

Newsletter Oktober 2024

Carsharing Erlangen e.V.
Am Tennenbach 6
91054 Erlangen
info@carsharing-erlangen.de



Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Mitglieder,

Sie erhalten heute einen Newsletter nur zu einem Thema:

Erfahrungen der ersten Woche nach der Plattformumstellung auf MOQO

Diese Informationen sind wichtig! Bitte lesen Sie diese aufmerksam und führen Sie die notwendigen Aktivitäten durch!

Generelle Informationen:

- Die Änderungen der neuen MOQO Welt betreffen die **Buchungsplattform und die App**. MOQO ist der Betreiber dieser Plattform, CSE und DB Connect (Flinkster) sind gleichberechtigte Kunden dieser Plattform.
- Alle **Gründe zur Plattformumstellung** sind in folgendem Link der DB Connect klar beschrieben: <https://anmeldung.flinkster.de/de/systemwechsel>
- Viele unserer Mitglieder und Organisationen fahren schon ganz fleißig. Die neue Plattform **funktioniert**, die ersten Abbuchungen sind erfolgt!
- Es sind insgesamt ca. **7500 Fahrzeuge auf der Plattform**, die potentiell buchbar sind.
- Die alte GMX-Mailadresse wird am 04.11.2024 abgeschaltet. Bitte nutzen Sie nur noch info@carsharing-erlangen.de!

Informationen zur Migration:

- Fast alle 850 Mitglieder haben direkt einen **Einladungslink am 16.10.** bekommen, nur wenige haben nochmals einen beantragt. Bitte sehen Sie auch in Ihren Spam-Ordern nach.
- Wir haben derzeit keinen genauen Überblick, warum sich relativ viele Mitglieder (fast 350) noch nicht vollständig registriert haben. Wir gehen aber davon aus, dass sie dies noch durchführen werden, wenn sie das nächste Mal fahren wollen.
- Wenn jemand kündigt, ohne ein Konto im neuen System zu haben, muss dies schriftlich per Mail an uns erfolgen.
- Schade ist, dass manche wenige Tage NACH der Migration gekündigt haben. Das schafft nur Mehrarbeit ohne Nutzen. Auch wir haben eine sehr anstrengende Woche neben unseren Hauptjobs hinter uns!
- Der Support von MOQO hat die letzte Woche teilweise bis 23 Uhr gearbeitet, um diese Mammutaufgabe zu stemmen.
- Die Übernahme der Fahrten über den Umstellungstermin hinaus hat funktioniert. Diese werden am Ende des Monats Oktober mit den Fahrten vom 01.-16.10.24 noch im alten System abgerechnet.

Informationen zur Abrechnung:

- Bei normalen Mitgliedern gab es vor allem zwei Problemkreise:
 - Entweder war jemand **schon mal früher bei MOQO** (z.B. E-Bike in Norddeutschland gebucht),
 - oder jemand hat seinen Flinkster-Account vor dem CSE-Account registriert.
- Wir haben wiederholt darauf hingewiesen, dass das System nur eine (noch nicht im System vorhandene) Email bei der Registrierung akzeptiert. Manches Ehepaar hatte sogar **dieselbe Mailadresse** eingetragen.
- Wer einmal im System ist, kann mit dieser Email auch in mehreren Teams sein (z.B. gleichzeitig Dorfbusfahrer in Uttenreuth und Privatnutzer), in zwei CSOs (Flinkster und CSE) oder geschäftlich und privat.
- Bitte ändern Sie nicht leichtfertig Ihre Mailadresse, in MOQO ist sie DAS Unterscheidungsmerkmal, kann aber geändert werden.
- Bitte achten Sie auf korrekte Angaben zur Zahlung, und auf ausreichende Deckung Ihrer Zahlungsmittel! Im neuen System werden Konten wegen erhöhter Sicherheitsanforderungen bei **NICHTZAHLUNG oder WIDERRUF EINER LASTSCHRIFT sofort GESPERRT!**
- Aufgrund einer Fehlkonfiguration werden einige **unkorrekte Zahlungen oder Stornierungsgebühren** erzeugt. So hatte z.B. jede Neuanlage sofort die Zahlung der Jahresgebühr ausgelöst!
- Wir haben deshalb bis **31.12.24 alle Stornierungs-, Anmelde- und Jahresgebühren aus dem System entfernt.**
- Wir stornieren, was wir können. In den anderen Fällen führen wir eine Rückerstattung durch. Wenn Sie also einen Fehler feststellen, melden Sie sich bitte direkt unter buchhaltung@carsharing-erlangen.de. Wir werden die Fälle bis 10.11.2024 sammeln und dann in einer konzentrierten Aktion zurückerstatten.
- Als normales Mitglied erhalten Sie bei jeder Fahrt eine Lastschrift, bei Organisationen wird am Monatsende eine Rechnung erstellt und belastet. Flinkster-Kunden müssen per Kreditkarte sofort bezahlen.
- Sie können uns ehrenamtlich Arbeitenden helfen, indem Sie selbst in Ihrem **Account die Abrechnung der Fahrten kontrollieren.**
- **Kontrollieren Sie insbesondere, ob auf der Rechnung „0 km“ ausgewiesen sind.** Dies ist ein Fehler bei migrierten Buchungen, der nur durch den MOQO-Support korrigiert werden kann. Auf Ihrer Startseite finden Sie ganz unten das **Hilfe-Center**, über das Sie ihn kontaktieren können. Geben Sie als Grund „Korrektur der gefahrenen Strecke bei migrierten Buchungen“ an. (Kontaktieren Sie in diesem Fall bitte NICHT uns, da wir nur Durchlauferhitzer wären. Sie ersparen uns damit unnötige Arbeit!)

Informationen zu Buchungen:

- Abweichend zu bisherigen Aussagen wurden nicht nur Mitglieder, sondern auch Organisationen migriert.
- Bitte rechnen Sie mit kleinen Bugs und **kontrollieren Sie gerade bei wichtigen Fahrten die Eintragungen** (es gibt geänderte Bezugsgrößen!).
- Stellen Sie inkorrekte Buchungen fest, ändern oder erneuern Sie diese bitte.
- Aus anderen Städten hören wir, dass manchmal zwei Nutzer auf dasselbe Fahrzeug gebucht sind. Dies ist bei uns bisher nicht aufgetreten.
- Leider zeigt die App aufgrund eines Bugs manche Autos und Parkplätze nicht oder nicht am korrekten Standort an. Sie kennen unsere Standorte und Fahrzeuge, lassen Sie sich dadurch nicht irritieren.
- Die **Stornierung von Buchungen wird nicht dauerhaft kostenlos** bleiben. Wir haben zuviele „Reservierungsbuchungen“, bei denen Fahrzeuge langfristig gebucht und kurzfristig storniert werden. In diesen Fällen müssen andere Mitglieder sich alternative, oft teurere Fahrzeuge suchen, bekommen aber

nicht mit, dass das eigentlich gewünschte dann doch verfügbar wird. Dieser unfairen Nutzung wollen wir mit der Stornierungsgebühr entgegenwirken.

- Der Vorstand wird einen Vorschlag für eine Stornierungsregelung auf der nächsten Mitgliederversammlung (ca. Ende November/Anfang Dezember) zur Diskussion stellen.
- Manche Kunden melden zeitliche Verzögerungen beim Schließen der Fahrzeuge mit der App am Ende einer migrierten Buchung. Mit den derzeit verbauten Bordcomputern ist es möglich, mit JEDER RFID-Chipkarte (also z.B. auch Ihrer Bank- oder Kreditkarte) das Fahrzeug zu schließen – probieren Sie's einfach mal aus 😊

Informationen zur Datenorganisation:

- Als normaler Nutzer sind Sie einem von drei **TEAMS** zugeordnet: **Mitglieder / ermäßigte Mitglieder / Nutzer** (das sind ehemalige Flinkster-Quernutzer ohne Jahresgebühr und Einlage).
- Sollten Sie in einem falschen Team sein, melden Sie sich bitte per Mail.
- Wir wollen alle Nutzer spätestens zum 23.12.2024 korrekt eingruppiert haben.
- Es wird auch die Teams „**Fördermitglieder**“ (keine Autonutzung) und „**WEG Raumteiler**“ geben.
- Ob wir das Team „**Mitglieder aufgrund von Kooperationen**“ für Bürger von Gemeinden einrichten, ist noch unklar. Bisher sollten diese Nutzer im Team „ermäßigt“ sein. Im Unterschied zu normalen Mitgliedern zahlen diese keine Einlage, die Jahresgebühr ist mit 40 EUR aber gleich.
- Einlagen können im neuen System nicht verwaltet werden, diese führen wir in einer getrennten Liste.
- Im Unterschied zu Teams gibt es **Organisationen** (z.B. Firmen, vormals: Juristische Personen). Diese haben einen Orga-Admin, der neue Nutzer einlädt und nach Registrierung freischaltet. Hier haben wir keinerlei Verwaltungsmöglichkeiten, für Fragen steht immer Ihr Orga-Admin zur Verfügung.
- Neue CSE-Mitglieder haben wir im alten System bis 10.10.24 aufgenommen. Im neuen System arbeiten wir zunächst die Migration ab, bevor wir voraussichtlich ab 01.11.2024 wieder neue Mitglieder aufnehmen.
- **Schnuppermitgliedschaften** waren im alten System bis zum 30.09. befristet. Im neuen System bieten wir diese bis 31.12.2024 an, da die Gebühren ohnehin ausgesetzt sind.
- **Noch verschicken wir den Newsletter aus den Mailadressen des alten Systems, um auch die nichtregistrierten Mitglieder zu erreichen. Wenn wir das erste Mal aus den MOQO-Daten den Newsletter verschicken, erhalten 350 Alt-Mitglieder keine Infos! Aber wir legen den Newsletter immer auch auf der Homepage www.carsharing-erlangen.de unter „Archiv“ ab.**

Informationen zur Preisgestaltung (siehe auch Newsletter Oktober 2024):

- Aufgrund des Systemwechsels können manche Preismodelle nicht mehr weitergeführt werden.
- Bisher waren bei CSE - anders als bei anderen Anbietern - **Fahrten von 24-6 Uhr** kostenfrei. Wir können dies so technisch nicht mehr anbieten, deshalb kosten auch diese Stunden für die erste Zeit die normalen Zeittarife.
- Ab 10 Stunden Buchung pro Kalendertag schlägt aber der deutlich günstigere **Tagespreis** zu Buche! Wir denken darüber nach, diesen schon bei kürzerer Buchungsdauer zu gewähren.
- Früher konnten Sie das Fahrzeug vor dem Buchungsende **zurückgeben, und die Hälfte der Restzeit wurde Ihnen gutgeschrieben**. Auch das können wir im neuen System nicht realisieren. Bitte planen Sie dennoch einen ausreichenden Puffer für unvorhersehbare Ereignisse oder den Tankvorgang ein - die Verspätungsgebühren sind deutlich teurer, als die ungenutzte Buchungszeit!
- Nicht-Mitglieder, die CSE-Fahrzeuge nutzen, fallen jetzt in den „**Nutzer-Tarif**“ (früher: bundesweiter Flinkster-Quernutzerpreis). W

- CSE-Mitglieder, die Fahrzeuge anderer Anbieter nutzen (z.B. den Ford ER-CS 24 von Ford Carsharing beim Autohaus Konrad oder am Bahnhof Gleis 4 in Erlangen, oder **Autos im Flinkster-System** von Flensburg bis Norditalien), müssen nun die Gebühren der jeweiligen Fahrzeuganbieter zahlen. Diese können **bundesweit differieren**, da die DB Connect/Flinkster nun eine CSO neben anderen auf der Plattform ist und nicht mehr bundesweit diesen Tarif einheitlich festlegt.
- Die Preise werden bei der Buchung in der App angezeigt. Wenn Sie die Wahl haben, buchen Sie die Fahrzeuge Ihres eigenen Anbieters, da diese in der Regel billiger sein werden!
- Da wir keine eigene App haben, nutzen Sie als CSE-Mitglied für Buchungen bitte die **MOQO-App**. Buchungen über die **Flinkster-App** kosten Sie andere (höhere) Gebühren.

Abschließend: Sie helfen uns enorm, wenn Sie Probleme sehr kurz (damit wir sofort wissen, worum es geht) **und mit ausreichendem Kontext** (damit wir den Fall nachvollziehen können) **beschreiben**.

Vermeiden Sie unnötige Anfragen per Mail oder auf den Anrufbeantworter - vor allem, wenn wir sie in einem Newsletter bereits beantwortet haben!

Wir arbeiten ehrenamtlich und wollen uns auch noch mit anderen Themen befassen, z.B. wie wir Ihnen ein noch besseres Fahrzeugangebot im Raum Erlangen gestalten und Synergien mit neuen Partnern haben können.

Mit freundlichen Grüßen

Manfred Reinhart

im Namen des gesamten Vorstands von Carsharing Erlangen e.V.