

„Dann schicken wir unser Service-Team“ (FAZ, 5.8.2003)

Call a Bike: Der Fahrradverleih der Bahn kann mit Vandalismus, Diebstahl und Reparaturen leben

Sie stehen auf dem Stachus und dem Alexanderplatz herum oder an der Konstabler Wache - aber nicht nur an den zentralen Plätzen in München, Berlin und Frankfurt am Main gehören die 3700 ungewöhnlichen Fahrräder von „Call a Bike“ inzwischen schon zum Stadtbild. Im Oktober 2001 startete die Tochtergesellschaft der Bahn DB Rent den Verleih an der Isar, und seit Mai sind in Frankfurt die etwas klobig wirkenden Gefährte in Silber und Rot stationiert. 17200 Münchener, 12900 Berliner und 5600 Frankfurter haben sich für den Service registrieren lassen. Als nächstes wird ein Start in Köln anvisiert.

In Frankfurt ist man mit der Nachfrage sehr zufrieden - das gute Wetter hat dem Start optimale Bedingungen geboten. Aber sogar in den Wintermonaten wollen einige eingefleischte Berliner Kunden nicht auf ein Fahrrad verzichten, das man nach Gebrauch einfach an der nächsten Ecke stehenlassen kann. (Wie das Leihen und Wieder-Loswerden funktioniert, steht im Kasten.) Während früherer Versuche, Fahrräder in Städten auszuleihen, wegen Diebstählen und Vandalismus wenig Dauer beschieden war, kommen von „Call a Bike“ diesbezüglich kaum

Klagen. Die insgesamt 22 Mitarbeiter, fünf sind es in Frankfurt, haben Reparatur und Wartung der Räder offenbar gut im Griff. „Wenn uns Defektmeldungen von Kunden und Passanten erreichen, schicken wir unsere Service-Teams raus“, sagt Joachim Schindler, der für den Fahrradverleih zuständige



Abteilungsleiter. Die Teams bestehen meist aus einem Mann mit einem Kastenwagen, der die Schäden kontrolliert, Reparaturen wenn möglich gleich an Ort und Stelle erledigt und mitnimmt, was nicht ambulant zu behandeln ist. Am häufigsten werden schlappe Reifen, defekte Vorderlichter oder fehlende Fahrradglocken bemängelt. Die Schäden kommen durch Abnutzung oder Vandalismus zustande, „wobei sich die mutwilligen Beschädigungen in Grenzen halten“, sagt Schindler. Jedes Jahr müßten etwa 50 Vorderlichter instandgesetzt oder ersetzt werden. „Es hat sich ausgezahlt, daß wir spezielle Sicherheitsschrauben, nämlich Torx mit Innenzapfen, verwenden“, erzählt der Abteilungsleiter. „Das ist für uns zwar teurer, aber niemand kann dann einfach etwas abschrauben.“ Wenn Fahrräder zum Reparieren in die Werkstatt geholt werden müssen, handele es sich meist um die Kette und die Sattelstütze, oder es müsse die Schaltung gewartet werden.

Mit Graffiti-Sprayern und Fahrraddieben haben die „Call a Bike“-Betreiber kaum Probleme. Bisher wurden in allen drei Städten nur zwei Räder besprüht. „Wir können bisher keinen einzigen wirklichen Diebstahl berichten“, sagt Schindler mit einem Unterton von Stolz. Das hängt sicherlich damit zusammen, daß die Räder durch ihr ungewöhnliches Aussehen sich weder zur dauerhaften Eigennutzung noch als Flohmarktware eignen. Zudem ließen sich die speziell entwickelten Schlösser „nur mit einer Flex“ zerstören, oder wenn die Batterien leer seien, was durch die regelmäßigen Wartungen selten unerkannt bleibe.

Es kämen nur manchmal „temporäre Diebstähle“ vor, wenn etwa Kunden die Räder außerhalb der eigentlichen Kerngebiete abstellten und falsche Rückgabe-Standorte angäben. Das kostet eigentlich 20 Euro, wobei der Abteilungsleiter betont, daß es nicht darauf ankomme, den Kunden zu bestrafen, sondern nur die Verfügbarkeit der Räder in einem bestimmten Gebiet der Stadt zu sichern. Bisher seien die einzelnen Ausreißer jedoch immer nach nur wenigen Tagen wieder dort aufgetaucht - sei es, weil der letzte Kunde das Fahrrad doch wieder zurückgefahren hat, oder weil der nächste Benutzer es mietete.

Die Hauptaufgabe des Servicepersonals besteht in der ständigen Umdisponierung der Zweiräder. Etwa 50 bis 70 Räder, somit etwa fünf Prozent des gesamten Bestandes, werden täglich bewegt und gleichzeitig einer kleinen Qualitätskontrolle unterzogen. Fahrräder, die länger

als sieben Tage auf einem Fleck stehen, werden dann an einen der sogenannten „Meta“-Standorte gebracht. So nennt man bei „Call a Bike“ zentrale Orte wie den Hauptbahnhof oder große Plätze im Stadtkern mit mehreren Kreuzungen, wo immer zwischen zehn und fünfzehn Fahrräder deponiert sein sollen.

„Was die Standorte betrifft, versuchen wir möglichst flexibel zu sein und uns auf den Bedarf der Kunden einzustellen“, erklärt Schindler. Anfangs hätten Anwohner ganz aufgeregt nachgefragt, was eigentlich diese Räder vor ihrer Haustür sollten und wann sie wieder abgeholt würden. „Aber mittlerweile parken die meisten Kunden so, daß keine Beschwerden kommen“.

SIMONE KAISER

Wie funktioniert Call a Bike?

Man muß sich zunächst als Kunde registrieren lassen. Das kostet 5 Euro, die als Startguthaben verrechnet werden. Man kann zwischen zwei Tarifen wählen: Normaltarif bedeutet 6 Cent je Minute Leihzeit, zum Aktiv-Tarif fährt man für 20 Euro Grundgebühr ein Jahr lang für 4 Cent je Minute. BahnCard-Inhaber fahren zum Aktiv-Tarif, ohne die Grundgebühr zu zahlen. Maximal kostet ein Fahrrad am Tag 15 Euro. Wenn bei der Rückgabe eine falsche Ortsangabe gemacht oder das Rad nicht an einer Kreuzung abgestellt wird, kostet das „Aufwandsgebühren“, ebenso, wenn ein Rad außerhalb des Call-a-Bike-Gebiets abgestellt wird. Abgerechnet wird einmal im Monat, zahlbar mit Kreditkarte oder im Lastschriftverfahren. Eine Einzelfahrtenaufstellung gibt es als E-Mail kostenlos, bei Zusendung als Post für 1,50 Euro.

Auf eine registrierte Kundennummer kann man bis zu zwei Fahrräder entleihen. Wer mit Kreditkarte zahlt, erhält seine Kundennummer schon bei der Registrierung und kann sofort Räder ausleihen. Zur Registrierung wählt man die Telefonnummer 08005225522.

Die örtliche Nummer steht auf jedem Leihfahrrad groß drauf und enthält die Kennung für das einzelne Bike. Diese individuelle Nummer ruft man an, um für ein bestimmtes Fahrrad den Öffnungscode des Schlosses zu erfahren. Am komfortabelsten funktioniert die Anfrage mit einem Handy bei eingeschalteter Rufnummernübermittlung. Dann kann man sich die Eingabe der Kundennummer ersparen, und der Öffnungscode wird umgehend angesagt. Außerdem bekommt man eine SMS mit dem Öffnungscode. Man kann auch aus dem Festnetz und bei ausgeschalteter Rufnummernübermittlung den vierstelligen Code abrufen, muß sich dabei aber mit seiner Kundennummer identifizieren. Die von Call a Bike übermittelte Ziffernfolge tippt man auf der berührungsempfindlichen Anzeige des Leihfahrrads ein, um es dadurch zu entsperren. Will man das Rad nur zu einem Zwischenstopp abstellen und danach weiterfahren, verriegelt man das Schloß durch Drücken eines Sperrknopfs. Der Öffnungscode bleibt gültig und öffnet das Schloß weitere Male. Das Leihfahrrad kann an jeder Straßenkreuzung innerhalb des sogenannten Kerngebiets zurückgegeben werden. Man soll es gut sichtbar an einen festen Gegenstand („Ampeln und Bäume sind dazu nicht geeignet“) anschließen. Dann muß man noch einen Rückgabe-Anruf tätigen und den Standort auf Band sprechen. Ist der Rückgabepunkt keine Kreuzung, kostet das 2,50 Euro. Bei einem falsch angegebenen Standort wird eine „Servicegebühr“ von 20 Euro erhoben. Außerhalb des Kerngebiets kann man die Rückgabe über die kostenpflichtige Rufnummer 0700 0 5 22 55 22 abwickeln. Es wird eine Rückführungsgebühr von 10 Euro berechnet, beim Abstellen außerhalb der Stadtgrenzen bekommt man den Aufwand in Rechnung gestellt, hp.

Weitere Info unter <http://www.bahn.de> oder direkt http://www.bahn.de/konzern/holding/db_rent/dbag_01_cab_start.shtml