

Bestellungen über die Sixt-App werden von Taxi Berlin vermittelt.

SIXT-KOOPERATION: EIN ERFOLGSMODELL

Seit gut drei Monaten werden App-Bestellungen von Sixt-Kunden über Taxi Berlin an das Berliner Taxigewerbe vermittelt. Die Rechnung scheint aufzugehen: Alle Beteiligten profitieren.

Als bei Taxi Berlin vor Jahren die Rechnungsfahrt eingeführt wurde, galt dies als Meilenstein der Kundenfreundlichkeit: Der Fahrgast muss bei einem solchen im Voraus bestellten Fahrauftrag dem Fahrer weder Bargeld noch Karte noch irgendein Papier geben. Stattdessen füllt der Fahrer seinerseits einen Beleg aus und lässt den Fahrgast lediglich unterschreiben. Der bezahlt also „mit seinem guten Namen“, wie es in einem berühmten Werbespruch für eine Kreditkarte einmal hieß. Abgerechnet wird später mit dem Auftraggeber.

Manchmal kommt der Anstoß für Weiterentwicklungen und Verbesserungen von außen. Anfang Juli weitete der im Landkreis München ansässige Sixt-Konzern seine Zusammenarbeit mit dem Taxigewerbe auf Berlin aus. Auch das Familienunternehmen aus Bayern schreibt Kundenfreundlichkeit groß. Um es Fahrgästen, die über die Sixt-App ein Taxi bestellen, maximal bequem zu machen, hat Taxi Berlin mit Beginn der Kooperation das Merkmal „Rechnungsfahrt ohne Beleg“, abgekürzt ROB, eingeführt. Sixt-Kunden steigen am Fahrtziel aus dem Taxi, ohne etwas zu bezahlen oder zu unterschreiben. Der Fahrer muss lediglich, wie bei jeder Rechnungsfahrt, den Fahrpreis einschließlich 1,50 Euro Zuschlag in sein Endgerät eintippen. Sinnvoll, wenn auch aus Sicht der Zentrale nicht zwingend notwendig,

ist es außerdem, auch hier einen Beleg auszufüllen, um den Fahrpreis vom Taxi-betrieb einfordern zu können. Die genaue Handhabung ist aber Sache zwischen Fahrer und Chef. Dem Unternehmen wird der Betrag automatisch vom Kundencenter gutgeschrieben.

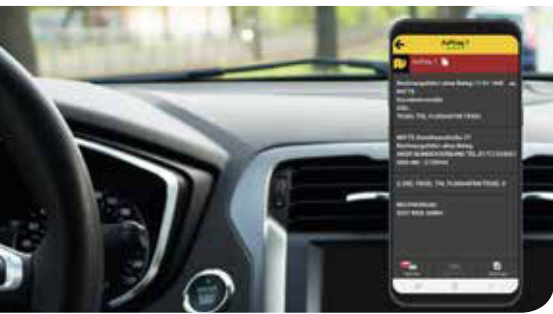
Bei Neuerungen solcher Größenordnung, die auch technische Anpassungen mit sich bringen, läuft selten alles glatt. So räumt Thomas Lorenz von der Fahrer- und Unternehmerbetreuung bei Taxi Berlin ein, dass es eine gewisse Anlaufzeit brauchte, bis mit der regelmäßigen Abrechnung alles reibungslos funktionierte. „Das ist ein besonderer Vorgang, der auf allen Seiten etwas Geduld erfordert. Ich danke unseren angeschlossenen Unternehmern, dass sie die nötige Geduld aufgebracht haben. Ich denke, das zahlt sich jetzt für alle aus.“ Inzwischen werden die Rechnungsfahrten ohne Beleg problemlos zweimal im Monat gemeinsam mit den Kreditkartenabrechnungen zwischen Taxi Berlin und den Taxiunternehmern abgewickelt. Dennoch betrachtet man in der Persiusstraße die Testphase vorsichtshalber als noch nicht abgeschlossen, da hier und da immer noch Fragen auftreten, die zu klären sind, bis alles Routine ist.

Wie sind die ersten drei Monate ansonsten gelaufen? Lorenz, der für die Kooperation logistisch verantwortlich ist, muss zunächst etwas schmunzeln: „Wir haben

unseren Fahrern früher immer wieder gesagt: Denkt daran, den Kunden bei einer Rechnungsfahrt unterschreiben zu lassen. Jetzt müssen wir ihnen sagen, dass sie das bei Sixt-Aufträgen nicht mehr sollen. Das hat in einzelnen Fällen Verwirrung gegeben. Da wurde schon mal eine Unterschrift vom Fahrgast verlangt oder sogar bar kassiert, das geht natürlich nicht. Auch →

WBT UND TAXI BERLIN FUSIONIEREN

Die Wirtschaftsgenossenschaft Berliner Taxibesitzer eG (WBT) hat sich auf einer Generalversammlung am 10. September mit einer Mehrheit von knapp 80 Prozent der Stimmen für ein Zusammengehen mit Taxi Berlin entschieden. Wenn der Vertrag wie beschlossen zustande kommt, soll die Fusion im kommenden Jahr erfolgen. Die Chefs beider Funkzentralen, TZB-Geschäftsführer Hermann Waldner und WBT-Vorstandsvorsitzender Bernd Ploke, begrüßten die Entscheidung. Wenn das gesamte Berliner Taxigewerbe an einem Strang ziehe, statt sich selbst Konkurrenz zu machen, sei man im Kampf gegen Uber, Free Now und die anderen Pseudo-Taxi-Anbieter besser aufgestellt. ar



„Rechnungsfahrt ohne Beleg“: Maximum an Einfachheit

eine falsche Preiseingabe muss unbedingt vermieden werden, denn der Preis, den der Fahrer eingibt, wird automatisch und ungeprüft an Sixt gesendet, und weil die Kollegen dort alles ziemlich perfekt organisiert programmiert haben, wird praktisch sofort die Kreditkarte des Kunden mit dem Betrag belastet, den der Fahrer eingetippt hat. Wenn dem Fahrer auch nur ein paar Sekunden nach dem Bestätigen auffällt, dass er versehentlich 1.900 Euro statt 19,00 Euro eingegeben hat, ist es zu spät. Dann ist der Kunde erst mal mit einer absurden Abbuchung konfrontiert. Das ist natürlich im wahrsten Sinn des Wortes abschreckend.“

Wie kann es sein, dass bei einer Rechnungsfahrt ohne Beleg, die per Newsletter allen Unternehmern und Fahrern erklärt wird, ein Fahrer fälschlich Bargeld vom Fahrgast verlangt? „Wir hatten tatsächlich Unternehmer, die den großen Vorteil

dieser Aufträge sahen und spontan ihre komplette Fahrerschaft für die Aufträge bei uns freischalten ließen – nur leider, ohne ihren Mitarbeitern was davon zu sagen. Da wusste der eine oder andere Fahrer, der den Newsletter nicht gelesen hatte, also gar nicht, was er zu tun hatte.“ Dennoch musste bislang nur wenigen Fahrern das Merkmal aufgrund erheblicher Verstöße entzogen werden. Das Problem löste Lorenz recht einfach: Jeder Fahrer, der das Merkmal haben möchte, muss sich nun von sich aus melden, um zu zeigen, dass er Interesse hat und verstanden hat, worum es geht.

Abgesehen von solchen Widrigkeiten funktioniert die Zusammenarbeit gut. In den ersten zwei Monaten wurden von Taxi Berlin an die 4.000 Sixt-Aufträge vermittelt – mehr als 60 pro Tag. Der durchschnittliche Fahrpreis bei Rechnungsfahrten ohne Beleg liegt laut Taxi Berlin bei 20,60 Euro und damit etwas höher als bei anderen Fahrten. Unter dem Strich sind die Aufträge von Sixt also lukrativ und in der Abwicklung bequem. Sie können wie alle Fahrten Vor- und Nachteile haben. Auch von Sixt gibt es Kneipenbesucher, die für neun Euro nach Hause wollen, Geschäftsreisende, die ihre bequeme 30-Euro-Fahrt zum Flughafen zum Arbeiten nutzen möchten, und ab und zu auch mal eine Fehlfahrt.

Die Fortsetzung kann entweder ein Teil des Artikels sein oder ein eigenständiger Artikel:

Wie sieht die Abwicklung von

Sixt-Fahrten aus Sicht eines Mehrwagenbetriebs aus?

Taxi Times sprach mit den Geschäftsführern eines Taxiunternehmens aus Prenzlauer Berg, deren Fahrer bisher die höchste Zahl an Sixt-Aufträgen erwischte haben.

Zu Beginn der Kooperation habe es kleine Schwierigkeiten gegeben, so Christian Hesse und Karlo Reckert gegenüber Taxi Times. So sei die Ortung der Abholadresse in zwei Fällen unscharf gewesen, was nach Rücksprache aber umgehend durch Sixt behoben worden sei. Nahezu alle Fahrer der Firma haben gute Erfahrungen mit der „Rechnungsfahrt ohne Beleg“ gemacht. Sixt sei technisch vorbildlich. Weshalb die beiden Unternehmer die Zusammenarbeit mit Sixt insgesamt als klaren Zugewinn werteten, wenn auch der aus der Tarifordnung hervorgehende Zuschlag von 1,50 Euro für jede Fahrt ein kleiner „Pferdefuß“ sei.

Dass die Fahrten im Schnitt länger seien als andere und damit höhere Umsätze brächten, bestätigen sie. Auch die Möglichkeit der Bewertung der Fahrer durch die Kunden sei ein Vorteil für seriöse Betriebe, die darauf achten, dass ihre Fahrer eine hochwertige Dienstleistung bieten. Dies sei eine überfällige Trennung der Spreu vom Weizen, die die Mühe der zukunftsorientierten Dienstleister endlich belohne. In diesem Sinne zieht das Taxigewerbe mit Sixt am selben Strang – auch gegen Uber und Free Now. ■ ar

DEUTLICH MEHR APP-AUFTRÄGE

Seit dem Spätsommer hat sich bei Taxi Berlin die Zahl der Bestellungen per App mehr als verdoppelt. Geschäftsführer Hermann Waldner sieht dafür gleich mehrere Gründe. Zum einen hat der Suchmaschinen-gigant Google die taxi.eu-App in seinen Google-Maps-Service integriert. Zweitens hat die Kooperation mit der Autovermietung Sixt wohl einige Kunden „auf den Geschmack“ gebracht, nicht mehr nur über die Sixt-App, sondern ebenso gerne mit den gewerbeeigenen Apps ihr Taxi per Klick zu bestellen. Eine dritte Ursache dürfte in der Wut der Fahrer auf Free Now alias mytaxi liegen. Der frühere vermeintliche Partner des Taxigewerbes, der seine Kunden jetzt aktiv in die Mietwagen zu lenken versucht, büßt App-affine Kunden ein, die das Taxi bewusst dem Mietwagen vorziehen, da sie über die Nachteile von Free Now, Uber & Co. Bescheid wissen. Damit verbunden ist

der vierte Grund: Die ausdauernde Aufklärungsarbeit der Taxiverbände, allen voran der Bundesverband, sowohl gegenüber der Öffentlichkeit als auch gegenüber der Politik, hat zumindest bei einem Teil der Konsumenten zu einem Umdenken beigetragen.

Man sieht die Pseudo-Taxi-Anbieter einerseits nicht mehr nur als Schnäppchen ohne Nebenwirkungen, zum anderen hat das Taxigewerbe inzwischen doch gezeigt, dass es nicht altbacken und rückständig ist, wie beispielsweise der an Uber beteiligte Axel-Springer-Verlag es gerne darstellt, sondern durchaus modern, digital und wandlungsfähig. Hermann Waldner: „Ich danke allen, die daran bis jetzt tatkräftig mitgewirkt haben. Wie wir sehen, sind wir auf dem richtigen Weg. Den müssen wir jetzt konsequent weitergehen. Das Schlimmste haben wir schon abgewendet.“ ■ ar

TAXI BERLIN TZB GMBH

Persiusstraße 7, 10245 Berlin
Telefon: +49 (0)30 / 690 27 20
Telefax: +49 (0)30 / 690 27 19
E-Mail: info@taxi-berlin.de
www.taxi-berlin.de

Öffnungszeiten Kundencenter
und Technikcenter
Mo - Fr 10.00 bis 17.00 Uhr

Geschäftsführer
Hermann Waldner

Presserechtlich verantwortlich für
diese Seite: Hermann Waldner
Redaktion: Axel Rühle (ar)
Pressekontakt: presse@taxi-berlin.de