



## Pressemitteilung

Pressereferat

der Landeshauptstadt Wiesbaden  
Schlossplatz 6 · 65183 Wiesbaden  
E-Mail: [pressereferat@wiesbaden.de](mailto:pressereferat@wiesbaden.de)  
<http://www.wiesbaden.de/presse>

7. Juni 2019

Homepage, Verkehr

### **Verbindungsproblem beeinträchtigt „meinRad“-Anmietung**

Aktuell erhalten einige Nutzer des Fahrradvermietsystems „ESWE Verkehr meinRad“ gelegentlich eine Fehlermeldung beim Starten oder Beenden eines Mietvorgangs. Der Fehler ist eine Folge der Arbeiten am System für die im Sommer geplante Systemzusammenführung zwischen den „meinRad“-Angeboten in Wiesbaden und Mainz.

Der Fehler tritt in bestimmten Fällen auf, wenn ein Nutzer mittels Smartphone-App ein Fahrrad anmieten und das Schloss öffnen oder ein Fahrrad an einer Station zurückgeben und die Miete beenden möchte. Ein Kommunikationsproblem zwischen dem Smartphone des Nutzers, dem „meinRad“-Hintergrundsystem sowie dem Hinterrad-Bügelschloss verursacht einen Fehler im Mietvorgang. In diesen Fällen erhalten Nutzer eine Fehlermeldung in ihrer „ESWE Verkehr meinRad“-App.

„Oft hilft ein Neustart der App“, erklärt Katharina Müller, Gruppenleiterin in der Grundsatzplanung von ESWE Verkehr. „In besonders ärgerlichen Fällen ist aber auch nach einem Neustart keine Miete oder Rückgabe möglich.“ Sie bittet daher alle Kunden, bei denen es während eines Anmiet- oder Rückgabeprozesses eines Fahrrades zu Problemen und zu einer ungerechtfertigten Berechnung des Mietpreises kommt, sich direkt an ESWE Verkehr zu wenden.

ESWE-Verkehr-Geschäftsführer Jörg Gerhard verspricht in diesen Fällen unkomplizierte Hilfe. „Wir sehen uns den Vermietvorgang genau an und werden selbstverständlich kulant

agieren. Für Anmietungen oder Rückgaben, die aufgrund des Systemfehlers scheitern, werden unseren Kunden natürlich keine Kosten berechnet.“

„meinRad“-Nutzer können sich auf unterschiedliche Weise bei ESWE Verkehr melden: Zum einen gibt es in der „meinRad“-App eine direkte Kontaktmöglichkeit, zum anderen ist aber auch ein Anruf bei der Hotline unter der (0611) 45022450, das Schreiben einer E-Mail an [internet@eswe-verkehr.de](mailto:internet@eswe-verkehr.de) oder die persönliche Kontaktaufnahme in der Mobilitätszentrale, Markstraße 10, möglich.

„Wir möchten uns bei allen ‚meinRad‘-Nutzern für die entstandenen oder entstehenden Unannehmlichkeiten entschuldigen“, sagt Katharina Müller. Der aktuelle Fehler ist eine Folge der Arbeiten am System für die im Sommer geplante Systemzusammenführung zwischen den „meinRad“-Angeboten in Wiesbaden und Mainz. Künftig soll es den Nutzern komfortabel möglich sein, mit einer einzigen Smartphone-App Räder in Wiesbaden und Mainz anmieten und in der jeweils anderen Stadt auch wieder abstellen zu können. „Im Zuge der Systemzusammenführung sind Software-Updates notwendig. Leider tritt der Fehler seit der letzten Aktualisierung der ‚meinRad‘-App vermehrt zu Tage. Dies wollen wir so schnell wie möglich beheben und arbeiten daher intensiv an einer Lösung“, so Katharina Müller von ESWE Verkehr abschließend.

+++