

Konzept zur Qualitätssicherung Carsharing¹

Qualitätssicherung betrifft alle Dimensionen des Carsharing-Angebotes und ist auch für Roaming-Angebote im Sinne einer Qualitätssicherung der Roaming-Angebote eine wesentliche Basis.

Im Sinne einer möglichst guten Performance der Carsharing-Aktivitäten haben für alle Mitglieder von Carsharing Österreich die folgenden 5 Punkte Gültigkeit:

- 1. Fahrzeuge**
- 2. Buchungsplattform und Roaming**
- 3. Transparenz bzgl. Konditionen**
- 4. Gesicherte Prozesse und Erreichbarkeit der Anbieter:innen**
- 5. Unterstützung Carsharing durch Datenlieferung**

1. Fahrzeuge

Die Nutzung lokal emissionsfreier Fahrzeuge ist der Standardfall. Im Sinne von Aspekten der Kreislaufwirtschaft bzw. der verlängerten Nutzung von Fahrzeugen ist die Nutzung nicht emissionsfreier fossiler Antriebe möglich. Beim Ersatz von diesen fossilen Fahrzeugen sind zu 100% emissionsfreie Fahrzeuge zu beschaffen.

2. Buchungsplattform und Roaming

Der/die Carsharing-Anbieter:in verwendet eine Plattform, deren Nutzung online und mobil möglich ist (Internet/PC, Laptop/Mobiltelefon). Die Nutzung der Buchungsplattform ist Teil des Services für die Nutzer:innen und ermöglicht Ihnen rund um die Uhr (24/7) die selbstständige Buchung bzw. Einsicht und Änderungen von Buchungen sowie die Rück- und Vorschau im Kalender. Der/die Carsharing-Anbieter:in unterstützt plattformübergreifendes Roaming – wenn es ohne Investition technisch möglich ist und seitens des/der Carsharing-Anbieter:in keine laufenden Kosten verursacht.

3. Transparenz bzgl. Konditionen

Der/die Carsharing-Anbieter:in veröffentlicht auf der verwendeten Plattform (idealerweise einer barrierefreien Landingpage) und eventuell ergänzend auf anderen Seiten alle wesentlichen Informationen zu den Angeboten, Tarifen (Preisblatt) und Nutzungsgebühren sowie den Nutzungsbedingungen.

¹ Erstellt im Rahmen des Projekts "Carsharing in Österreich". Dieses wurde aus Mitteln des Klima- und Energiefonds gefördert und im Rahmen des Programms „Leitprojekte in Klima- und Energie-Modellregionen“ durchgeführt.

Der/die Carsharing Anbieter:in zeigt sich interessiert, an der betriebsübergreifenden Kooperation mitzuwirken. Je nach betriebsinternen Gegebenheiten und Plattform-spezifischen Rahmenbedingungen verfolgt der /die Anbieter:in die Teilnahme am österreichweiten Roaming.

4. Gesicherte Prozesse und Erreichbarkeit der Anbieter:innen

Der/die Carsharing-Anbieter:in stellt – im Sinne fairer Abläufe – die ordnungsgemäße Durchführung aller mit dem Carsharing verbundenen Prozesse sicher:

- Registrierung und Anmeldung
- Buchung, Änderung und Storno
- Verrechnung und Einzug
- Ablauf bei Problemen oder Schäden
- Kontakt für Hinweise, Rückfragen, ...

Der/die Carsharing-Anbieter:in stellt auch sicher, dass er/sie für Nutzer:innen und Interessierte telefonisch von Montag bis Freitag von 9-12 und 13-16 Uhr (klassische Arbeitstage) sowie per Email erreichbar ist.

5. Unterstützung Carsharing durch jährliche Datenlieferung

Der/die Carsharing-Anbieter:in unterstützt die laufende Aktualisierung der betreiberübergreifenden Standortsuche auf der Webseite von Carsharing Österreich durch die jährliche Übermittlung bzw. laufende Aktualisierung seiner Daten.

Der/die Carsharing-Anbieter:in stellt – im Sinne der Unterstützung des Themas Carsharing – jährlich bis zum Ende des ersten Quartals aggregierte Carsharing-Daten zur Verfügung, die seitens CSÖ in aggregierter und anonymisierter Form Verwendung finden. Die nachfolgend aufgelisteten und abgefragten Daten beziehen sich auf das davorliegende Kalenderjahr und sind jeweils aggregiert / summiert über alle Fahrzeuge einzumelden:

- Anzahl der registrierten Nutzer:innen
- Anzahl der aktiven Nutzer:innen (>1 Rechnung im Jahr)
- Anzahl der Fahrzeuge in der Flotte
- Anzahl der Buchungen
- Summe gefahrene km in der Flotte