

Qualitätsbericht StadtRAD Lüneburg

01.01.2025 - 31.12.2025



Parameter	Wert
Anzahl Fahrten	120.535
Kundenbestand	11.679

Stand: 31.12.2025

Deutsche Bahn Connect GmbH
 Frankfurt am Main
 Erstellt: 13.01.2026
 Datenstand: 11.01.2026



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

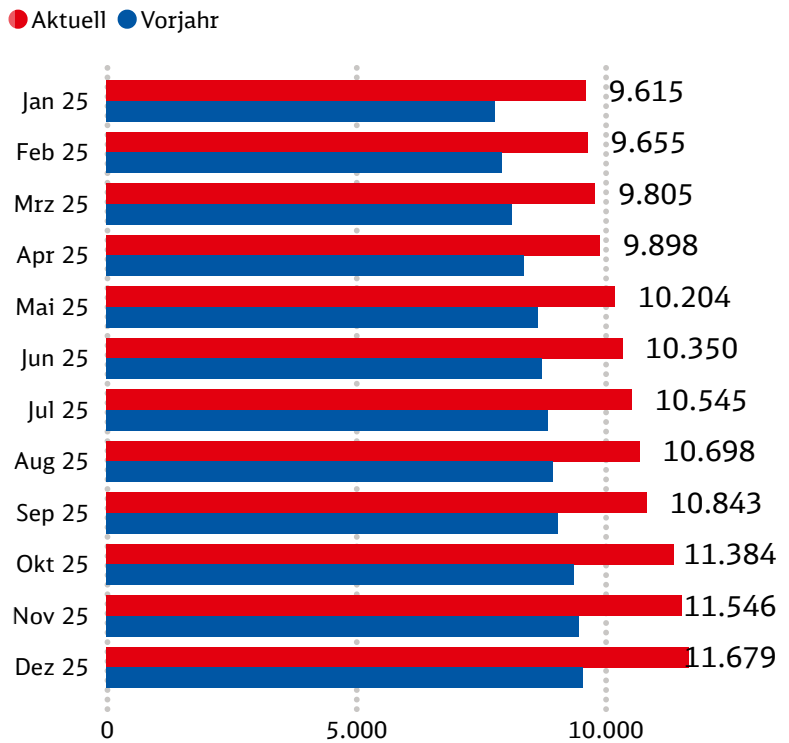
Nr.	Stationsnummer	Stationsname	Namenszusatz	Stadt/Kommune	Stadtteil	In Betrieb seit
01	91501	Bahnhofstraße	Hauptbahnhof	Schützenplatz	Lüneburg	14.10.2015
02	90102	Am Ochsenmarkt	Rathaus	Altstadt	Lüneburg	14.10.2015
03	90103	Wallstraße	Ursula-Haus	Altstadt	Lüneburg	14.10.2015
04	91001	Tartuer Straße	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	KefersteinstraÙe	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-StraÙe	Tobaskamp	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
27	91802	Scharnebecker Marktplatz	Bardowicker Straße	Scharnebeck	Scharnebeck	28.04.2025
28	90801	Filmpalast	Bockelmannstraße	Lüne-Moorfeld	Lüneburg	28.04.2025
29	90204	Röntgenstraße	Gaußstraße	Bockelsberg	Lüneburg	28.04.2025
30	91605	Hinter der Sülzmauer	Am Bargenturm	Lüneburg	Weststadt	01.08.2025



2. Kundenbestand

2.1. Gesamtkundenanzahl

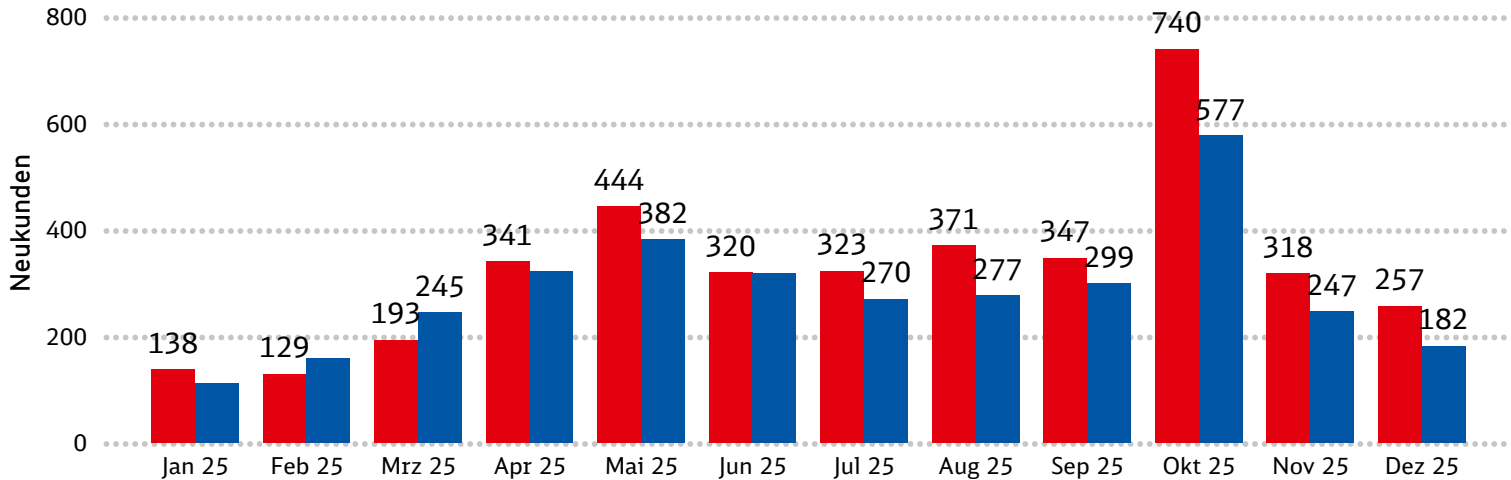
Monat	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
Januar	9.615	7.800	23 %	1.815
Februar	9.655	7.927	22 %	1.728
März	9.805	8.139	20 %	1.666
April	9.898	8.375	18 %	1.523
Mai	10.204	8.647	18 %	1.557
Juni	10.350	8.732	19 %	1.618
Juli	10.545	8.845	19 %	1.700
August	10.698	8.956	19 %	1.742
September	10.843	9.054	20 %	1.789
Oktober	11.384	9.377	21 %	2.007
November	11.546	9.477	22 %	2.069
Dezember	11.679	9.553	22 %	2.126



2.2. Neukundenregistrierungen

Jahr	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
2025	3.921	3.389	16 % ↑	532

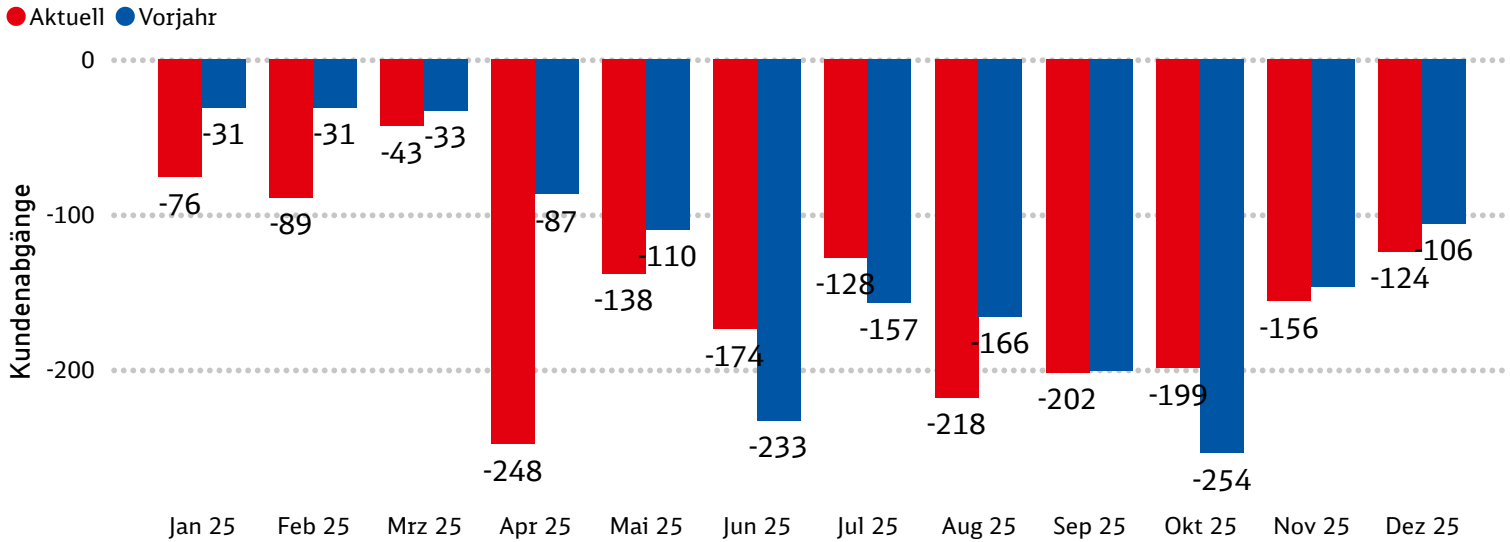
● Aktuell ● Vorjahr





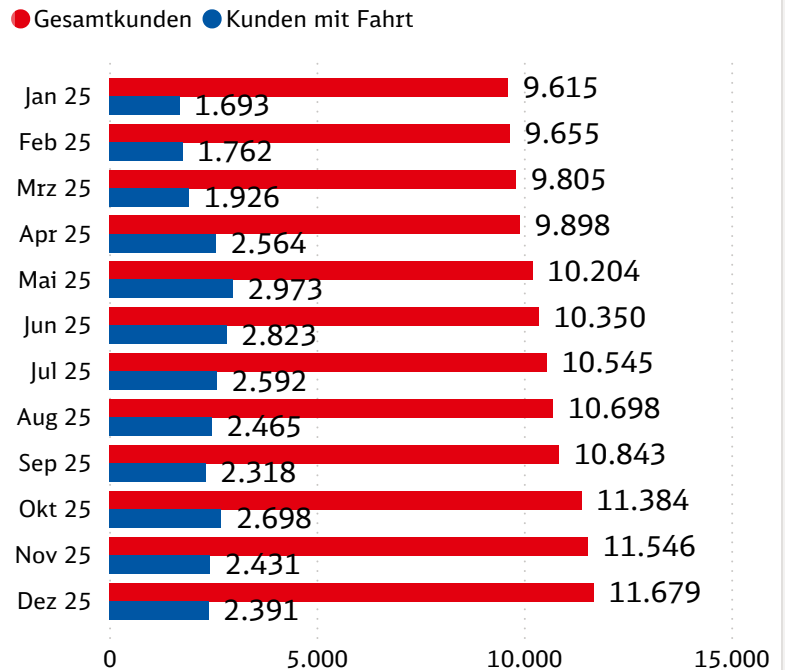
2.3. Kundenabgänge

Jahr	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
2025	-1.795	-1.556	15 % ↑	-239



2.4. Verhältnis Gesamtkunden zu gefahrenen Kunden

Monat	Gesamtkunden	Kunden mit Fahrt	Anteil in %
Januar	9.615	1.693	18 %
Februar	9.655	1.762	18 %
März	9.805	1.926	20 %
April	9.898	2.564	26 %
Mai	10.204	2.973	29 %
Juni	10.350	2.823	27 %
Juli	10.545	2.592	25 %
August	10.698	2.465	23 %
September	10.843	2.318	21 %
Oktober	11.384	2.698	24 %
November	11.546	2.431	21 %
Dezember	11.679	2.391	20 %

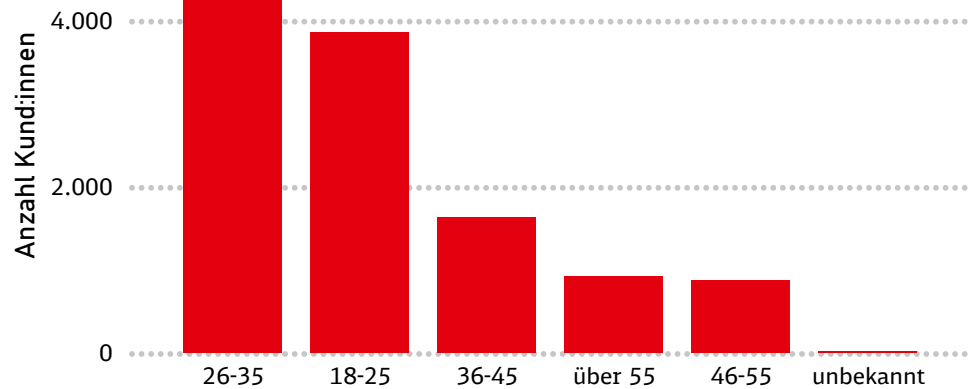




3. Kundenstruktur

3.1. Kundensegmentierung nach Altersklasse

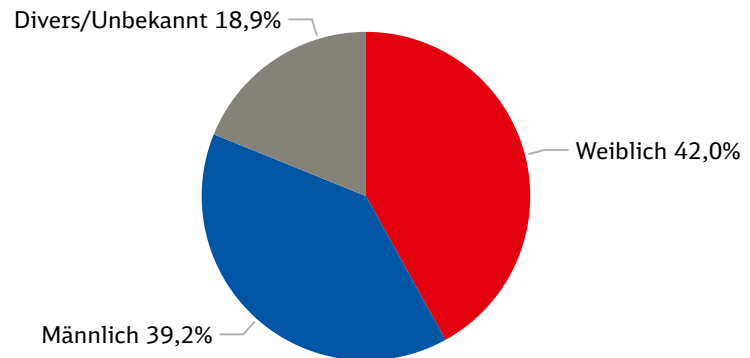
Alter	Anzahl Kund:innen	in %
18-25	3.862	33%
26-35	4.380	38%
36-45	1.628	14%
46-55	871	7%
über 55	921	8%
unbekannt	17	0%
Gesamt	11.679	100%



3.2. Kundensegmentierung nach Geschlecht

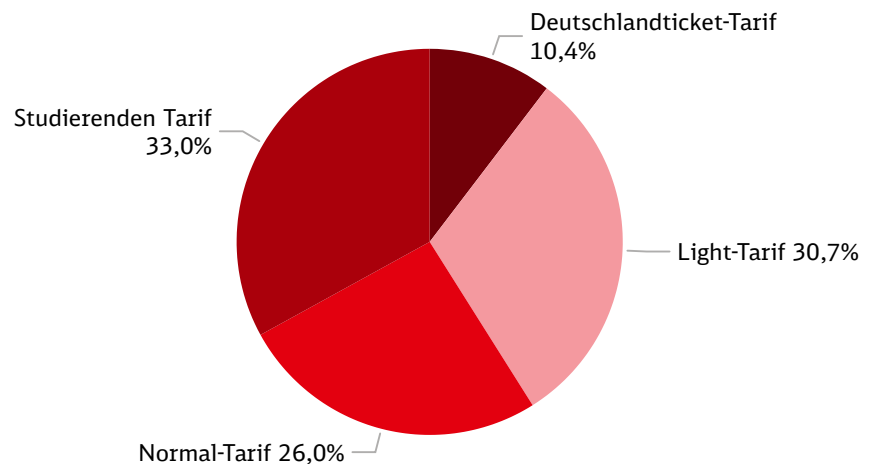
Geschlecht	Anzahl Kund:innen
Weiblich	4.900
Männlich	4.577
Divers/Unbekannt	2.202
Gesamt	11.679

● Weiblich ● Männlich ● Divers/Unbekannt



3.3. Kundensegmentierung nach Tarif

Tarif	Anzahl Kund:innen
Deutschlandticket-Tarif	1.211
Light-Tarif	3.583
Normal-Tarif	3.031
Studierenden Tarif	3.854
Gesamt	11.679



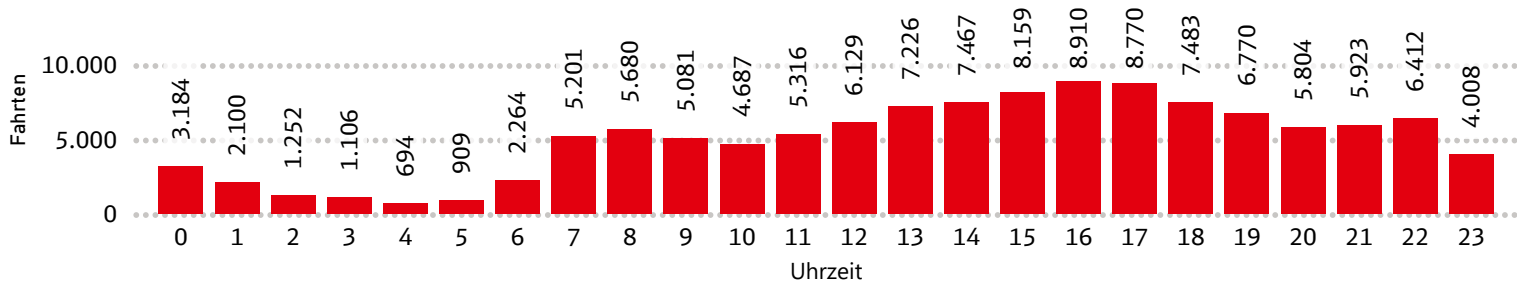


4. Entwicklung der Fahrten

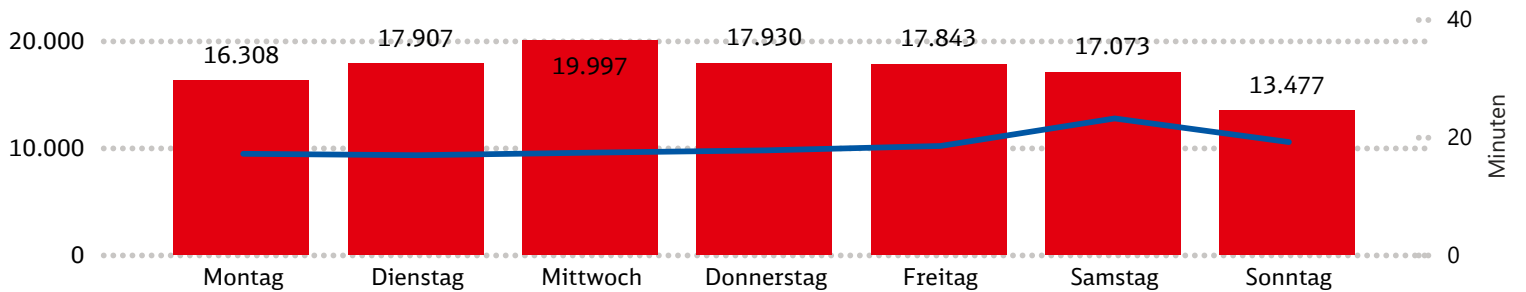
4.1. Tagesganglinie

4.1.1. Gesamtfahrten

Fahrten nach Fahrtbeginn



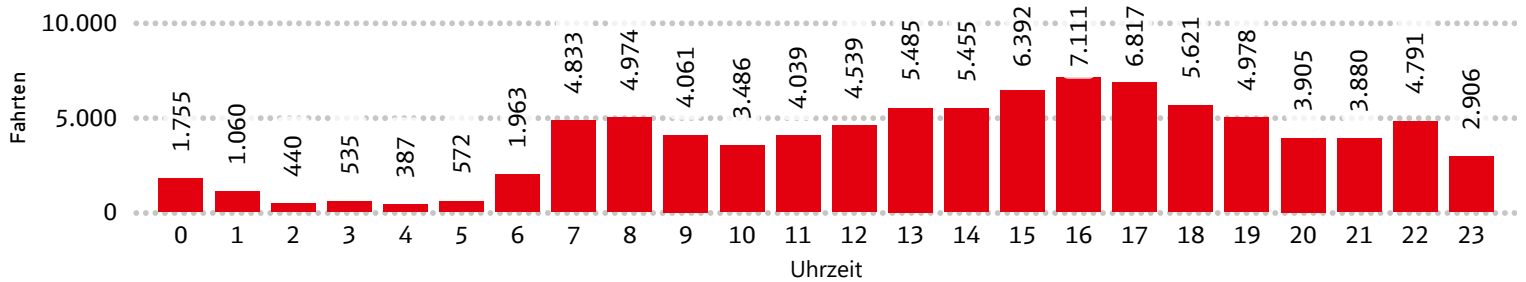
Fahrten nach Wochentagen



Die blaue Linie stellt die durchschnittliche Fahrtzeit in Minuten dar.

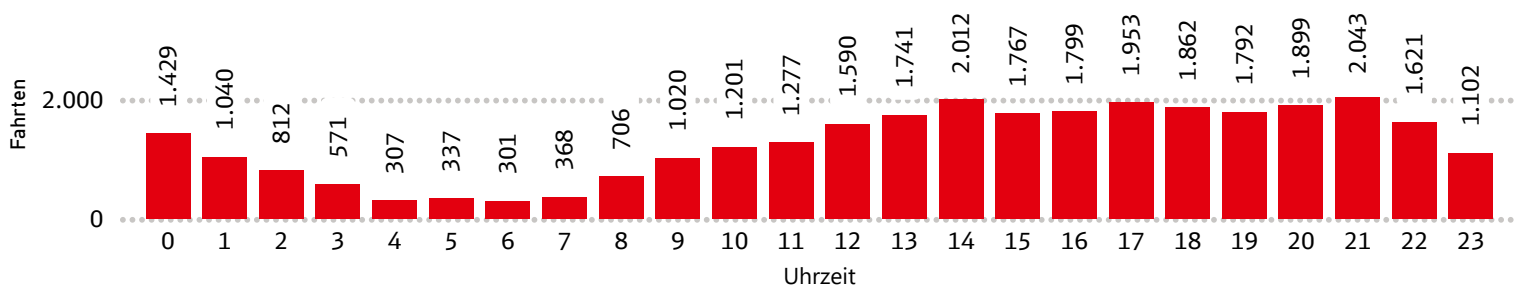
4.1.2. Wochentags

Fahrten nach Fahrtbeginn



4.1.3. Wochenende

Fahrten nach Fahrtbeginn





4.1.4. Aufteilung nach Fahrtbeginn

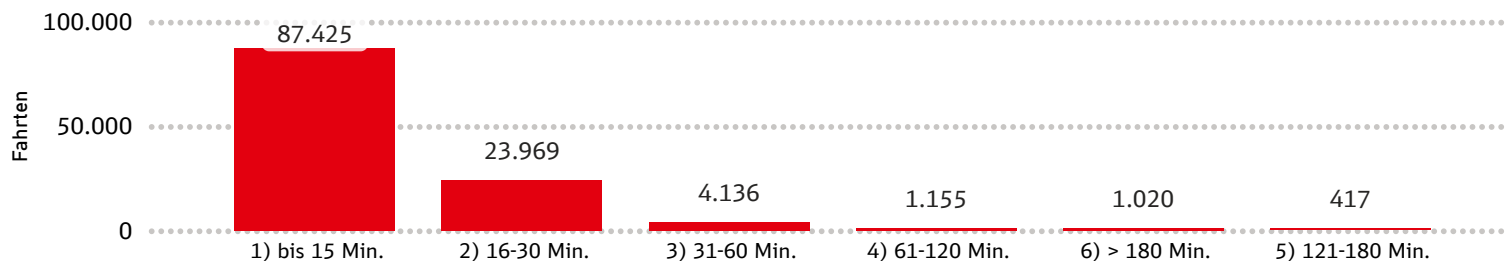
Uhrzeit Fahrtbeginn	Wochenende	Wochentag	Gesamt
0	1.429	1.755	3.184
1	1.040	1.060	2.100
2	812	440	1.252
3	571	535	1.106
4	307	387	694
5	337	572	909
6	301	1.963	2.264
7	368	4.833	5.201
8	706	4.974	5.680
9	1.020	4.061	5.081
10	1.201	3.486	4.687
11	1.277	4.039	5.316
12	1.590	4.539	6.129
13	1.741	5.485	7.226
14	2.012	5.455	7.467
15	1.767	6.392	8.159
16	1.799	7.111	8.910
17	1.953	6.817	8.770
18	1.862	5.621	7.483
19	1.792	4.978	6.770
20	1.899	3.905	5.804
21	2.043	3.880	5.923
22	1.621	4.791	6.412
23	1.102	2.906	4.008
Gesamt	30.550	89.985	120.535



4.2. Fahrtdauer

Fahrrad

Fahrten nach Fahrtdauer



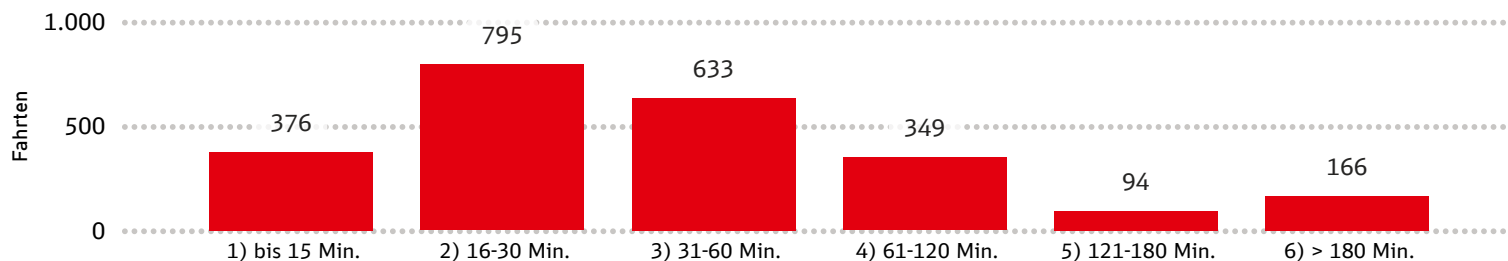
Monat	1) bis 15 Min.	2) 16-30 Min.	3) 31-60 Min.	4) 61-120 Min.	5) 121-180 Min.	6) > 180 Min.	Gesamt
Januar	4.935	1.252	231	65	22	36	6.541
Februar	4.976	1.282	218	52	17	38	6.583
März	5.133	1.405	256	82	39	64	6.979
April	7.966	2.100	284	120	36	96	10.602
Mai	9.570	2.612	447	115	44	115	12.903
Juni	8.792	2.353	394	105	71	126	11.841
Juli	7.986	2.039	409	151	33	103	10.721
August	7.204	2.087	439	143	55	136	10.064
September	7.674	1.979	368	96	36	98	10.251
Oktober	8.498	2.742	443	112	24	96	11.915
November	7.589	2.125	337	56	24	54	10.185
Dezember	7.102	1.993	310	58	16	58	9.537
Gesamt	87.425	23.969	4.136	1.155	417	1.020	118.122

Die durchschnittliche Fahrrad Fahrtdauer beträgt **17,51 Minuten** (Vorjahreszeitraum: **18 Minuten**).



Cargopedelec

Fahrten nach Fahrtdauer



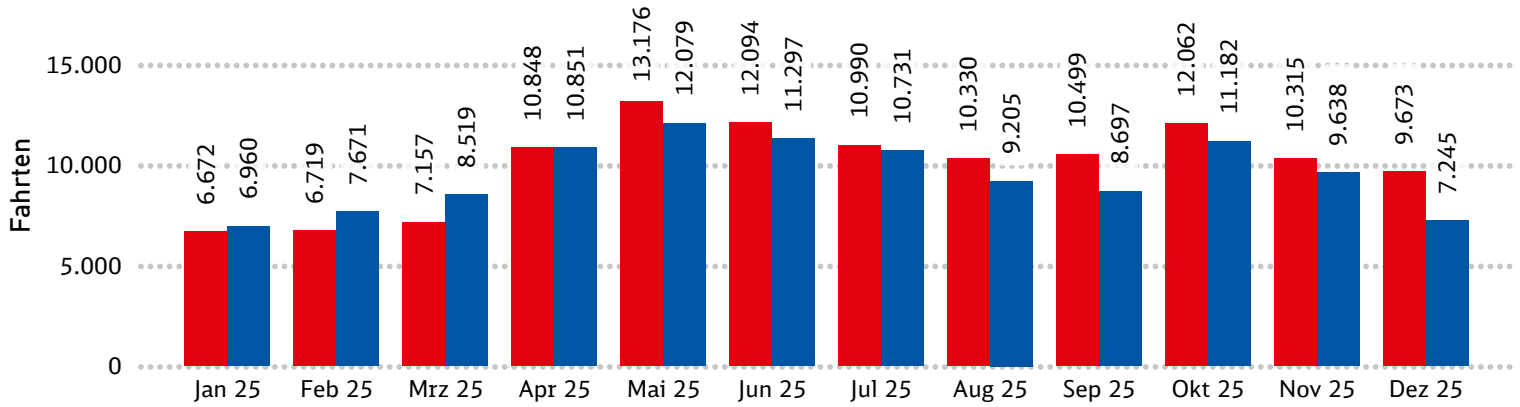
Monat	1) bis 15 Min.	2) 16-30 Min.	3) 31-60 Min.	4) 61-120 Min.	5) 121-180 Min.	6) > 180 Min.	Gesamt
Januar	26	49	26	16	7	7	131
Februar	20	49	41	18	1	7	136
März	32	61	42	24	5	14	178
April	42	92	50	37	12	13	246
Mai	34	100	61	42	9	27	273
Juni	33	90	72	29	8	21	253
Juli	31	76	88	40	16	18	269
August	35	71	84	41	12	23	266
September	39	89	61	33	11	15	248
Oktober	36	36	35	28	3	9	147
November	22	35	31	23	9	10	130
Dezember	26	47	42	18	1	2	136
Gesamt	376	795	633	349	94	166	2.413

Die durchschnittliche Cargopedelec Fahrtdauer beträgt **65,33 Minuten** (Vorjahreszeitraum: **60 Minuten**).



4.3. Fahrten nach Monat

● Aktuell ● Vorjahr



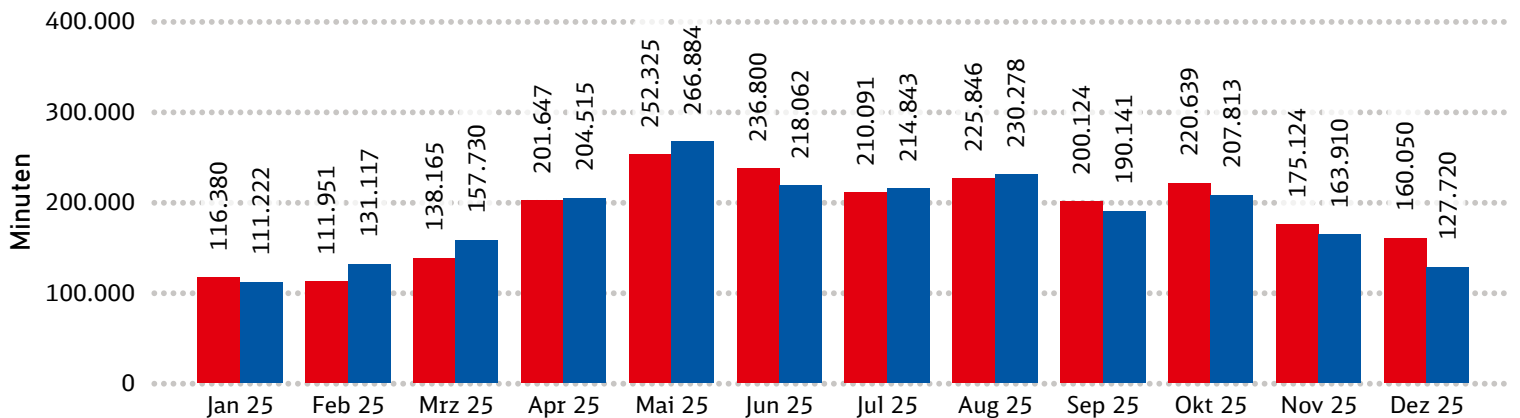
Gesamtfahrten: **120.535**

Fahrradtyp	Fahrten	in %	Vorjahr	in %
BIKE	118.122	98%	111.502	98%
CARGOPEDELEC	2.413	2%	2.573	2%
Gesamt	120.535	100%	114.075	100%

4.4. Fahrtdauer nach Monat

Kalenderjahr	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
2025	2.249.142	2.224.235	1% ↑	24.907

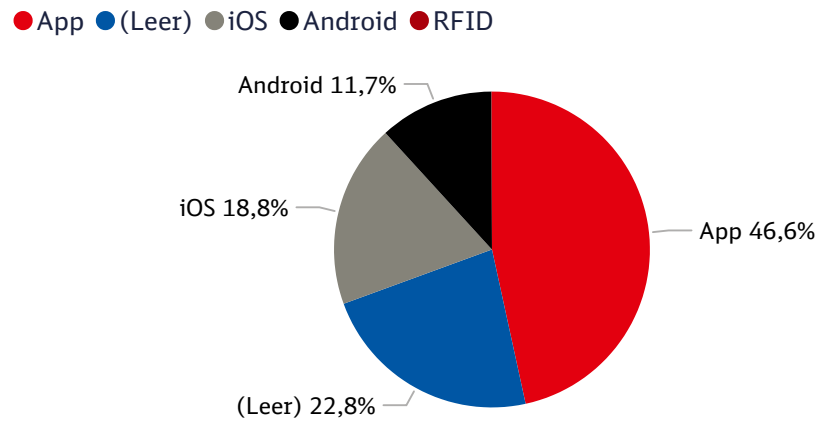
● Aktuell ● Vorjahr





4.5. Verteilung der Entleihvorgänge

Buchungskanal	Anzahl Buchungen*
	27.527
Android	14.135
App	56.144
iOS	22.660
RFID	69
Gesamt	120.535



IVR: Interactive Voice Response - telefonische Buchung über Sprachdialogsystem

KSC: Buchung über Kundenservice Hotline

RFID: Buchung über Kundenkarte bzw. Schlüsselanhänger

*Aufgrund der Broker-Umstellung kann ein gewisser Anteil an Buchungen keinem Buchungskanal zugeordnet werden. Seit Q3 2025 werden wieder korrekte Daten kommuniziert.



4.6. Stationen - meiste Entleihen

Rang	Startstation	Nr.	Entleihen
1	Bahnhofstraße / Hauptbahnhof	91501	25770
2	Scharnhorststraße / Leuphana Campus	90201	15658
3	Wallstraße / Ursula-Haus	90103	12330
4	Universitätsallee / Zentralgebäude	90202	10227
5	Am Ochsenmarkt / Rathaus	90102	9222
6	Kefersteinstraße / Uni Rotes Feld	91401	5757
7	Soltauer Straße / SaLü	91402	5514
8	Ringstraße / Mittelfeld	90902	4118
9	Am Graalwall / Gesundheitsamt	90101	4089
10	Bögelstraße / Städtisches Klinikum	90901	3597
11	Volgershall / Jobcenter	91603	3139
12	Tartuer Straße / Hanseviertel	91001	2217
13	Thorner Platz / Kreideberg	90701	1718
14	Albert-Schweitzer-Straße / Tobakskamp	90401	1653
15	Am Wienebütteler Weg / Psychiatrische Klinik	91602	1499
16	Soltauer Allee / Eintracht-Sportplatz	91201	1353
17	St.-Stephanus Platz / Kaltenmoor	90601	1150
18	Dachtmisser Straße/ Rathaus Reppenstedt	91901	1137
19	Hinter der Sülzmauer / Am Bargenturm	91605	1119
20	Bunsenstraße / Paul-Gerhardt-Kirche	91002	913
21	Loewe-Center / Moorfeld	90802	909
22	Filmpalast / Bockelmannstraße	90801	850
23	Röntgenstraße / Gaußstraße	90204	847
24	Am Dorfplatz / Häcklingen	90501	845
25	Rathausplatz / Rathaus Adendorf	91801	758
26	Bäckerstraße / Markt Bardowick	92001	613
27	Edgar-Schaub-Platz / Ochtmisser Straße	91101	502
28	Bahnhof Bardowick / Vögelscher Weg	92002	442
29	Am Ebensberg / Ebensberg	90301	286
30	Freibad Hagen / Schützenstraße	90602	245
31	Scharnebecker Marktplatz / Bardowicker Straße	91802	99



4.7. Stationen - meiste Rückgaben

Rang	Endstation	Nr.	Rückgaben
1	Bahnhofstraße / Hauptbahnhof	91501	25312
2	Scharnhorststraße / Leuphana Campus	90201	15756
3	Wallstraße / Ursula-Haus	90103	12772
4	Universitätsallee / Zentralgebäude	90202	10433
5	Am Ochsenmarkt / Rathaus	90102	8985
6	Kefersteinstraße / Uni Rotes Feld	91401	5975
7	Soltauer Straße / SaLü	91402	5302
8	Am Graalwall / Gesundheitsamt	90101	4025
9	Bögelstraße / Städtisches Klinikum	90901	3580
10	Ringstraße / Mittelfeld	90902	3567
11	Volgershall / Jobcenter	91603	3134
12	Tartuer Straße / Hanseviertel	91001	2086
13	Soltauer Allee / Eintracht-Sportplatz	91201	1740
14	Albert-Schweitzer-Straße / Tobakskamp	90401	1511
15	Thorner Platz / Kreideberg	90701	1440
16	Dachtmisser Straße/ Rathaus Reppenstedt	91901	1410
17	Am Wienebütteler Weg / Psychiatrische Klinik	91602	1388
18	St.-Stephanus Platz / Kaltenmoor	90601	1176
19	Hinter der Sülzmauer / Am Bargenturm	91605	1113
20	Am Dorfplatz / Häcklingen	90501	1086
21	Loewe-Center / Moorfeld	90802	1066
22	Rathausplatz / Rathaus Adendorf	91801	922
23	Röntgenstraße / Gaußstraße	90204	854
24	Filmpalast / Bockelmannstraße	90801	771
25	Bäckerstraße / Markt Bardowick	92001	680
26	Bunsenstraße / Paul-Gerhardt-Kirche	91002	647
27	Edgar-Schaub-Platz / Ochtmisser Straße	91101	571
28	Am Ebensberg / Ebensberg	90301	443
29	Bahnhof Bardowick / Vögeler Weg	92002	389
30	Freibad Hagen / Schützenstraße	90602	248
31	Scharnebecker Marktplatz / Bardowicker Straße	91802	154



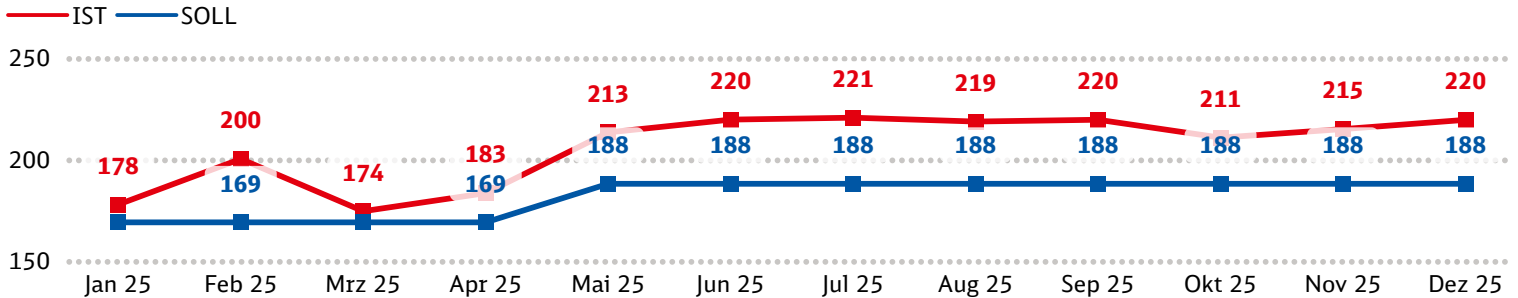
5. Beschwerdemanagement

Top 10 Reklamationen im Berichtszeitraum

Kalenderjahr	2025	
Prozess	Anzahl	in %
Kunde kontaktieren	607	24,74%
Positionskorrektur	484	19,72%
zur Nutzung entsperren	410	16,71%
Buchung beenden	314	12,80%
Troubleshooting bei Rückgabe	151	6,15%
Schaden am Bike melden	147	5,99%
Memo erfassen	143	5,83%
Kündigung Kundenvertrag	105	4,28%
Tarifwechsel	54	2,20%
Bike öffnet nicht nach Fahrtpause	39	1,59%
Gesamt	2.454	100,00%

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

