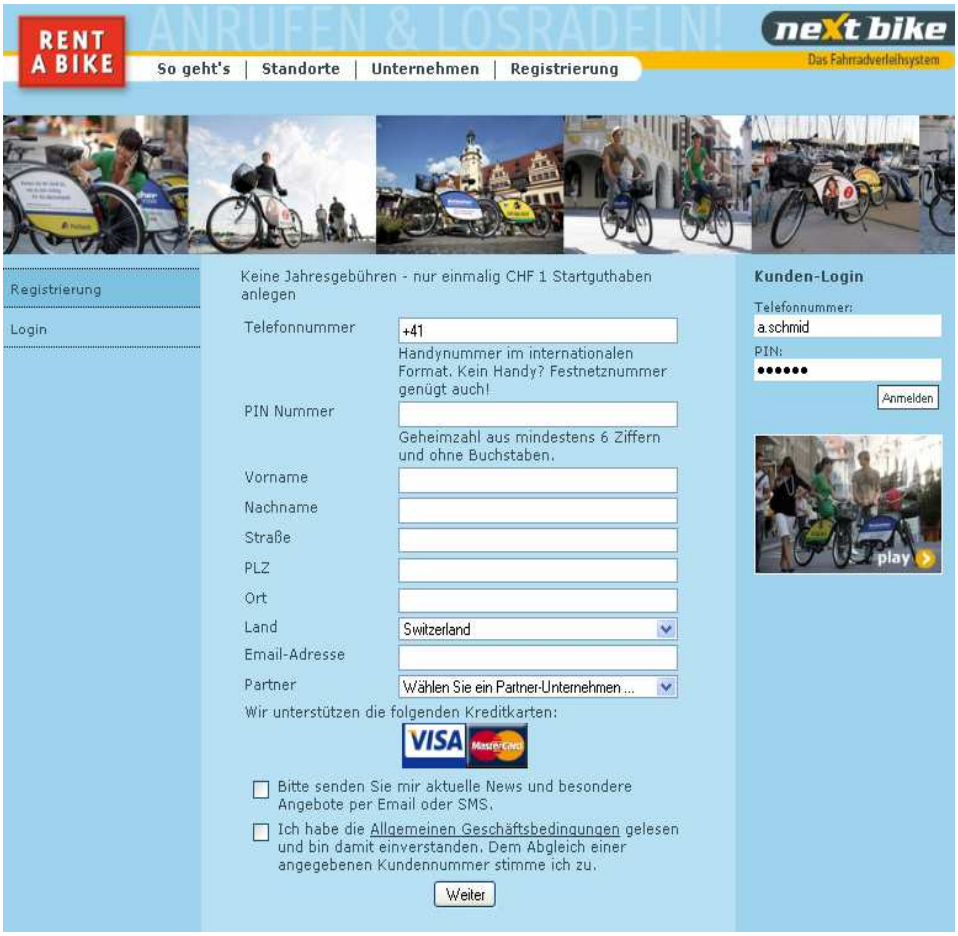
Schlussbericht Leihvelo/ Nextbike 2009-2010-2011

Projekt Nr. 101‘704

Inkl. Evaluationsbericht 2011



Partner im Projekt: SBB CFF FFS

Das Projekt nextbike/Leihvelo am Bahnhof wird unterstützt durch das Bundesamt für Energie.

Inhaltsverzeichnis

1 Zusammenfassung ... 3
2 Evaluationsbericht ... 5
3 Finanzbericht ... 6
4 Vorgeschichte ... 7
5 Standorte ... 7
5.1 Projekt – Standorte Leihvelo am Bahnhof 2009 / 2010 / 2011 ... 7
5.1.1 Auswertung der Leihvelo am Bahnhof Standorte ... 8
5.2 Standorte nextbike Luzern 2010 ... 9
5.2.1 Auswertung der nextbike-Luzern Standorte ... 9
5.3 Vandalismus ... 9
6 Ständer/Stehlen ... 10
6.1 Leihvelo am Bahnhof - SBB/ZB ... 10
6.2 nextbike-Luzern ... 10
7 Velos ... 11
8 Verleih-System ... 11
8.1 IVR/Call-Center ... 11
8.2 Verleih-Stationen ... 12
8.3 Zahlenschloss ... 12
9 Service/Unterhalt ... 12
10 Kundenanmeldungen / Vermietung ... 13
10.1 Anmeldungen ... 13
10.2 Vermietung ... 14
11 Preis/Preisstruktur ... 14
12 Werbeflächen ... 15
13 Kommunikation ... 15
14 Strategie Leihvelo am Bahnhof / nextbike 2011ff ... 15
14.1 Schlussfolgerung ... 15
14.2 Abklärungen und neue Partnerschaften ... 16

1 Zusammenfassung

2009

Das Leihvelo am Bahnhof mit dem Bikesharing-System nextbike hat in der kurzen Anlaufzeit von Ende August bis Ende Oktober 2009 in der Region Luzern einen erstaunlichen Bekanntheitsgrad erreicht. Das Hauptziel des Pilotprojekts war, das Verleihsystem nextbike einem Alltagstest zu unterziehen. Der Betrieb des Systems verlief problemlos, das System war stabil und die Kundenresonanz war positiv. Bezüglich Nutzung zeigt es sich, dass an den grossen Bahnhöfen eine hohe Nachfrage besteht, während diese an den kleinen Bahnhöfen minimal ist. Bezüglich Standortqualität ist es wichtig, dass die Velos in kurzer Distanz vom Ausgang des Bahnhofs (höchstens 50 Meter) erreichbar sind. Im Gegensatz zu den sehr guten Ausleihzahlen an den städtischen und touristischen Hot Spots wie Hotel Radisson und Campingplatz Luzern wurden in den Jugendherbergen wenig Velos vermietet, was verschieden Gründe hat (Saisonende, Kundensegment, Bekanntheitsgrad).

2010

Für 2010 war geplant, das Angebot des Leihvelos am Bahnhof auf die 50 grössten Bahnhöfe der Deutschschweiz auszubauen. Aufgrund der Erfahrungen 2009 wurde beschlossen, die bisherigen, mittelgrossen Standorte zu erhalten, während die kleinen Orte mit einer Einwohnerzahl unter 5000 abgebaut wurden.

Der geplante Ausbau in ein schweizweites System wurde seitens SBB Immobilien aufgrund der kurzen Pilotdauer 2009 nicht akzeptiert. Es wurde ein zweiter Pilot in der Region Mitte gefordert, um Kundenakzeptanz, Nachfrage und Betriebnssicherheit nachweisen zu können. Der Erfolg des ganzen Konzeptes ist jedoch stark verbunden mit einer nationalen Ausdehnung und einer nationalen Kommunikation. Das Risiko, nochmals mehrere 100‘000 Franken in eine weitere Projektphase zu investieren ohne eine langfristige Vereinbarung für den schweizweiten Betrieb zu haben, konnte nicht eingegangen werden. Die Verhandlungen zögerten sich hinaus und Rent a Bike entschied sich Anfang April, das Leihvelo am Bahnhof der bestehenden Version von 2009 weiterzuführen ohne weitere Standorte aufzubauen. So konnte das Leihvelo am Bahnhof erhalten werden, mit dem Ziel, dieses 2011 national einzuführen.

Parallel dazu wurde mit der Stadt Luzern über ein regionales System nextbike verhandelt. Die Stadt Luzern entschied sich, „nextbike“ in der Originalversion - als Städtisches System – in einem 2 jährigen Pilot zu testen. In Einbezug von Agglomerationsgemeinden und privaten Firmen wurden in und um Luzern 60 Standorte ausgewählt, um dort 140 Velos im Bikesharing-System mit AB-Miete anzubieten. Die Velostation Luzern, die von Caritas Luzern betrieben wird, hat den Betrieb und Unterhalt der Velos übernommen. Mit dem Migros Genossenschaftsbund Luzern konnte ein Werbepartner gefunden werden. „nextbike Luzern“ hat ein grosses Medieninteresse geweckt und ist bei der Bevölkerung gut aufgenommen worden. Von den ca. 4000 Ausleihen vom Mai bis November gingen rund 50% auf das Konto der Abo-Kunden. Die anderen 50% waren Gelegenheitskunden, wovon wiederum ca. 30% Touristen waren.

2011

Auch 2011 wurde nextbike Luzern gemeinsam mit der Stadt Luzern erfolgreich betrieben. Das Ausleihen konnte auf dem Niveau von 2010 gehalten werden. Ende 2011 entschied sich die Stadt, nextbike für weitere 2 Jahre weiterzuführen, wobei sich Rent a Bike per 01.01.2012 aus der operativen Verantwortung zurückzieht.

Im März 2012 entschieden die 3 Partner Rent a Bike AG, Postauto AG und SBB AG, gemeinsam ein BikeSharing Produkt zu lancieren. Hierfür wurden rund 20 Systemanbieter resp. Teilsystemanbieter im Rahmen eines Ausschreibungsverfahren geprüft. Im Pflichtenheft wurde definiert, dass das entsprechende Bike-Sharing-System RFID kompatibel sein muss (der vom ASTRA beauftragten

Studie zur **"Harmonisierung der Zutrittsmedien für Veloverleihsysteme in der Schweiz“** entsprechend) und es in naher Zukunft auch möglich sein soll E-Bikes anzubieten. Nextbike konnte sich aufgrund dieser Kriterien nicht durchsetzen, womit der in diesem Projekt angestrebte nationale Ausbau mit nextbike hinfällig geworden ist.

Das neue Produkt PubliBike, welches bezüglich nationaler Präsenz nextbike ersetzt, wurde im August 2011 in Luzern mit der ersten Pilotanlage lanciert. Dazu kamen 2011 noch Solothurn, Brig und Basel; Weitere PubliBike-Stationen werden in den nächsten Wochen ans Netz gehen: Es liegen Zusagen der Städte Delémont, Kreuzlingen, Frauenfeld, Rapperswil-Jona sowie konkretes Interesse von zahlreichen anderen Städten vor.

2 Evaluationsbericht

Die Evaluation von Veloselbstverleihsystemen stösst auf methodologische und praktische Schwierigkeiten (fehlenden Daten, fehlende Langzeiterfahrungen, nicht oder nur mit sehr grossen Aufwand nachweisbare positive sozio-ökonomische Effekte). Aus dem Betrieb von nextbike in der Zentralschweiz und im Grossraum Luzern während der rund 2.5 Jahren können trotzdem Rückschlüsse gezogen werden.

A Wirtschaftlichkeit/Finanzierung

Es braucht eine nachhaltige Finanzierung mit klarem Committment und Beteiligung der öffentlichen Hand. Die Selbstfinanzierung ist auch bei kostengünstigen Systemen auf lange Frist nicht realistisch. Dies hat sich auch bei nextbike gezeigt: Die angestrebte Selbstfinanzierung ist im Betrieb nicht möglich, da Logistik und Unterhalt auch bei einfachen Technologien massive Kostentreiber sind.

Leihvelo am Bahnhof 2009/10:

- Die Investitionskosten in das Abstellsystem sind höher als im Vorfeld angenommen
- Die Mietkosten an SBB-IM für die beanspruchten Flächen (CHF 800.00 pro Jahr) sind hoch.
- Im Pilotbetrieb wurden – aufgrund der kurzen Vorlaufzeit im 2009 und der nicht nationalen Umsetzung im Jahr 2010 – die Leihvelos wenig genutzt.
- Die Einnahme über die Werbeflächen sind von grosser Bedeutung
- Werbepartner für das Leihvelo am Bahnhof war schwierig zu finden, bei einer nationalen Umsetzung eher möglich

Nextbike Luzern 2011

- Investitionskosten sind relativ klein wenn die Stationen nur mit einem Schild gekennzeichnet werden
- Unterhalt und Betriebskosten sind sehr hoch; insbesondere der Ausgleich der Velos an die verschiedenen Standorte. d.h. bei einer Vollkostenrechnung ist diese Leistung teuer.
- Werbung als zentrale Einnahmequelle um Betrieb rentabel machen zu können. Jedoch ist dies ein grosser Risikofaktor wenn die Werbung nicht zum benötigten Preis verkauft werden kann.

B System

Grundsätzlich hat eine Bikesharingsystem die gleichen Anforderungen zu erfüllen wie andere öffentliche Verkehrssysteme. Zu diese zählt namentlich die hohe Verfügbarkeit des Systems durch hohe Stations- und Velodichte pro Flächeneinheit, die 24/7-Verfügbarkeit und – wenn aufgrund der klimatischen Voraussetzungen sinnvoll - eine ganzjährige Verfügbarkeit.

C Systemintegration und Integration ins Gesamtverkehrssystem

Ein wichtiges Hindernis für eine stärkere Nutzung von nextbike war die fehlende Systemintegration ins ÖV-Angebot. Eine stärkere Koppelung mit dem ÖV-Angebot (Billette, Tarifsetzung, Positionierung) ist aus unserer Sicht zwingende Voraussetzung für den Erfolg. Ins selbe Kapitel gehören die Koppelung mit anderen Velo-Angeboten (z.B. Veloparking).

Von grösster Bedeutung für die Zukunft der Bikesharing-Angebote in der Schweiz ist sicherlich die Systemkompatibilität mit anderen Anbietern (einmal anmelden, überall in der Schweiz nutzen). In diesem Zusammenhang stellt die Nichtkompatibilität von nextbike mit den Empfehlungen des Bundes (Bericht "Harmonisierung der Zutrittsmedien für Veloverleihsysteme in der Schweiz“) ein kaum lösbares Problem dar.

D Moderne, sichere und zusammenhängende Veloverkehrsinfrastruktur

Die Erfahrungen von nextbike in Luzern zeigen, dass eine moderne, sichere und zusammenhängende Radverkehrsinfrastruktur vom höchster Bedeutung sind. Standorte im Bereich der Neustadt weisen markant höhere Nutzungszahlen auf als solche im Bereich der gegenüberliegenden Stadtseite, wo die Verkehrssicherheit für Velofahrer schlechter ist.

Der Entscheid für einen Systemwechsel

Im März 2011 entschieden die 3 Partner Rent a Bike AG, Postauto AG und SBB AG, gemeinsam ein BikeSharing Produkt zu lancieren. Ziel ist es, eine nationale Sharingplattform für Velos und eBikes aufzubauen, die durch unterschiedliche Besteller (Städte, Gemeinden, Firmen) genutzt werden kann. Der Markteintritt wird über ein Grundangebot an Mietstationen bei Bahnhöfen sichergestell. Der spätere Rollout in die Städte basiert auf ebendieser Bikesharing-Plattform

Im Rahmen eines selektiven Ausschreibungsverfahrens wurden rund 20 Systemanbieter resp. Teilsystemanbieter geprüft. Im Pflichtenheft wurde klar definiert, dass das entsprechende Bike-Sharing-System RFID kompatibel sein muss (der vom ASTRA beauftragten Studie zur **"Harmonisierung der Zutrittsmedien für Veloverleihsysteme in der Schweiz“** entsprechend) und es in naher Zukunft auch möglich sein soll E-Bikes anzubieten.

Nextbike konnte sich aufgrund dieser Kriterien nicht durchsetzen, womit der in diesem Projekt angestrebte nationale Ausbau mit nextbike hinfällig geworden ist.

Das Produkt PubliBike wurde im August 2011 in Luzern mit der ersten Pilotanlage lanciert. Dazu kamen 2011 noch Solothurn, Brig und Basel; Weitere PubliBike-Stationen werden in den nächsten Wochen ans Netz gehen: Es liegen Zusagen der Städte Delémont, Kreuzlingen, Frauenfeld, Rapperswil-Jona sowie konkretes Interesse von zahlreichen anderen Städten vor.

3 Finanzbericht

Der gesamte ausgewiesene Aufwand des Projekts über die Jahre 2009 – 2011 beträgt rund 644‘000.- während sich die Erträge inkl. Subventionen auf 274‘000.- belaufen. Die Finanzierungslücke zeigt zum einen, dass sich Bikesharing auch mit einfachen und kostengünstigen Systemen nicht selber finanzieren kann, andererseits ist sie auch Ausdruck dafür, dass der Ausbau in ein nationales System aus den geschilderten Gründen gescheitert ist (respektive nun mit einem anderen System realisiert wird). Rent a Bike ist immer davon ausgegangen, dass sich die Investitionen nur rechnen, wenn sich ein nationaler Ausbau realisieren lässt.

Der Beitrag des Dienstleistungszentrums für innovative Mobilität von 120‘000.- hat die hohe Finanzierungslücke reduziert. Allerdings mussten die Eigenleistungen von Rent a Bike massiv erhöht werden, da es nicht gelang:

- die Erträge aus der Vermietung markant zu erhöhen
- die Werbung der Velos über die gesamte Projektdauer zu den budgetierten Preisen zu verkaufen
- eine finanzielle Unterstützung seitens der Standortgemeinden zu erhalten

Die höheren Kosten wurden wie oben dargestellt über eine Erhöhung der Eigenleistungen kompensiert.

4 Vorgeschichte

Nachdem Anfang Juli der Entscheid gefallen war, dass das Pilotprojekt nextbike 2009 definitiv lanciert wird, haben sich die beteiligten Personen mächtig ins Zeug gelegt.
Trotzdem wurde es sehr eng mit den Terminen: Bewilligungen für Standorte und Sicherheitsvorkehrungen, Montage der Ständer/Stehlen, Werbetafelproduktion, Aufkleber usw.
Die Homepage wurde am 19.08. aktiviert und ab dann konnten die ersten Anmeldungen getätigt werden. Die Lieferung der Velos aus Leibzig von Nextbike Deutschland erfolgte am 20.08. und die 1. Lieferung der Ständer/Stelen am 22.08. Ab dem 24.08. wurden dann die Stationen installiert und zugleich auch die ersten Leihvelos aktiviert. Am Tag der Pressekonferenz waren die Stationen an 17 Bahnhöfen / 9 Jugendherbergen und 4 weitere Standorte ohne Ständer/Stehlen in Betrieb. Am 02. September wurden dann die restlichen Stationen aufgebaut.

5 Standorte

5.1 Projekt – Standorte Leihvelo am Bahnhof 2009 / 2010 / 2011

Standort	Ort	2009	2010	2011
Bahnhof SBB/BLS	Entlebuch	x	-	-
Bahnhof SBB/BLS	Schüpfheim	x	x	
Bahnhof SBB	Brunnen	x	x	x
Bahnhof SBB	Schwyz	x	x	x
Bahnhof SBB	Arth-Goldau	x	x	x
Bahnhof SBB	Küssnacht am Rigi	x	x	x
Bahnhof SBB	Rotkreuz	x	x	x
Bahnhof SBB	Baar	x	-	-
Bahnhof SBB	Zug	x	x	x
Bahnhof SBB	Root	x	x	x
Bahnhof SBB	Meggen	x	-	-
Bahnhof SBB	Langenthal	x	x	x
Bahnhof SBB	Sempach/Neuenkirch	x	x	x
Bahnhof SBB	Hochdorf	x	x	
Bahnhof SBB	Hitzkirch	x	-	
Bahnhof SBB	Zofingen	x	x	x
Bahnhof SBB	Sursee	x	x	x
Bahnhof ZB	Stans	x	x	x
Bahnhof ZB	Stansstad	x	x	x
Bahnhof ZB	Horw	x	x	x
Bahnhof ZB	Hergiswil	x	-	-
Bahnhof ZB	Sarnen	x	-	-
Bahnhofstrasse 11	Emmen	x	nextbike	nextbike
Camping u. Caravanning-Club Luzern	Luzern	x	-	-
Jugendherberge	Schaffhausen	x	-	-
Jugendherberge	Stein am Rhein	x	-	-
Jugendherberge	Bern	x	-	-
Jugendherberge	Solothurn	x	-	-
Jugendherberge	Baden	x	-	-
Jugendherberge	Zürich	x	-	-
Jugendherberge	Zug	x	-	-
Jugendherberge	Zofingen	x	-	-
Jugendherberge	Luzern	x	-	-

SAS Radisson	Luzern	x	nextbike	nextbike
Tourismus-Büro	Zentralstrasse 5, Luzern	x	nextbike	nextbike
Verkehrshaus	Verkehrshaus, Luzern	x	nextbike	nextbike
Wylerpark SBB	Bern	x	x	x

2009:
In **Malters** wurde der Platz der Station bei der Begehung zu knapp bemessen und wäre zu einem Hindernis für den Zugang der anderen Veloabstellplatzbenützer geworden. Zudem eine erhöhte Gefahr von Vandalen-Akten.
In **Olten** konnte der Kontakt zur Stadt nicht hergestellt werden.
Emmen: Hier hat sich die Gemeinde auf einen Zeitungsartikel gemeldet und es konnte innert kurzer Zeit einen Standort gefunden werden, jedoch an bestehenden Velosständern auf der anderen Strassenseite des Bahnhofs.
In **Rotkreuz** musste die Abstellanlage Mitte September umplatziert werden, da der Standort in der Alternativroute des Busbahnhofes während der jährlichen Kilbi war.

2010:
Kleine Standorte wurden Rückgebaut, da diese in naher Zukunft nicht das Potenzial haben viel genutzt zu werden.

Anmerkungen:
Bei Besichtigung- Vorgehensweise.
- Vorabklärung mit Bahnhof-Stationsleiter und mit der Gemeinde, damit nicht zu viele Ressourcen verbraucht werden (Beispiel Rotkreuz, Zofingen)
- Die Velos müssen in kurzer Distanz zum Bahnhof sein, und gut sichtbar
- zu abgelegen Stationen sind in der Nacht ein Sicherheitsrisiko
- Stationen unter den Bäumen wenn möglich vermeiden (Luzern Zentralstrasse 5, Emmen)
- Zug: Weil die Velos unter einer Treppe sind, sind diese sehr schnell schmutzig

2011:
Nextbike wurde im Status Quo weiterbetrieben. Ein Ausbau wurde aufgrund der neuen Zusammenarbeit mit PubliBike nicht forciert (siehe oben).

5.1.1 Auswertung der Leihvelo am Bahnhof Standorte

SBB/ZB Standorte :
- 11 Standorte (Einwohnerzahl über 10‘000) bekommen das Prädikat erhaltenswert und wurden 2010 weitergeführt, an 2 Orten ist die Abstellanlage zu weit weg. Dort werden wir der Gemeinde Kontakt aufnehmen, um einen besseren Standort zu erhalten.
- 6 Standorte (5000-10000 Einwohner) werden zu Beginn auch in einem nationalen Angebot wenig Nutzung haben. Deren Entwicklung möchten wir jedoch im Jahr 2010/11 beobachten.
- 9 Standorte (bis 5000 Einwohner) haben (im Moment) wenig Potenzial und werden womöglich geschlossen

Wir gehen davon aus, dass in Zukunft ca. ¼ der Standorte an Bahnhöfen auf öffentlichem (Stadt) oder privatem Grund sein werden.

Jugendherbergen
- Die Velos waren von der Lage her mehrheitlich gut positioniert, die Nutzung aus diversen Gründen mässig bis schlecht (gratis Veloverleih in der Nähe/für das Kundensegment eher zu teuer/Bekanntheitsgrad).
- An den Jugendherbergen braucht es eine Anleitung für die Kunden - mindestens eine Tafel vor Ort.
- Die Velos waren zum Teil freistehend und sind bei Sturmböen umgefallen.

Div. Standorte

- Der Standort Campingplatz Luzern hatte überraschend gute Ausleihzahlen mit Lager Vermietdauer. Die Velos waren sehr gut positioniert und wurden aktiv verkauft.
- Verkehrshaus: keine Vermietung. Die Station war 50 Meter vom Eingang entfernt und nicht ohne weiteres sichtbar.
- Hotel Radisson: Gute Nutzung. Die Velos waren freistehend und sind bei Sturmböen umgefallen.

5.2 Standorte nextbike Luzern 2010

Die Stadt Luzern gestattete uns schon bestehende öffentliche Veloabstellplätze für das 2-jährige Pilotprojekt „nextbike Luzern“ zu benutzen. Diese Standorte (42 Orte) wurden mit einer kleinen Hinweistafel und den Systemrelevanten Angaben wie Stationsnummer / Hotline / Internetadresse beschriftet; 5 Standorte wurden mit einer nextbike-Station ausgestattet (siehe Fotos unter Punkt 3 Ständer/Stehlen).
10 weitere Standorte wurden in den Partner-Gemeinden Emmen, Kriens, Horw erstellt.
Zudem kommen 8 private Standortpartner die das nextbike-Luzern Netz komplettieren.

5.2.1 Auswertung der nextbike-Luzern Standorte

Die Standorte rund um den Bahnhof wurden am meisten genutzt. Gute Verleih-Zahlen gab es auch an den touristischen Standorten wie Löwenplatz, KKL (Kunst- und Kongresshaus Luzern).
Die Standorte in den Agglomerationsgemeinden Horw, Kriens und Emmen haben auch gute Ausleihzahlen.
Im allgemeinen liegen die Verleih-Zahlen noch einiges unter den Erwartungen. Gemäss dem Partner nextbike in Deutschland benötigt es aber 2-3 Jahre bis

5.3 Vandalismus

- Stehle in Zofingen (siehe Punkt 3 Ständer/Stelen); unglücklicher Standort ausgewählt (Mofa Abstellplatz)
- in Hochdorf wurde 1 Velo gestohlen, 3 Wochen später in Ballwil gefunden (Velo i.O. - Schloss fehlte)
- 2 Velos am Bahnhof Luzern hatten Plattfüsse (Nadeleinstiche).

- An einer Station bei nextbike Luzern wurden regelmässig Velopneus durchstochen. Nach einer gewissen Zeit wurde die Station geschlossen.
- Weitere Schäden an den Velos entstanden durch das Umfallen (z.T. auch mutwillige Umstossen).

Sonst hatten wir an den Velos und Werbetafeln wenig Schäden die auf Vandalismus zu schliessen sind. Auch an den Stationen gab es keine weiteren Probleme für uns.

6 Ständer/Stehlen

6.1 Leihvelo am Bahnhof - SBB/ZB

Die Ständer/Stehlen aus Deutschland sind ein Prototyp. Daher sind noch einige Sachen nicht so wie wir es uns wünschen. In Zofingen wurde die Stehle mit Gewalt heruntergerissen. Entgegen unserer Erwartung war die Bruchstelle bei der Schweissnaht und nicht bei der Befestigung am Boden.
Die Investition für die Abstellanlage war deutlich höher als im Businessplan vorgesehen. Zum Einen ist die Anlage selbst teurer; zum andern musste die Anlage überall fest verankert werden. Eine Stehle mit 4 Velosständern kostet CHF 2000.-, die Montage ca. CHF 800.-. Mietkosten für den Platz für 1 Velo ist CHF 200.-. Die Stehlen sind 160/180 cm hoch.

Leihvelo am Bahnhof-Station Sursee

Leihvelo am Bahnhof-Station version 2011

geplantes Vorgehen:

- überprüfen ob es eine andere - günstigere Möglichkeit gibt die Velos zu platzieren. Ansonsten werden die Stehlen und Ständer wieder vom gleichen Hersteller bezogen. Anpassungen sind geplant.
- Die Mietkosten überprüfen
- Es soll möglich sein mehr Velos an einen Ständer zu montieren
- Die weiteren Stehlen werden 180 cm hoch sein.
- Beschriftung der Stehlen (Erklärung des Ausleihprozesses) auch auf Englisch

6.2 nextbike-Luzern

Für das städtische System in Luzern wurden 5 Stationen à la Leihvelo am Bahnhof aufgestellt. Alle anderen Standorte wurden mit einem Hinweisschild markiert. Dies wurde speziell für die Schweiz kreiert. So kann die Rückgabe per SMS und IVR vereinfacht werden.

„nextbike-Luzern“ Station mit Stehle, Kasernenplatz

„nextbike-Luzern“ Station mit Schild

7 Velos

Die Velos sind komfortabel und angenehm zu fahren. Bis jetzt hat es noch keine Schäden an den Velos gegeben. Einige Komponenten lassen bezüglich Qualität aber zu wünschen übrig. Ein grosses Problem war im 2009 die Montage der Werbetafeln. Der Klettverschluss, der an die Werbetafel und am Velorahmen geklebt ist, löste sich von selbst. Mit den neuen Werbetafeln 2010 wurde dieses Problem behoben und es gab diesbezüglich keine Probleme mehr.

Weitere Mängel:

- Das vordere Licht ist ziemlich schlecht montiert und an der Rechten Radgabel befestigt, beim Einparken in gewöhnliche Veloständer sehr defektanfällig.
- Das Tretlager ist bei einigen Velos nicht gut genug montiert worden
- Bei den Comfort-Velos ist die Gepäckträgerunterlage schnell defekt
- Alle Kettenschutzabdeckungen sind brüchig (Materialfehler)

geplantes Vorgehen:

- Oben aufgeführte Mängel beheben
- 7 Gang-Velo
- In Zukunft werden Comfort-Velos mit tiefen Einstieg beschafft
- Naben-Dynamo und Licht über dem Vorderrad an der Lenkstange
- Werbetafeln-Montage-System überprüfen. Dieses muss zu 100% sicher sein.

8 Verleih-System

8.1 IVR/Call-Center

Das automatisierte Verleihsystem IVR wie auch das Call-Center (in Deutschland) funktionieren gut. Es hat kleine Verständigungsprobleme wegen den Schweizer Eigenheiten (Abkürzungen „GA“, Ortschaften-Namen, Sprache) gegeben.
Die Eingabe der Stationsnummer via Tastatur auf dem Natel bei der Rückgabe ist ab Anfang September 2009 möglich. Das ist eine grosse Erleichterung für das Callcenter und ein Vorteil für die sofortige Wiederverfügbarkeit der Velos. Ab 2010 ist die Ausleihe und Rückgabe per SMS und Smart-Phone möglich. Die ist eine zusätzliche Alternative für den Kunden.

Anmeldung mit Kreditkarte ist für viele Leute ein Hindernis. In der Saison 2010 wurde versucht das SEPA (Simple Euro Paymenst Area) anzubieten. Diese Zahlungsform ist in der Schweiz noch wenig bekannt und wird ausser der Postfinance von anderen Banken nicht wirklich angeboten.

Ab der Saison 2010 war es auch technisch möglich den Kunden ein Abo anzubieten. Dies wurde vor allem in der Stadt Luzern rege benutzt. Zudem gibt es auch verschiedene Möglichkeiten Lösungen für Rabatte, Firmen-Abos usw. anzubieten.

geplantes Vorgehen:

- Call-Center-Betrieb in der Schweiz, Back-up Callcenter bleibt Leipzig
- Ab 2012 Integration von Französisch
- Andere Zahlungsmethoden prüfen, Bankeinzug
- Für das „Leihvelo am Bahnhof“ soll es möglich sein vorgängig eine Reservation zu machen (ev. gegen Gebühr)

Das Produkt PubliBike wurde im August 2012 in Luzern mit der ersten Pilotanlage lanciert. Dazu kamen 2011 noch Solothurn, Brig und Basel; Weitere PubliBike-Stationen werden in den nächsten Wochen ans Netz gehen: Es liegen Zusagen der Städte Delémont, Kreuzlingen, Frauenfeld, Rapperswil-Jona sowie konkretes Interesse von zahlreichen anderen Städten vor.

8.2 Verleih-Stationen

Das A-A System (Velo ist an die gleiche Station zurückzubringen) ist an den Bahnhöfen und für ein kurzes Meeting ok. Wenn aber der Aufenthalt länger geht ist schon bald der Tagestarif nötig und der ö.V. ist günstiger.

Rückmeldungen:

Die Velos würden öfters gebraucht werden, wenn eine A-B Strecke möglich wäre: z.B. Sempach/Neuenkirch wo eine 2. Station im Dorf Sinn machen würde.
An den Bahnhöfen ist es jedoch nicht sinnvoll ein A-B System mit 1-2 weiteren Stationen anzubieten. Der Ausgleich der Velos zwischen den Stationen ist logistisch zu aufwendig.

geplantes Vorgehen:

- an den Bahnhöfen bleibt das A-A System. Das A-B System werden wir nur im städtischen System anbieten.

8.3 Zahlenschloss

Das Abschliessen der Fahrräder erfolgt mit dem Zahlenschloss. Dies ist insofern parktisch, dass das Fahrrad bei einem Fahrtunterbruch abgeschlossen werden kann und der Code jederzeit auf dem SMS ersichtlich ist. Das Problem ist jedoch das der Code vom Serviceteam von Hand gewechselt werden muss. Beim Leihvelo am Bahnhof mit nur einer Station ist das problematisch weil verschieden Kunden denn gleichen Code erhalten und bei einem Diebstahl nicht nachgewiesen werden kann wer der letzte Nutzer war. Zudem kommt es vor dass der Nutzer versehentlich selbst den Code verstellt und das Zahlenschloss nachher durch das Servicepersonal wieder korrigiert werden.

9 Service/Unterhalt

Der Service vom Leihvelo am Bahnhof wurde während der Projektphase durch einen Servicemitarbeiter gemacht. Die Wege von Bahnhof zu Bahnhof sind lang. Um einen guten Service zu gewährleisten muss die Kontrolle wie folgt gemacht werden:

- an häufig benutzten Standorten mind. 2-3 x pro Woche
- an weniger häufig benutzten Standorten 1x pro Woche
- an teilweise beaufsichtigten Stationen (z.B. Hotels, Jugendherbergen, Camping-Plätzen) alle 1-2 Wochen

Der Service/Unterhalt und Logistik von „nextbike Luzern“ wurde von der Velostation Luzern – angehörig der Caritas – getätigt. Täglich wurden Kontrollgänge durchgeführt, Code-Wechsel gemacht und Anzahl Velos an den Stationen ausgeglichen.

geplantes Vorgehen:

- Zusammenarbeit mit Velostationen wo möglich/vorhanden nutzen

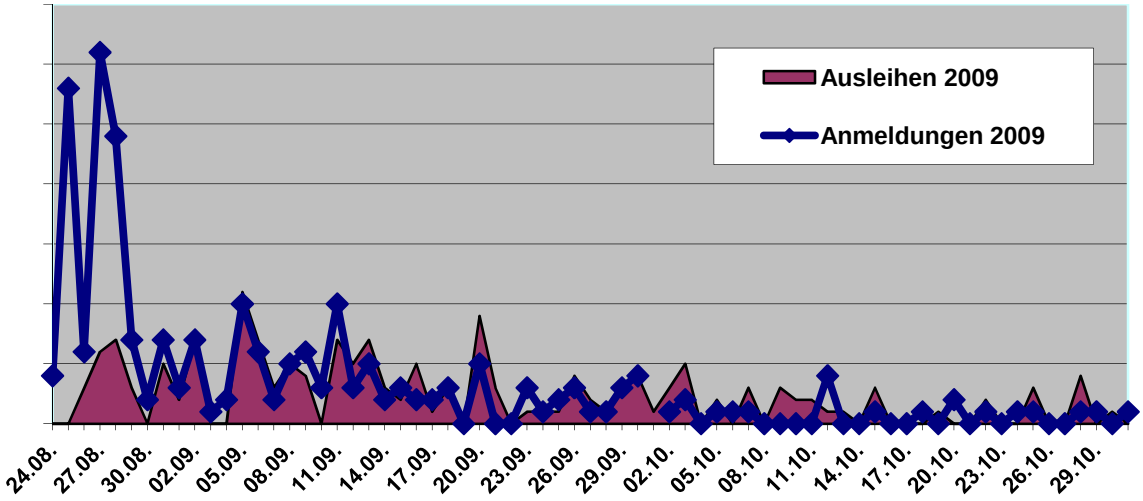
- Integration ins Rent a Bike Unterhalt-Netz

10 Kundenanmeldungen / Vermietung

10.1 Anmeldungen

2009
Wie in den Kennzahlen ersichtlich sind die meisten Anmeldungen nach der SBB-internen Kommunikation (25.08.2009) sowie nach der Pressekonferenz und den darauffolgenden Publikationen in Zeitungen, Radio und Fernsehen (27./28. August2009) erfolgt.
Danach wurden die meisten Neuanmeldungen bei gleichzeitigem Verleih gemacht. Im Jahr 2009 Personen als nextbike/Leihvelo-User angemeldet. Die Kommunikation als Pilotprojekt, das am 31. Oktober endet war nicht förderlich bezüglich einer Anmeldung mit Kreditkarte und persönlichen Angaben.

2010
Für das Leihvelo am Bahnhof gab es wenig neue Anmeldungen. Für nextbike Luzern hatten wir den gleichen Effekt mit den Neuanmeldungen nach Pressekonferenz wie im Jahr vorher beim Leihvelo am Bahnhof.



2011
nextbike Luzern konnte 2011 rund 80 Abos pro Monat verkaufen.

10.2 Vermietung

2009

Die Ausleihen sind eher mässig mit gemischter Nutzung. Jedoch mehr von Touristen als von Pendlern genutzt. Eine genaue Zuordnung kann nicht gemacht werden, da wir von den Kunden keine genauen Angaben über die Art und Weise der Nutzung haben.
Die Vermietung an den grossen Bahnhöfen war gut, an den kleinen Bahnhöfen minimal. Hier ist es wichtig, dass die Velos in kurzer Distanz vom Ausgang (höchstens 50 Meter) erreichbar sind. Im Gegensatz zu den sehr guten Ausleihzahlen an den städtischen und touristischen Orten wie Hotel Radisson und Campingplatz Luzern wurden an den Jugendherbergen wenig Velos vermietet, was verschieden Gründe hat; Saisonende, Kundensegment, Bekanntheitsgrad und weitere.

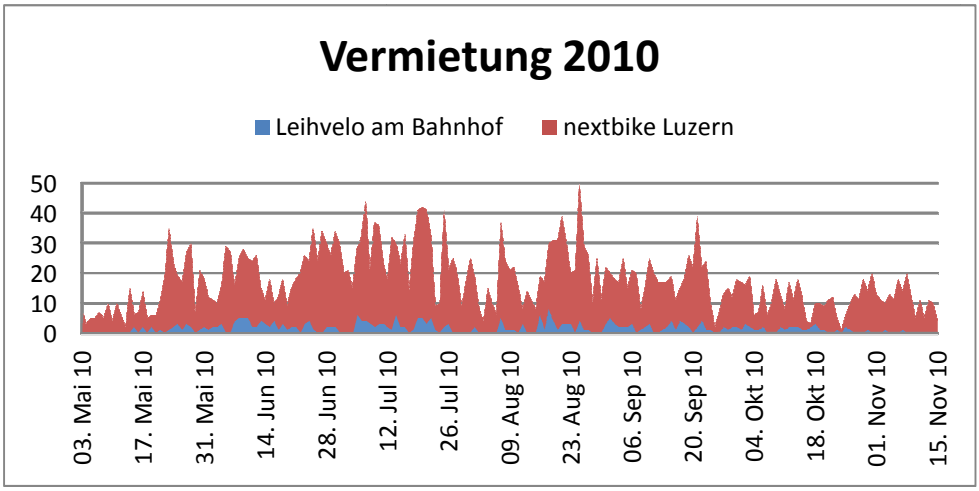
Verschiedene Standorte im Durchschnitt Preis pro Fahrt:

Camping Luzern:	CHF 18.00 pro Vermietung (Touristisch)
Luzern Bahnhof:	CHF 6.50 pro Vermietung (Touristen/Bahnkunden gemischt)
Radisson Hotel:	CHF 4.50 pro Vermietung (Städtisch)
Sursee/Langenthal:	CHF 6.40 pro Vermietung (Bahnhof klassisch)

Auf aktive Werbung während des Pilot‘s wurde verzichtet, da Kosten und der Ertrag in keinem Verhältnis gestanden hätten.

2010

Die Vermietungen vom „Leihvelo am Bahnhof“ (70 Velos) waren gering. Es wurde jedoch auch kein aktives Kundenmarkting betrieben, da wir nicht national expandieren konnten.
Die Vermietungen bei „nextbike Luzern“ (130 Velos) waren eher unter den Erwartungen. Die Erfahrungen unseres Partners in Deutschland zeigen, dass es 2-3 Jahre braucht bis das System bekannt ist und auch von den potenziellen Nutzern genutzt wird.



2011

2011 wurden rund 4000 nextbikes ausgeliehen. Damit wurden die Nutzerzahlen aus dem Vorjahr erreicht.

11 Preis/Preisstruktur

2009
Der Preis ist ein entscheidender Faktor wie oft die Velos genutzt werden. Der aktuelle Preis von CHF 3.- / 24.- ist für jemand der das Velo wirklich mieten will und braucht. Wenn jemand aber eher die Wahl hat ist die Hürde grösser – auch wegen der Anmeldung.

2010 und 2011

Grundtarif	CHF 2.00 pro Stunde – CHF 20.00 pro Tag	
Abo Monat (31Tage)	2 x 60 Gratisminuten/24h	CHF 10.00
	2 x 240 Gratisminuten/24h	CHF 40.00
Saison	2 x 60 Gratisminuten/24h	CHF 20.00
	2 x 240 Gratisminuten/24h	CHF 80.00

In der Schweiz ist es ein Muss im Bikesharing Abo-Tarife mit Gratisminuten anbieten zu können. Diese werden ganz unterschiedlich genutzt von einer Fahrt bis zur tägliche Fahrt.

12 Werbeflächen

Die Werbeflächen wurden im Projekt 2009 für die Eigenwerbung genutzt; was für die Bekanntheit und Identifikation des Produktes sehr hilfreich war.
Das Vermieten der Werbefläche ist eine wichtige Einnahmequelle, damit das Leihvelo zu den oben genannten Konditionen angeboten werden kann.
2010 konnten die Werbeflächen an Partner verkauft werden. Die Akquisition jedoch verlief zäh. Fürs Leihvelo am Bahnhof wurden Gegengeschäfte mit Kommunikationspartner getätigt. Diese bringen jedoch kein Cash und waren eher Notlösungen.

13 Kommunikation

Den grössten Anklang hatten wir durch die Pressekonferenzen am 28. September 2009 für das Leihvelo am Bahnhof und am 6. Mai 2010 für nextbike Luzern. Später wurden auch noch Artikel in Amts- und Gemeindeblättern und Lokalzeitungen geschrieben. Die Luzerner Zeitung und Radio Pilatus konnten als Medien- und Kommunikationspartner gewonnen werden und haben unser Produkt sehr gut beworben.
Ungefähr 1/3 der Standorte und deren Velos sind selbst schon gute/bis sehr gute Werbung fürs System Leihvelo/Nextbike.
Kommunikation Seitens Nextbike: Homepage, Anschreiben der Touristenbüros der entsprechenden Gemeinden/Ortschaften, Besuch bei den Bahnhöfen vor Ort.

Eine Anlaufzeit von 2-3 Jahren um das Produkt bekannt zu machen ist sicher nötig.

Weiteres Vorgehen:
- Kommunikation bei und mit Partnern konsequent nutzen.
- Nationale Kommunikation im Zusammenhang mit Verbilligungsaktionen/Abo-Lösungen
- Partnerschaften mit Medien/Verlagshäuser
- Medienwirksames Konzept mit Hilfe der Vermietung der Werbefläche an Kunden
- Eintrag in der Broschüre „mit Mietvelo auf Tour“
- Gutscheinaktionen, Freunde einladen

14 Strategie Leihvelo am Bahnhof / nextbike 2011ff

14.1 Schlussfolgerung

Das Veloverleihsystem „nextbike“ ist zwar gut und günstig – setzt aber weiterhin auf das Zahlenschloss. Ab 2011 soll es möglich sein ein Velo per RFID ausleihen zu können, jedoch erfolgt

die Ausleihe via Terminal, bei dem man nach Hinhalten der RFID-Karte die Kombination fürs Zahlenschloss kriegt. Dies löst für uns aber die Codewechselproblematik nicht. Eine wirkliche RFID-Lösung ist erst ab 2012 geplant und wird dementsprechend teurer sein.

14.2 Abklärungen und neue Partnerschaften

Rent a Bike hat sich deshalb im Herbst 2010 nochmals intensiv mit verschiedenen BikeSharing-Systemen auseinandergesetzt. An einer Messe kam dann der Kontakt zu PostAuto Schweiz zustande. PostAuto hat sich auch schon seit längeren umgeschaut, um ein aktive Rolle in der Bikesharing Schweiz Landschaft zu übernehmen – insbesondere um eine Kunden-Plattform aufzubauen, die dann für alle bisherigen Systeme in der Schweiz benutzt werden können.

Im März 2011 entschieden die 3 Partner Rent a Bike AG, Postauto AG und SBB AG, gemeinsam ein BikeSharing Produkt zu lancieren. Ziel ist es, eine nationale Sharingplattform für Velos und eBikes aufzubauen, die durch unterschiedliche Besteller (Städte, Gemeinden, Firmen) genutzt werden kann. Der Markteintritt wird über ein Grundangebot an Mietstationen bei Bahnhöfen sichergestell. Der spätere Rollout in die Städte basiert auf ebendieser Bikesharing-Plattform

Im Rahmen eines selektiven Ausschreibungsverfahrens wurden rund 20 Systemanbieter resp. Teilsystemanbieter geprüft. Im Pflichtenheft wurde klar definiert, dass das entsprechende Bike-Sharing-System RFID kompatibel sein muss (der vom ASTRA beauftragten Studie zur **"Harmonisierung der Zutrittsmedien für Veloverleihsysteme in der Schweiz“** entsprechend) und es in naher Zukunft auch möglich sein soll E-Bikes anzubieten.

Nextbike konnte sich aufgrund dieser Kriterien nicht durchsetzen, womit der in diesem Projekt angestrebte nationale Ausbau mit nextbike hinfällig geworden ist.

Das Produkt PubliBike wurde im August 2012 in Luzern mit der ersten Pilotanlage lanciert. Dazu kamen 2011 noch Solothurn, Brig und Basel; Weitere PubliBike-Stationen werden in den nächsten Wochen ans Netz gehen: Es liegen Zusagen der Städte Delémont, Kreuzlingen, Frauenfeld, Rapperswil-Jona sowie konkretes Interesse von zahlreichen anderen Städten vor.