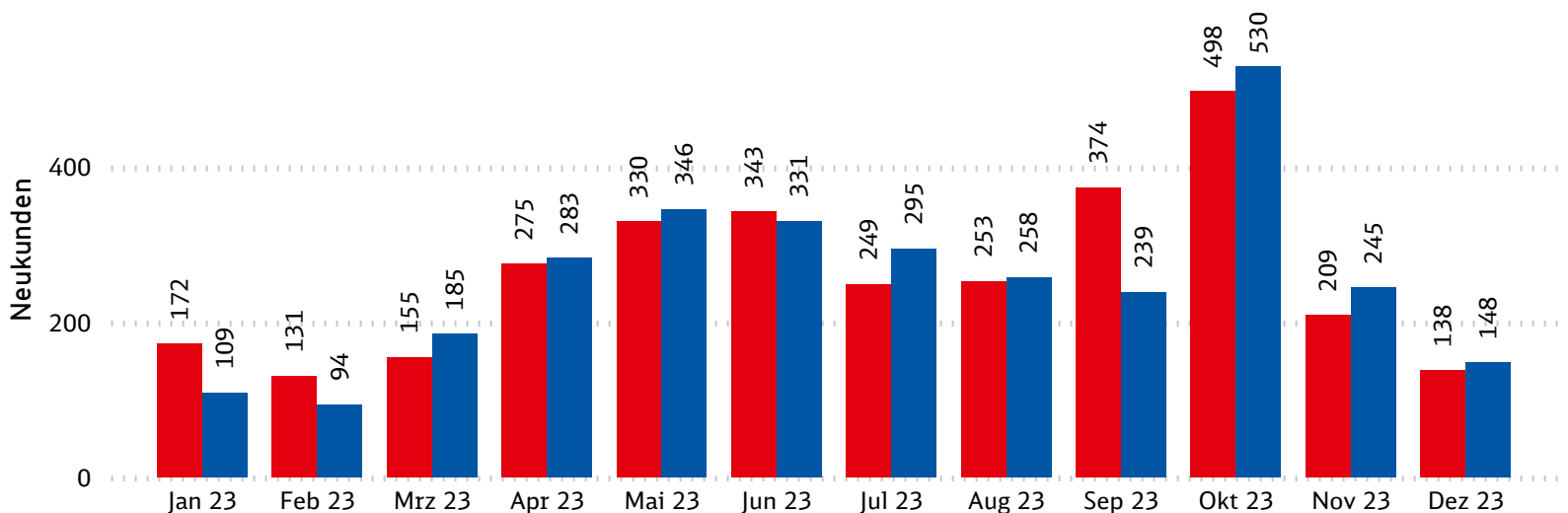
Monat	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
Januar	5.607	2.722	106 %	2.885
Februar	5.729	2.813	104 %	2.916
März	5.851	2.996	95 %	2.855
April	6.093	3.277	86 %	2.816
Mai	6.354	3.621	75 %	2.733
Juni	6.590	3.905	69 %	2.685
Juli	6.717	4.163	61 %	2.554
August	6.868	4.385	57 %	2.483
September	7.117	4.585	55 %	2.532
Oktober	7.469	5.076	47 %	2.393
November	7.613	5.302	44 %	2.311
Dezember	7.720	5.441	42 %	2.279



### 2.2. Neukundenregistrierungen

Kalenderjahr	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
2023	3.127	3.063	2 % ↑	64

● Aktuell ● Vorjahr

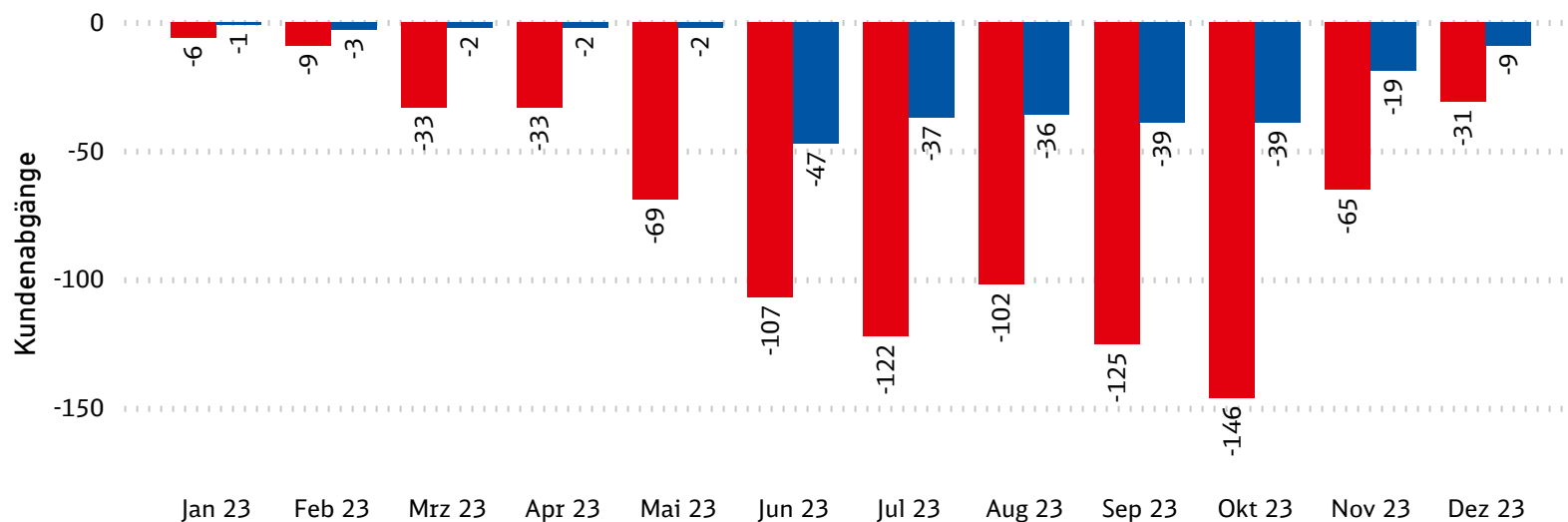




### 2.3. Kundenabgänge

Kalenderjahr	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
2023	-848	-236	259 % ↑	-612

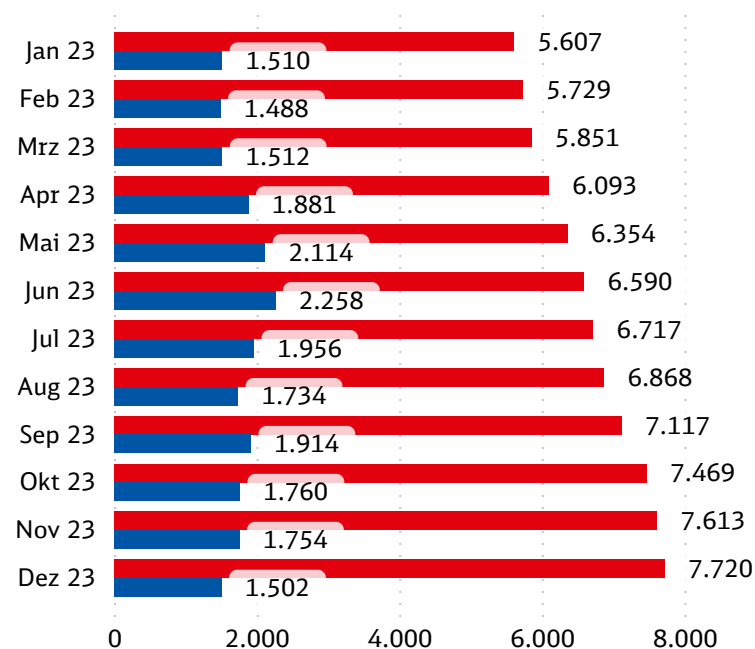
● Aktuell ● Vorjahr



### 2.4. Verhältnis Gesamtkunden zu gefahrenen Kunden

Monat	Gesamtkunden	Kunden mit Fahrt	Anteil in %
Januar	5.607	1.510	27 %
Februar	5.729	1.488	26 %
März	5.851	1.512	26 %
April	6.093	1.881	31 %
Mai	6.354	2.114	33 %
Juni	6.590	2.258	34 %
Juli	6.717	1.956	29 %
August	6.868	1.734	25 %
September	7.117	1.914	27 %
Oktober	7.469	1.760	24 %
November	7.613	1.754	23 %
Dezember	7.720	1.502	19 %

● Gesamtkunden ● Kunden mit Fahrt

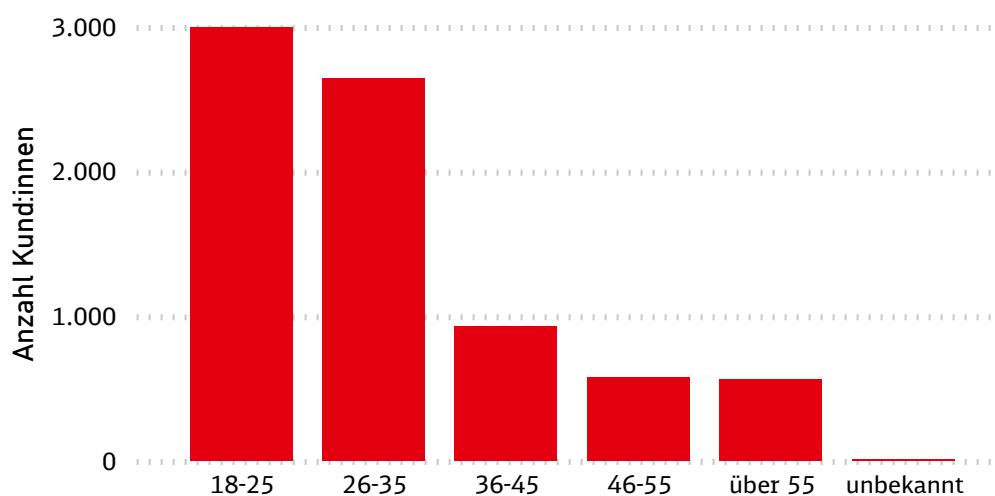




### 3. Kundenstruktur

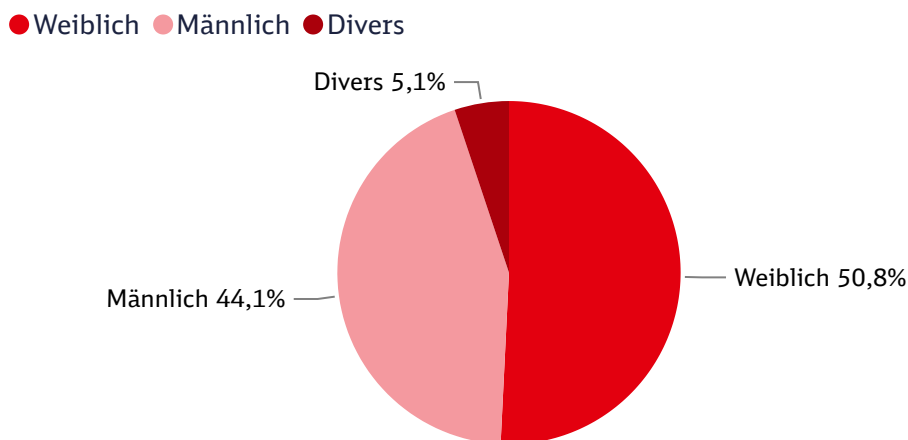
#### 3.1. Kundensegmentierung nach Altersklasse (Dezember 2023)

Alter	Anzahl Kund:innen	in %
18-25	2.994	38,78%
26-35	2.643	34,24%
36-45	933	12,09%
46-55	579	7,50%
über 55	561	7,27%
unbekannt	10	0,13%
<b>Gesamt</b>	<b>7.720</b>	<b>100,00%</b>



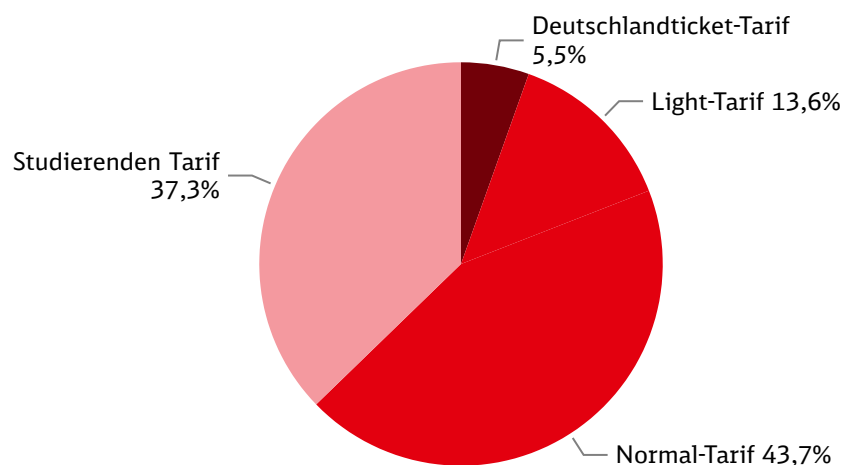
#### 3.2. Kundensegmentierung nach Geschlecht (Dezember 2023)

Geschlecht	Anzahl Kund:innen
Weiblich	3.920
Männlich	3.404
Divers	396
<b>Gesamt</b>	<b>7.720</b>



#### 3.3. Kundensegmentierung nach Tarif (Dezember 2023)

Tarif	Anzahl Kund:innen
Normal-Tarif	3.371
Studierenden Tarif	2.876
Light-Tarif	1.052
Deutschlandticket-Tarif	421
<b>Gesamt</b>	<b>7.720</b>



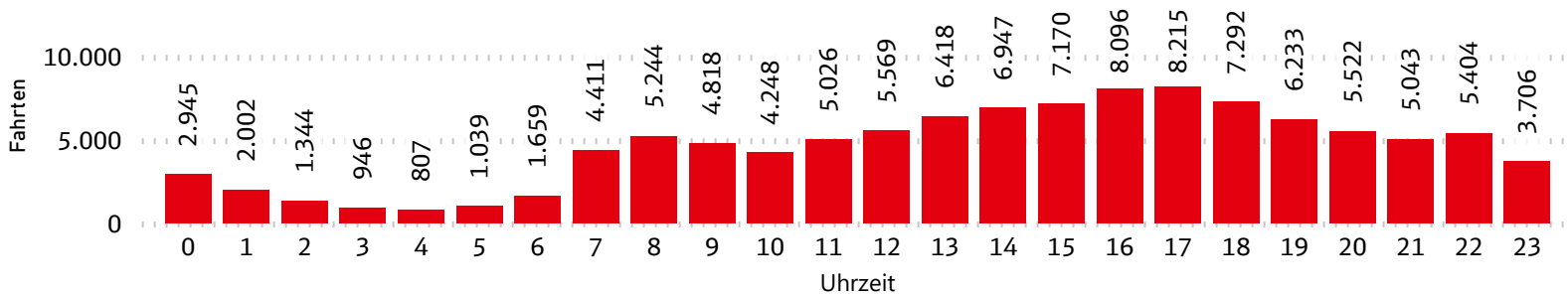


## 4. Entwicklung der Fahrten

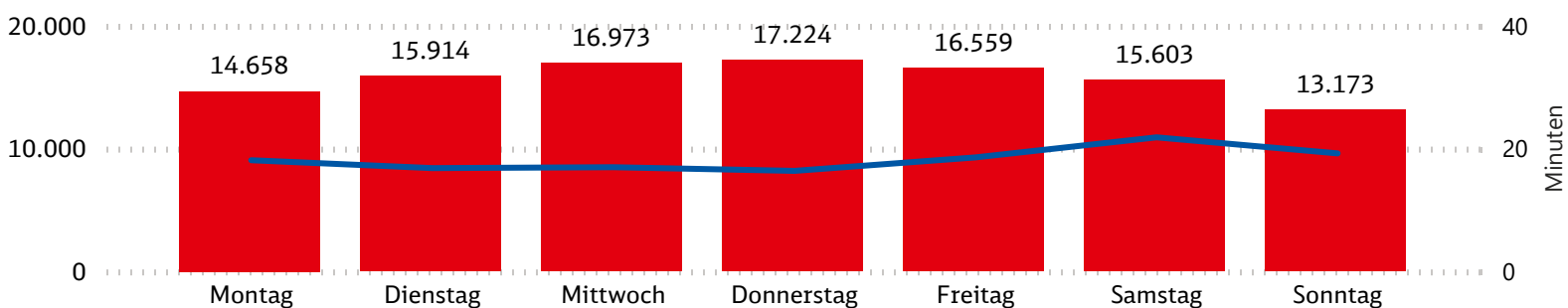
### 4.1. Tagesganglinie

#### 4.1.1. Gesamtfahrten

Fahrten nach Fahrtbeginn



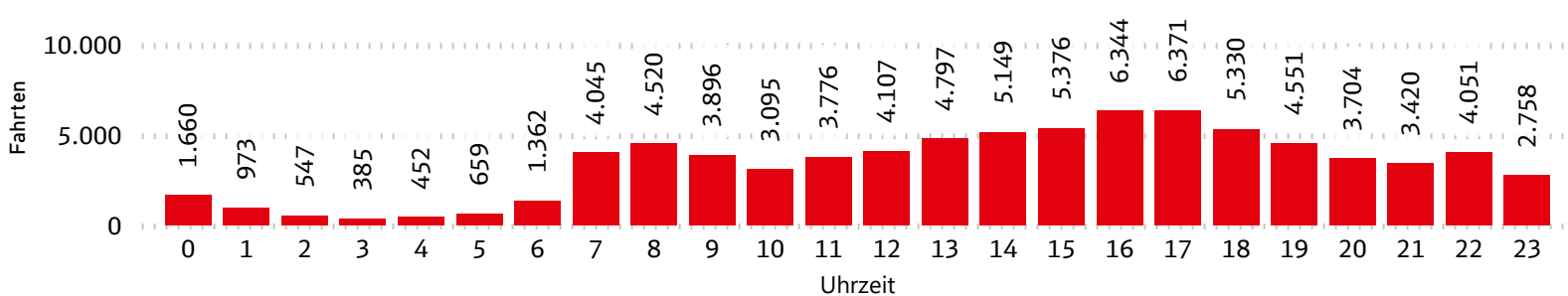
Fahrten nach Wochentagen



Die blaue Linie stellt die durchschnittliche Fahrtzeit in Minuten dar.

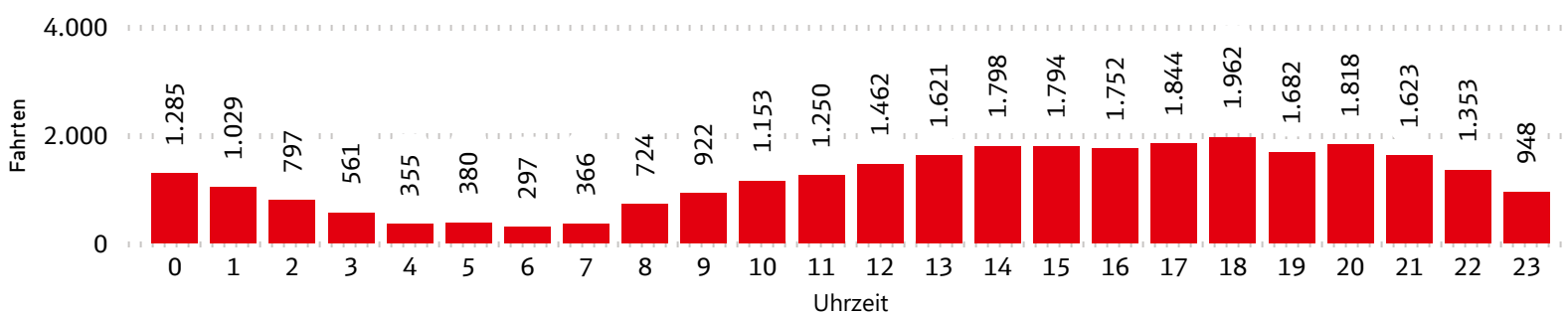
#### 4.1.2. Wochentags

Fahrten nach Fahrtbeginn



#### 4.1.3. Wochenende

Fahrten nach Fahrtbeginn





#### 4.1.4. Aufteilung nach Fahrtbeginn

Uhrzeit Fahrtbeginn	Werktag	Wochenende	Gesamt
0	1.660	1.285	<b>2.945</b>
1	973	1.029	<b>2.002</b>
2	547	797	<b>1.344</b>
3	385	561	<b>946</b>
4	452	355	<b>807</b>
5	659	380	<b>1.039</b>
6	1.362	297	<b>1.659</b>
7	4.045	366	<b>4.411</b>
8	4.520	724	<b>5.244</b>
9	3.896	922	<b>4.818</b>
10	3.095	1.153	<b>4.248</b>
11	3.776	1.250	<b>5.026</b>
12	4.107	1.462	<b>5.569</b>
13	4.797	1.621	<b>6.418</b>
14	5.149	1.798	<b>6.947</b>
15	5.376	1.794	<b>7.170</b>
16	6.344	1.752	<b>8.096</b>
17	6.371	1.844	<b>8.215</b>
18	5.330	1.962	<b>7.292</b>
19	4.551	1.682	<b>6.233</b>
20	3.704	1.818	<b>5.522</b>
21	3.420	1.623	<b>5.043</b>
22	4.051	1.353	<b>5.404</b>
23	2.758	948	<b>3.706</b>
<b>Gesamt</b>	<b>81.328</b>	<b>28.776</b>	<b>110.104</b>

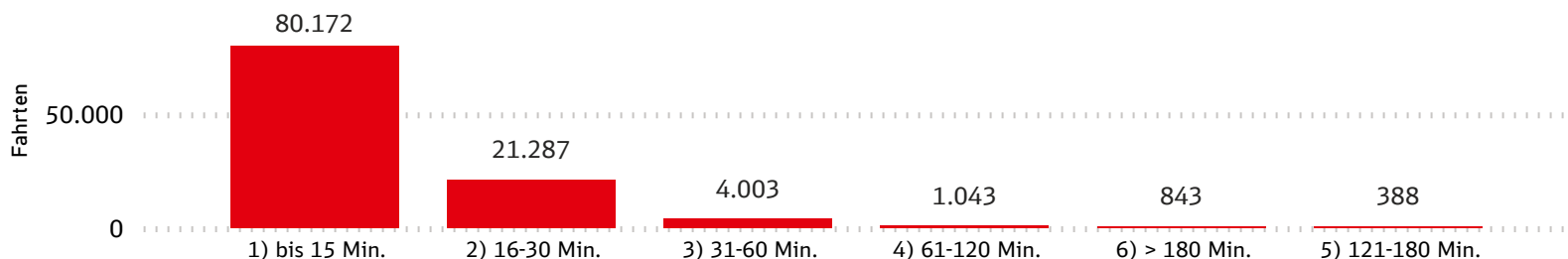




## 4.2. Fahrtdauer

### Fahrrad

Fahrten nach Fahrtdauer



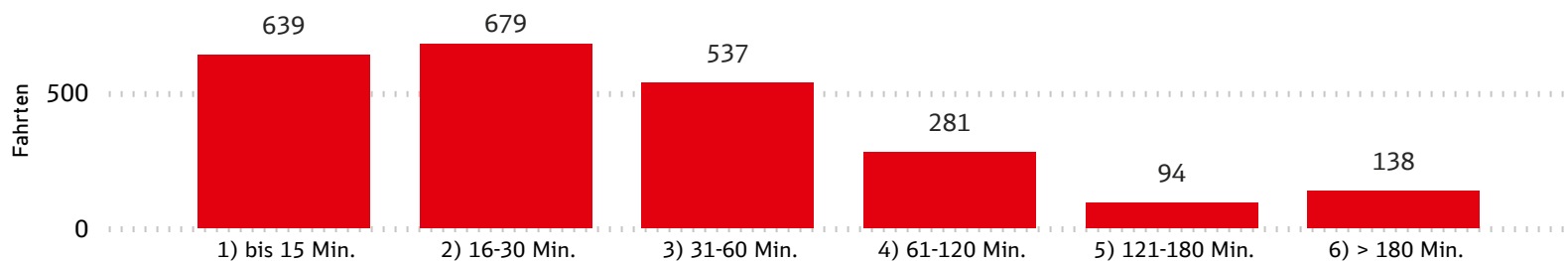
Monat	1) bis 15 Min.	2) 16-30 Min.	3) 31-60 Min.	4) 61-120 Min.	5) 121-180 Min.	6) > 180 Min.	Gesamt
Januar	6.335	1.627	222	61	8	39	<b>8.292</b>
Februar	6.054	1.481	243	48	19	22	<b>7.867</b>
März	5.572	1.527	245	60	20	40	<b>7.464</b>
April	6.987	1.827	358	93	41	60	<b>9.366</b>
Mai	8.723	2.232	437	151	47	108	<b>11.698</b>
Juni	9.816	2.550	534	122	71	107	<b>13.200</b>
Juli	7.754	1.949	420	112	43	79	<b>10.357</b>
August	6.096	1.626	318	95	23	108	<b>8.266</b>
September	6.924	2.096	413	102	43	97	<b>9.675</b>
Oktober	5.283	1.646	305	92	32	84	<b>7.442</b>
November	6.184	1.510	311	63	21	50	<b>8.139</b>
Dezember	4.444	1.216	197	44	20	49	<b>5.970</b>
<b>Gesamt</b>	<b>80.172</b>	<b>21.287</b>	<b>4.003</b>	<b>1.043</b>	<b>388</b>	<b>843</b>	<b>107.736</b>

Die durchschnittliche Fahrrad Fahrtdauer beträgt **17 Minuten** (Vorjahreszeitraum: **16 Minuten**).



## Cargopedelec

Fahrten nach Fahrtdauer

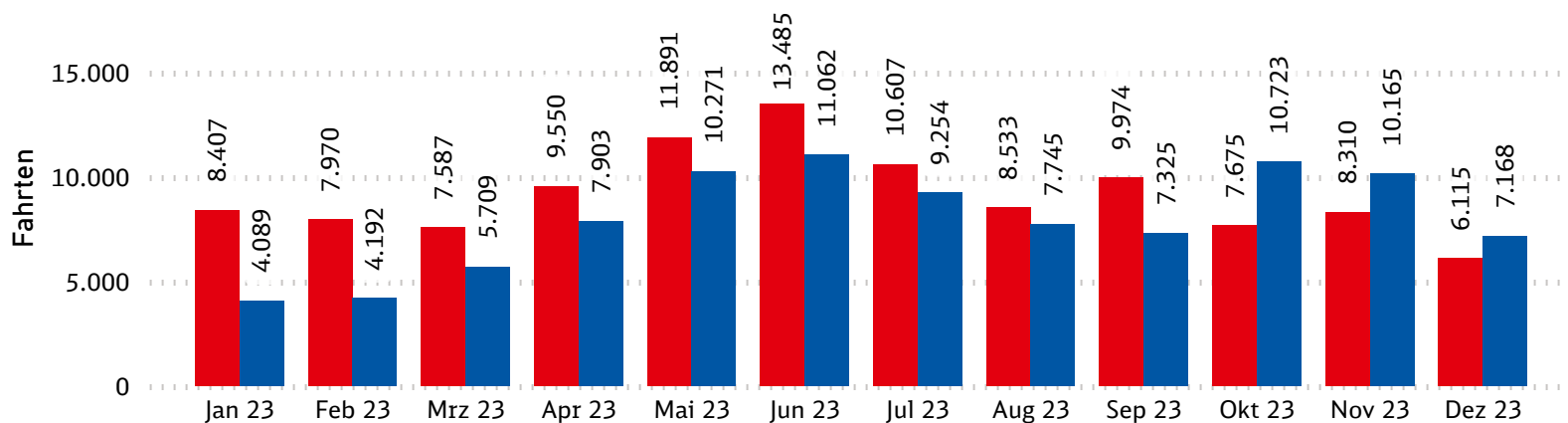


Monat	1) bis 15 Min.	2) 16-30 Min.	3) 31-60 Min.	4) 61-120 Min.	5) 121-180 Min.	6) > 180 Min.	Gesamt
Januar	20	43	30	15	3	4	<b>115</b>
Februar	23	32	25	14	4	5	<b>103</b>
März	33	43	20	20	5	2	<b>123</b>
April	45	59	40	21	9	10	<b>184</b>
Mai	47	41	34	35	17	19	<b>193</b>
Juni	65	80	77	24	15	24	<b>285</b>
Juli	69	68	59	29	12	13	<b>250</b>
August	78	87	49	29	5	19	<b>267</b>
September	75	86	74	33	9	22	<b>299</b>
Oktober	88	55	43	30	8	9	<b>233</b>
November	53	45	41	18	5	9	<b>171</b>
Dezember	43	40	45	13	2	2	<b>145</b>
<b>Gesamt</b>	<b>639</b>	<b>679</b>	<b>537</b>	<b>281</b>	<b>94</b>	<b>138</b>	<b>2.368</b>

Die durchschnittliche Cargopedelec Fahrtdauer beträgt **57 Minuten** (Vorjahreszeitraum: **73 Minuten**).

### 4.3. Fahrten nach Monat

● Aktuell ● Vorjahr



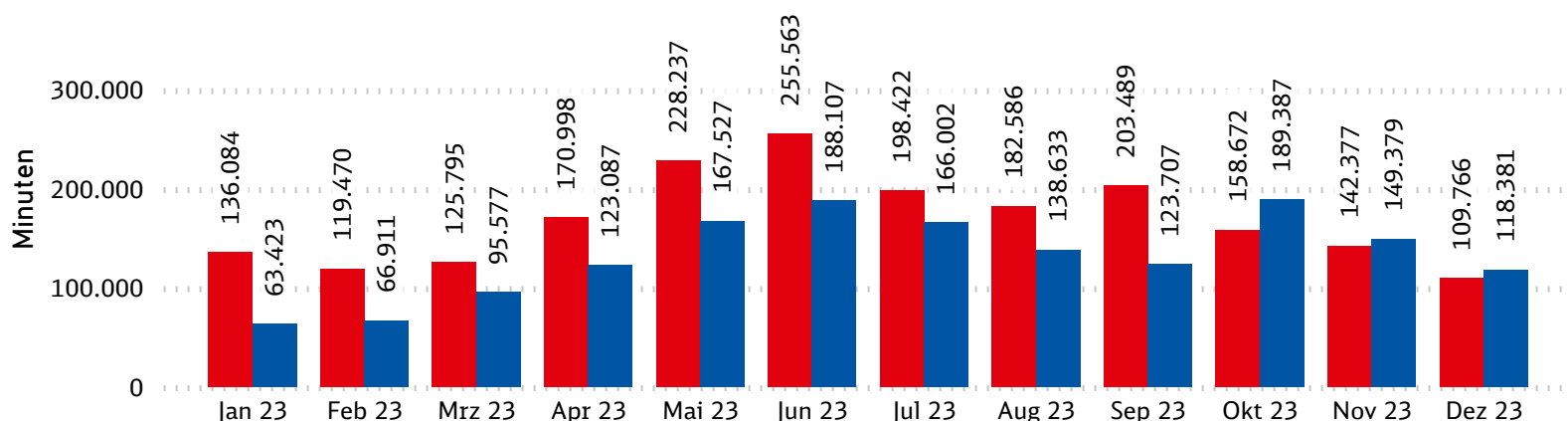
Gesamtfahrten: **110.104**

Fahrradtyp	Fahrten	in %	Vorjahr	in %
BIKE	107.736	98%	95.358	100%
CARGOPEDELEC	2.368	2%	248	0%
<b>Gesamt</b>	<b>110.104</b>	<b>100%</b>	<b>95.606</b>	<b>100%</b>

### 4.4. Fahrtdauer nach Monat

Kalenderjahr	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
2023	2.031.459	1.590.121	28 % ↑	441.338

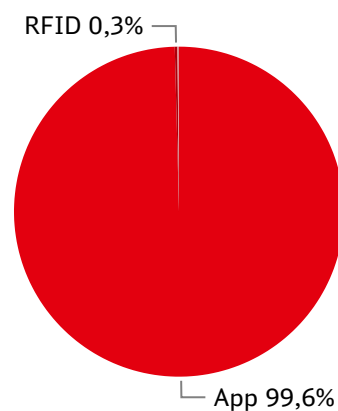
● Aktuell ● Vorjahr



#### 4.5. Verteilung der Entleihvorgänge

Buchungskanal	Anzahl Buchungen
App	109.653
IVR	146
KSC	20
RFID	285
<b>Gesamt</b>	<b>110.104</b>

● App ● RFID ● IVR ● KSC



IVR: Interactive Voice Response - telefonische Buchung über Sprachdialogsystem

KSC: Buchung über Kundenservice Hotline

RFID: Buchung über Kundenkarte bzw. Schlüsselanhänger



## 4.6. Stationen - meiste Entleihen

Rang	Startstation	Nr.	Entleihen
1	Bahnhofstraße / Hauptbahnhof	91501	22.974
2	Scharnhorststraße / Leuphana Campus	90201	16.772
3	Wallstraße / Ursula-Haus	90103	12.409
4	Universitätsallee / Zentralgebäude	90202	9.985
5	Am Ochsenmarkt / Rathaus	90102	8.292
6	Kefersteinstraße / Uni Rotes Feld	91401	6.346
7	Soltauer Straße / SaLü	91402	5.254
8	Ringstraße / Mittelfeld	90902	3.984
9	Am Graalwall / Gesundheitsamt	90101	3.694
10	Bögelstraße / Städtisches Klinikum	90901	3.548
11	Volgershall / Jobcenter	91603	3.272
12	Tartuer Straße / Hanseviertel	91001	2.569
13	Am Wienebütteler Weg / Psychiatrische Klinik	91602	1.571
14	St.-Stephanus Platz / Kaltenmoor	90601	1.333
15	Soltauer Allee / Eintracht-Sportplatz	91201	1.272
16	Thorner Platz / Kreideberg	90701	1.123
17	Bunsenstraße / Paul-Gerhardt-Kirche	91002	1.104
18	Albert-Schweitzer-Straße / Tobakskamp	90401	1.026
19	Dachtmisser Straße/ Rathaus Reppenstedt	91901	985
20	Am Dorfplatz / Häcklingen	90501	764
21	Rathausplatz / Rathaus Adendorf	91801	572
22	Loewe-Center / Moorfeld	90802	496
23	Edgar-Schaub-Platz / Ochtmisser Straße	91101	376
24	Am Ebensberg / Ebensberg	90301	225
25	Freibad Hagen / Schützenstraße	90602	170
26	Bäckerstraße / Markt Bardowick	92001	131
27	Bahnhof Bardowick / Vögelsers Weg	92002	14



## 4.7. Stationen - meiste Rückgaben

Rang	Endstation	Nr.	Rückgaben
1	Bahnhofstraße / Hauptbahnhof	91501	22.522
2	Scharnhorststraße / Leuphana Campus	90201	16.938
3	Wallstraße / Ursula-Haus	90103	12.626
4	Universitätsallee / Zentralgebäude	90202	10.139
5	Am Ochsenmarkt / Rathaus	90102	8.109
6	Kefersteinstraße / Uni Rotes Feld	91401	6.451
7	Soltauer Straße / SaLü	91402	5.041
8	Ringstraße / Mittelfeld	90902	3.780
9	Am Graalwall / Gesundheitsamt	90101	3.685
10	Volgershall / Jobcenter	91603	3.399
11	Bögelstraße / Städtisches Klinikum	90901	3.352
12	Tartuer Straße / Hanseviertel	91001	2.460
13	Soltauer Allee / Eintracht-Sportplatz	91201	1.500
14	Am Wienebütteler Weg / Psychiatrische Klinik	91602	1.452
15	St.-Stephanus Platz / Kaltenmoor	90601	1.294
16	Dachtmisser Straße/ Rathaus Reppenstedt	91901	1.237
17	Albert-Schweitzer-Straße / Tobakskamp	90401	987
18	Bunsenstraße / Paul-Gerhardt-Kirche	91002	981
19	Am Dorfplatz / Häcklingen	90501	952
20	Thorner Platz / Kreideberg	90701	936
21	Rathausplatz / Rathaus Adendorf	91801	646
22	Loewe-Center / Moorfeld	90802	526
23	Edgar-Schaub-Platz / Ochtmisser Straße	91101	472
24	Am Ebensberg / Ebensberg	90301	278
25	Freibad Hagen / Schützenstraße	90602	169
26	Bäckerstraße / Markt Bardowick	92001	160
27	Ernst-Bergeest-Weg / Binnenfeld	25901	46
28	Bahnhof Bardowick / Vögelser Weg	92002	12





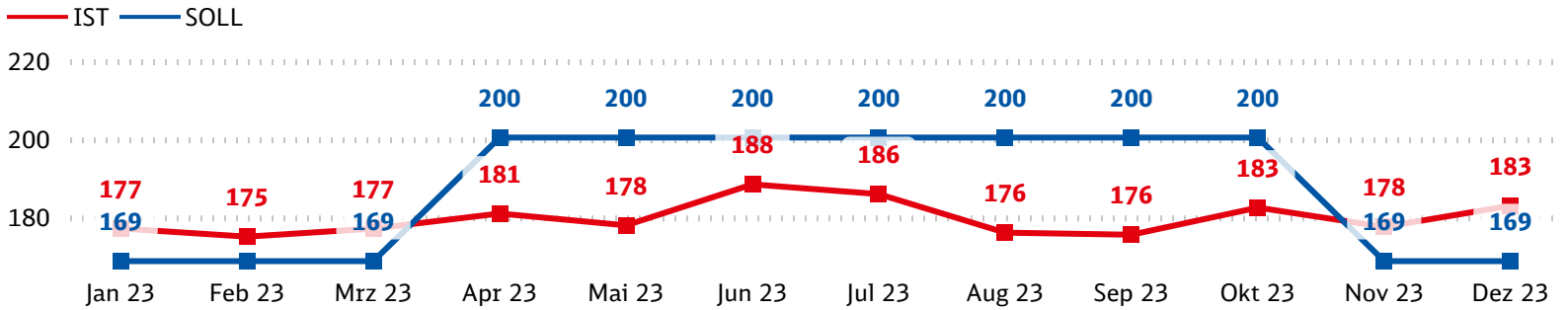
## 5. Beschwerdemanagement

Top 5 Reklamationen im Berichtszeitraum

Kalenderjahr	2023	
Kontaktgrund	Anzahl	in %
Fragen zur Nutzung des Produkts	898	33%
Schadenaufnahme	655	24%
Bike verschließt nicht/Fahrt beendet sich nicht	579	21%
Prozess abgebrochen	314	12%
Kundenvertrag entsperren	274	10%
<b>Gesamt</b>	<b>2.720</b>	<b>100%</b>

## 6. Betriebliche Daten - Räderverfügbarkeit

### Verfügbare Räder\* Ø



\*Ein verfügbares Rad ist als ein Rad definiert, welches den Status "READY", "LOCKED" oder "OPEN" besitzt.

### Gesamtflotte Ø

● READY ● LOCKED ● OPEN ● STORED ● SERVICE ● MISSING

