

Optimales "WienTaxi" bei Wiener Tourismuskonferenz präsentiert



Ein Taxi, so schön wie die Stadt, in der es fährt" präsentierte der WienTourismus-Direktor Norbert Kettner anlässlich der Wiener Tourismuskonferenz 2011.

Credit: WienTourismus
Fotograf: Gerhard Weinkirn

Wien (TP/OTS/OTS) - Seit Jahren setzt sich der WienTourismus hinter den Kulissen massiv für Verbesserungen der Qualität des Taxiwesens in Wien ein - Erfolg null. Jetzt ging er an die Öffentlichkeit und präsentierte bei der Wiener Tourismuskonferenz 2011 "Ein Taxi, so schön wie die Stadt, in der es fährt" und gleichzeitig die Ergebnisse einer "Mystery Guest"-Studie, mit der er bei 131 Taxifahrten Qualität und Service strukturiert untersuchen ließ. Das Resultat bestätigt vollinhaltlich den ADAC-Test, der kürzlich für Aufregung sorgte, weil Wien darin unter 22 europäischen Städten weit abgeschlagen auf Platz 18 landete.

"Das schlechte Abschneiden Wiens im ADAC-Test ist bedauerlich, aber nicht überraschend," konstatierte Tourismusdirektor Norbert Kettner, "und es wurde gerade zum richtigen Zeitpunkt bekannt, denn weil die Taxi-Qualität ein wichtiger Punkt im Tourismuskonzept Wien 2015 ist, unsere Bemühungen bei der Taxi-Innung aber seit Jahren völlig ins Leere laufen, haben auch wir eine Studie beauftragt. Deren soeben ausgewerteten Ergebnisse bestätigen jene des ADAC vollinhaltlich. Doch wir wollen unsere heurige Tourismuskonferenz dazu nutzen, einen positiven Akzent zu setzen, der Anstoß zu einem Neubeginn sein soll: mit der Präsentation eines Taxis, das einer Weltstadt und Tourismusmetropole entspricht, und mit den entsprechenden Anforderungen an Fahrerinnen und Fahrer."

Dazu ließ der WienTourismus am Vorplatz des Musikvereins, in dem die Wiener Tourismuskonferenz 2011 stattfand, unter dem Motto "Ein Taxi, so schön, wie die Stadt, in der es fährt" zwei als "WienTaxi" gebrandete Mercedes-Limousinen auffahren sowie entsprechend

gekleidetes Fahrpersonal, das Flugblätter verteilte, in denen eigentlich selbstverständliche Anforderungen an Service und Qualifikation von Taxi-FahrerInnen unmissverständlich aufgelistet waren: gepflegte Autos, gepflegte und höfliche FahrerInnen, zuverlässige Kreditkartenterminals sowie die Zweisprachigkeit und Ortskundigkeit des Fahrpersonals, was bei einer Tourismusmetropole wohl ebenfalls erwartet werden darf. "Eine einheitliche Optik," so Kettner "sollte dafür sorgen, dass nicht nur Gäste sondern auch Einheimische die Taxis im Stadtverkehr von Weitem erkennen und sich auch darauf verlassen können, dass diese Autos und deren Fahrerinnen und Fahrer Top-Qualität und -Services bieten."

Im Test: ein Viertel der Fahrten mangelhaft

Im Rahmen der vom Marktforschungsinstitut Manova durchgeführten Studie wurden 131 Testfahrten im Juli und August 2011 durchgeführt. Die 22 TesterInnen sprachen teils deutsch, teils englisch und alle konnten internationale Taxi-Erfahrung vorweisen. Mal leger gekleidet, mal im Business-Outfit, prüften sie Erscheinungsbild, Auftreten, Sprach- und Ortskenntnisse der LenkerInnen sowie den Zustand der Autos, aber auch Serviceleistungen vom Rufen des Taxis bis zur Bezahlung. Trauriges Resümee: Ein knappes Viertel (23 Prozent) aller Fahrten waren zu beanstanden. Bei den Autos betraf dies vor allem deren veraltetes Erscheinungsbild (30 Prozent), mangelnde Ordnung und Reinlichkeit im Innenraum (22 Prozent) und unangenehmen Geruch (17 Prozent). Trotz Testzeitraums im Hochsommer waren mehr als die Hälfte (58 Prozent) nicht klimatisiert, und beinahe ein Drittel der Fahrten (32 Prozent) konnte nicht mit Kreditkarte bezahlt werden.

Als Hauptproblem bei den FahrerInnen erwiesen sich die Englischkenntnisse, die bei fast jeder zweiten Fahrt (47 Prozent) mangelhaft waren - in etlichen Fällen war es nicht einmal möglich, sich über das Fahrziel auszutauschen. Ansonsten variierte die Spannbreite der erlebten Qualität stark. Es ist eine Minderheit, die unangenehm auffällt, dies dafür aber deutlich, und die so den Gesamteindruck ins Negative zieht: Probleme verursachen etwa unzureichende Körperhygiene (12 Prozent), unpassende Kleidung (11 Prozent), Telefonieren während der Fahrt (12 Prozent) - vielfach ohne Freisprechanlage, unangenehmer Fahrstil (9 Prozent) und Übertreten der Verkehrsregeln (10 Prozent). Zudem war bei mehr als jeder zehnten Fahrt (12 Prozent) die Route unbekannt oder es wurde eine falsche gefahren.

Reform von A bis Z gefordert: von der Ausbildung der Fahrer bis zum Zustand der Autos

Kettner bemerkte dazu zusammenfassend: "Es geht hier nicht darum, eine ganze Branche anzugreifen, denn die meisten der mehr als 4.000 Wiener Taxis und deren Fahrerinnen und Fahrer sind, wie die Untersuchung bestätigt, ja in Ordnung. Aber genau jenes Viertel, wo es Mängel gibt, schädigt den Ruf des gesamten Wiener Taxiwesens, und damit auch das Image unserer Destination. Die Innung geht von insgesamt rund 10 Millionen Taxifahrten pro Jahr in Wien aus, dementsprechend wären also 2,5 Millionen Fahrten zu beanstanden. - Das sollte doch zu denken und vor allem zu handeln geben. Gerade im Dienstleistungssektor sind 25 Prozent Mangelleistung ein enorm hoher Wert. Es kann auch weder im Sinne der Berufsgruppe noch in dem der vielen Taxi-Lenkerinnen und -lenker sein, die guten Service und ordentliche Wägen bieten, dass ihr Berufsstand von einigen Wenigen verunglimpft wird. Eine Reform an Haupt und Gliedern ist das Gebot der Stunde: von A wie Ausbildung des Fahrpersonals bis Z wie Zustand der Autos. Ein intelligentes System der permanenten Kontrolle sollte als Sofortmaßnahme eingeführt werden. Es freut mich zu hören, dass man in der Wirtschaftskammer Mystery-Tests überlegt - diese könnten gleich ein solches Kontrollinstrument abgeben. Zur Erhebung des Ist-Zustandes, der eine Gefährdung des Tourismus- und Kongressstandortes Wien ist, sind sie nicht mehr erforderlich, dies hat unsere Studie, die wir gerne zur Verfügung stellen, bereits geleistet, ebenso wie der ADAC-Test."

Bild(er) zu dieser Aussendung finden Sie im AOM/Original Bild Service, sowie im OTS Bildarchiv unter <http://bild.ots.at>

Rückfragehinweis:

PID-Rathauskorrespondenz:
www.wien.gv.at/rk/
Vera Schweder
WienTourismus
Telefon: 01 211 14-110
E-Mail: schweder@wien.info

Mag. Walter Straßer
WienTourismus
Telefon: 01 211 14 111
E-Mail: walter.strasser@wien.info

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/5570/aom>

*** TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT ***

TPT0006 2011-10-12/13:28

121328 Okt 11

Link zur Aussendung:

http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT_20111012_TPT0006