

PRESSEMITTEILUNG

Studie: E-Scooter-Sharing-Anbieter 2019

Komfortable Nutzung dank überzeugender Apps – Dürftige Online-Infos – Anbieter Tier ist Testsieger

Hamburg, 14.11.2019 – Seit E-Scooter im öffentlichen Straßenverkehr erlaubt sind, bevölkern diese die Großstädte. Die elektrobetriebenen Tretroller sollen auf kürzeren Strecken eine Alternative für mobile Menschen sein. Vor allem vier Sharing-Anbieter sind mit ihren E-Scootern zum Ausleihen in den Metropolen omnipräsent. Doch wie einfach und komfortabel sind Registrierung, Anmietung und Nutzung? Das zeigt eine Customer-Experience-Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ). Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv hat das DISQ vier E-Scooter-Sharing-Anbieter aus Nutzerperspektive getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 14.11.2019, 18:35 Uhr*).

Nicht alle E-Scooter-Verleiher überzeugen

Drei E-Scooter-Sharing-Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „gut“, ein Unternehmen überzeugt weniger und erreicht nur ein ausreichendes Gesamtergebnis. Die Verleih-Dienste bestechen dabei mit einem schnellen und einfachen Registrierungsprozess innerhalb der jeweiligen App. Ein Tester des Anbieters Tier spiegelt das Gesamtbild wider: „Insgesamt dauerte der Prozess nur wenige Sekunden. Durch die sehr gute Führung durch den Registrierungsprozess war mir immer bewusst, was als nächstes zu tun war.“

Vorab trübt aber der mangelnde Informationsgehalt der Websites den Gesamteindruck. Selbst grundlegende Informationen, wie über das Einzugsgebiet innerhalb der jeweiligen Stadt, suchen Interessenten hier vergeblich. Die Internetauftritte sind somit keine gute Info-Quelle, sondern häufig kaum mehr als eine Animation zum Download der Smartphone-App.

Positives Nutzungserlebnis

In der Praxis ist die Buchung und Rückgabe der Roller via App meist schnell und komfortabel möglich: „Der Nutzungsprozess überzeugte mich. Beim Klicken auf die angezeigten Roller auf der Karte wurden die Entfernung und die voraussichtliche Dauer des Fußwegs zum Roller angezeigt. Außerdem positiv: Die Roller ließen sich reservieren“, so ein Tester über den Anbieter Lime.

Die E-Scooter-Verleiher stellen die Kosten in den Apps transparent dar. Diese sind bei den Anbietern konstant, wie eine Langzeiterhebung über mehrere Wochen zeigt. Vor dem Start fällt überall eine Aktivierungsgebühr von einem Euro an, die weiteren Kosten werden nach Nutzungsdauer abrechnet – je nach Anbieter und Stadt zwischen 15 Cent und 25 Cent pro Minute. In den untersuchten Städten ist Voi im Schnitt am günstigsten, am teuersten ist Lime.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die E-Scooter-Verleiher bieten dank überzeugender Apps ein schnelles und unkompliziertes Fahrerlebnis. Ob Elektro-Tretroller für einen persönlich sinnvolle Fortbewegungsmittel sind, hilft nur eins: App installieren, Roller ausleihen und sich ein eigenes Urteil bilden.“

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,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Die besten E-Scooter-Sharing-Anbieter

Als Testsieger geht der Anbieter Tier mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Die Abwicklung des Registrierungsprozesses ist schnell und einfach möglich und die Dateneingabe sehr komfortabel. Auch beim Nutzungsprozess profitieren Kunden insbesondere von der einfachen und komfortablen Durchführbarkeit. Darüber hinaus bietet Tier als einziger Anbieter eine In-App-Navigation zum nächsten verfügbaren E-Roller. Vergleichsweise umfangreiche Informationen auf der Website runden das positive Bild ab.

Den zweiten Rang belegt Voi (Qualitätsurteil: „gut“). Der mit am besten bewertete Informations- und Einstiegsprozess besticht mit einer schnellen Registrierung und verständlicher Produkt- und Kostendarstellung. Auch die Registrierung wird positiv bewertet. Der Nutzungsprozess überzeugt aus Kundensicht unter anderem in puncto Schnelligkeit.

Auf Platz drei positioniert sich Lime, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Das im Vergleich beste Nutzungserlebnis ist neben dem hohen Informationsgehalt der App auch auf deren Optik und Übersichtlichkeit zurückzuführen. Zudem ermöglicht nur Lime eine Reservierung eines E-Scooters.

Schlusslicht ist der Anbieter Circ, der in allen Untersuchungsbereichen nur Platz vier belegt und beispielsweise online nur sehr spärliche und ausschließlich englischsprachige Informationen liefert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte die Kundenerfahrungen mit den vier E-Scooter-Sharing-Anbietern, die zum Testzeitpunkt zumindest in den größten Metropolen Deutschlands – Berlin, Hamburg und München – präsent waren und eine E-Scooter-Anmietung über eine App anboten. Im Fokus der Untersuchung stand das Kundenerlebnis von der ersten Information auf der Internetseite bis hin zur Produktnutzung. Neben einer detaillierten Inhaltsanalyse der jeweiligen Websites erfolgten zwölf Analysen der Kundenerlebnisse bei der Information über und beim Einstieg in das Produkt sowie 36 Analysen der Kundenerlebnisse bei der Nutzung der E-Scooter mittels App. Insgesamt flossen 52 Kontakte mit den E-Scooter-Sharing-Anbietern in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

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 – Internet: 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 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.