

# Qualitätsbericht StadtRAD Lüneburg

## 01.01.2024 - 31.12.2024



Parameter	Wert
Anzahl Fahrten	362.635
Kundenbestand	9.581

Stand: 31.12.2024

Deutsche Bahn Connect GmbH  
Frankfurt am Main  
Erstellt: 20.01.2025  
Datenstand: 18.01.2025



## 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. Fahrtdauer	Seite 08
4.3. Fahrten nach Monat	Seite 10
4.4. Fahrtdauer 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

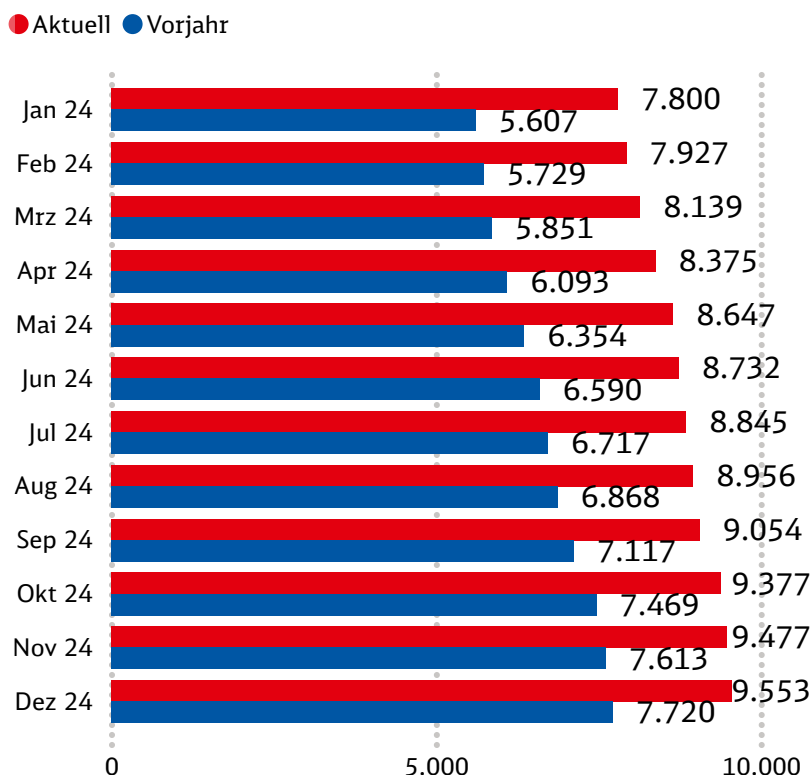
## 1. Entwicklung des Stationsnetzes

Nr.	Stationsnummer	Stationsname	Namenszusatz	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	Vögelser Weg	Bardowick	Lüneburg	13.12.2023

## 2. Kundenbestand

### 2.1. Gesamtkundenanzahl

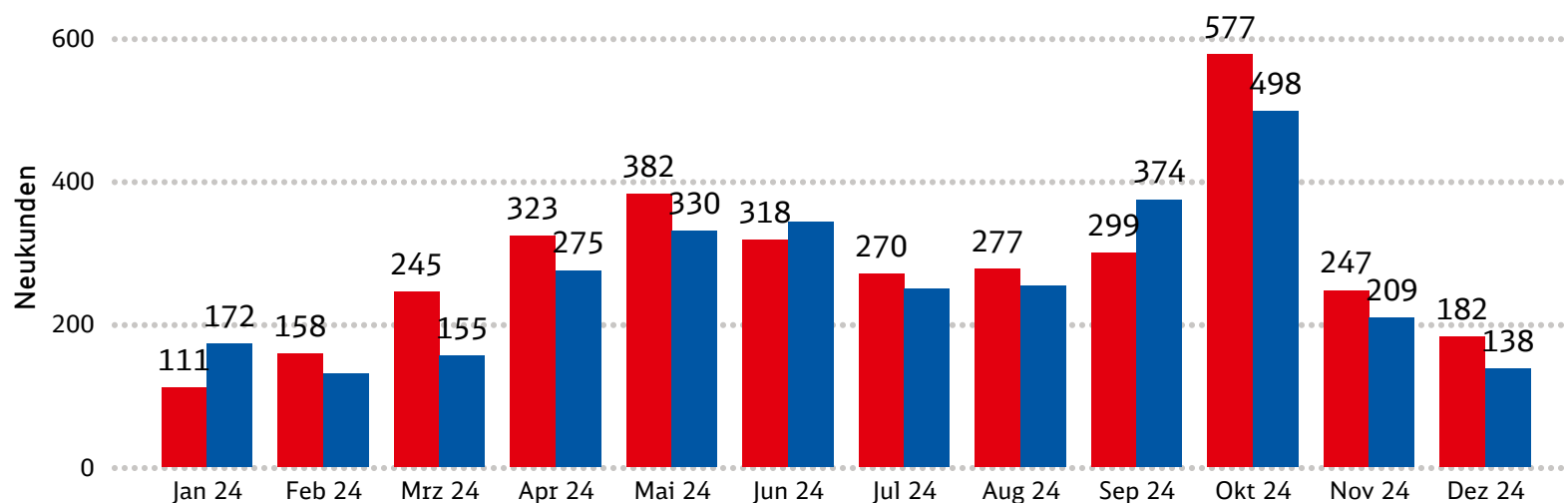
Monat	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
Januar	7.800	5.607	39 %	2.193
Februar	7.927	5.729	38 %	2.198
März	8.139	5.851	39 %	2.288
April	8.375	6.093	37 %	2.282
Mai	8.647	6.354	36 %	2.293
Juni	8.732	6.590	33 %	2.142
Juli	8.845	6.717	32 %	2.128
August	8.956	6.868	30 %	2.088
September	9.054	7.117	27 %	1.937
Oktober	9.377	7.469	26 %	1.908
November	9.477	7.613	24 %	1.864
Dezember	9.553	7.720	24 %	1.833



### 2.2. Neukundenregistrierungen

Jahr	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
2024	3.389	3.127	8 % ↑	262

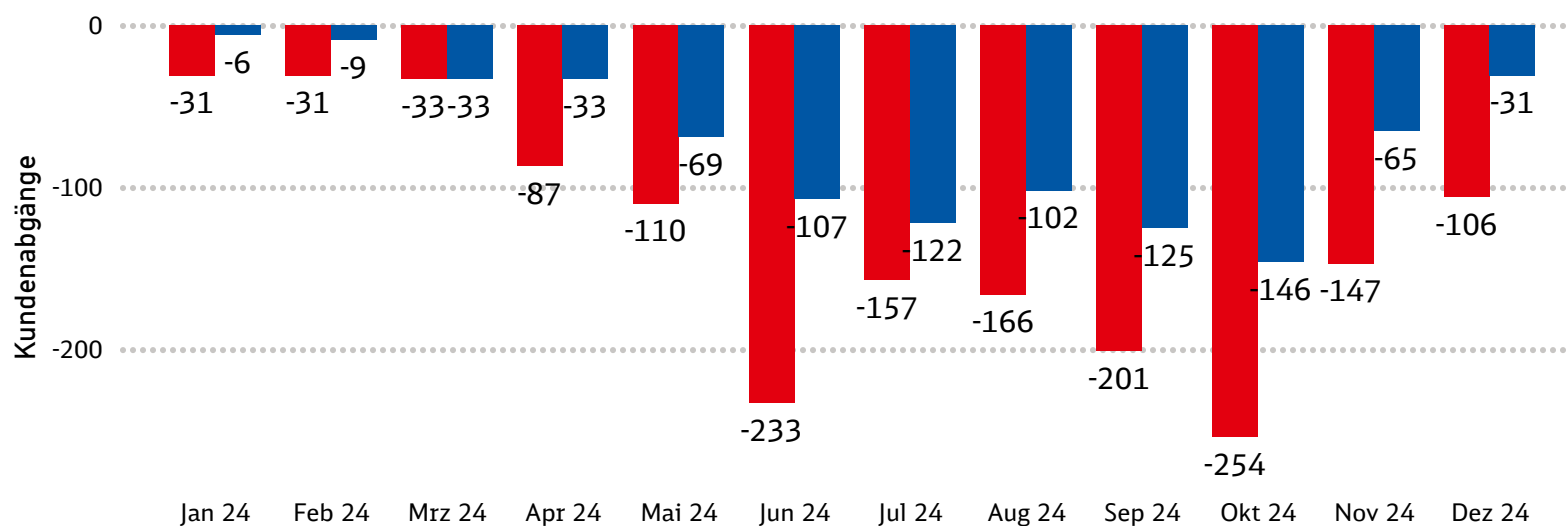
● Aktuell ● Vorjahr



## 2.3. Kundenabgänge

Jahr	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
2024	-1.556	-848	83 % ↑	-708

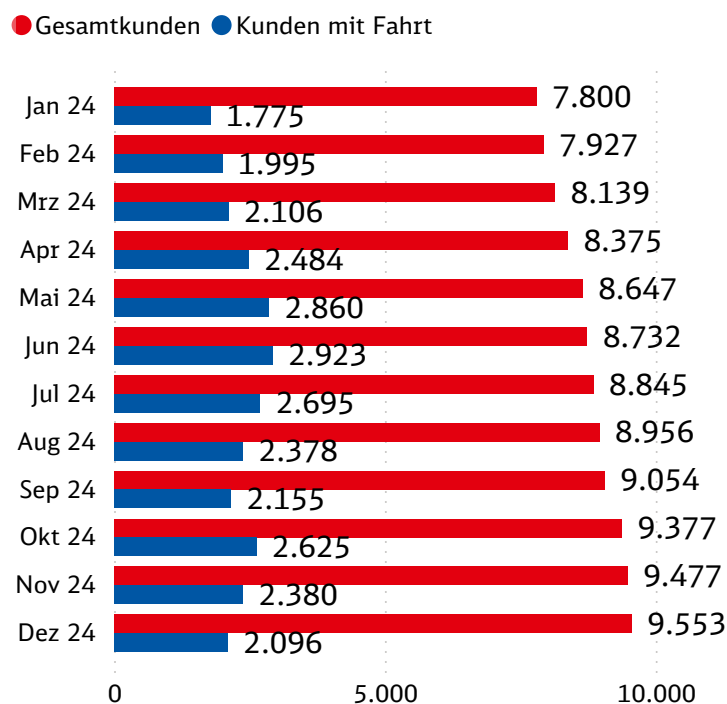
● Aktuell ● Vorjahr



## 2.4. Verhältnis Gesamtkunden zu gefahrenen Kunden

Monat	Gesamtkunden	Kunden mit Fahrt	Anteil in %
-------	--------------	------------------	-------------

Januar	7.800	1.775	23 %
Februar	7.927	1.995	25 %
März	8.139	2.106	26 %
April	8.375	2.484	30 %
Mai	8.647	2.860	33 %
Juni	8.732	2.923	33 %
Juli	8.845	2.695	30 %
August	8.956	2.378	27 %
September	9.054	2.155	24 %
Oktober	9.377	2.625	28 %
November	9.477	2.380	25 %
Dezember	9.553	2.096	22 %

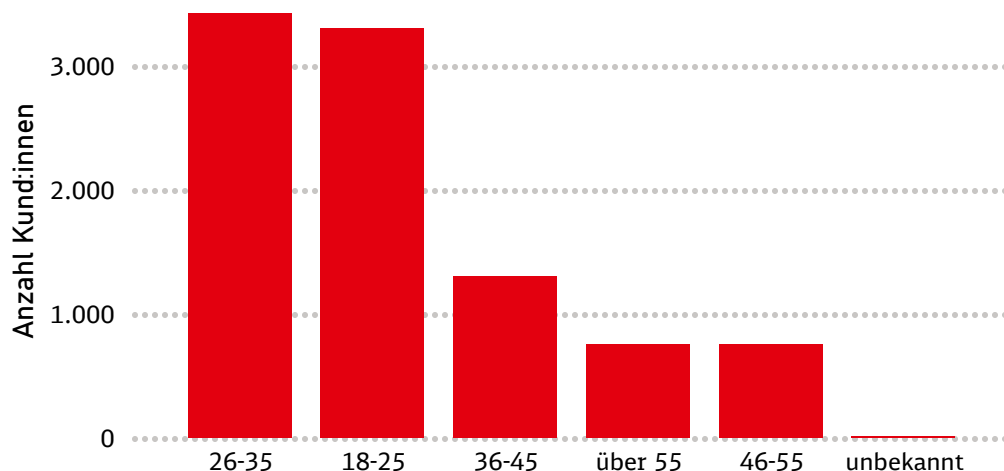




### 3. Kundenstruktur

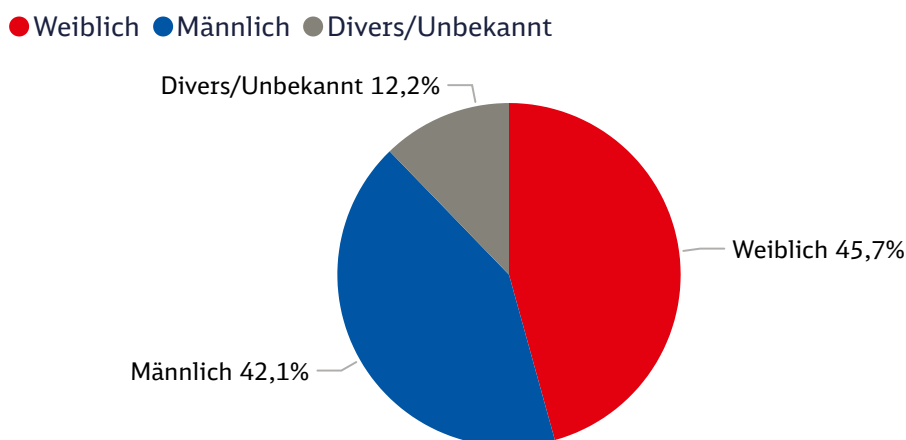
#### 3.1. Kundensegmentierung nach Altersklasse (Dez 24)

Alter	Anzahl Kund:innen	in %
18-25	3.306	35%
26-35	3.425	36%
36-45	1.300	14%
46-55	753	8%
über 55	754	8%
unbekannt	15	0%
<b>Gesamt</b>	<b>9.553</b>	<b>100%</b>



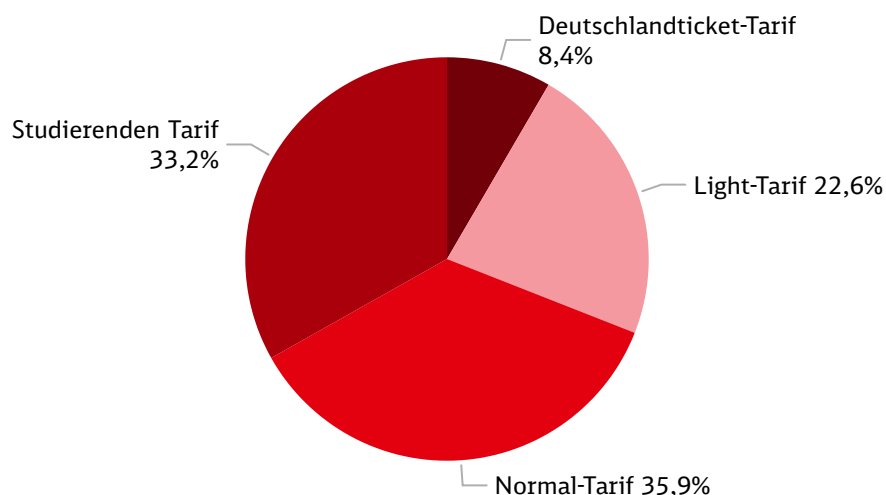
#### 3.2. Kundensegmentierung nach Geschlecht (Dez 24)

Geschlecht	Anzahl Kund:innen
Weiblich	4.365
Männlich	4.019
Divers/Unbekannt	1.169
<b>Gesamt</b>	<b>9.553</b>



#### 3.3. Kundensegmentierung nach Tarif (Dez 24)

Tarif	Anzahl Kund:innen
Deutschlandticket-Tarif	803
Light-Tarif	2.155
Normal-Tarif	3.427
Studierenden Tarif	3.168
<b>Gesamt</b>	<b>9.553</b>

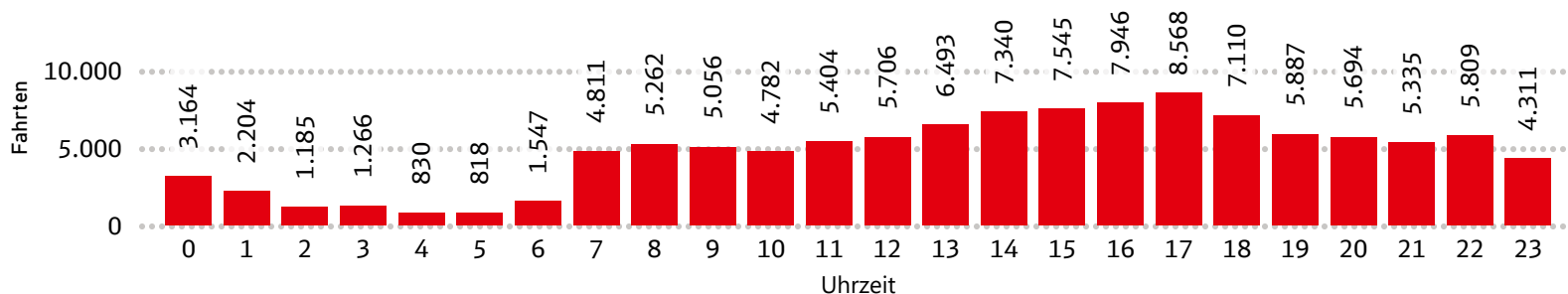


## 4. Entwicklung der Fahrten

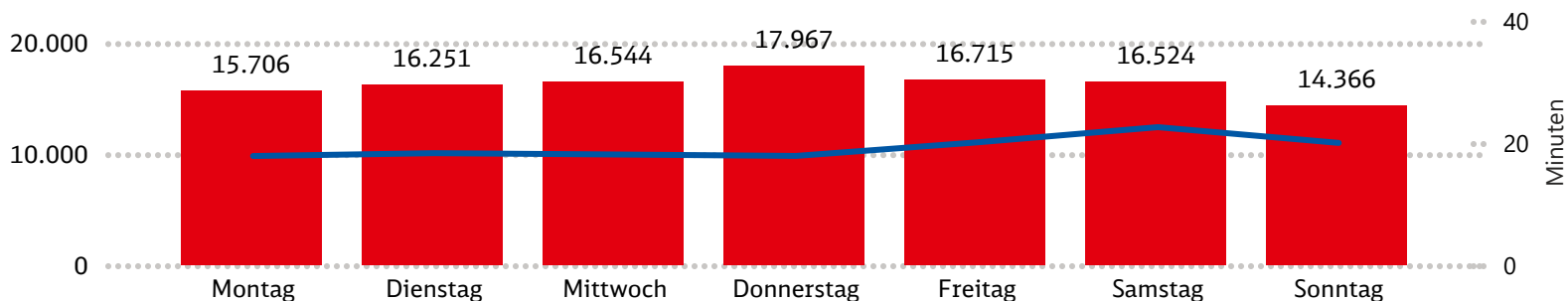
### 4.1. Tagesgangslinie

#### 4.1.1. Gesamtfahrten

Fahrten nach Fahrtbeginn



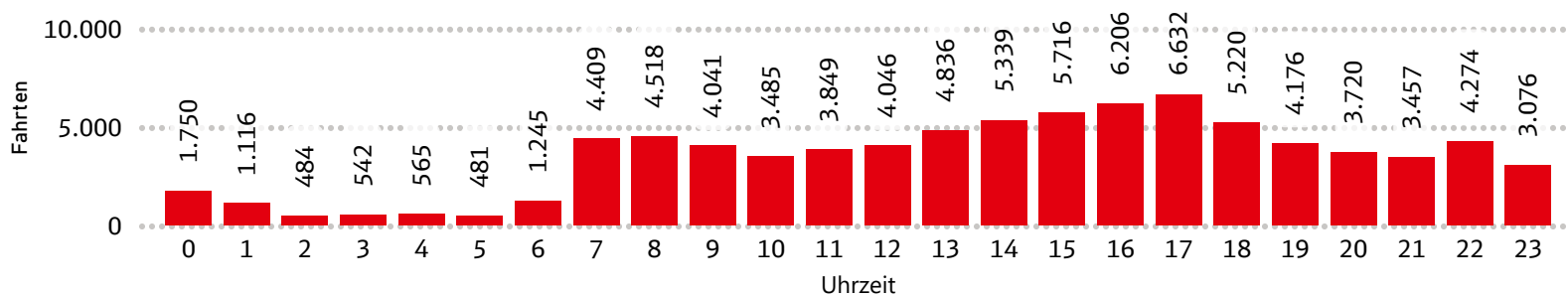
Fahrten nach Wochentagen



Die blaue Linie stellt die durchschnittliche Fahrtzeit in Minuten dar.

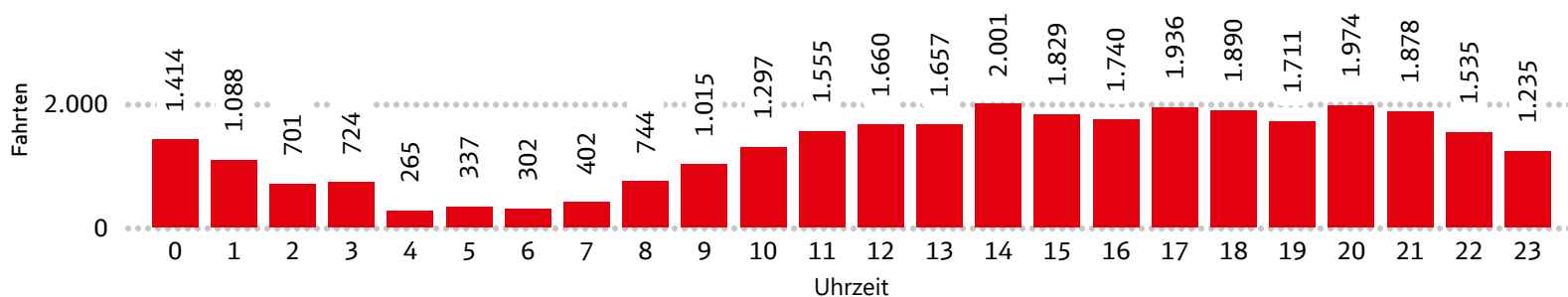
#### 4.1.2. Wochentags

Fahrten nach Fahrtbeginn



#### 4.1.3. Wochenende

Fahrten nach Fahrtbeginn





#### 4.1.4. Aufteilung nach Fahrtbeginn

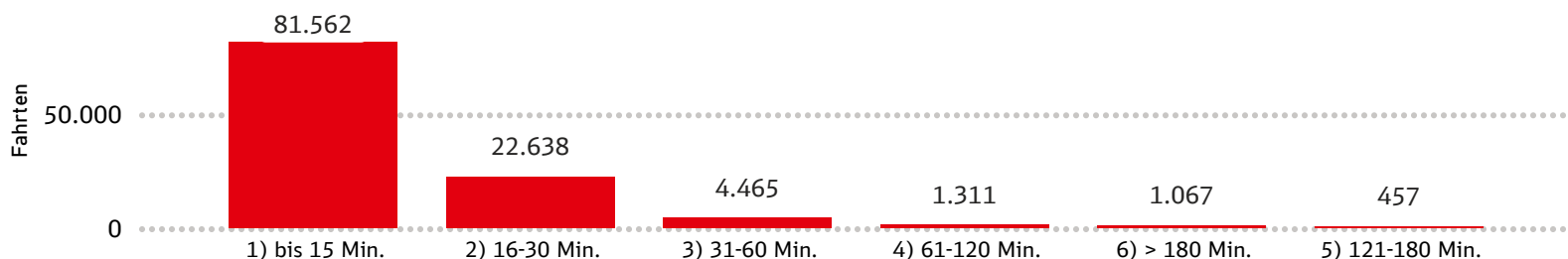
Uhrzeit Fahrtbeginn	Werktag	Wochenende	Gesamt
0	1.750	1.414	<b>3.164</b>
1	1.116	1.088	<b>2.204</b>
2	484	701	<b>1.185</b>
3	542	724	<b>1.266</b>
4	565	265	<b>830</b>
5	481	337	<b>818</b>
6	1.245	302	<b>1.547</b>
7	4.409	402	<b>4.811</b>
8	4.518	744	<b>5.262</b>
9	4.041	1.015	<b>5.056</b>
10	3.485	1.297	<b>4.782</b>
11	3.849	1.555	<b>5.404</b>
12	4.046	1.660	<b>5.706</b>
13	4.836	1.657	<b>6.493</b>
14	5.339	2.001	<b>7.340</b>
15	5.716	1.829	<b>7.545</b>
16	6.206	1.740	<b>7.946</b>
17	6.632	1.936	<b>8.568</b>
18	5.220	1.890	<b>7.110</b>
19	4.176	1.711	<b>5.887</b>
20	3.720	1.974	<b>5.694</b>
21	3.457	1.878	<b>5.335</b>
22	4.274	1.535	<b>5.809</b>
23	3.076	1.235	<b>4.311</b>
<b>Gesamt</b>	<b>83.183</b>	<b>30.890</b>	<b>114.073</b>



## 4.2. Fahrtdauer

### Fahrrad

Fahrten nach Fahrtdauer

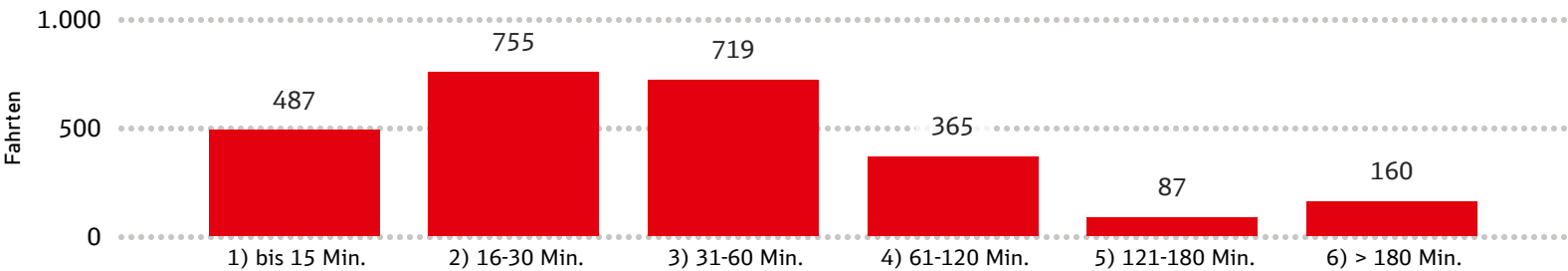


Monat	1) bis 15 Min.	2) 16-30 Min.	3) 31-60 Min.	4) 61-120 Min.	5) 121-180 Min.	6) > 180 Min.	Gesamt
Januar	5.142	1.350	234	59	15	32	6.832
Februar	5.571	1.532	272	75	19	47	7.516
März	6.080	1.715	314	95	30	56	8.290
April	7.903	2.018	430	118	44	86	10.599
Mai	8.543	2.359	508	138	58	165	11.771
Juni	8.091	2.208	433	145	65	105	11.047
Juli	7.660	2.087	463	157	60	99	10.526
August	6.187	2.031	367	135	54	166	8.940
September	6.052	1.776	361	122	45	112	8.468
Oktober	7.933	2.316	478	117	28	89	10.961
November	7.062	1.845	365	79	18	59	9.428
Dezember	5.338	1.401	240	71	21	51	7.122
<b>Gesamt</b>	<b>81.562</b>	<b>22.638</b>	<b>4.465</b>	<b>1.311</b>	<b>457</b>	<b>1.067</b>	<b>111.500</b>

Die durchschnittliche Fahrrad Fahrtdauer beträgt 18,31 Minuten (Vorjahreszeitraum: 17 Minuten).

# Cargopedelec

Fahrten nach Fahrtdauer

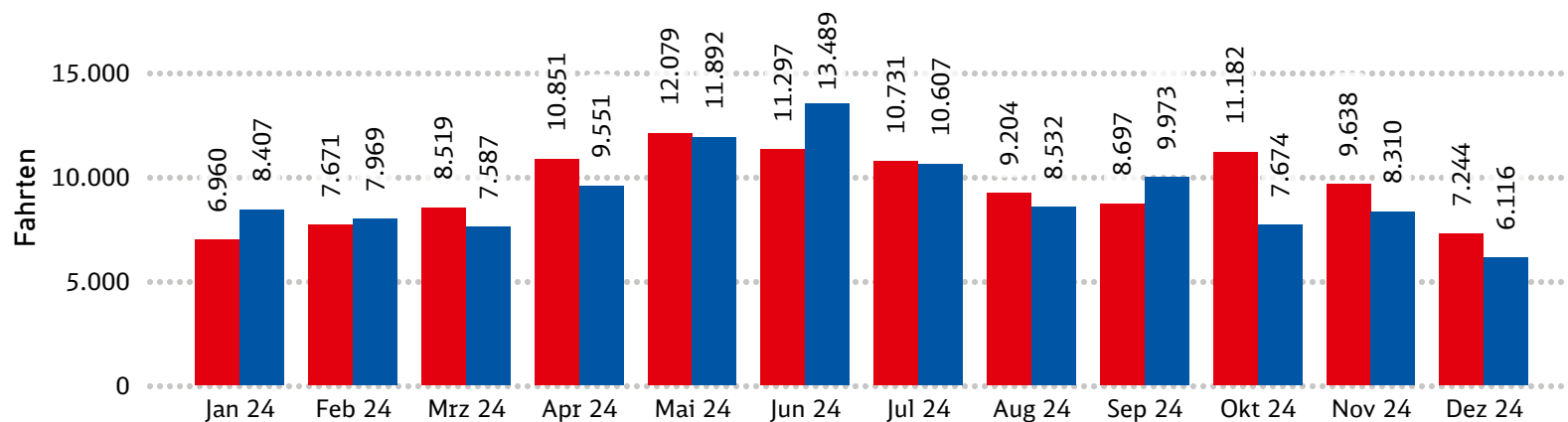


Monat	1) bis 15 Min.	2) 16-30 Min.	3) 31-60 Min.	4) 61-120 Min.	5) 121-180 Min.	6) > 180 Min.	Gesamt
Januar	45	26	30	21	4	2	128
Februar	27	44	55	21	5	3	155
März	44	47	70	41	7	20	229
April	40	88	69	32	10	13	252
Mai	66	87	75	41	12	27	308
Juni	49	74	61	40	10	16	250
Juli	39	45	52	36	8	25	205
August	32	85	86	31	9	21	264
September	32	71	66	33	10	17	229
Oktober	46	73	60	29	6	7	221
November	44	74	56	28	3	5	210
Dezember	23	41	39	12	3	4	122
Gesamt	487	755	719	365	87	160	2.573

Die durchschnittliche Cargopedelec Fahrtdauer beträgt 60,26 Minuten (Vorjahreszeitraum: 57 Minuten).

### 4.3. Fahrten nach Monat

● Aktuell
 ● Vorjahr



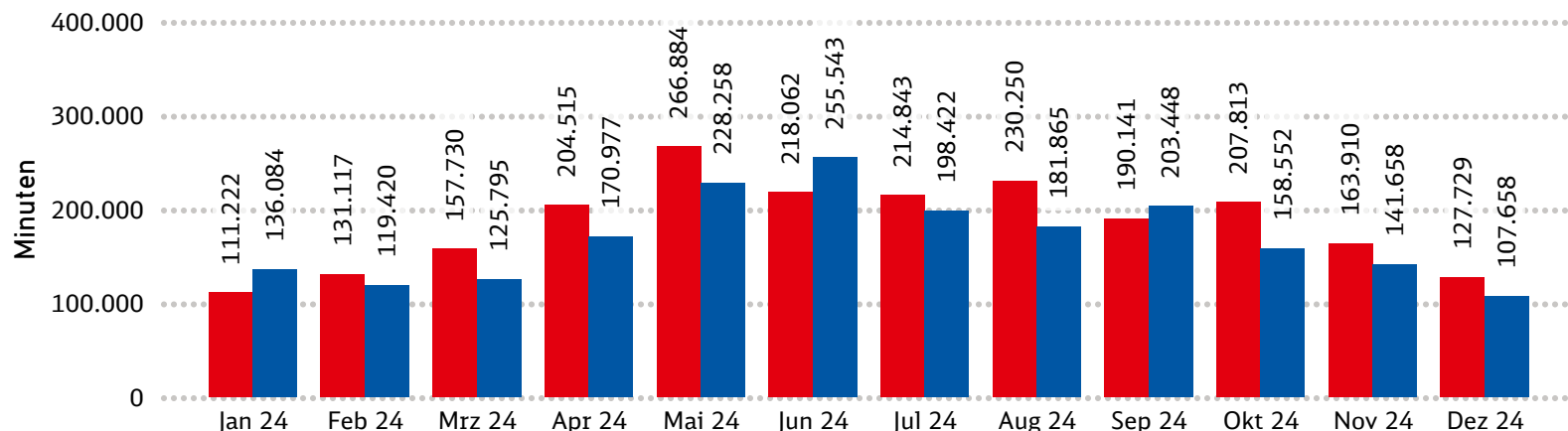
Gesamtfahrten: **114.073**

Fahrradtyp	Fahrten	in %	Vorjahr	in %
BIKE	111.500	98%	107.742	98%
CARGOPEDELEC	2.573	2%	2.365	2%
<b>Gesamt</b>	<b>114.073</b>	<b>100%</b>	<b>110.107</b>	<b>100%</b>

### 4.4. Fahrtdauer nach Monat

Kalenderjahr	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
2024	2.224.216	2.027.680	10 % ↑	196.536

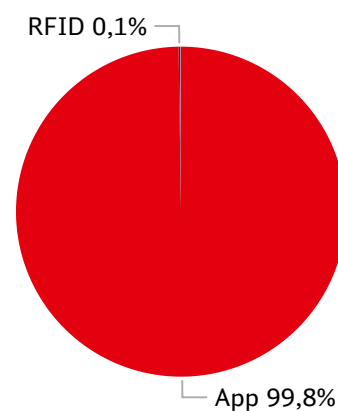
● Aktuell
 ● Vorjahr



## 4.5. Verteilung der Entleihvorgänge

Buchungskanal	Anzahl Buchungen
	39
App	113.806
IVR	56
KSC	6
RFID	166
<b>Gesamt</b>	<b>114.073</b>

● App ● RFID ● IVR ● (Leer) ● 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	22974
2	Scharnhorststraße / Leuphana Campus	90201	16771
3	Wallstraße / Ursula-Haus	90103	12409
4	Universitätsallee / Zentralgebäude	90202	9986
5	Am Ochsenmarkt / Rathaus	90102	8293
6	Kefersteinstraße / Uni Rotes Feld	91401	6346
7	Soltauer Straße / SaLü	91402	5255
8	Ringstraße / Mittelfeld	90902	3984
9	Am Graalwall / Gesundheitsamt	90101	3696
10	Bögelstraße / Städtisches Klinikum	90901	3548
11	Volgershall / Jobcenter	91603	3272
12	Tartuer Straße / Hanseviertel	91001	2568
13	Am Wienebütteler Weg / Psychiatrische Klinik	91602	1571
14	St.-Stephanus Platz / Kaltenmoor	90601	1333
15	Soltauer Allee / Eintracht-Sportplatz	91201	1271
16	Thorner Platz / Kreideberg	90701	1125
17	Bunsenstraße / Paul-Gerhardt-Kirche	91002	1104
18	Albert-Schweitzer-Straße / Tobakskamp	90401	1026
19	Dachtmisser Straße/ Rathaus Reppenstedt	91901	986
20	Am Dorfplatz / Häcklingen	90501	764
21	Rathausplatz / Rathaus Adendorf	91801	572
22	Loewe-Center / Moorfeld	90802	495
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 / Vögelser Weg	92002	14

#### 4.7. Stationen - meiste Rückgaben

Rang	Endstation	Nr.	Rückgaben
1	Bahnhofstraße / Hauptbahnhof	91501	22524
2	Scharnhorststraße / Leuphana Campus	90201	16939
3	Wallstraße / Ursula-Haus	90103	12626
4	Universitätsallee / Zentralgebäude	90202	10139
5	Am Ochsenmarkt / Rathaus	90102	8108
6	Kefersteinstraße / Uni Rotes Feld	91401	6451
7	Soltauer Straße / SaLü	91402	5044
8	Ringstraße / Mittelfeld	90902	3781
9	Am Graalwall / Gesundheitsamt	90101	3685
10	Volgershall / Jobcenter	91603	3399
11	Bögelstraße / Städtisches Klinikum	90901	3352
12	Tartuer Straße / Hanseviertel	91001	2460
13	Soltauer Allee / Eintracht-Sportplatz	91201	1499
14	Am Wienebütteler Weg / Psychiatrische Klinik	91602	1451
15	St.-Stephanus Platz / Kaltenmoor	90601	1294
16	Dachtmisser Straße/ Rathaus Reppenstedt	91901	1236
17	Albert-Schweitzer-Straße / Tobakskamp	90401	987
18	Bunsenstraße / Paul-Gerhardt-Kirche	91002	980
19	Am Dorfplatz / Häcklingen	90501	952
20	Thorner Platz / Kreideberg	90701	938
21	Rathausplatz / Rathaus Adendorf	91801	646
22	Loewe-Center / Moorfeld	90802	525
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
28	Bahnhof Bardowick / Vögelser Weg	92002	12





## 5. Beschwerdemanagement

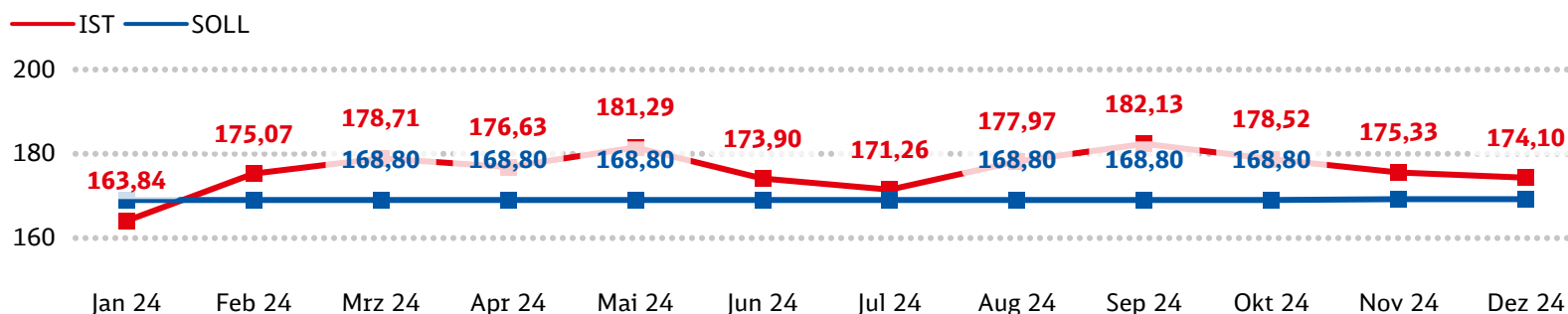
Top 5 Reklamationen im Berichtszeitraum

Kalenderjahr	2024	
Kontaktgrund	Anzahl	in %
Fragen zur Nutzung des Produkts	613	29%
Schadenaufnahme	464	22%
Bike verschließt nicht/Fahrt beendet sich nicht	430	21%
Kundenvertrag entsperren	345	17%
Rechnungsanfragen	229	11%
<b>Gesamt</b>	<b>2.081</b>	<b>100%</b>



## 6. Betriebliche Daten - Räderverfügbarkeit

### Verfügbare Räder\* Ø



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

### Gesamtflotte Ø

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

