



PRESSEERKLÄRUNG

Essentials der Kundenzufriedenheitsumfrage 2011 des BZP

Die Kundenzufriedenheit in Deutschland mit der Dienstleistung Taxi: Überwiegend hohe Zufriedenheit, an vielen Ecken besteht aber auch noch Handlungsbedarf! 85% geben zur Zufriedenheit ein „Gut“ und „Sehr gut“ an, dennoch fehlt bei 40 Prozent der Taxifahrgäste das Vertrauen zum Taxifahrer!

Der Deutsche Taxi- und Mietwagenverband e.V. (BZP) hat Ende des letzten Jahres erstmals in einer großen Feldstudie die Kundenzufriedenheit mit der „mobilsten Branche“ erfragen lassen. Hintergrund war nicht zuletzt das erhebliche Interesse der Öffentlichkeit an den Ergebnissen der ADAC-Taxitests, deren Methodik nach Ansicht des Bundesverbandes der rund 35.000 deutschen Taxi- und Mietwagenunternehmen keine belastbare Aussage über den Zustand der Branche und die Akzeptanz der Taxiangebote bei der Bevölkerung vermittelt.

Die Ergebnisse überraschen zum Teil sehr angesichts der im Allgemeinen eher kritischen Medienberichterstattung über die Taxidienstleistung. Gleichzeitig verdeutlicht die Erhebung – die über das unabhängige Meinungsforschungsinstitut IFAK aus Taunusstein erfolgte – aber auch, dass die Zahl der Nicht- und Seltennutzer noch deutliches Geschäftspotential bietet.

Insgesamt 1.559 Personen in Privathaushalten wurden nach einem sog. ADM-Stichprobensystem im November letzten Jahres telefonisch befragt, davon gaben rund 45 % an, in den letzten zwölf Monaten ein Taxi genutzt zu haben.

Um ihre genaueren Bewertungen wurden aber nur Personen gebeten, die in den letzten sechs Monaten ein Taxi in Anspruch genommen haben, das waren 490 Kunden oder 31 % der Interviewten. Hiervon gaben 85 % an, mit der letzten Taxifahrt zufrieden oder sogar sehr zufrieden gewesen zu sein. Von den Intensivnutzern (mindestens eine Fahrt in 14 Tagen) erteilten sogar 92 % ein gutes Zeugnis. Überaus beachtliche Werte, die mit den von Teilen der Medien vermittelten Bildern einer zu häufig mangelbehafteten Taxidienstleistung im Widerspruch zu stehen scheinen.

Dass der Fahrer das A und O der Dienstleistung ausmacht, lässt sich auch an den am häufigsten als positiv genannten Punkten festmachen: so erinnerten sich 48 % der Fahrgäste an einen freundlichen oder angenehmen Fahrer, 27 % lobten besonders die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft und für 18 % stand die schnelle Routenwahl im Vordergrund ihrer positiven Bewertung. Lediglich 11 % hoben dagegen ein besonders schönes oder sauberes Auto als ihr Highlight von der Taxifahrt hervor.

Top-Noten erhielten die Berufsschauffeure in den Disziplinen „problemlose Verständigung über Fahrtziel und Fahrweise“ (Schulnoten-Durchschnitt 1,6), „Freundlichkeit des Fahrers“ und „Sauberkeit des Fahrzeuges“ (beide 1,7), „optimale Routenwahl“ und „Hilfsbereitschaft“ (beide 1,8). Gute Noten gab es für die „schnelle Verfügbarkeit“ (1,8), „angepassten Fahrstil“ (2,0) und ein „angenehmes Erscheinungsbild“ des Fahrers (2,1).

Immerhin jeder Fünfte der Fahrgäste (19 %) hatte aber einen eher negativen Eindruck von der Taxifahrt, davon war "teuer" mit 8 % die häufigst geäußerte Kritik. Relativ kritisch wird das Preis-Leistungs-Verhältnis gesehen: rund 60 % bewerteten dies als gut, 35 % gaben eine mittlere Note. Im Schnitt reichte das aber immerhin noch für eine 2,4.

Das gerne verwendete Klischee vom radebrechenden und planlos in der Großstadt umherirrenden Taxifahrer hat die Umfrage eindeutig widerlegt. Nur jeweils ein Prozent der Befragten gab an, dass der Fahrer unzureichend Deutsch sprach oder aber über ungenügende Ortskenntnisse verfügte.

Die erfreulich hohe Kundenzufriedenheit steht jedoch in einem deutlichen Widerspruch zum persönlichen Vertrauen, das die Fahrgäste den Taxifahrern und Taxifahrerinnen in Deutschland allgemein entgegenbringen. Nur knapp unter 60 % gaben hier eine positive Bewertung. Vor Allem die Seltennutzer haben eine kritische Einstellung. Der BZP vermutet als Ursache die vorherrschende Branchendarstellung in den Medien, die wiederum durch Unfall- und Überfallberichte sowie auch über vereinzelt vorkommende Fahrpreisüberforderungen negativ geprägt ist. Die regelmäßig gute Dienstleistung ist nun einmal keine Meldung wert. Je vertrauter die Kunden mit der Dienstleistung Taxi sind, desto höher ist das Vertrauen: Intensivnutzer (71%), Senioren aus der Generation 70+ (85 %) und interessanter Weise auch Bewohner der neuen Bundesländer (79 %) erklärten ein deutlich höheres allgemeines Vertrauen!

Vielleicht noch mehr Anlass zum Nachdenken gibt der Umstand, dass mehr als die Hälfte der Befragten, exakt 55 %, die Dienstleistung des Taxigewerbes innerhalb des letzten Jahres überhaupt nicht in Anspruch genommen hat. Hier hat die Branche die Aufgabe bekommen, die Bandbreite der Dienstleistung besser darzustellen und dem Vorurteil entgegen zu wirken, dass Taxis nur gut sind, um Geschäftsreisende, die die Taxifahrt nicht selbst bezahlen müssen, und Kneipenbesucher, denen der Geldbeutel nach Alkoholgenuss locker sitzt, zu befördern.

Die als Premiere durchgeführte BZP-Kundenzufriedenheitsstudie bescheinigt dem deutschen Taxigewerbe im Wege einer ersten Bestandsaufnahme ein erfreulich positives Gesamtbild. Abgesehen von den Stammgästen der Dienstleistung ist das allgemeine Vertrauen in das Fahrpersonal aber deutlich defizitär. Als vertrauensbildende Maßnahmen setzt der Deutsche Taxi- und Mietwagenverband auf höhere gesetzliche Qualifikations-Anforderungen an das Fahrpersonal („Kleine Sach- und Fachkunde“) sowie ein freiwilliges Berufsbild (Taxifahren als regulärer Ausbildungsberuf) und eine Unternehmenszertifizierung durch TÜV/Dekra, die auch die Dienstleistungsqualität der angestellten Fahrer einbezieht. Für diese Modelle wirbt der BZP derzeit bei Politik, Industrie- und Handelskammern sowie Gewerkschaften um Unterstützung. Der Bundesverband sieht darin neben Imagegewinn auch eine bessere allgemeine Akzeptanz, die sich auch in der Außendarstellung niederschlagen wird. Durch Aufklärung soll zudem verdeutlicht werden, dass Taxifahren als Dienstleistung gerade im Vergleich zum hochsubventionierten ÖPNV seinen Preis wert und im Rahmen von zukunftsweisenden Mobilitätskonzepten unverzichtbar ist.

Frankfurt am Main, den 24.05.2012

Der Deutsche Taxi- und Mietwagenverband e.V. (BZP) ist die in Frankfurt am Main ansässige, im Jahr 1947 gegründete Bundesvereinigung des Taxi- und Mietwagengewerbes, in der rund 23.000 von 35.000 Unternehmen der Branche organisiert sind.

V.i.S.d.P. Deutscher Taxi- und Mietwagenverband e.V. (BZP) · ZeißeIstraße 11 · D-60318 Frankfurt am Main
Hauptstadtbüro des BZP: Friedrichstraße 88 · D-10117 Berlin · E-Mail: hauptstadtbuero@bzp.org