

Newsletter Dezember 2024

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



Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Mitglieder,

wir laden alle Mitglieder herzlich zur Mitgliederversammlung ein. Diese findet am Freitag, den 10.01.2025, ab 19 Uhr im Lesecafe statt. Die Einladung mit der Tagesordnung finden Sie im Anhang.

Wir bitten sie, diese wichtigen Infos aufmerksam zu lesen und ggfs. um aktive Rückmeldung, danke!

Zum Jahreswechsel werden wieder die Jahresgebühren 2025 im System eingestellt. Wir bitten Sie um Mithilfe: Manche haben sich ins „falsche“ Team eingewählt, manche haben doppelte Mitgliedschaften, bei manchen wird evtl. ein falscher, keiner oder ein doppelter Betrag eingestellt.

Informationen zur Migration und zu Mitgliedergebühren 2025:

- Alle 850 Mitglieder haben direkt einen **Einladungslink am 16.10.** bekommen, dieser ist mittlerweile abgelaufen. Wer sich noch migrieren will, muss per Mail einen **neuen Einladungslink beantragen**.
- Wir haben derzeit keinen genauen Überblick, warum sich relativ viele Mitglieder (noch fast 250) **noch nicht vollständig registriert** haben. Wir gehen aber davon aus, dass viele den Newsletter nicht lesen und sie die Registrierung noch durchführen werden, wenn sie das nächste Mal fahren wollen. Ab jetzt wird aber wieder eine **Anmeldegebühr für Neumitglieder** eingestellt, diese wird dann auch bei früheren Mitgliedern aus dem alten System erhoben!
- Wenn jemand kündigt, ohne ein Konto im neuen System zu haben, muss dies schriftlich per Mail an uns erfolgen. Laut Beitragsordnung ist eine **Kündigung 4 Wochen vor dem Quartalsende** möglich. Viele haben erst auf die letzte Mail vor Weihnachten reagiert, dann ist der offizielle Kündigungstermin am 31.03.2025.
- CSE kann niemanden mehr „anlegen“ oder „kündigen“, nur einen Einladungslink verschicken und einen Nutzer sperren. **Manche Mitglieder haben sich doppelt angelegt, als Flinkster-Kunde und CSE-Mitglied, oder als Voll- und Ermäßigtes Mitglied.** Nur Sie selbst können einen Fehleintrag wieder löschen, nicht wir! Evtl. kann Sie die Hotline von MOQO unterstützen: support@moqo.de

Bitte versuchen Sie gegebenenfalls dies **vor dem 30.12. zu korrigieren**, sonst bekommen Sie evtl. zwei Mitgliedsbeiträge für 2025 abgebucht. In diesem Fall bitte per Mail an uns wenden und nicht die Zahlungsaufforderung ignorieren oder zurückweisen! (Bankgebühren!)

- **Wer im neuen System nicht angekommen ist, aber kündigen möchte:** Für uns ist der Kündigungstermin letztlich nur entscheidend für die **Jahresgebühr sowie die Rückzahlung der Einlage**. Ohne Registrierung im neuen System haben wir keine IBAN und können keine Rechnung einziehen. Wir können aber eine Rechnung stellen oder den Beitrag von der Einlage abziehen!

Informationen zu Fahrtgebühren:

- Voraussichtlich werden ab 01.04.2025 wieder **Stornierungsgebühren** eingeführt. Wir stellen bereits jetzt fest, dass mehrere Fahrzeuge präventiv „gebunkert“ werden, da Stornierungsgebühren ausgesetzt sind. Wir müssen hier die Quadratur des Kreises hinbekommen, bitten jedenfalls aus Solidarität gegenüber allen Mitgliedern um **maßvolle Buchungen**, gerade an den Wochenenden und in den Schulferien, danke! Und spätestens zum Termin der Einführung bitten wir um aktive Prüfung der jeweiligen Buchungen!
- Im neuen System werden auch **zwischen 0 und 6 Uhr Zeitgebühren** erhoben! Wir sehen einerseits keine technische Möglichkeit, andererseits greift dann sowieso in den meisten Fällen der günstigere Tagstarif.

- Im neuen System werden die **Zeitgebühren immer für die Buchungsdauer** erhoben. Eine Rückerstattung bei vorzeitiger Rückgabe erfolgt (leider) nicht mehr. Wir empfehlen dennoch einen (günstigen) Zeitpuffer einzuplanen, da die Verspätungsgebühren deutlich höher sind!
- Bitte melden Sie sich **ausschließlich per Mail** und möglichst nicht auf dem AB von CSE. Für Notfälle ist die Hotline von MOQO zuständig und dafür zahlen wir auch. Als ehrenamtlich geführter Verein sind wir persönlich nicht 7/24/365 erreichbar! Wir hören zwar gelegentlich den AB ab, bearbeiten aber bevorzugt das Board in MOQO und die eingehenden Mails.
- 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 und Fahrzeughandling:

- **Wenn das gebuchte Fahrzeug nicht mit der App öffnet**, rufen Sie bitte die Hotline an. Evtl. werden Sie aufgefordert, die Buchung zu stornieren und nochmals zu buchen. Etwaige doppelte Kostenberechnungen werden erstattet (Mail an buchhaltung@carsharing-erlangen.de)
- Manche Kunden melden zeitliche Verzögerungen beim Schließen der Fahrzeuge mit der App am Ende einer migrierten Buchung. Auch werden zwei Systemfehler oft gemeldet: **Fahrzeug nicht am richtigen Standort oder Chip nicht im Chiphalter** im Handschuhfach. Geben Sie eine „Schadensmeldung“ ab und dokumentieren Sie mit einem Foto die Richtigkeit Ihrer Angaben. Dann braucht man die Hotline zum Schließen.
- Weil wir jetzt viele **neue Kunden ohne persönliche Einweisung** haben, sind Detailinformationen nicht bekannt. Die zwei häufigsten Probleme: Beim MVC in der Henkestraße gibt es eine Schranke. Beim Einfahren braucht man eine weiße Schrankenkarte, diese befindet sich neben der Tank- oder Ladekarte. Beim Hotel Luise haben wir eine eigene Ladekarte von Wirelane, die nur hier genutzt wird. Außerhalb bitte im Ladeverbund Plus laden deshalb befinden sich zwei Ladekarten im Auto. Leider war die Ladesäule beim Hotel für 2 Wochen außer Betrieb.
- Falls Sie eine **Tankrechnung** bezahlen müssen, weil das Terminal der Tankstelle nicht funktioniert, dann brauchen wir neben einer Benachrichtigung immer auch den Originalbeleg. Diesen nicht im Fahrzeug deponieren, sondern mit Namen und Kennzeichen beschriften und CSE zukommen lassen.

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. Wir haben mittlerweile ein Ticket-System, das uns die Prozesse vereinfacht und die Zuordnung innerhalb des Vorstands erleichtert.**

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.

Wir wünschen allen einen guten Start ins neue Jahr, möglichst wenig Ärger oder Probleme bei der Nutzung unserer Fahrzeuge,

Mit freundlichen Grüßen
Manfred Reinhart

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