

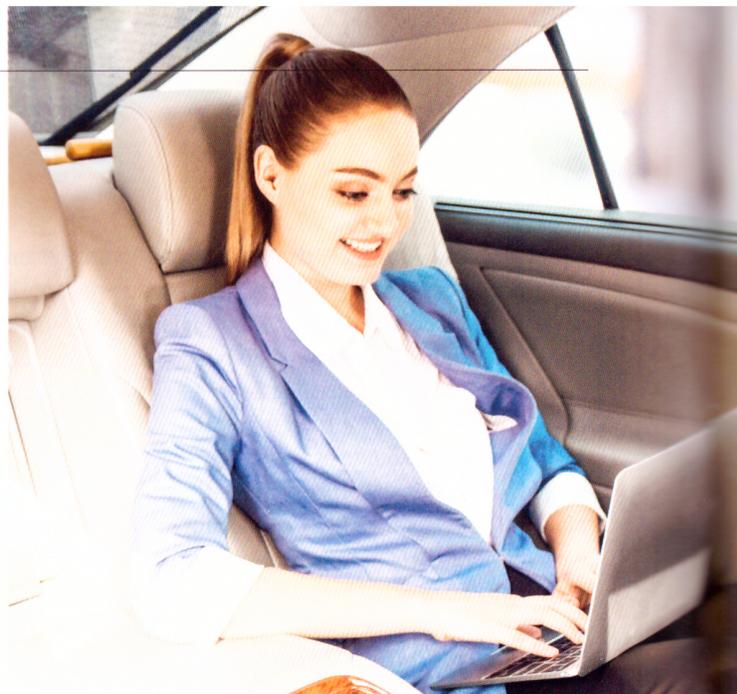
Personal Assistants auf Rädern

LIMOUSINENSERVICES Anbieter im Personenbeförderungsmarkt gibt es viele. Spezielle Chauffeur- und Limousinendienste haben eine Nische besetzt, die stetig wächst: Neben höchst komfortabler Beförderung bieten die Fahrer Office-Dienstleistungen bis hin zu internationaler Einsatzbereitschaft – und sogar Personenschutz.

⇒ Auf dem Weg schon ans Ziel kommen? Mit einem Limousinen- und Chauffeurservice (L&C) könnte das klappen. Diese Dienstleistung hat nicht nur eine Fahrzeugflotte der gehobenen Klasse in der Garage, sie erfüllt ihren Fahrgästen für den Weg von A nach B außerdem nahezu jeden Wunsch. Denn L&C-Services organisieren auch Eventualitäten und alles Drumherum, was sich aus dem Office oft nur schwer steuern lässt. Der Transfer vom Flughafen zum Termin beispielsweise, in der Agenda zeitlich oft recht sportlich bemessen. Da ist vielleicht die neu angelegte Umleitung nicht einkalkuliert, die Endlos-Schlange im Terminal am Kofferband womöglich auch nicht. Kleine Details, um die sich der „Concierge auf Rädern“, wie das Personal der exklusiven Personenbeförderer gern genannt wird, kümmert.

Bei einem Flughafentransfer beginnt die diskrete Fahrt im „Office to Go“ dann zum Beispiel direkt am Flugzeug auf dem Vorfeld, beschreibt es etwa Interline Limousinen Network GmbH, die zur Interline Gruppe mit mehr als 1 000 Business-Standorten weltweit gehört.

Chauffeure sind mehr als „nur“ Fahrer, zumindest können sie in der Regel noch Etliches mehr. Viele bringen ein Skill-Set mit, das sich andere Branchen wünschen. Nicht wenige könnten als Dolmetscher einspringen, als Bodyguard, Butler, Hausmeister, Gärtner – oder alles zusammen. Sie verkörpern mehr Etikette als ein Knigge-Kurs vermittelt und sind sich auch für kleine Reparaturen oder Erledigungen nicht zu schade. Eine spontane Tischreservierung nach der Tagung? Auch solche Wünsche zu organisieren, gehört zum Berufsverständnis eines modernen Chauffeurs dazu. Noch etwas vergessen? „Absolute Diskretion, Loyalität und Souveränität“, so der Anspruch auf www.chauffeur-verband.de.



SMART UNTERWEGS

„Unsere Chauffeure fungieren als Personal Assistant, so haben Sie Ihren festen Ansprechpartner immer in der Nähe“, heißt es bei „motion 4 mobility“, einem regionalen Anbieter, der sich auf den Süden von München konzentriert. Ob zwischen Brunthal und Tegernsee, in Nairobi oder New York, sie kennen sich vor Ort aus. Und wenn nicht, machen sie sich ortskundig – vor der Fahrt. Und auch das ist es, was den Experten zufolge viele Geschäftskunden schätzen: Sich trotz Berufsverkehr auf die bevorstehende Aufgabe im Business konzentrieren können, ein paar virtuelle Stapel Mails aus dem Tagesgeschäft abarbeiten – oder einfach die Strecke genießen und zwischendrin mal abschalten.

Klingt mehr als angenehm und kann auch jede Assistenzkraft im Hintergrund entlasten, weil sie bei den professionellen Anbietern davon ausgehen darf, dass alles wie besprochen läuft. Allerdings, im Markt tummeln sich auch schwarze Schafe, warnt die Vereinigung der Chauffeur- und Limousinen Services Unternehmen in Deutschland (VLD). Zudem kommen immer mehr Unternehmen mit unterschiedlichsten Geschäftsmodellen der Personenbeförderung auf den Markt. Manche

Überregionale Chauffeur- und Limousinenservices

Action Worldwide Limousinen	www.worldwidelimousines.de
Globalmobility	www.globalmobility.de
Interline	www.interline.de
Sixt Limousinenservice	https://sixtlimousine.com/de
TOP Alliance	www.top-alliance.com

Quelle: VLD



Trotz Berufsverkehr schon mal E-Mails checken oder das Meeting vorbereiten: Mit einem Limousinen- und Chauffeur-service können Sie die Fahrtzeiten sinnvoll nutzen.

© Art_Photo/Fotolia.com

vermitteln Fahrdienste nur wie Broker, andere übernehmen Touren auf Zuruf, wieder andere pflegen Standards wie eine Zunft.

Wie also findet man die richtigen Services für sich? Dafür ist es hilfreich, die verschiedenen Angebote einordnen zu können. Die Begrifflichkeiten werden mitunter bunt gemixt. Formal heißt

die Branche „Personenbeförderung Mietwagen“, ein Gesetz von 1962 regelt das Gewerbe. „Eine Modernisierung ist längst überfällig“, fordert der VLD. Zumal mit Mietwagen praktisch jeder die Rent-a-Car-Unternehmen assoziiert – was oft für Verwirrung sorgt. Ganz generell teilt sich die Personenbeförderungsbranche in die Segmente Linienbusse, Taxi, Funkmietwagen, Transfer-Dienste, Limousinen-Dienste und die Fahrdienstvermittler auf.

BILLIG-ALTERNATIVEN & CO.

„Linienbusse und Taxi-Betriebe sind die sogenannten Grundversorger“, erklärt Stefan Pabst, Vorstandsmitglied im VLD. „Sie haben eine Beförderungspflicht im sogenannten Pflichtfahrbereich.“ Der Rest im Markt wird über die Ordnungsämter registriert und müsse, sofern ordnungsgemäß gearbeitet werde, pro Fahrzeug eine Konzession beantragen. Die erhält nur, wer Zuverlässigkeit und Betriebswirtschaftlichkeit seines Unternehmens nachweist, und die Kriterien entscheiden auch über die Anzahl der Konzessionen. Genau da liegt nach Ansicht von Branchenexperten allerdings auch der Hase im Pfeffer: „Diese Grundlage lässt einige schwarze Schafe den Weg zum Ordnungsamt umgehen, sie führen ihren Fahrdienst einfach ohne Konzession aus – mit Folgen nicht nur für die Sicherheit.“

In der Unterscheidung der verschiedenen Segmente gelten die sogenannten Funkmietwagen als die einfache und günstige Alternative zum Taxi. Häufig handelt es sich laut Stefan Pabst dabei um einfache und alte Fahrzeuge, die nach gefahrenen Kilometern vergütet werden. Nicht zu verwechseln mit einer Reihe von Startups und Fahrdienstvermittlern, die sich als günstige Alternative zum Taxi mit neutralen Wagen positionieren. Teils stehen wie bei MyDriver etablierte Unternehmen wie Sixt mit dem Sixt Limousinenservice dahinter, die ihr Kerngeschäft um neue Mobilitätskonzepte oder mit Vermittlung per App ergänzen. Zu den bekannten Fahrdienstvermittlern zählen auch Uber, Moia, Clevershuttle und Blacklane.

Der Vorteil liegt meist im Preis. Bei dieser Alternative kann man Pabst zufolge bis zu 50 Prozent sparen. Er sieht das Angebot allerdings berufsbedingt kritisch: „Man muss wissen, Fahrdienstvermittler arbeiten on demand, die Fahrt wird also erst kurz vor Fahrtbeginn vergeben.“ Wer hinterm Steuer sitzt und was für ein Fahrzeug kommt, sei Überraschungssache. Und weil Kostendruck herrscht, sind auch Treffpunkt und Wartezeit nicht immer auf den Punkt. Wichtig: „Fahrdienstvermittler sind tatsächlich nur Vermittler und versuchen, die komplette Haftung auf den Fahrer mit Fahrzeug abzuwälzen – der von dem ohnehin geringen Fahrpreis den kleinsten Teil erhält. Qualität ist so nicht möglich“, kritisiert Pabst.

Limousinen- und Chauffeurservices sind Business-Dienstleister – und damit praktisch Geschäftspartner, was sie für Travel- und Event-Manager planbar macht, zumal sie häufig auch die komplette Personen-Transportlogistik und noch mehr rund um eine Messe oder Veranstaltung miterledigen. Globalmobility etwa stemmt das für bis zu 5 000 Personen. L&C-Dienste haben ein Back-Office, das persönlich berät und Buchungen aufnimmt, die großen Anbieter sogar 365 Tage rund um die Uhr. Wer etwas im Voraus bucht, erhält schon am Vorabend alle Informationen zu Chauffeur und Fahrzeugplanung. „Die Informationen über Chauffeurname, dessen Handynummer und den genauen Treffpunkt werden so rechtzeitig übermittelt, dass die Assistentin diese Information an den Reisegast weiterleiten kann“, bestätigt Pabst, auch Geschäftsführender Gesellschafter bei Globalmobility, einem international agierenden L&C. Ebenfalls wichtig im Geschäftsreisemanagement: Disposition und der Chauffeur stehen in ständigem Kontakt, sodass bei kurzfristigen Planänderungen des Gastes immer und sofort reagiert werden könne.

ABRECHNUNG ERFOLGT IM NACHGANG

Gearbeitet wird nicht mit Quittungsblock, sondern mit Rechnungstellung im Anschluss an die Fahrt. Stammkunden haben oft einen Kunden-Account, andere zahlen per Überweisung, mit Kreditkarte oder Corporate Card. Viele der Anbieter haben Schnittstellen zu den gängigen Reisekostensystemen eingerichtet, sodass jede Buchung mit ihren nützlichen Daten ins Travel-Management einfließen kann.

Das alles gilt für kurze Wege ebenso wie für die Kombination mehrerer Geschäftstermine auf einer Tour. Dafür gibt es bei den L&C zwei Buchungsvarianten als Abrechnungsbasis: Eine Transfer-Buchung wie etwa eine Fahrt vom Flughafen ins Office wird pauschal berechnet. Die zweite Variante ist die stundenweise Buchung, zum Beispiel für eine Road-



Expertentipp: So erkennen Sie schwarze Schafe



© privat

Stefan Pabst,
Vorstandsmitglied des
Chauffeur-Verbands

Limousinen-Services halten ihre Standards hoch und fordern mit ihrem Verband VLD klare Regeln für Transparenz und Seriosität. Zwei Fragen an den Personentransport-Experten Stefan Pabst, Vorstandsmitglied des Chauffeur-Verbands und Globalmobility-Geschäftsführer:

w@o: *Der VLD warnt immer wieder vor schwarzen Schafen, warum?*

Stefan Pabst: Weil der Fahrgast, ohne es zu wissen, im Schadenfall ohne Versicherung dasteht. Die Haftpflichtversicherung von Pkws in Deutschland regelt nur die äußeren Schäden, aber nicht die Insassen. Die Versicherung ist einer der Hauptbestandteile der Konzession, welche dem Fahrgast eine Absicherung je nach Unternehmen bis 100 Millionen Euro gewährt. Deshalb empfehlen wir, die Assistenten und Fahrgäste zu sensibilisieren, sich diese Unterlagen zeigen zu lassen.

w@o: *Und wie erkennt man schwarze Schafe?*

Stefan Pabst: Auf den ersten Blick leider gar nicht. Deshalb fordert der VLD schon seit längerer Zeit eine Genehmigungsplakette, welche in der Frontscheibe angebracht wird, um dem Gast die Sicherheit auf den ersten Blick zu gewähren. Aktuell hat der Gast nur die Möglichkeit, sich die Papiere zeigen zu lassen oder die TÜV-Plakette am Kennzeichen zu prüfen. Ist der TÜV länger als zwölf Monate gültig, kann der Gast sehr sicher sein, dass das Fahrzeug nicht für die Personenbeförderung zugelassen ist. Denn alle Fahrzeuge zur Personenbeförderung müssen jährlich beim TÜV zur Überprüfung vorgefahren werden.

Show an einem Tag über mehrere Fahrtziele, auf der der Gast sich während der Fahrt entsprechend vorbereiten möchte. Das lässt sich kombinieren mit anderen Services, Sightseeing haben beispielsweise die meisten Anbieter im Programm. Auch diese Variante wird meist per Stunde abgerechnet.

Egal wohin oder wie lange: L&C-Dienste pflegen ihren gehobenen Standard auf jedem einzelnen Meter. Zu den Basics der Qualitätsstandards aller seriösen Anbieter zählen neuwertige, top-gepflegte Fahrzeuge, die meist mit

WLAN-Hotspots und Lademöglichkeiten für Mobilgeräte ausgestattet sind. Die geschulten Berufs-Chauffeure sprechen in der Regel mindestens zwei Sprachen und werden dem Branchenverband zufolge angemessen bezahlt. Und ob nun der Vorstandschef eines DAX-Konzerns einsteigt oder die Schülerpraktikantin: Chauffeure sind immer beim Ein- und Aussteigen behilflich, kümmern sich um Gepäck und Wünsche. „Für uns ist jeder Kunde ein VIP“, heißt es bei Action Worldwide Limousines, einem überregionalen Anbieter mit über 400 Destinations im Programm. Was leicht nach Marketing-Versprechen klingt, ist für diese Branche Kern des Geschäftsmodells. Und so ergänzt Pabst auch für den VLD die generelle Haltung aller Wettbewerber im Markt: „Auch bei einer Stundenbuchung ist der Chauffeur immer Fahrer und Butler in einer Person – und das aus Überzeugung.“

WAS ES KOSTET ...

Was muss man für einen solchen exklusiven Limousinen-Service mit Chauffeur berappen? „Das hängt naturgemäß von verschiedenen, etwa regionalen Faktoren ab. Als grobe Orientierung gilt: Der Grundstock für eine Mercedes-E-Klasse mit Fahrer liegt bei ca. 70 Euro pro Stunde“, nennt Pabst als Daumengröße. „Und darin ist alles enthalten.“

Hand aufs Herz, die meisten hätten hier vermutlich höher geschätzt. Die Branche hält es deshalb mit Transparenz. Interline München bietet seinen Kunden beispielsweise seit Kurzem einen Preisrechner auf seiner Webseite. Geschäftsführer Michael Guth sieht darin vor allem ein Marktbearbeitungstool für das Neukundengeschäft. Die Stammkunden achten mehr auf die Stimmigkeit von Preis und Leistung.

Auch nach Ansicht von Michael Guth geht es Kunden von Chauffeur- und Limousinenservices mehr um das Vertrauen in die Berater, Seriosität und langjährige Erfahrung des Anbieters als um die Preiskomponenten. Was Erfahrung umgerechnet heißt, zeigt plakativ ein Kilometerzähler auf der Webseite der Interline Gruppe: 40 439 913 gefahrene Kilometer der gesamten Interline Gruppe seit 2000 in Deutschland (Stand: Ende April), also praktisch 1 006-mal rund um den Erdball, wo er am breitesten ist.

Gerade die internationalen Anbieter können vernetzte Services bieten, erreichen so Point-to-Point fast jeden Ort auf der Welt. Das macht die Dienste auch für Geschäftsreisende interessant, die beispielsweise in einer Terminserie Zulieferer oder Niederlassungen abklappern – zumal einige Anbieter auch mit einem Flugservice kombinieren. Globalmobility zum Beispiel hat neben Cessna, Helikopter und Boeing 747 auch einen Airbus A310 im Programm. Wer möchte, wird also auch durch die Luft chauffiert.

Karin Pfeiffer, Journalistin