

CC Taxicenter

Auszüge der Marktstudie 2021

WIEN, NOVEMBER 2021

IFES – INSTITUT FÜR EMPIRISCHE
SOZIALFORSCHUNG GMBH



IFES

Daten zur Studie

THEMA

Titel der Studie

Marktstudie 2021

Auftraggeber:

CC Taxicenter GmbH

METHODE

Stichprobe:

500 Befragte (16 bis 85 Jahre)
repräsentativ für Wien

Methode:

Online-Interviews

Erhebungszeitraum:

Oktober 2021

IFES-TEAM

Projektleitung:

Mag.^a Teresa Schaup

Wissenschaftliche Mitarbeit:

Lukas Schreder, MA

Statistik:

Mag.^a Claudia Pflügl

Übersicht

1. Das Wichtigste im Überblick
2. Bekanntheit & Nutzung der Taxi-Anbieter
3. Qualität & Sicherheit der Taxi-Anbieter



IFES

Bekanntheit und Nutzung

50%

sind im letzten Quartal in Wien mit dem Taxi gefahren. Das sind etwas weniger als vor der Pandemie (2019: 58%).

Jüngere und (damit auch) jene, die Taxis vorwiegend per App bestellen (jeweils 61%) nutzen Taxis vergleichsweise häufiger.

Der Bekanntheitsgrad der Taxifunkzentrale 40 100 ist mit 94% (ungestützt: 48%) konstant hoch. An zweiter Stelle folgt Uber mit einem Bekanntheitsgrad von 90% (ungestützt: 36%) und Taxi 31300 mit 72% (ungestützt: 25%). Airportdriver kennen aktuell 59% und Flughafentaxi ttc 32%. Die großen Player am Markt sind hinreichend gut bekannt. Vergleichsweise weniger Menschen in Wien kennen hingegen Free Now (16%), Holmi, Cangoo (jeweils 4%) und WOTA (2%).

54%

sind im Jahr 2021 zumindest 1x mit einem Taxi der Funkzentrale 40 100 unterwegs gewesen.

Mit Uber sind 2021 36% gefahren, mit Taxi 31300 waren es 28%, gefolgt von Bolt (19%). Mit Free Now (6%) und den funklosen Taxis (5%) sind vergleichsweise wenige Wiener unterwegs gewesen.

Analog dazu ist 40 100 auch jener Anbieter, der am häufigsten genutzt wird (42%), gefolgt von Uber (27%), Bolt (14%) und 31300 (13%). Der Anteil jener, die angeben 40 100 am häufigsten zu nutzen, ist im Vergleich zu 2019 gestiegen (42% vs. 36%). 40 100 wird dabei speziell von Männern (46%), höheren Altersgruppen (ab 50 Jahre: 60%) sowie jenen, die Taxis gerne telefonisch bestellen (64%), präferiert.

Taxi 40 100

punktet mit Bekanntheit und guten Erfahrungen.

56% ist ein Fixpreis bei der Bestellung äußerst oder sehr wichtig. 11% vergleichen (fast) immer den Preis mehrere Anbieter. Insbesondere Frauen, die unter 30-Jährigen und jene, die per App bestellen, legen darauf besonderen Wert.

63% der Nutzer bestellen ihr Taxi nach wie vor telefonisch, 35% per App, 17% gehen zum nächsten Taxistandplatz und ebenso viele winken es auf der Straße heran (15%). Letzteres ist im Vergleich zu 2019 stark gesunken.

Serviceaspekte

39%

der Nutzer sind mit dem Bestellvorgang und der Zuverlässigkeit bei Taxi 40 100 sehr zufrieden.

Gleiches gilt für 36% der Nutzer von Taxi 31300, 34% der Nutzer von Bolt und 28% der Nutzer von Uber. Gemessen an den sehr Zufriedenen schneidet Taxi 40 100 am Besten ab. Ähnlich verhält es sich mit dem Sicherheitsgefühl. 47% jener, die im Jahr 2021 mit einem Taxi von 40 100 gefahren sind, fühlten sich darin sehr sicher. Auf die Nutzer von Taxi 31300 trifft das zu 44% zu. Uber (41%) und Bolt (39%) erhalten auch hier etwas schlechtere Bewertungen.

9 von 10 Befragten (91%) halten es für äußerst bzw. sehr wichtig, dass Taxilenker ausreichend Fahrpraxis haben, 84% dass sie über eine gute Ortskenntnis verfügen und ebenso viele dass sie eine eigene Ausbildung und Prüfung absolvieren, 80% dass sie ein Mindestalter von 20 Jahren haben und 79% dass sie über ausreichende Deutschkenntnisse verfügen.

75%

halten es zudem für äußerst bzw. sehr wichtig, dass für Taxilenker die besondere Vertrauenswürdigkeit gilt.

Im Hinblick auf Maßnahmen zum Schutz vor Corona, halten es 58% für äußerst oder sehr wichtig, dass Taxilenker gegen das Coronavirus geimpft sind, 49% dass sie während der Fahrt eine FFP2- Maske tragen und 46% dass es in Taxis eine Trennschutzwand aus Plexiglas gibt.

Hinweis: Zum Zeitpunkt der Befragung gab es in Wien FFP2- Maskenpflicht während der Fahrt. Die Impfpflicht wurde erst NACH der Befragung in Österreich bekannt gegeben.

17% meinen, dass Taxi 40 100 das beste Corona-Sicherheitskonzept hat, 8% Uber, 5% Taxi 31300 und 4% Bolt. 61% konnten hier keine Beurteilung abgeben.

46%

hatten bereits Kundenkontakt mit der Funkzentrale von 40 100. 80% davon fühlten sich gut betreut.

Ähnlich positiv waren die Erfahrungen bei der Zentrale von 31300. Bei Uber haben hingegen nur 68% eine Antwort auf ihr Anliegen erhalten und bei Bolt 63%. Entsprechend fällt auch die allgemeine Zufriedenheit mit dem Beschwerdemanagement bei Taxi 40 100 (65%) und 31300 (56%) um einiges besser aus als bei Uber (37%) und Bolt (29%).

Die Hälfte der Befragten (49%) findet den Einsatz für den Klimaschutz von Taxi 40 100 sehr gut, 37% findet es in Ordnung und lediglich 4% (8% der unter 30- Jährigen) meinen, dass das Engagement hier weitreichender sein könnte.

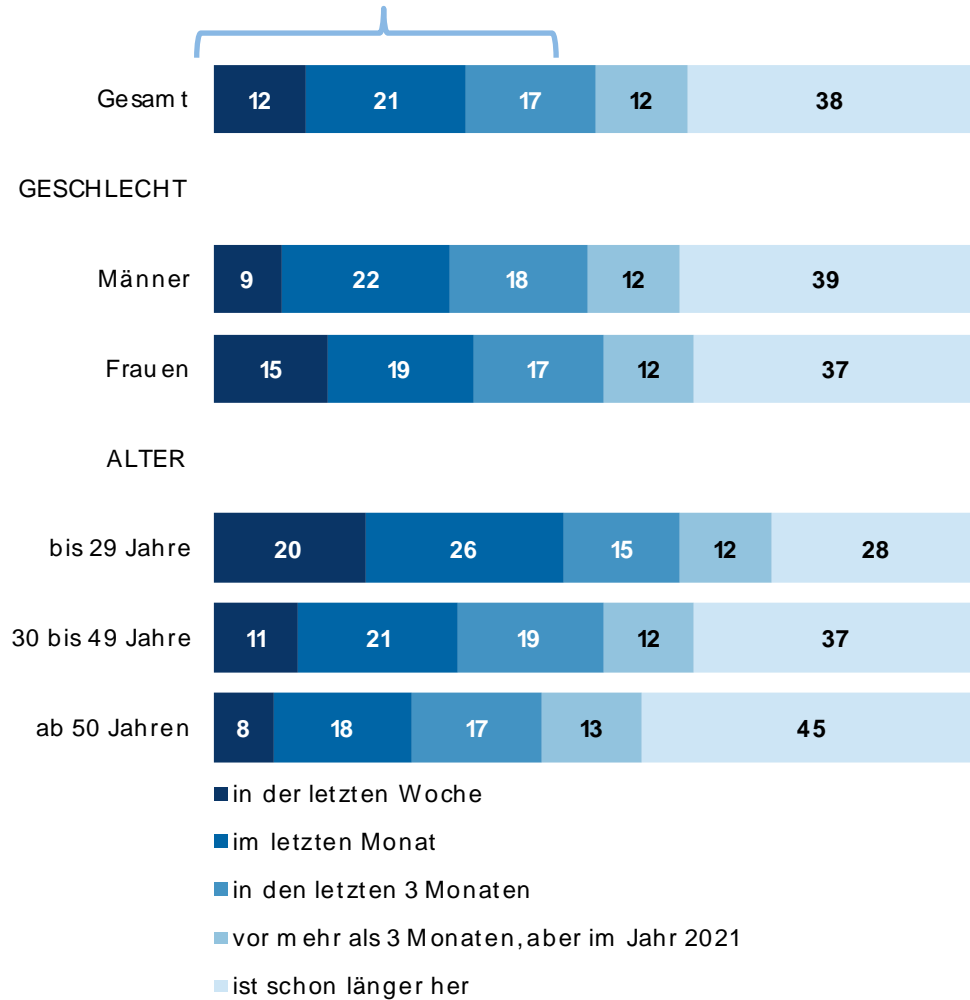
Übersicht

1. Das Wichtigste im Überblick
2. Bekanntheit & Nutzung der Taxi-Anbieter
3. Qualität & Sicherheit der Taxi-Anbieter



IFES

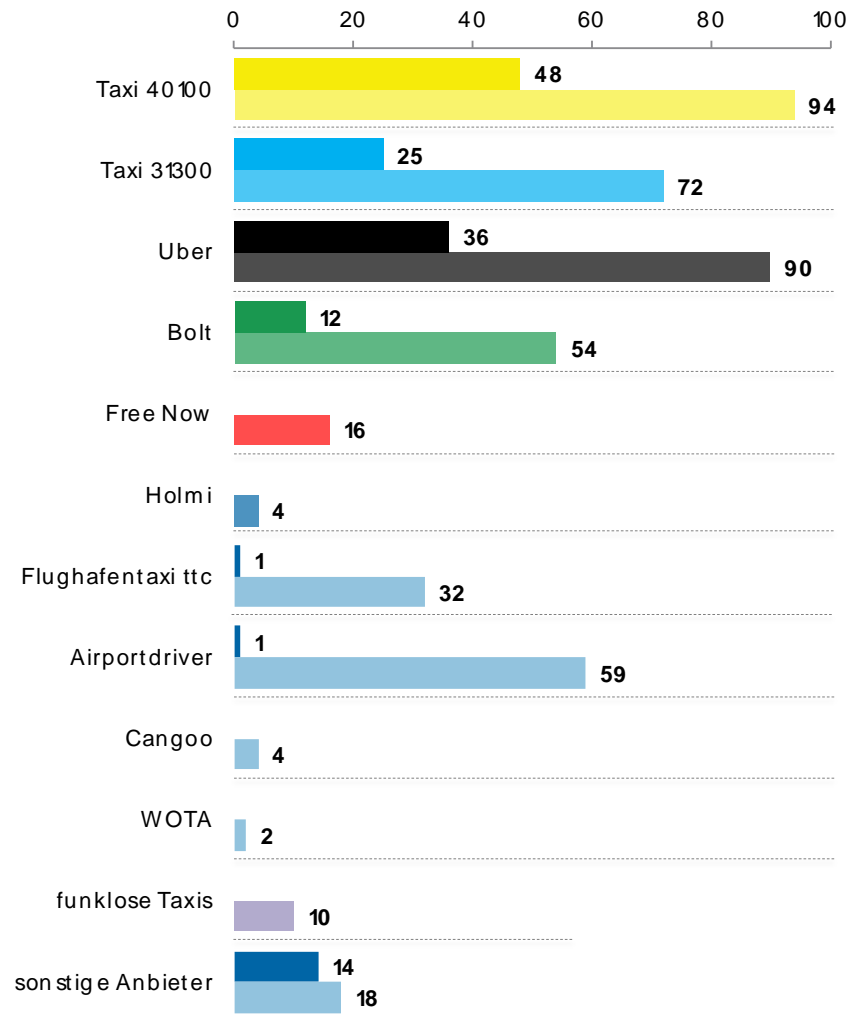
50% sind in den letzten 3 Monaten
in Wien Taxi gefahren
(2019: 58%, 2017: 43%)



Letzte Taxifahrt in Wien

Frage 1: Wann sind Sie in Wien zuletzt mit einem Taxi gefahren?

Basis: Gesamt, n= 500; [Angaben in %]



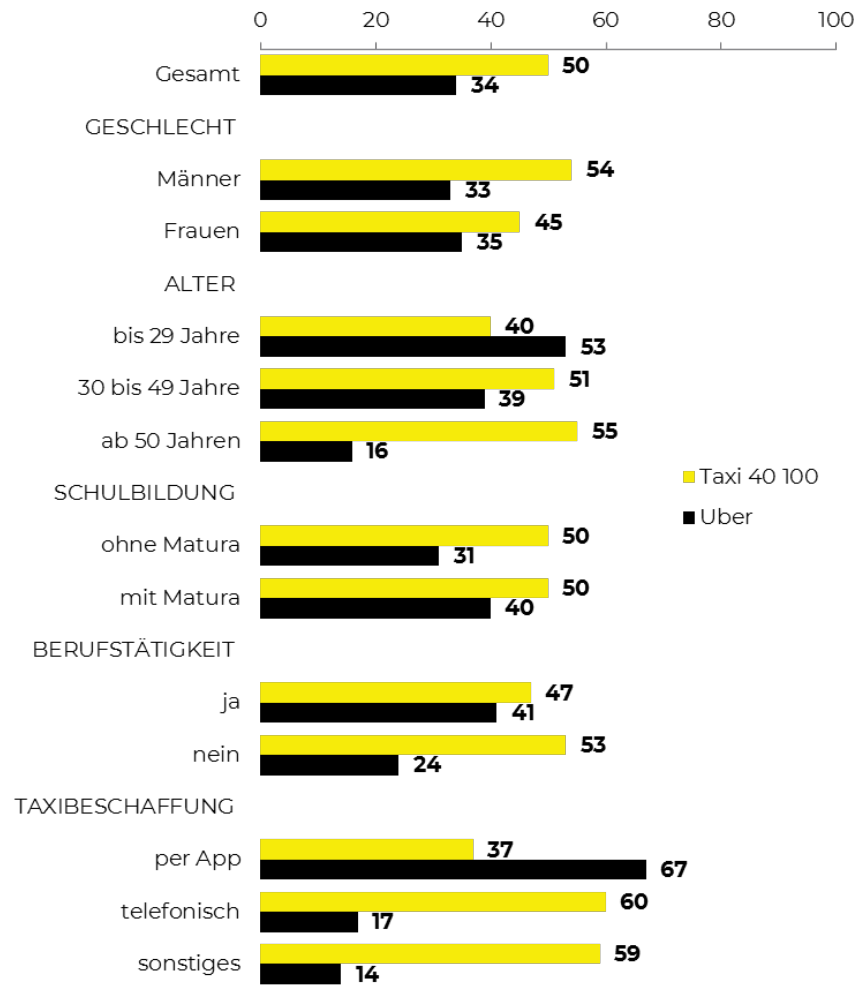
1. Balken: spontan genannt (f2)

2. Balken: spontan & gestützt (f2 & f3)

Bekanntheit verschiedener Taxiunternehmen (spontan & gestützt)

Frage 2: Welche Taxivermittler fallen Ihnen spontan ein?
(spontane Bekanntheit)
Frage 3: Welche der folgenden Taxiunternehmen kennen Sie?

Basis: Gesamt, n= 500; [Angaben in %]



Lesebeispiel: 37% der Wiener/innen, die Taxis in der Regel per App bestellen, sind in den letzten 3 Monaten mit einem Taxi 40 100 gefahren, 67% mit Uber.



Taxinutzung in den letzten 3 Monaten in verschiedenen Zielgruppen

5: Welche Taxiunternehmen haben Sie in den vergangenen 3 Monaten genutzt?

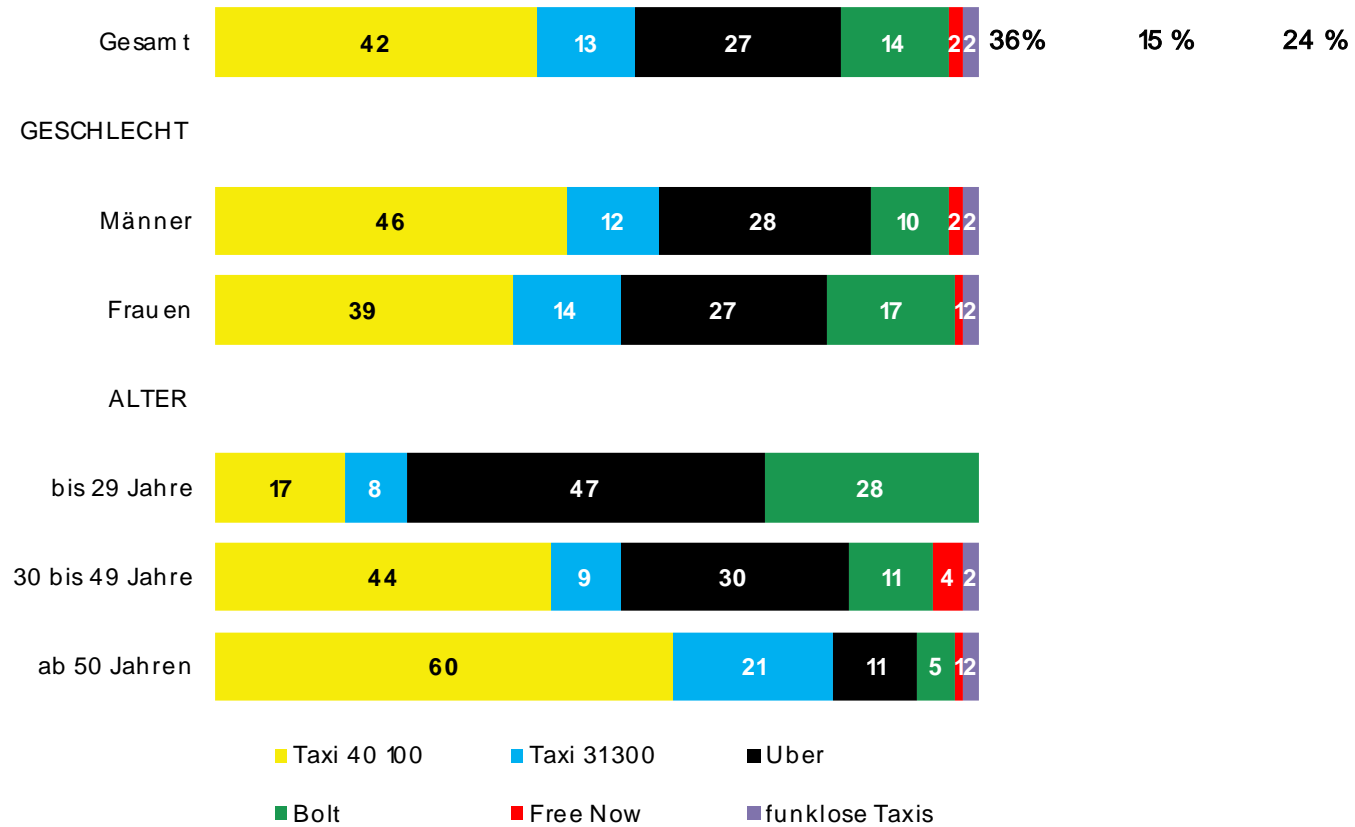
Basis: im Jahr 2021 mit ausgewählten Taxi-Anbietern gefahren, n=380; [Angaben in %]

Nutzung 2019

TAXI 40100



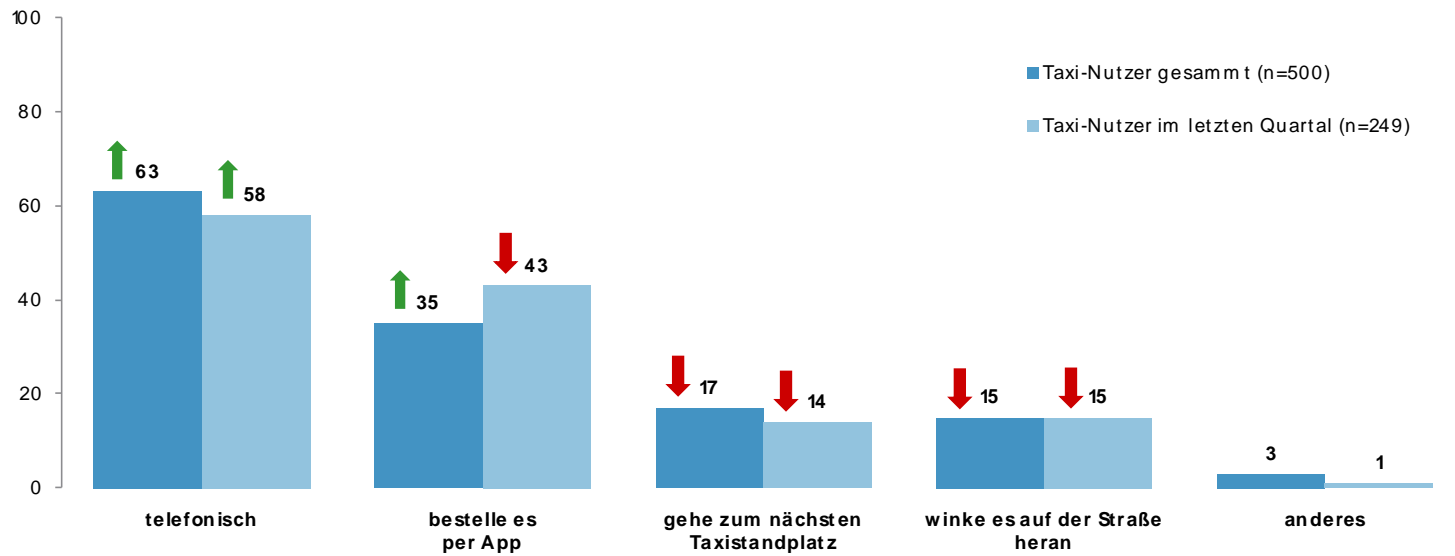
UBER



Am häufigsten genutztes Taxiunternehmen

Frage 6: Welches Taxiunternehmen nutzen Sie am häufigsten?

Basis: in letzten 3 Monaten genutzt , n= 380; [Angaben in %]

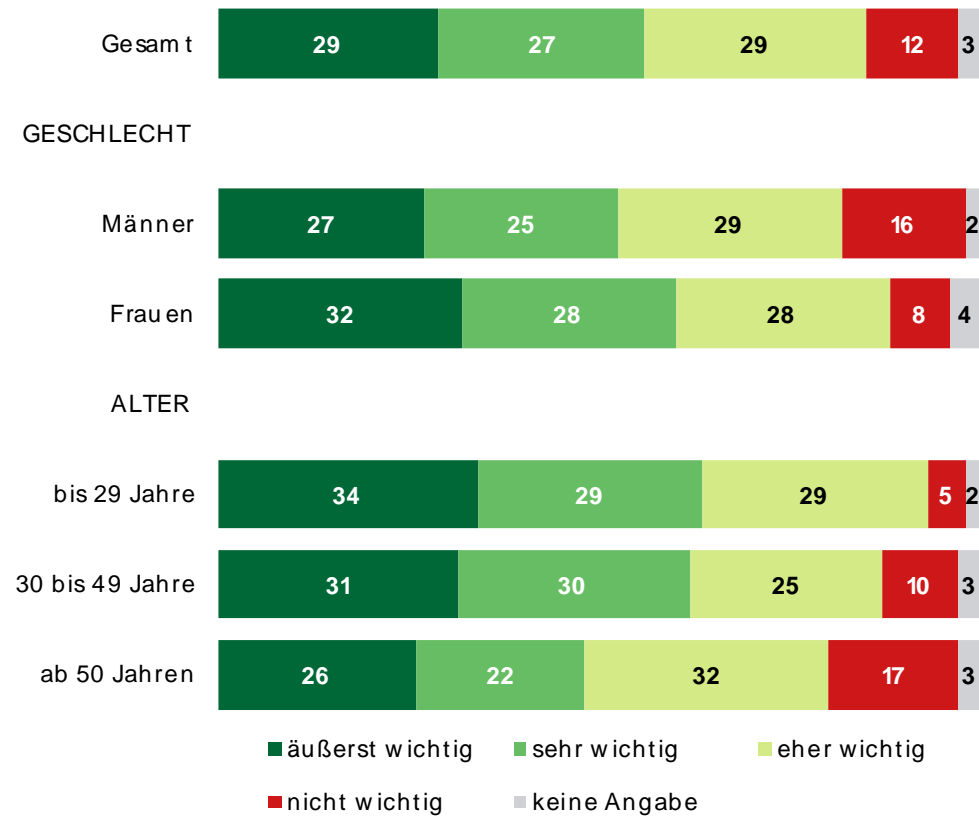


*Pfeile zeigen Veränderung im Vergleich zu 2019

Bestellung eines Taxis

Frage 8: Wie bestellen Sie in der Regel ein Taxi?

Basis: Gesamt, n= 500 bzw. n=249; [Angaben in %]



Wichtigkeit fixer Fahrpreis

Frage 10: Wenn Sie ein Taxi bestellen: Wie wichtig ist Ihnen ein fixer Fahrpreis?

Basis: Gesamt, n= 500; [Angaben in %]

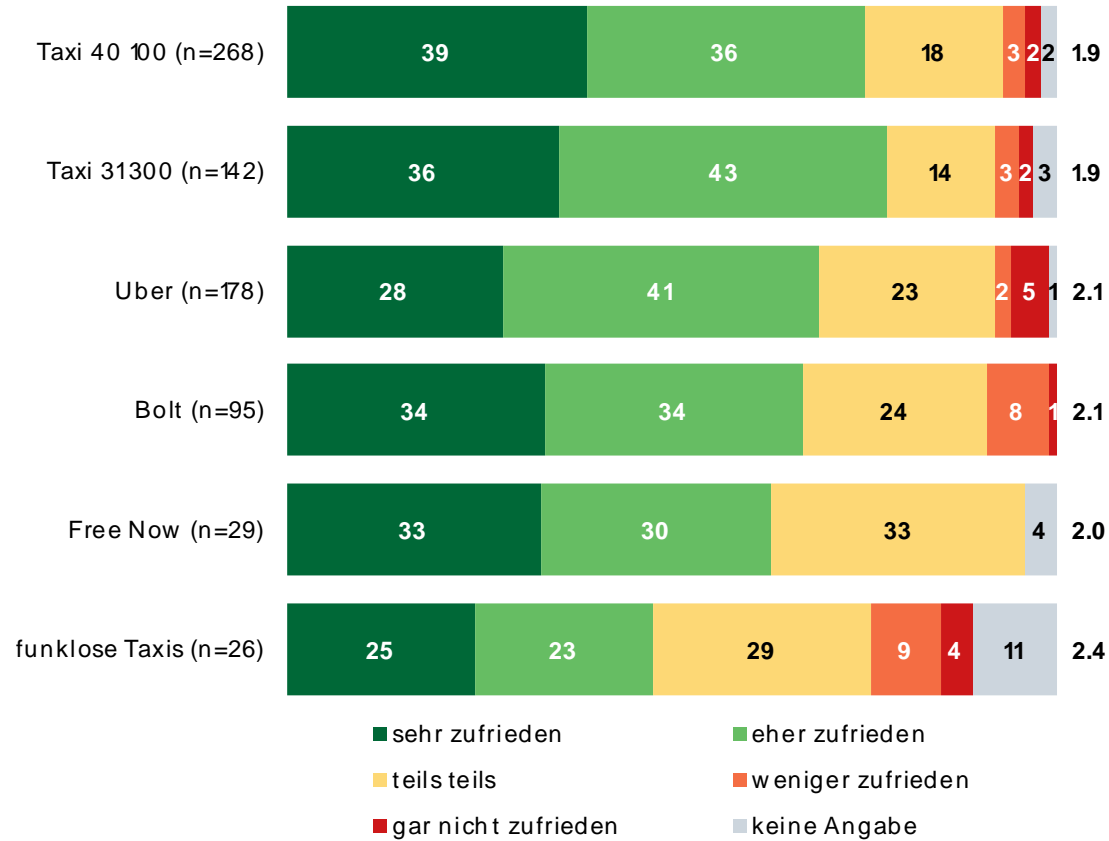
Übersicht

1. Das Wichtigste im Überblick
2. Bekanntheit & Nutzung der Taxi-Anbieter
3. Qualität & Sicherheit der Taxi-Anbieter



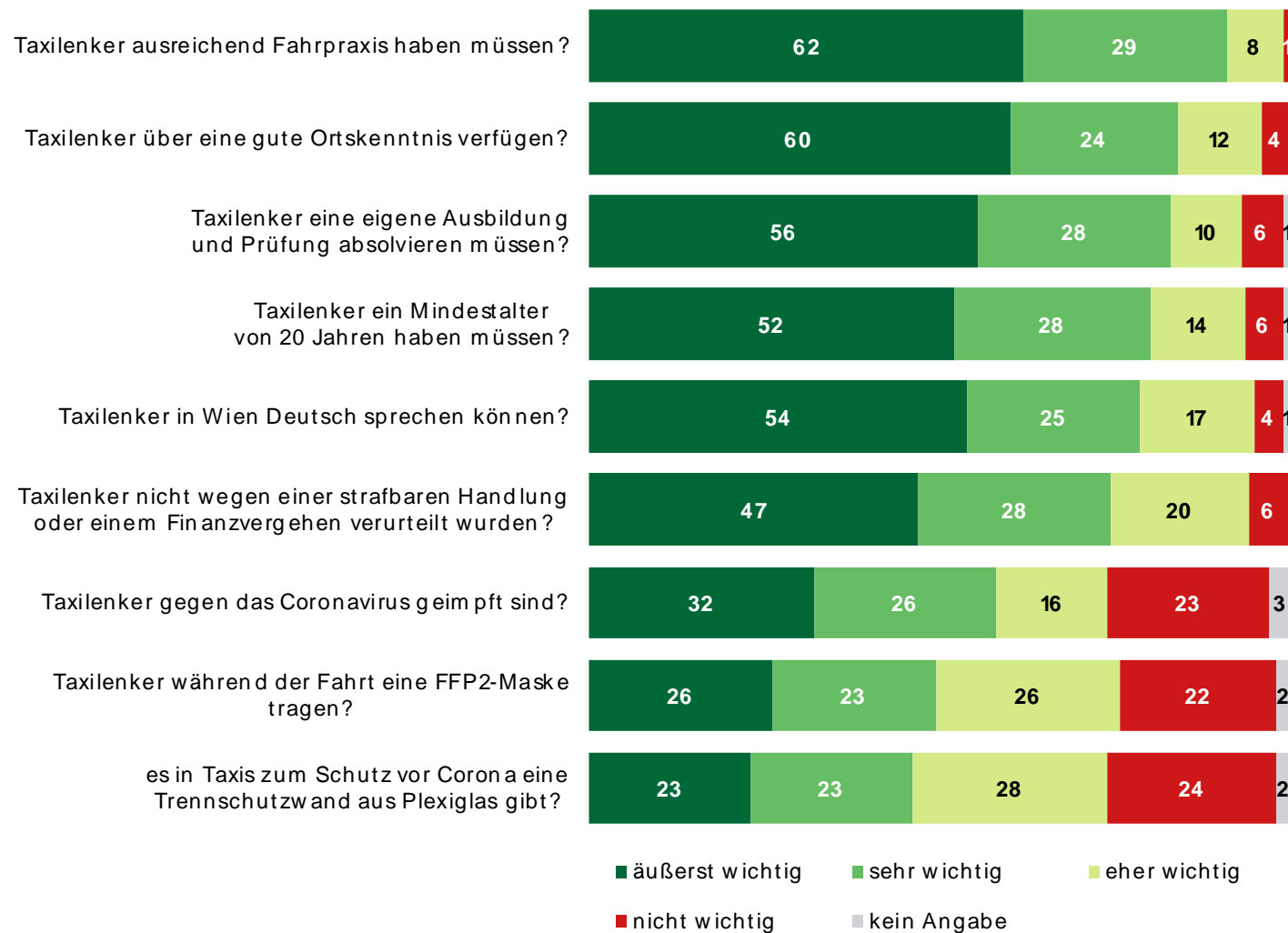
IFES

Zufriedenheit mit Bestellvorgang und Zuverlässigkeit



Frage 12: Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot von ... in Bezug auf Bestellung und Zuverlässigkeit?

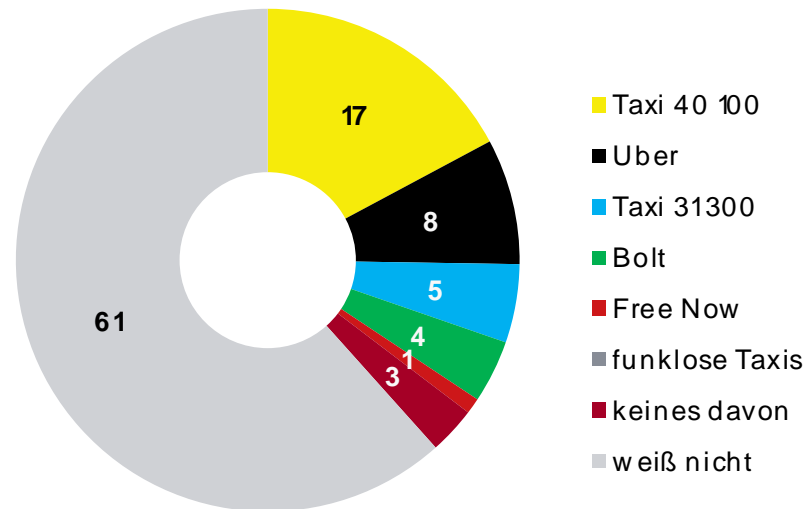
Basis: mit Anbieter zumindest 1x im Jahr 2021 gefahren;
[Angaben in %]



Qualitäts- ansprüche der Kunden

Frage 14: Für wie wichtig halten Sie, dass ...?

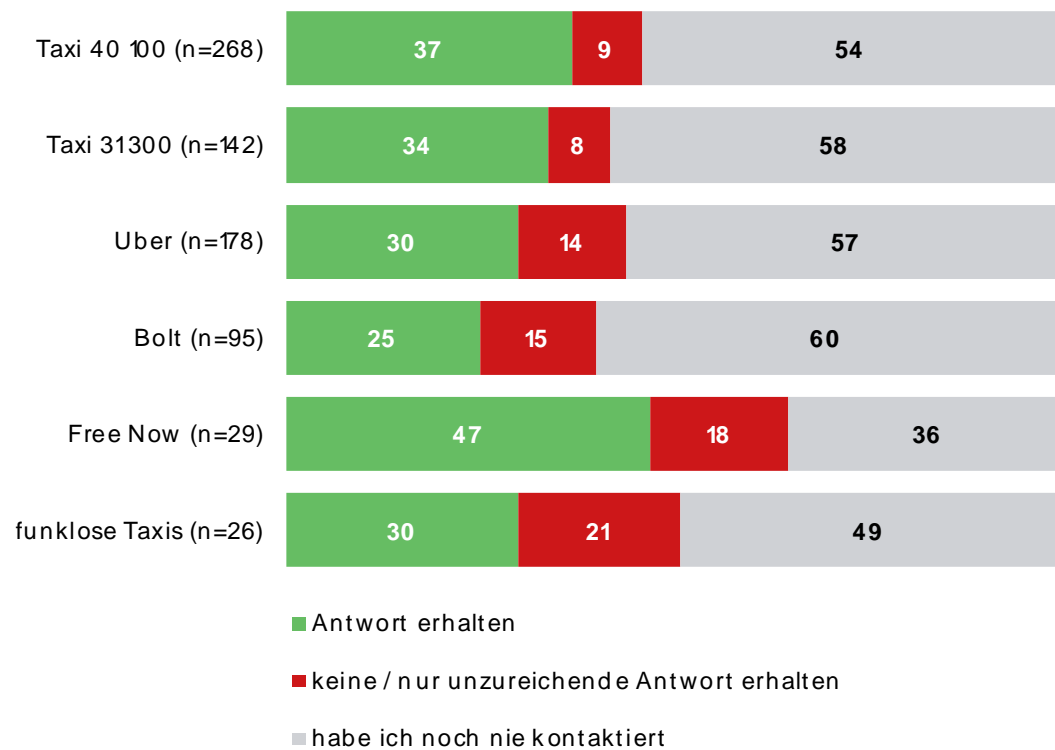
Basis: Gesamt, n= 500; [Angaben in %]



Bestes Corona-Sicherheitskonzept

Frage 16: Welches Taxiunternehmen bietet Ihrer Meinung nach die meisten Corona-Sicherheitskonzepte wie z.B. Trennschutzwand zwischen Vordersitz und Rücksitz, FFP2 Maske für Lenker und Kunden etc. an?

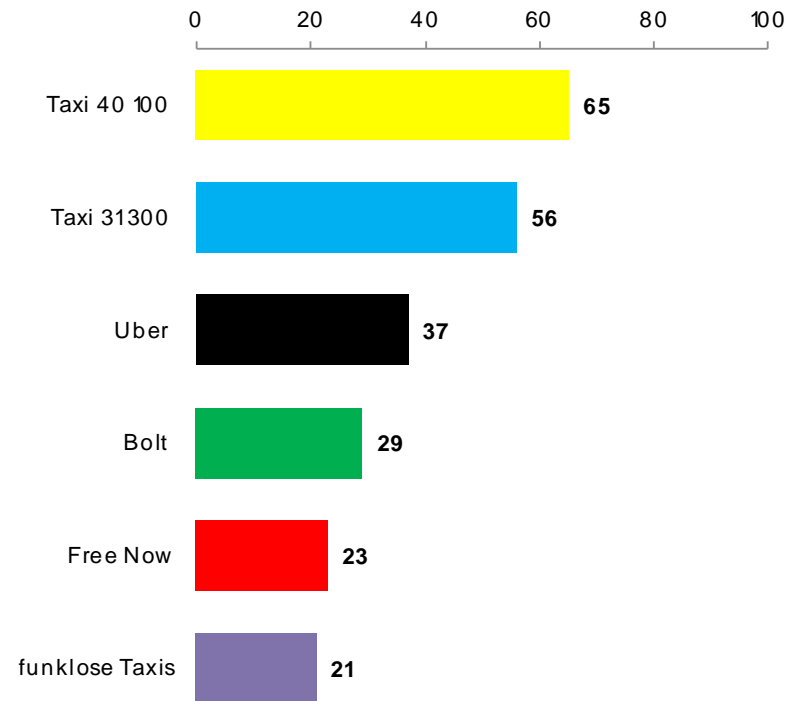
Basis: Gesamt, n= 500; [Angaben in %]



Basis: bereits kontaktiert	Antwort erhalten	keine/ unzureichende Antwort erhalten
Taxi 40 100	80	20
Taxi 31300	81	19
Uber	68	32
Bolt	63	37

Zufriedenheit mit dem Kontakt/ Beschwerdemanagement

Frage 17: Wenn Sie schon einmal Kontakt zu einer Taxivermittlungszentrale aufgenommen haben: Bei welchem Taxivermittler haben Sie eine Antwort auf Ihr Anliegen/ Ihre Beschwerde erhalten und bei welchem haben Sie keine oder nur eine unzureichende Antwort bekommen? Basis: mit Anbieter zumindest 1x im Jahr 2021 gefahren; [Angaben in %]

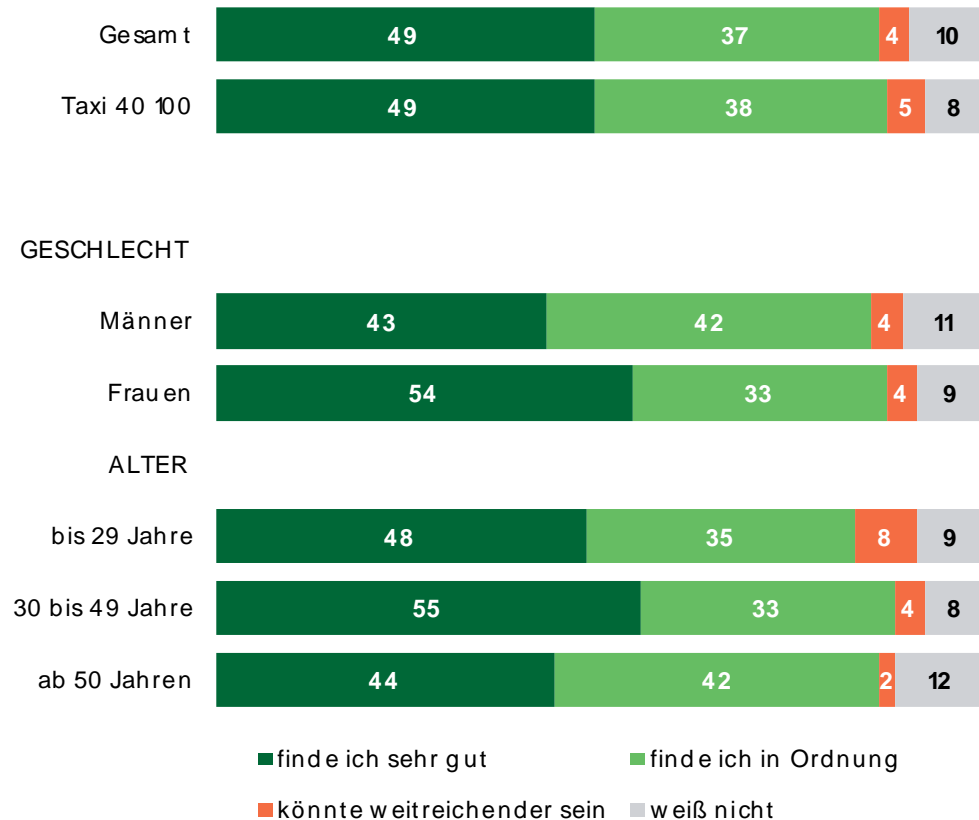


bieten gutes Beschwerdemanagement

Gutes Beschwerde- management

Frage 18: Welche Taxiunternehmen bieten Ihrer Meinung nach ein gutes Beschwerdemanagement an?

Basis: Gesamt, n= 500; [Angaben in %]



Einsatz für den Klimaschutz bei Taxi 40 100

Frage 20: Bei Taxi 40 100 sind bereits die Hälfte der Taxis „Green“, das Unternehmen [...] unterstützt Wasser- und Windkraftprojekte in Brasilien, Indien und Mali. Wie bewerten Sie diesen Einsatz für Klimaschutz bei Taxi 40 100?

Basis: Gesamt, n= 500; [Angaben in %]

KONTAKT



IFES

DR. REINHARD RAML
Geschäftsführer
E-Mail: reinhard.raml@ifes.at
Telefon: +43 1546 70 321



IFES

MAG.ª TERESA SCHAUP
wissenschaftliche Projektleiterin
E-Mail: teresa.schaup@ifes.at
Telefon: +43 1546 70 584