

car2go verprellt Kunden in Randgebieten

In diesen Tagen haben viele Kunden von car2go einen Brief erhalten, der sie an dem im Grunde genommen gut gemeinten Carsharingsystem zweifeln lässt. Gut gemeint ist in diesem Falle nicht gut gemacht. car2go verzichtet auf Kunden in Randgebieten und verstärkt dafür die Innenstadtbereiche. In dem Schreiben an die Kunden heißt es:

„Sie erhalten diese Mail, weil Ihre Wohnadresse ab dem 17. August 2015 leider nicht mehr unmittelbar im Berliner car2go Geschäftsgebiet liegen wird. Seit wir car2go in Berlin gestartet haben, sind 3 Jahre vergangen. Mittlerweile haben wir mehr als 90.000 aktive Kunden in der Stadt, die sich 1.200 car2go smart teilen. In dieser Zeit haben wir viel mit unseren Kunden gesprochen und umfangreiche Erfahrungen gesammelt. *(Anm.d.Red.: Offenbar aber nicht mit denen, die jetzt diesen Brief erhalten haben)*

Wir wissen inzwischen in welchen Gebieten der Stadt unser Service stark nachgefragt wird und in welchen Bereichen es nur eine geringe Nachfrage gibt. Um die erhöhte Kundennachfrage in zentralen Bereichen zu befriedigen und die Fahrzeugzahl dort zu verdichten, haben wir uns nach intensiver und sorgfältiger Überlegung dazu entschlossen, unser Geschäftsgebiet in Berlin zum 17. August anzupassen.

Leider sind Sie von dieser Regelung betroffen, denn Sie können unseren Service nicht mehr wie gewohnt bis zu Ihrer Haustür nutzen. In allen anderen Gebieten wird sich aber die Versorgung mit car2go Fahrzeugen für 95% unserer Kunden und damit auch für Sie deutlich verbessern“.

Einer der betroffenen Kunden stellte uns sein Antwortschreiben zur Verfügung, das wir auszugsweise wiedergeben:

„Nun bin ich schon seit mehreren Jahren Kunde von car2go und dann das: Sie teilen mir und wahrscheinlich mehreren hundert Kunden im Süden Berlins mit, dass sich zum 17.08.2015 das Geschäftsgebiet ändern wird. Besonders irritiert mich nicht nur diese Entscheidung, sondern auch Ihr Satz: ‚In allen anderen Gebieten wird sich aber die Versorgung mit car2go Fahrzeugen für 95% unserer Kunden und damit auch für Sie deutlich verbessern.‘

Was bitte verbessert sich für mich deutlich? Die Verfügbarkeit von car2go gerade im südlichen Bereich von Alt-Mariendorf war für mich der Hauptgrund, sich für car2go und nicht für die Konkurrenz zu entscheiden. Ich habe nichts davon, dass sich im inneren Stadtgebiet das Angebot angeblich für 95% Ihrer Kunden verbessert, denn für dieses Stadtgebiet habe ich, wie viele Tausende Ihrer Kunden, ein Monatsticket für den ÖPNV.

In meinem direkten Wohnumfeld befinden sich anhand der dort immer wieder parkenden Autos viele Kunden, die aus der Innenstadt abends raus und morgens oft mit dem car2go wieder reinfahren. Sie grenzen genau den Personenkreis aus, der besonders abends schlechtere ÖPNV-Anbindungen hinnehmen muss und daher sehr gern auf ein car2go Fahrzeug zurückgriff. Mein Nutzerprofil dürfte sicherlich typisch für die in meiner Umgebung wohnenden car2go Kunden sein.

Wenn ich mir Ihr neues Geschäftsgebiet ansehe, endet dies in der Straße Alt-Mariendorf, so dass auch der park&ride-Parkplatz in der parallel verlaufenden Reißbeckstraße nicht nutzbar ist. Hier könnte ich aber mit einem Fahrzeug Ihrer Konkurrenz drivenow noch stehen. Im Übrigen bietet mir zukünftig Ihr Konkurrent im Innenstadtbereich mehr Komfort (Platzangebot) an als Sie und ist nur geringfügig teurer.

Das zukünftig notwendig werdende Abstellen eines car2go vor Alt-Mariendorf ist für mich eine weitere Belastung, da zum einen die Parkplatzsituation dort äußerst angespannt und zum anderen sich mein Fahrweg (Umsteigen auf den Bus) von ca. vier auf (je nach Fahrplan) 40 Minuten verlängert. Keine schönen Aussichten.

Ihre Entscheidung führt dazu, dass ich meinen Plan, nach Ablauf meines jetzigen Auto-Leasingvertrages im nächsten Jahr, auf ein eigenes Fahrzeug zukünftig zu verzichten, aufgabe, da mir ja nun car2go nichts mehr bringt. Eher werde ich zukünftig das Auto auch für Fahrten in die Innenstadt wieder benutzen.

car2go vergibt mit dieser Entscheidung die Chance, weiterhin in Berlin der Anbieter zu sein, der mit seinem Angebot eine ‚Vernetzung‘ aller Verkehrsmittel in Berlin mit gestaltet. Dies ist sehr bedauerlich und wird letztendlich zu einem Prestigeverlust führen. 5 Prozent Ihrer Kunden scheinen Ihnen keine wertzuschätzende Gruppe zu sein.“