



Liebe Leserinnen und Leser
des cambioJournals

Ausgezeichnete Zeiten

cambio wird zum wiederholten Mal als Vorreiter einer klimafreundlichen Mobilität geehrt. Die Auszeichnungen und Preise gehen gleichermaßen an die Mitarbeiter und Kunden, die täglich dazu beitragen, die Dienstleistung zu verbessern.

Wer in diesen Zeiten mit einem Diesel unterwegs ist, fragt sich: »Wie schadstoffarm ist das Auto wirklich?« Ein Großteil der cambioAutos sind Dieselmotoren, wenn auch von Ford und nicht von VW. In rund 120 Caddys cambioweit ist die Schummelsoftware installiert.

cambio achtet seit jeher darauf, dass in der Flotte besonders sparsame Modelle mit niedrigen Emissionswerten unterwegs sind. Auch in Zukunft wird sich daran nichts ändern – und das aus innerster Überzeugung und nicht aus Imagegründen.

Es kommt auf das Verhalten an

Seit den Anfangstagen des CarSharing ging es immer vor allem auch darum, unnötige Autofahrten und damit den Schadstoffausstoß zu verringern. Ganz gleich, ob mit einem Benziner oder mit einem Diesel, entscheidender als die Technologie ist es, das eigene Mobilitätsverhalten zu hinterfragen. cambio trägt dazu bei und wurde dafür immer wieder ausgezeichnet.

Die Nominierung für den »Blauer Engel-Preis« ist eine Ehre

Ende September wurde es bekannt gegeben: cambio ist für den diesjährigen »Blauer Engel-Preis« nominiert, mit dem Bundesumweltministerin Barbara Hendricks Unternehmen auszeichnet, die vorbildlich zum Klimaschutz beitragen. Die Jury hebt insbesondere die Fahrzeugauswahl, die Verzahnung mit dem öffentlichen Nahverkehr und die Ausweitung des CarSharing-Angebots auf kleinere Städte hervor.

Das »Blauer Engel«-Siegel des Umweltbundesamts erhielt cambio Bremen schon 1999, die gesamte cambio-Gruppe trägt es seit 2011. Im Februar dieses Jahres hat die Stadt Oldenburg cambio für den »nachhaltigen Beitrag zur Verringerung von Verkehrs- und Umweltbelastungen in der Stadt« mit dem Energieeffizienz-Preis ausgezeichnet. Auf der Expo 2010 in Shanghai präsentierte die Stadt Bremen am Beispiel von cambio, welchen Beitrag CarSharing zur Reduktion des ruhenden Verkehrs beitragen kann.

Den Service gemeinsam verbessern

Engagement fürs Klima nützt aber wenig, wenn der Service nicht stimmt. Da verlässt sich cambio nicht nur auf das Urteil externer Jurys, sondern vor allem auf das der eigenen Kunden. 72.000 Menschen fahren derzeit in Deutschland und Belgien mit cambio. Rund 12.000 mehr als im Vorjahr. Das wird nicht nur an der vergleichsweise klimafreundlichen Flotte liegen. Die jährliche Kundenumfrage zeigt, wo es gut läuft und woran das Team noch arbeiten muss.

Für seine vorbildliche Kundenorientierung erhielt cambio schon 2010 den Servicetest-Engel vom ADAC NRW. Auch die Stiftung Warentest ist aktuell von cambio überzeugt und bewertete die Dienstleistung mit »gut«. cambio gehört mit dieser Benotung zu den Besten in der Branche.

cambio gewinnt den Fairness-Preis

Eine gute Kundenbewertung hat zudem in diesem Sommer dazu geführt, dass es einen weiteren Preis zu feiern gibt: den »Fairness-Preis 2015«, Platz 1 für cambio beim Preis-Leistungs-Verhältnis und Platz 2 in der Gesamtwertung der CarSharing-Branche.

Die Auszeichnungen zeigen: Eine gute Dienstleistung und ein nachhaltiges Mobilitätsangebot schließen sich nicht aus. cambio-Kunden denken bereits in ihrem eigenen Mobilitätsverhalten um. Denn auch in naher Zukunft wird es keine sauberen Autos geben. Daran ändert auch ein Software-Update nichts.



Kundenumfrage 2015

Bestnoten für telefonischen Buchungs- und Kundenservice. Fahrt und Rückgabe ist deutlich besser als »gut«. Mehr zu den Ergebnissen lesen Sie auf Seite 3.



25 Jahre CarSharing



cambio wird 25: Eine simple Idee – ein deutliches Statement

Vor 25 Jahren fuhren in Aachen und Bremen die ersten CarSharing-Fahrzeuge. Heute ist die cambio-Gruppe ein modernes europäisches Dienstleistungsunternehmen. Die Visionen der Gründer sind heute so aktuell wie damals.

Ende 1990 gründeten sich zeitgleich in Aachen und Bremen zwei Vereine, die ein umweltschonendes Verkehrsverhalten fördern wollten. Die Idee war zunächst einfach: »Wir wollten Kosten sparen und die Zahl der Autos in den Straßen reduzieren«, sagt Joachim Schwarz, Gründungsmitglied der damaligen »StadtAuto Bremen« und heutiger Geschäftsführer der cambio-Gruppe.

In kurzer Folge entstanden in den 90er Jahren in anderen deutschen Städten ebenfalls Initiativen mit CarSharing-Angeboten. Die Zeit war reif für Alternativen zu den autogerechten Verkehrskonzepten, die letztlich nur zu vollgeparkten Wohnstraßen und zum Rückbau des öffentlichen Nahverkehrs führten. Das Konzept fand schnell viele Freunde. Schon früh sahen die Pioniere aus Aachen und Bremen daher die Notwendigkeit zur Professionalisierung.

Mit der cambioCard in 200 Städten mobil

Im Jahr 2000 schlossen sich das Bremer und das Aachener CarSharing-Unternehmen mit dem Kölner Anbieter STATTAUTO zusammen. Stadt um Stadt wächst seither die cambio-Gruppe, Partnerschaften mit Anbietern in anderen Städten vergrößern zusätzlich das Angebot, sodass cambio-Kunden heute in 200 Städten in Deutschland und Belgien ein Auto buchen können.

cambio entwickelt CarSharing-Software

Die Entwicklung von Mobilfunk und Internet gab dem CarSharing erheblich Auftrieb. Auch auf diesem Gebiet hat sich cambio

mit einer eigens entwickelten Software einen Namen gemacht und den Service vorangetrieben. »Was der Kunde heute selbstverständlich erwartet, musste ja erst noch programmiert werden. Seit 15 Jahren können cambioAutos im Internet gebucht werden. Das war damals eine tolle Sache«, so Schwarz. Heute buchen 80 Prozent der Kunden ihr Auto ganz selbstverständlich über das Internet oder die App.

Entlastung wichtiger denn je

Und was wurde aus der Idee, die Straßen und die Umwelt zu entlasten? Als das CarSharing 1990 in Aachen und Bremen an den Start ging, besaßen in der gut motorisierten alten Bundesrepublik 1.000 Einwohner 479 Pkw. 1990 waren das 35 Millionen Fahrzeuge. Hier schafft cambio eine deutliche und nachgewiesene Entlastung in den städtischen Quartieren. Gerade dort, wo der Parkraum knapp ist, ersetzt ein cambio-Fahrzeug elf private Pkw, die zusätzlich die Straßen verstopfen würden.

Joachim Schwarz schaut optimistisch in die Zukunft: »Immer mehr Menschen nutzen CarSharing. Ein dichteres Netz von Stationen befördert nochmal die Qualität des Angebots. Auf mittlere Sicht wird auch der Politik nichts anderes übrig bleiben, als die richtigen Weichen zu stellen: Das Dienstwagenprivileg wird fallen und die Städte werden mutiger auf den Radverkehr setzen. Irgendwann kommt das CarSharing-Auto dann autonom beim Kunden vorgefahren. Ich bezweifle allerdings, dass Letzteres wirklich so schnell kommt, wie sich das einig ausmalen.«

1990



Foto: cambio Aachen

Mit zwei Gebrauchten geht es in Aachen los.

1994



Foto: Tristan Vankann

CarSharing wird für Geschäftskunden interessant.

2006



Foto: Tristan Vankann

Den typischen cambio-Kunden gibt es nicht.

2011



Foto: Carsten Redlich

Die ersten Elektroautos fahren in der cambio-Flotte.

2015



Foto: Andreas Schoelzel

cambio startet in Flensburg.

Besser als nur »gut«

Der Kundenservice und das Callcenter schneiden in diesem Jahr wieder besonders gut ab.

Seit dem Jahr 2000 führt cambio jedes Jahr eine Kundenumfrage durch. Die Ergebnisse fließen direkt in die tägliche Arbeit und die Diskussion über mögliche Veränderungen des Angebots ein.

Knapp 3.900 cambio-Kunden haben sich an der diesjährigen Umfrage beteiligt. Besten Dank dafür. Mit einer 1,79 in der Gesamtbewertung liegen wir etwas unter dem Wert des letzten Jahres (siehe nebenstehende Grafik).

Der Zustand der Fahrzeuge – innen wie außen – wurde etwas schlechter bewertet als in 2014. Für die Ursachenforschung werten wir in den nächsten Wochen insbesondere auch die vielen Hinweise und Kommentare aus, die Sie uns geschickt haben.

Die Verfügbarkeit der Fahrzeuge unter der Woche erhält die Note 1,91; für das Wochenende gibt es die Note 2,72. Hier sind die Unterschiede zum Vorjahr am deutlichsten (0,06 bzw. 0,11).

Das Preis-Leistungs-Verhältnis wurde in der aktuellen Umfrage mit »gut« bewertet. Das freut uns sehr, denn die Fahrpreise sind ein sehr sensibler Indikator für die Kundenzufriedenheit. Hier hat sich die Note in den letzten beiden Jah-

ren deutlich verbessert. Von 2,11 in 2013 auf 2,04 in diesem Jahr. Die Entscheidung, die Preise möglichst konstant zu halten bzw. bei den Langstreckenkilometern sogar zu senken, wurde von den Kunden anerkannt.

Die günstigen Fahrpreise haben eine Kehrseite: Die Flotte kann nur langsam aufgestockt werden, und so kommt es gerade am Wochenende und an Feiertagen immer mal wieder zu Engpässen. Wir sind hier Kundenwünschen gefolgt, die günstige Fahrpreise einer verbesserten Verfügbarkeit vorgezogen haben.

Zusätzlich haben wir in diesem Jahr gefragt, wer mit cambio auch oder nur beruflich unterwegs ist. Das Ergebnis: 39 Prozent aller Kunden, die sich an der Umfrage beteiligt haben, nutzen cambio privat und beruflich, neun Prozent ausschließlich beruflich.

Die cambio-Tarife bieten für Unternehmen eine preiswerte Alternative zum Dienstwagen. Je mehr Unternehmen mit cambio fahren und die Fahrzeuge in der Woche nutzen, desto schneller kann die Flotte auch bei günstigen Preisen ausgebaut werden. Damit stehen dann am Wochenende wiederum mehr Fahrzeuge für Privatfahrten bereit. *bd*

Kundenbefragung

Bewertung nach Schulnoten

2015
2014

| | befriedigend | gut | sehr gut |
|--------------|--|-----|----------|
| 1,79 1,76 | Gesamtdurchschnittsnote | | |
| | Buchen | | |
| 1,50 1,51 | Erreichbarkeit des Buchungsservice | | |
| 1,41 1,42 | Servicequalität des Buchungsservice | | |
| 1,33 1,28 | Internetbuchung | | |
| 1,91 1,85 | Verfügbarkeit in der Woche | | |
| 2,72 2,61 | Verfügbarkeit am Wochenende | | |
| | Stationen | | |
| 1,69 1,67 | Entfernung zur nächsten Station | | |
| 1,76 1,75 | Lage und Zustand der Stellplätze | | |
| 2,19 2,18 | Auswahl der Fahrzeugtypen | | |
| | Fahrzeuge | | |
| 2,03 1,98 | Zustand der Fahrzeuge innen | | |
| 1,96 1,89 | Zustand der Fahrzeuge außen | | |
| 1,91 1,86 | Zubehör/Ausstattung | | |
| | Benutzung | | |
| 1,43 1,39 | Fahrt und Rückgabe | | |
| 1,48 1,45 | Chipkartentechnik, Bordcomputer, Tresore | | |
| | Kundenservice | | |
| 1,51 1,51 | Kompetenz | | |
| 1,43 1,43 | Freundlichkeit | | |
| 1,66 1,68 | Erreichbarkeit | | |
| | Preise | | |
| 2,04 2,05 | Preis-Leistungs-Verhältnis | | |
| 1,94 1,93 | Verständlichkeit/Einfachheit | | |

Jetzt kann es losgehen!

Der praktische Kleintransporter Ford Courier kommt bald in einige cambio-Städte. Er fährt in Preisklasse »S«.

Vor wenigen Wochen hatte Jan Bescheid bekommen: Es klappt mit dem Studienplatz in Bielefeld. Das WG-Zimmer war schnell gefunden und nun lud er mit seinen Eltern die letzten Umzugskartons ins Auto. Doch was mitnehmen? Zum Glück musste er sich keine Gedanken darüber machen, dass sein erster Hausstand nicht ins Auto passen könnte. An der cambio-Station hatte er sich kurz gewundert. Wie ein Transporter wirkte der

Ford Courier eher nicht. »Der ist ja knuffig!« dachte er sich, stieg ein und verband sein Handy mit dem Radio – dank Bluetooth in wenigen Sekunden erledigt.

Mit der Lieblingsmusik ging's zurück ins Elternhaus. Dort half der Parkpilot beim Einparken. Die zehn Kartons mit Büchern, Kleidung und Küchenkram waren schnell verstaut. Dank Flügeltür am Heck und Schiebetür an der Seite kein

Problem. Jans Vater zwinkerte ihm zu. »Komm mal mit! Pack dir noch die 1,5 m lange Haushaltsleiter ein, sowas braucht man.« Passte alles noch rein, kein Problem. Mit den Resten von Mamas Braten machte Jan sich auf in die neue Heimat. »Ich sollte meine Eltern ruhig öfter mal besuchen«, denkt sich Jan, als er die Kartons auspackt. »Vielleicht im Frühjahr, dann wieder mit dem Courier, der ist ja auch optimal für die Gartenabfälle.« *tb*





Gratuliere, Familie Zachner!

Die Gewinner unserer Verlosung »cambio wird 25« freuen sich auf eine Woche in den Alpen.

Im letzten cambioJournal wollten wir wissen: »Was waren Ihre abenteuerlichsten und schönsten Erlebnisse mit cambio?« Für die vielen Zuschriften bedanken wir uns. Gewonnen hat die Aachener Familie Zachner.

»Das war ganz schön urig, an den Schlüssel zu kommen!«, erinnert sich Rebekka Zachner an ihre ersten CarSharing-Erfahrungen. »Bevor es das elektronische Buchungssystem gab, mussten wir die Nutzungszeiten per Hand in eine Liste eintragen. Und dann stand man da manchmal mitten in der Nacht im Regen und hatte nichts zum

Schreiben dabei. Das ist ja heutzutage zum Glück alles viel einfacher!«

Rebekka Zachner ist bereits seit 1993 Kundin – zuerst bei »Stadttauto Aachen«, heute bei cambio. Als Studentin und junge Mutter war sie damals auf der Suche nach einer Möglichkeit, die eigene Mobilität einfach und günstig zu organisieren. Inzwischen hat sie drei Kinder. Vom CarSharing ist sie heute so überzeugt wie damals. Und so bleibt CarSharing natürlich in der Familie. Der älteste Sohn wohnt inzwischen in Hamburg und ist auch dort ein zufriedener

cambio-Kunde. »Unser jüngerer Sohn macht demnächst den Führerschein und freut sich darauf, seine kleine Schwester zu kutschieren.«

Familie Zachner wird bald eine Woche Urlaub im Gut Wenghof Family Resort in Werfenweng im Salzburger Land verbringen. Werfenweng ist Mitglied im Netzwerk »Alpine Pearls«, einem Zusammenschluss aus 27 Tourismusgemeinden in sechs Alpenländern. Das gemeinsame Ziel: Mobilität vor Ort so zu organisieren, dass Urlauber nicht ins Auto steigen müssen. co

Sicher unterwegs in Herbst und Winter

Gerrit Usbeck vom zentralen Fuhrpark erklärt, wie cambioAutos auf die besonderen Witterungsverhältnisse der kommenden Monate vorbereitet werden, und gibt Tipps, wie Kunden sicher unterwegs sind.



mer eins. Gerade im Winter. Wer etwas mehr Zeit einplant, größeren Abstand zum vorausfahrenden Fahrzeug hält und vor allem defensiver fährt, kommt gelassener und sicher ans Ziel.

Und wenn es dann richtig kalt wird?

Wer wenig sieht, reagiert in der entscheidenden Situation zu spät. Daher gilt: Vereiste Scheiben vollständig frei kratzen, auch die Seitenfenster. Damit es die Lüftung leichter hat, sollten nasse Jacken in den Kofferraum gelegt werden. Die Klimaanlage pustet im Winter die Scheiben sehr effizient frei. Generell ist es sicherer, mit Licht zu fahren.

Gibt's noch einen »MacGyver-Winter-Tipp«?

Bei Minusgraden sollte die Fahrzeugbatterie so gut es geht geschont werden. Wer will schon auf dem Rastplatz liegen bleiben, weil der Motor nicht anspringt? Da hilft dann auch kein Schweizer Messer. Also Licht und Radio bei stehendem Motor besser ausmachen!

Hast du noch einen Rat für Kunden, die mit dem Auto in den Winterurlaub fahren?

In den Urlaubsregionen gibt es ein erhöhtes Staurisiko. Wer vier, fünf, sechs Stunden im

Auto sitzt, der freut sich über eine Decke, etwas zu trinken, einen Snack. Am Ende ist aber eines sehr wichtig: Ein voller Tank! Geht der Motor aus, kann es ganz schnell sehr kalt werden. Wer ins Gebirge fährt, sollte sich frühzeitig um Schneeketten kümmern und im Kundenoffice anrufen.

Vielen Dank für das Gespräch und auch dir eine gute Fahrt durch den Winter. tb

cambio in Zahlen

| | Kunden | Autos | Stationen |
|-----------------|---------------|--------------|------------|
| Aachen | 6.471 | 121 | 45 |
| Berlin | 2.575 | 61 | 25 |
| Bielefeld | 3.377 | 91 | 32 |
| Bremen | 10.739 | 232 | 66 |
| Flensburg | 463 | 10 | 5 |
| Hamburg | 5.008 | 109 | 39 |
| Hamburg-MR | 1.282 | 36 | 15 |
| Köln/Bonn/Hürth | 16.180 | 432 | 86 |
| Oldenburg | 1.323 | 34 | 14 |
| Saarbrücken | 846 | 16 | 6 |
| Wuppertal | 1.233 | 36 | 20 |
| Brüssel | 11.720 | 343 | 116 |
| Flandern | 9.857 | 349 | 175 |
| Wallonie | 1.636 | 83 | 41 |
| Gesamt | 72.710 | 1.953 | 685 |