

PRESSEMITTEILUNG

Test: Taxi-Apps 2022

Bedienungsfreundlichkeit überzeugt, Defizite bei hilfreichen Zusatzfunktionen – Testsieger ist die Taxi.eu-App

Hamburg, 24.01.2022 – Wer unterwegs ist und ein Taxi benötigt, wünscht sich vor allem eines: Die Bestellung soll schnell und einfach klappen. Große Taxi-Unternehmen bieten deshalb auch eine eigene App für Mobilgeräte an. Erfüllen diese Anwendungen die Erwartungen der Kundinnen und Kunden? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat sechs Taxi-Apps getestet.

Ergebnisse von „sehr gut“ bis „befriedigend“

Die Taxi-Apps schneiden mit einem Mittelwert von 73,3 Punkten insgesamt gut ab. Der Testsieger ist sehr gut, drei Apps erzielen das Qualitätsurteil „gut“ und zwei müssen sich mit einem befriedigenden Ergebnis begnügen.

Die Bedienungsfreundlichkeit der Apps kann dabei stärker überzeugen als deren Nutzwert: Fünf der sechs Mobil-Anwendungen erzielen in diesem Bereich ein gutes oder sehr gutes Ergebnis. Besonders positiv werden das Design und die angemessene Sprache und Inhalte bewertet. Auch die Menüführung ist überwiegend intuitiv und übersichtlich gestaltet.

Nützliche Zusatzfunktionen Mangelware

In puncto Nutzwert zeigen sich große Unterschiede: Zwei Apps schneiden hier mit einem sehr guten Resultat ab, die weiteren vier sind lediglich befriedigend oder ausreichend. Die wichtigsten Funktionen, wie die Anzeige der exakten Taxi-Ankunftszeit und des voraussichtlichen Fahrpreises, zählen zum Standard. Dagegen mangelt es nicht selten an ergänzenden Funktionen: Eine Auswahl an Optionen, etwa der Wunsch nach einem Baby-Sitz, einem Großraumtaxi oder einem Taxi mit Trennschutz zum Fahrer, steht selten zur Verfügung.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bei der Taxi-Bestellung via App ist eine hohe Bedienungsfreundlichkeit essenziell – hier können alle Anbieter überzeugen. Allerdings ist der Nutzwert oft ausbaufähig, denn eine gute App sollte auch häufig vorkommende Extrawünsche als Bestelloption anbieten.“

Die besten Taxi-Apps

Testsieger ist die App von Taxi.eu (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Mit sehr guten Ergebnissen in beiden Teilbereichen setzt sich der Anbieter an die Spitze. In puncto Nutzwert überzeugen die Vielfalt an Funktionen und Inhalten. So bietet die App eine Auswahl an verschiedenen Taxen, etwa mit Trennschutz, und eine Ökotaxi-Option. Auch die Bedienungsfreundlichkeit schneidet im Vergleich mit 83,5 Punkten am besten ab. Besonders positiv bewerten die Nutzerinnen und Nutzer die bedarfsgerechten Funktionalitäten.

Den zweiten Rang erzielt die Taxi-App von Free Now mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der sehr hohe Nutzwert der App überzeugt – in diesem Teilbereich liefert Free Now mit 81,0 Punkten das zweitbeste Ergebnis. Dazu tragen hilfreiche Funktionen und Inhalte bei, etwa eine Fahrtenhistorie oder die Möglichkeit, eine favorisierte Adresse zu speichern. Die App punktet zudem mit einer intuitiven Menüführung.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang drei belegt Sixt Ride (Qualitätsurteil: „gut“); die App überzeugt vorrangig in puncto Bedienungsfreundlichkeit. Ein kundenfreundlicher Einstiegsprozess, ein ansprechendes Design und eine einfache, intuitive Menüführung überzeugen die Nutzerinnen und Nutzer, die auch den Spaß- und Erlebnisfaktor sehr positiv bewerten. Beim Nutzwert punktet die App mit Inhalten wie etwa einem FAQ-Bereich.

Taxi.de auf Platz vier sichert sich ebenfalls ein gutes Gesamtergebnis und punktet insbesondere mit einer hohen Bedienungsfreundlichkeit.

Weitere App-Anbieter im Test (alphabetisch): Taxi Deutschland und Uber.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Apps von sechs Taxidiensten, die deutschlandweit präsent sind. Sharing-Angebote im Bereich Mobilität zählten nicht zum Testgegenstand. Es wurden nur solche Apps berücksichtigt, die sowohl im Google Play-Store (Android) als auch im Apple App-Store (iOS) verfügbar waren. Im Testfokus standen die Bedienungsfreundlichkeit und der Nutzwert der Apps. Die Untersuchung umfasste 30 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzer sowie sechs Analysen des Nutzwerts (Funktionen und Inhalte) der mobilen Anwendungen.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel

Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20

E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0

Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91

E-Mail: info@disq.de

www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.