



Josef Schmid
2. Bürgermeister
Leiter des Referats für
Arbeit und Wirtschaft

I. FDP – HUT Stadtratsfraktion

Rathaus

Datum
07.07.2017

Desolate Zustände bei MVG Rad

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO
Anfrage Nr. 14-20 / F 00903 von Herrn StR Dr. Michael Mattar, Frau StRin Gabriele Neff,
Herrn StR Dr. Wolfgang Heubisch, Herrn StR Wolfgang Zeilnhöfer, Herrn StR Thomas Ranft
vom 23.05.2017, eingegangen am 23.05.2017

Az.: D-HA II/V1 8510-2-0091

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrer Anfrage vom 23.05.2017 führten Sie als Begründung aus:

Derzeit soll es ein ganz erhebliches stadtweites Problem mit den MVG-Rädern geben. Die Stationen, an denen diese stationiert sind, fallen seit Tagen in großem Stil aus, da die Internetleitungen an den Stationen, die der Partner Vodafone betreibt, regelmäßig zusammenbrechen. Die Räder können bei fehlender Verbindung zwischen Station und Smartphone weder entliehen, noch zurückgegeben werden. Der Neustart einer Station dauert in der Regel bis zu 15 Minuten, aber ob sie danach wieder funktioniert, steht in den Sternen. Die Probleme bekommt die MVG bislang nicht in den Griff; der Unmut bei vielen ist riesengroß. Zudem sind zunehmend Räder in desolatem Zustand, etwa haben Räder Defekte, wie Achter, kaputte Pedale, verbogene Lenker und schleifende Bremsen oder Ketten.

Zu den in Ihrer Anfrage gestellten Fragen haben die Stadtwerke München/Münchner Verkehrsgesellschaft (SWM/MVG) Stellung genommen.

Die SWM/MVG zeigen sich in der Vorbemerkung zur Stellungnahme erstaunt über den subjektiven Eindruck zum Zustand des MVG Rad Systems, wie er seitens Ihrer Stadtratsfraktion geschildert wird. Nach Einschätzung der SWM/MVG befindet sich MVG Rad keineswegs in einem „desolaten Zustand“. Weder die Stationen, noch die Fahrräder. Es gebe auch kein „ganz erhebliches stadtweites Problem“. Auch spiele die Kommunikation der Stationen über das Mo-

Herzog-Wilhelm-Str. 15
80331 München
Telefon: 089 233-25506
Telefax: 089 233-27966

bilfunknetz der Vodafone GmbH keine Rolle. Entsprechende Behauptungen können von den SWM/MVG nicht nachvollzogen werden.

Richtig sei, dass im Mai die Steuerungssoftware einzelner Stationen nach routinemäßigen Neustarts nicht ordnungsgemäß hochgefahren seien, und dass die Stationen in solchen Fällen vom Serviceteam angefahren und manuell neu gestartet werden mussten. Mit dem Aufspielen einer neuen Softwareversion am 29.05.2017 sei dieses Fehlverhalten vollständig behoben worden. Seit dem sind keine weiteren Probleme aufgetreten.

Zu den im Einzelnen gestellten Fragen teilen die SWM/MVG folgendes mit:

Frage 1:

Was beabsichtigt die MVG Rad zur Behebung der anhaltenden Internet-Probleme an vielen MVG-Entleihstationen zu veranlassen?

Antwort:

Wie in der Vorbemerkung geschildert lag die Ursache von Störungen einzelner MVG Rad Stationen nicht an „Internet-Problemen“, sondern an der Stationssoftware, die zwischenzeitlich neu aufgespielt wurde.

Frage 2:

Bis wann gedenkt die MVG die Ausfälle nachhaltig zu beheben?

Antwort:

Durch Aufspielen einer neuen Softwareversion wurde der Fehler bereits am 29.05.2017 behoben.

Frage 3:

Welche Ausstiegs- oder Wechselmöglichkeiten bestehen, den bisherigen Netzbetreiber Vodafone zu ersetzen?

Antwort:

Da die Verfügbarkeit des Mobilfunknetzes der Vodafone GmbH nicht Ursache des Fehlverhaltens einzelner Stationen war, besteht kein Anlass zu einem Netzbetreiberwechsel.

Frage 4:

Welche Nutzungsausfälle entstehen der MVG Rad durch die derzeit täglichen Ausfälle der Stationen?

Antwort:

Wie oben bereits angemerkt handelte es sich lediglich um Einzelfälle, in denen Stationen nicht verfügbar waren. Die betroffenen Stationen wurden unmittelbar vom Serviceteam angefahren und manuell neu gestartet. Selbst wenn einzelne Stationen temporär ausgefallen waren, konnten Räder an anderen Stationen sowie frei stehende Räder jederzeit ausgeliehen und zurückgegeben werden. Stationsungebundene Ausleihen und Rückgaben machen derzeit den Großteil aller MVG Rad Ausleihen aus. Ein etwaiger Nutzungsausfall aufgrund der temporären Nichtverfügbarkeit einzelner Stationen ist daher vernachlässigbar und aufgrund wesentlich stärkerer Einflussfaktoren auf das Ausleihverhalten, wie z.B. der Witterung, auch nicht nachweisbar.

Frage 5:

Welche Anreize gedenkt die MVG Rad zu setzen, um dem schlechten Zustand vieler Räder entgegenzuwirken?

Antwort:

Von einem schlechten oder gar „desolaten“ Zustand der Räder kann keinesfalls gesprochen werden. Wir haben ein Stichprobensystem (objektive Kriterien) etabliert, mit dem wir kontinuierlich die Qualität der Räder und Stationen messen. Hierbei haben wir ein seit mehreren Monaten stabiles, hohes Niveau erreicht. Ebenso messen wir die eingehenden Kundenanfragen pro Ausleihvorgang (subjektive Qualitätswahrnehmung der Kunden). Auch hier befinden wir uns seit August 2016 auf einem konstant sehr hohen Niveau.

Frage 6:

Gibt es zunehmend Räder, die in Hinterhöfen verschwinden und somit dem Leihsystem entzogen werden?

Antwort:

Eine Zunahme von in Hinterhöfen abgestellten MVG Rädern können wir nicht beobachten. Räder, die in Hinterhöfen geortet werden, werden vom Serviceteam dem Leihsystem wieder zugeführt. Kunden werden informiert und gemäß geltender AGB mit Serviceentgelten belegt.

Frage 7:

Welche Möglichkeiten bestehen, Unterhalt und Wartung von Rädern und Stationen sowie den Kundenservice neu auszuschreiben?

Antwort:

Wir sehen derzeit keine Veranlassung dies zu tun. Insbesondere der Kundenservice wird von zahlreichen Nutzern als außerordentlich gut gelobt. Der aktuell abgeschlossene Vertrag über Unterhalt und Wartung von Rädern und Stationen mit dem derzeitigen Dienstleister hat eine Laufzeit von 5 Jahren mit der einmaligen Verlängerungsoption um weitere 5 Jahre.

Ich hoffe, dass ich Ihre Fragen hiermit zufriedenstellend beantworten konnte.

Mit freundlichen Grüßen

- II. Abdruck von I.
an das Direktorium-HA II/V 1
an RS/BW
an FB 5
per mail an anlagen.ru@muenchen.de
z.K.
- III. Wv. FB 2, SG 2

Josef Schmid