

ADAC-Servicetest in NRW zum Thema „Service und Qualität von Carsharing-Anbietern in NRW“



Im Zeitalter des sich immer weiter entwickelnden Umweltbewusstseins, der steigenden Mobilitätskosten sowie der Parkplatzknappheit rückt neben dem öffentlichen Nahverkehr auch vermehrt das Carsharing als kostengünstige Alternative des Individualverkehrs in das Blickfeld der Verkehrsteilnehmer. Firmen geben inzwischen ihr Flottenmanagement in die Hände von Carsharing-Anbietern und auch Privatpersonen setzen sich vermehrt mit dieser Mobilitätsalternative auseinander.

Im Zuge seiner Verbraucherschutz­tätigkeit hat der ADAC das Serviceangebot und die Servicequalität an 25 Standorten der Carsharing-Anbieter in NRW unter die Lupe genommen. Herausgekommen ist ein umfangreicher Überblick der verschiedenen Carsharing-Anbieter in NRW und deren Leistungen.

Wie gelange ich an Informationen? Wie kann ich mich anmelden? Ist der Vertrag verbraucherfreundlich? Geht die Fahrzeugnutzung auf meine individuellen Bedürfnisse ein? Diesen und vielen weiteren Fragen zum Thema Carsharing geht dieser ADAC-Servicetest nach.

I. Was ist überhaupt Carsharing?

Die meisten Autos stehen die überwiegende Zeit des Tages. Sie blockieren dadurch wertvollen Parkraum. Die Anschaffung eines eigenen Fahrzeuges bindet darüber hinaus nicht unerhebliches Kapital. Es fallen Kosten für Steuer und Versicherung an, auch wenn es nicht genutzt wird. „Warum zahle ich nicht nur dafür, wenn mein Auto auch wirklich von mir gefahren wird?“ In der übrigen Zeit könnte dieses Fahrzeug dann von einem anderen Fahrer gefahren werden. Aus dieser Idee heraus ist das Carsharing geboren.

Carsharing bezeichnet in der kommerziellen Form die gemeinschaftliche Nutzung von PKW, die von speziellen Anbietern organisiert wird.

Die Vorteile sind jedoch noch viel weitreichender: Neben den Vorteilen für die Allgemeinheit, wie der Entlastung des Verkehrsraumes und hier insbesondere ein Gewinn an Parkraum gibt es auch noch zahlreiche Vorteile für den Einzelnen: Die

Nutzung eines größeren Fahrzeugtyps zum Einkauf im Einrichtungshaus oder Baumarkt ist meistens ohne zusätzlichen Aufwand möglich. Auch muss sich der Fahrer nicht selbst um die Wartung, Reparaturen und Hauptuntersuchungen des Fahrzeuges kümmern. Der Nutzer zahlt neben einer Aufnahmegebühr und einem geringen, monatlichen Beitrag somit in der Regel nur dann, wenn er ein Fahrzeug tatsächlich nutzt und kann diese Zeit dafür nutzen, wofür ein Auto eigentlich da ist: zum Fahren.

Deutlich abzugrenzen ist das kommerzielle Carsharing u.a. vom privaten Carsharing. Beim privaten Carsharing wird das Auto des Verwandten, des Bekannten oder des Freundes „geteilt“. Meist hat dieser schon ein Fahrzeug, welches gegen Unkostenbeteiligung mit genutzt werden kann. Im Idealfall geht dem eine vertragliche Einigung über die Kostenaufteilung und Haftungsgrundsätze voraus.

Ein ähnliches Geschäftsfeld wie das kommerzielle Carsharing stellt die gewerbliche Fahrzeugvermietung dar. Diese unterscheidet sich vom Carsharing in der Regel durch die deutlich längere Nutzungsdauer des einzelnen Fahrzeuges bzw. die meist höhere zurückgelegte Wegstrecke.

Sicherlich gibt es zahlreiche Grenzfälle, in denen entweder das Carsharing oder die Fahrzeugmiete für den Nutzer günstiger gewesen wäre. Häufig wird jedoch aus Bequemlichkeit oder Unkenntnis nur die bekannte Fremd-Fahrzeugnutzung durch eine Autovermietung vor Ort gewählt.

Zu erwähnen ist noch die Fahrzeugleihe, die (meist einmalige) unentgeltliche Gebrauchsüberlassung eines Fahrzeuges mit dem üblichen Spruch „Hier ist der Schlüssel; mach mir keine Beulen rein...!“.

II. Ablauf des Servicetestes

Wie kann man Carsharing-Anbieter vergleichen? Geht das überhaupt? Die Antwort lautet: JA! Bei diesem ADAC-Servicetest ging es eindeutig nicht darum, wer die meisten Fahrzeuge hat oder gar der „Billigste“ ist, sondern wie der Name es schon sagt, darum, wer den besten Service bietet. Doch was gehört alles zum Service? Dem Kunden ist es wichtig, das Gefühl zu haben, „hier bin ich gut aufgehoben“, „hier geht man auf meine individuellen Bedürfnisse“ ein.

Schon die Informationsbeschaffung vor der eigentlichen Vertragsanbahnung kann entscheidend sein. Ein guter und datentechnisch gepflegter Internetauftritt ist Grundvoraussetzung für einen soliden Geschäftsbetrieb. Nicht selten wird auch ein persönlicher Besuch vor Ort gewählt, um die individuellen Fragen in einem persönlichen Gespräch klären zu können.

Bei der anschließenden Anmeldung wird häufig blind unterschrieben, ohne das die vertragliche Grundlage, insbesondere die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, sorgfältig geprüft werden. Darüber hinaus ist die leichte Zugänglichkeit der alltäglichen Fahrzeugnutzung für den Interessenten ein entscheidendes Kriterium.

Um alle diese Punkte zu erfassen, wurden im Rahmen dieses Servicetestes Anfang des Jahres alle Carsharing-Anbieter in NRW persönlich und anonym aufgesucht. Anschließend wurden diese angeschrieben und um tatkräftige Unterstützung gebeten. Hierzu wurde ein Fragebogen entwickelt, welcher vom jeweiligen Anbieter auszufüllen war. Die getätigten Angaben wurden stichprobenartig und anhand des Internetauftrittes überprüft. Anschließend wurden einzelne Carsharing-Nutzer zu den gewonnenen Erkenntnissen befragt.

III. Bewertungsgrundlagen

Grundlage für diese abschließende Bewertung war damit der vom betreffenden Anbieter ausgefüllte Fragebogen mit insgesamt 31 Fragestellungen zu den Schwerpunktthemen „Information, Anmeldung, Vertragsinhalte und Geschäftsbedingungen und die Fahrzeugnutzung“.

Daneben wurden die Benutzerfreundlichkeit und der Informationsgehalt des jeweiligen Internetauftritts untersucht.

Anhand vordefinierter Kriterien erfolgte ein anonymer Vor-Ort-Besuch bei allen Anbietern ergänzt um die individuellen Erfahrungsberichte aus dem Kreis der ADAC-Mitglieder.

IV. Bewertungsschwerpunkte

Im Rahmen dieses ADAC-Servicetests war die Qualität und nicht die Quantität ausschlaggebend. Für einen potentiellen Kunden ist es von Bedeutung, eine fachlich korrekte und umfassende Beratung zu erhalten. So war die Informationsbeschaffung, insbesondere die persönliche Aufklärung vor der eigentlichen Vertragsanbahnung wichtiger als die Vielzahl von Standorten und Fahrzeugen. Hierzu gehören nicht nur umfangreiche Informationen im Internet, sondern auch der Weg in die Geschäftsräume der Anbieter. Der vor Ort gewonnene Eindruck führte letztendlich zu einem Ergebnis in der Kategorie „Information“.

Darüber hinaus spiegelten ein zeitnahes und unkompliziertes Anmeldeverfahren ohne eine doppelte Absicherung durch Schufa-Auskunft und gleichzeitiger Kautions hinterlegung sowie das Absehen von Nutzereinschränkungen hinsichtlich des Lebensalters einen serviceorientierten Anbieter wider. Für ein gutes Ergebnis muss ferner eine internetlose Anmeldung möglich sein.

Im Bereich „Vertragsinhalte und Geschäftsbedingungen“ wurde das sog. „Kleingedruckte“ durchleuchtet. Kurzfristige Kündigungsmöglichkeiten, geringe Selbstbeteiligung im Schadensfall und der Fahrerwechsel waren hier der Schwerpunkt. Fehlende Geschäftsbedingungen beim Vor-Ort-Besuch oder im Internetauftritt führten zur Abwertung.

Bei der Fahrzeugnutzung stand eindeutig die Flexibilität der Nutzung im Vordergrund. Hier wurde eine Bewertung zum einen anhand der Möglichkeiten einer Fahrzeugbuchung vorgenommen, zum anderen wurde der Frage

nachgegangen, ob auf verschiedene Nutzungssituationen des Kunden mit einem entsprechenden Angebot seitens der Carsharing-Anbieter reagiert wird: verschiedene Fahrzeugklassen, Winter- bzw. M+S-Reifen, Kindersitze und Fahrradträger geben im Alltag die nötige Flexibilität beim Carsharing. Eine individuelle Fahrzeugeinweisung gehört ebenfalls zum guten Service.

Anhand dieser Schwerpunkte wurde somit eine servicestarke Firmenphilosophie mit dem verbraucherfreundlichsten Geschäftsmodell honoriert.

Ein informativer und aktueller Internetauftritt rundete das Gesamtergebnis positiv ab.

Es wurde bewusst darauf verzichtet, die Anbieter hinsichtlich der Preise zu vergleichen. Zwar wurden die Anbieter hierzu befragt, doch die unterschiedlichen Vertragsmodelle und -varianten ließen keinen direkten Vergleich zu. Was für den Gelegenheitsnutzer günstig erscheint, stellt sich für den Mehrfahrer durchaus als ungünstige Vertragsvariante dar. Daneben wird häufig ein geringer monatlicher Beitrag durch kostenintensivere Entgelte kompensiert; umgekehrte Fallbeispiele gibt es jedoch auch. Da diese Ergebnisse sehr stark vom jeweiligen Nutzungsverhalten abhängen, unterblieb eine Bewertung. Auf das Thema „Preise“ wird jedoch inhaltlich noch weiter unten eingegangen.

V. Einzelheiten

Im Folgenden werden einige Blitzlichter zu den verschiedenen Anbietern redaktionell aufgegriffen, welche die gewonnen Erkenntnisse zur Vertragsanbahnung vertiefen.

cambio Mobilitätsservice GmbH & Co KG

Die Geschäftsräume von *cambio* befinden sich nicht unbedingt in präsender Lage, doch durch werbewirksame Maßnahmen, wie dem relativ großen Banner an der Parkhausfront in Köln, ist der Standort jedoch bereits von weiten zu sehen.

Wer den gut ausgeschilderten Wegen folgt, wird freundlich empfangen. In ruhiger Atmosphäre wird sich ohne vorherige Anmeldung auch Zeit genommen, um kompetent und freundlich Fragen zu beantworten und gute Tipps zu geben. Auf separate Infoabende und besonders günstige Tarife wurde ohne Nachfragen hingewiesen. Ebenso sind Probe-Mitgliedschaften möglich.

Ein vorgeschriebenes Mindest- oder Höchstalter gibt es nicht, doch der Nutzer muss zumindest zwei Jahre im Besitz der Fahrerlaubnisklasse 3 / B sein.

Die Geschäftsräume sind mit dem ÖPNV und –außer Aachen- barrierefrei zu erreichen.

Der neue *cambio* Standort in Wuppertal, der zuvor durch die WSW mobil GmbH als *Carriba* betrieben wurde, war während des Testlaufs noch nicht aktiv und wurde daher im Rahmen dieses Test nicht berücksichtigt.

Carsharing Minden (Krause Verwaltungs GmbH)

Carsharing Minden ist ein eher kleiner Anbieter mit wenigen Fahrzeugen und verfügt leider über keinen eigenen Internetauftritt, so dass die Adresse nur über den Bundesverband zu ermitteln ist. Der Anbieter selbst war gut über den ÖPNV, barrierefrei zu erreichen und wartete mit einer engagierten und fachkundigen Beratung auf. Der Anbieter stellt auch „Autogas“ betriebene Fahrzeuge zur Verfügung.

CarSharing Rheine (Verkehrsgesellschaft der Stadt Rheine mbH)

Das Carsharing-Angebot gilt unter dem Stichwort „Komplett mobil“ nur für Inhaber der Stadtbuss-Abokarte „Blaue“ Karte“ und ist mit dem ÖPNV, sowie barrierefrei gut zu erreichen. Der Abonnent der Buskarte kann jedoch auch eine andere Person in den Nutzungsvertrag einsetzen lassen. Der Internetauftritt der Stadtwerke Rheine befindet sich im Aufbau und wird dann nach Fertigstellung hoffentlich gute Hinweise zum Carsharing-Angebot beinhalten.

Carsharing der Bahn und Flinkster DB Rent GmbH

Mit einer ruhigen Atmosphäre kann nicht jeder Anbieter aufwarten. So erfolgt bei Flinkster in Köln die Beratung am Fahrkartenschalter der DB. Aufgrund des hohen Besucherandrangs im Bahnverkehr waren entsprechende Beantwortungen auf Fragestellungen seitens der Mitarbeiter somit gar nicht zu bewältigen.

Das Carsharingangebot von Flinkster richtet sich vornehmlich an routinierte Internetnutzer mit eigener Mailadresse, ohne die eine Anmeldung nicht möglich ist. Im Gegensatz zu dem sonstigen Carsharingangebot der Bahn AG mit einer umfangreicheren Fahrzeugpalette, ist das *Flinkster-Projekt* auf einen Kleinfahrzeugtyp beschränkt und spricht mit „Du-Formulierungen“ vornehmlich das junge Publikum an. Bei *DB-Carsharing* ist ein Mindest-/ Höchstalter vorgeschrieben, doch bei *Flinkster* nicht.

Die Anmeldung bei *Flinkster* überraschte damit, dass nach erfolgter Schufa-Auskunft ohne Beleg für Kreditausfälle von dem Kunden noch eine Verdienstbescheinigung verlangt wurde. Der Grund für diese Art von „Kunden-Scoring“ erschließt sich nicht und bleibt hoffentlich ein Einzelfall.

Drive CarSharing

Die verschiedenen Betreiber von *Drive CarSharing* betreiben das Carsharing neben einem anderen Geschäftsbereich, wie einer Autovermietung. Teilweise waren die im Internetauftritt angegebenen Standorte auf konkrete Nachfrage hin auch nicht (mehr) aktiv. Der Empfang war stets freundlich und zuvorkommen, doch Informationen und entsprechendes Material zum Thema gab es, wenn überhaupt, nur auf Nachfrage. In Dortmund ist ohne Internetanbindung keine

Anmeldung möglich. Dafür bieten alle Standorte außer Mönchengladbach Informationsabende an. In Mönchengladbach und Witten gibt es ferner vorgeschriebene Altersgrenzen für Fahrzeugnutzer.

Greenwheels GmbH, Niederlande

Die Firma *Greenwheels* mit Sitz in den Niederlanden bietet an mehreren Standorten in NRW Carsharing, jedoch nirgendwo eine persönliche Kontaktmöglichkeit an. Dafür gewährt *Greenwheels* im Internetauftritt Schnupperabos und befristete Einsteigertarife.

Stattmobil Rhein-Ruhr

Die im Internetauftritt angegebene Adresse entpuppte sich als Postadresse zu einem Gewerbehau, in dem bei Bedarf Konferenzräume angemietet werden können. Es lag immerhin ein Flyer in dem Foyer des Hauses aus, doch die dort angegebenen, weiteren Standorte waren leider nicht mit Straßennamen vermerkt, was das Auffinden für auswärtige Kundschaft erheblich erschwerte. Eine Terminabsprache zur persönlichen Beratung ist also unbedingt ratsam. Der Abschluss eines Schnupperabos ist bei diesem Anbieter zwei Mal im Jahr für etwa drei Wochen möglich.

Stadtteilauto Carsharing Münster GmbH

Die Geschäftsstelle selbst ist eher am Stadtrand gelegen. Dazu gibt es wöchentliche Beratungsangebote in der City. Die kompetente Beratung kann im Rahmen des Informationsabends im Innenstadtbereich intensiviert werden. Der Kunde kann ferner von Schnupperabos profitieren und entsprechend unverbindlich testen.

Stattauto GmbH

Die Anbieter von *Stattauto* Bonn, Detmold, Herdecke und Leverkusen sind sehr verhalten ausgeschildert und daher schwer zu finden. Einmal angekommen bieten engagierte Mitarbeiter ausführliche Beratungen vor Ort sowie in Bonn und Herdecke auch feste Informationsabende an. In Herdecke wird das Projekt eher nebenberuflich betrieben; die Geschäftsstelle befindet sich in einem nicht ausgeschilderten Einfamilienhaus. Die Beratung erfolgte eifrig und kompetent und es wurde auch ein Probeabo angeboten. In Detmold wurden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Vertrag leider nicht zum Mitnehmen heraus gegeben.

Willmobil

Dieser Anbieter ist erst seit November 2009 auf dem Markt und befindet sich im Aufbau. Das Geschäftsmodell ist auf kurzzeitige Fahrten möglichst vieler

Fahrzeugnutzer ausgerichtet. Eine Ausschilderung zu der im Impressum genannten Adresse ist nicht vorhanden.

VI. Ergebnis: Gibt es Service?

Unabhängig von der Frage der wirtschaftlichen Größe eines Carsharing-Unternehmens kann als Ergebnis festgehalten werden, dass eigentlich alle Anbieter zumindest gewisse Mindeststandards einhalten. Am Anfang vor der eigentlichen Informationsbeschaffung steht die Suche nach dem oder den Anbieter(n), welche(r) aufgrund der örtlichen Gegebenheiten überhaupt für den Nutzer in Betracht kommen. Ist diese Hürde erst einmal genommen, so ist die erste Kontaktaufnahme meist recht einfach. Informationen werden von allen Unternehmen im Internet angeboten.

Auch eine persönliche Beratung vor Ort ist mit Ausnahme des in den Niederlanden ansässigen und in NRW agierenden Unternehmens *Greenwheels* möglich. Hierzu empfiehlt sich jedoch eine telefonische Terminabsprache, da die im Impressum genannten oder als Geschäftsstelle genannten Adressen mehrfach nicht als Anlaufadresse für eine persönliche Kontaktaufnahme gedacht sind.

Die Qualität der jeweiligen Vor-Ort-Beratung variiert sehr extrem. Dies liegt sicherlich an den unterschiedlichen Firmenphilosophien. *DB Carsharing* und *Flinkster* überzeugen zwar mit einer großen Fahrzeugflotte und zahlreichen Standorten. Ein wirkliches Beratungsgespräch kann aber nicht an einem Bahnschalter von einem Mitarbeiter neben dem Fahrkartenverkauf erwartet werden. Hier wird man überwiegend auf das Internetangebot verwiesen.

Auch bei anderen Anbietern wie z.B. *Drive CarSharing* hatte man das Gefühl, eher ungelegen zu kommen und nach einem absoluten Spartenprodukt zu fragen. Kein Wunder, denn einige Anbieter betreiben das Carsharing nebenberuflich neben einem anderen profitableren Geschäftsbetrieb. Dass hierunter der Service im Bezug auf eine ausführliche Beratung leiden kann, ist schon fast selbstverständlich.

Besser machen es hier die Anbieter *cambio* und teilweise auch *Stattauto*, welche das Carsharing als vollwertigen Geschäftsbetrieb unterhalten. Eine Sonderstellung nehmen hier die zahlreichen Anbieter der kommunalen Verkehrsbetriebe ein. Nach manchmal etwas mühsamen Auffinden der Geschäftsräume erfolgte stets eine kompetente Aufklärung und Beratung in ruhiger Atmosphäre.

Wer sich erst einmal dazu entschieden hat, Carsharing nutzen zu wollen, muss bei einigen Anbietern leider etwas Geduld aufwenden. Bearbeitungszeiten von bis zu 10 Tagen sind in Zeiten digitaler Datenübermittlung nicht mehr zeitgemäß. Am servicefreundlichsten ist hier natürlich eine Bearbeitung des Antrages noch am selben Tag. Einfach anmelden und am gleichen Tag ein Fahrzeug nutzen, so wünscht sich der potentielle Kunde den Carsharing-Einstieg.

Kautionen von teilweise mehreren hundert Euro für den privaten Nutzer wie bei den Unternehmen *Carsharing Minden*, *Greenwheels*, *Statt-Auto Herdecke* und

Flexicar sind für den Verbraucher eigentlich unzumutbar. Daneben als zusätzliche Sicherung auch noch eine „Schufa-Auskunft“ über den potentiellen Nutzer einzuholen ist unangemessen. Das Interesse der Anbieter an einer grundsätzlichen Absicherung vor der Übergabe eines zumeist sehr neuen Fahrzeuges ist nachvollziehbar. Positiv wurde insofern berücksichtigt, wenn nur eine Absicherungsart erfolgt, möglichst nur in Form der „Schufa-Auskunft“ oder einer kleinen Kautions.

Einschränkungen hinsichtlich des Höchst- oder Mindestalters der Fahrzeugsnutzer sind zwar aus unternehmerischer Sicht nachvollziehbar, aber nicht besonders kundenfreundlich.

Bei den Vertragsinhalten ist positiv aufgefallen, dass bei allen Anbietern Auslandsfahrten mit dem Fahrzeug erlaubt sind. Mit Ausnahme von *Carsharing Minden*, *CarSharing Rheine* und *Drive Carsharing Mönchengladbach* ist auch bei allen anderen Anbietern ein Fahrerwechsel möglich. Gerade bei längeren Fahrten oder in Notfallsituationen ist dies im Sinne der Verkehrssicherheit notwendig und natürlich besonders kundenfreundlich.

Ebenfalls positiv überrascht haben uns die vertraglichen Mindestlaufzeiten. Bei keinem Anbieter besteht eine besonders langfristige Bindung. 3 Monate Mindestlaufzeit ist hier das Maximale. So kann der Nutzer bei Änderungen in seinem persönlichen Lebensumfeld kurzfristig reagieren, ohne noch Monate für etwas zu bezahlen, was er nicht mehr nutzen kann oder will.

Ein bei einigen Anbietern fehlendes Probeabo wurde bei einer entsprechend kurzen Kündigungsfrist zum jeweiligen Monatsende nicht negativ bewertet.

In den Vertragsbedingungen ist die Höhe der Selbstbeteiligung bzw. eine Haftungsbegrenzung im Schadensfalle geregelt. Eine Selbstbeteiligung von bis zu 1500,- Euro wie bei *Drive CarSharing Köln* oder *Willmobil* ist unzumutbar. Die meisten anderen Anbieter haben zwar ebenfalls recht hohe Selbstbeteiligungen, jedoch lässt sich diese meist mit einem (kostenpflichtigen) Sicherheitspaket reduzieren. Gänzlich ohne Selbstbeteiligung kommt einzig *CarSharing Rheine* aus.

Eine Auswahl an verschiedenen Fahrzeugkategorien, kostenfreie Kindersitze, Fahrradträger und Winterräder in den Wintermonaten runden ein gutes Serviceangebot ab und konnten diesen Servicetest letztendlich entscheiden.

VII. „And the winner is.....“

Ein Unternehmen hat uns in nahezu allen Bereichen überzeugt. Die Firma *cambio* mit Ihren Standorten in Aachen, Bielefeld und Köln betreibt das Carsharing-Geschäft mit der besten Kundenorientierung und damit mit dem besten Serviceangebot.

Bereits bei der Informationsbeschaffung stehen dem Interessenten alle Wege offen. Besonderer Service: bis zu 4x in der Woche wird ein Infoabend mit ersten Informationen veranstaltet. Auch ist die komplette Geschäftsbeziehung von der

ersten Information über die Anmeldung bis zu Fahrzeugnutzung ohne Internet möglich. Ein Service, welcher gerade von Menschen ohne Internetanbindung geschätzt wird.

Insbesondere im Bereich Fahrzeugnutzung konnte unser Gewinner punkten. So stehen dem Nutzer neben allen Fahrzeugkategorien auch Kindersitze oder in Aachen und Bielefeld für Urlaubsfahrten auch ein Fahrradträger kostenfrei zur Verfügung.

Den eigentlichen Ausschlag für das beste Ergebnis dieses Servicetests gab neben dem sehr informativen Internetauftritt der Besuch der einzelnen Standorte. Sie waren gut ausgeschildert und damit leicht zu finden, auch wenn sie sich wie in Köln in einem Parkhaus befinden. Die Vor-Ort-Informationen waren umfangreich, professionell und kundenfreundlich. Hier hatte man gleich das gute Gefühl, nicht den eigentlichen Geschäftsbetrieb mit dem „Nebenprodukt“ Carsharing zu stören.

VIII. Stichwort: Preise

Wie oben bereits erwähnt, wurden die durch die Anbieter gemachten Angaben zu den Preisen nicht miteinander verglichen und somit auch nicht bewertet. Um einen umfassenden Überblick der Leistungen und Geschäftsmodelle zu bekommen, war eine Abfrage dieser Angaben jedoch notwendig.

Bei nahezu allen Anbietern setzt sich der Nutzungspreis aus der genutzten Zeit und den zurückgelegten Kilometern zusammen. Unterschiede gibt es hier in den Nebenkosten wie Kraftstoff, welcher teilweise extra bezahlt werden muss.

Aus Verbrauchersicht ist sicherlich auch die Möglichkeit eines Tarifwechsels lobenswert, um auf ein geändertes Nutzungsverhalten preislich flexibel reagieren zu können.

Einzelheiten zu den jeweiligen Tarifen können den Internetseiten der einzelnen Anbieter entnommen werden.

IX. Verbesserungsvorschläge

Ein Hauptproblem des Carsharings ist sicherlich die Außendarstellung. Um überhaupt als Mobilitätsalternative wahrgenommen zu werden, bedarf es einer grundlegenden Information des Autofahrers über die Vorteile des Carsharings. Nur so lassen sich neue Kunden gewinnen und der eigentliche Geschäftsbetrieb auch hinsichtlich des Services ausbauen. So sollten die Anbieter endlich davon weg kommen, aus Hinterhöfen heraus lediglich eine Sparte von ökologisch engagierten Minderheiten zu bedienen, ohne sich neue Kundenfelder zu erschließen. Dies setzt nicht nur einen entsprechenden Werbeinsatz voraus, sondern auch ein Umdenken in der eigenen Firmenphilosophie. Nebenberuflich mit einem stundenweise angemieteten Büro lässt sich sicherlich kein erfolgreiches Geschäft betreiben.

Ein weiteres Problem ist hierbei die teilweise fehlende Konkurrenzsituation vor Ort. In vielen Städten gibt es nur einen Anbieter. Warum soll man sich gerade hier anstrengen, wenn der potentielle Kunde doch gar keine Alternative hat. Ein Trugschluss, denn mit dieser Einstellung gewinne ich nur den Kunden, der sich bereits mit dem Thema Carsharing beschäftigt hat, dieses vielleicht sogar früher bereits einmal getestet hat und damit unabhängig von der gebotenen Leistung ein Kunde geworden wäre. Viel wichtiger ist es jedoch, einen neuen Kundenkreis aus den heutigen Gelegenheitsfahrern zu erschließen. Nur so lässt sich ein wirtschaftlich wachsender Geschäftsbetrieb auf- und ausbauen. Steigende Mobilitätskosten und zunehmende Parkraumnot bieten eine Steilvorlage, um den Geschäftsbetrieb mit dem richtigen Konzept erfolgreich auf neue Kundenkreise auszuweiten.

Darüber hinaus muss natürlich jeder Anbieter für sich selbst überlegen, welche Verbesserungsmaßnahmen für sein Geschäft hinsichtlich des Kundenservices sinnvoll sind. Ein Ausbau der Fahrzeugflotte und der Standorte ist sicher immer ein richtiger Schritt, jedoch auch der kostenintensivste.

Guter Service muss aber nicht immer viel Geld kosten: Ein professionell gepflegter Internetauftritt ist heutzutage Pflichtvoraussetzung und mit geringen Mitteln möglich.

Auch eine umfangreiche und kompetente persönliche Information der potentiellen Neukunden muss kein Geld kosten, setzt aber gut informierte und motivierte Mitarbeiter voraus.

Vor der eigentlichen Fahrzeugnutzung ist eine individuelle Einweisung am Fahrzeug sicherlich sinnvoll. Insbesondere die Öffnungsmechanismen bei einigen Fahrzeugen sollten dem Kunden erklärt und veranschaulicht werden, um Vorbehalte und Unbehagen im Umgang mit der „neue“ Individualmobilität“ von Anfang an vorzubeugen.

X. Fazit

Wer sich einmal für Carsharing entschieden hat, hat nicht selten die Wahl zwischen verschiedenen Anbietern. Neben den individuellen Fragen zu den persönlich günstigsten Standorten und den am attraktivsten erscheinenden Kosten kann der potentielle Nutzer durchaus auf einen gewissen Mindeststandard und Flexibilität im Service vertrauen. Bereits bei der ersten Informationsbeschaffung im Internet oder vor Ort gewinnt der potentielle Nutzer einen ersten Eindruck davon, was beim jeweiligen Unternehmen unter Service verstanden wird. Hier kommt überwiegend die unterschiedliche Firmenphilosophie zum tragen: Sehr guten Service gibt es in der Regel nur bei Anbieter mit vollwertigem Geschäftsbetrieb. Dies zeigt sich insbesondere bei unserem regionalen Testsieger *cambio*, welcher sich durch kompetente Beratung, verbraucherfreundliche Vertragsgestaltung und kundenfreundlicher Fahrzeugnutzung auszeichnet.

Das Carsharing ist auf einem vernünftigen Weg und kann mit besserer Wahrnehmbarkeit in der Öffentlichkeit sicherlich von einer durchaus breiteren Masse an Nutzern als Mobilitätsalternative angenommen werden.

Insgesamt hält der ADAC Carsharing für einen sinnvollen Baustein eines städteverträglichen Verkehrs, u.a. weil Stellplätze eingespart und meist kleinere und emissionsärmere Fahrzeuge eingesetzt werden. Trotzdem bleibt die individuelle Mobilität des Einzelnen gewährt.

Die ADAC Regionalclubs in NRW danken den Carsharing-Anbietern für Ihre aktive Unterstützung.

Stand: Juni 2010