

TAXIExpress

www.volkswagen-taxi.de
www.volkswagen-nutzfahrzeuge.de/taxi

Beilage in taxi heute 11/2018



Zwei Marken halten die Taxibranche mobil

TAXI-ENTWICKLUNG



Die Qualität neuer Taxis wird nach Taxi-Maßstäben geprüft

Seite **4**

PRAXISBEISPIELE



Unternehmer fahren gut mit Pkw und Nutzfahrzeugen von Volkswagen

Seite **10**

INTERVIEW

2 Wie sich die beiden Marken von Volkswagen auf ihre Taxi-Kunden einstellen, erläutern Jens Kotschwar und Joachim Flämig.

TAXI-ENTWICKLUNG BEI DEN PKW

4 Mit einer aufwendigen Taxi-Entwicklung hebt sich Volkswagen von Wettbewerbern ab, die lediglich Serienfahrzeuge extern umrüsten lassen.

AFTER-SALES-SERVICE

6 Beide Taxi-Marken von Volkswagen unterstützen ihre Serviceberater über zwei auf Taxis spezialisierte Berater im Hintergrund.

HÄNDLERSCHULUNG BEI DEN „NUTZIS“

7 Volkswagen Nutzfahrzeuge schwört regelmäßig den Verkauf und den Service auf die Bedürfnisse der Taxi- und Mietwagenunternehmer ein.

NEUES VON DEN „NÜTZLICHEN“ TAXIS

8 Den großen Transporter Crafter kann man jetzt auch als Kombi mit Einzelsitzen bestellen. Für den Caddy und den T6 baut ABT e-Line rein elektrische Varianten.

PRAXISBEISPIELE ZUFRIEDENER KUNDEN

10 Drei Taxiunternehmer aus Erfurt und Halle fahren gerne Touran, Caddy sowie T6 und loben den Service ihrer Händler.

WEGWEISER

12 Michael Klyscz und Joachim Flämig passen die Taxi-Konditionen für Pkw und Nutzfahrzeuge ständig an die Anforderungen ihrer Kunden an.

Impressum

Herausgeber
Volkswagen AG
Vertrieb von Behörden- und Sonderfahrzeugen
Berliner Ring
38436 Wolfsburg und
Volkswagen AG
Volkswagen Nutzfahrzeuge
Vertrieb Deutschland
Sonderabnehmer
Brieffach 2967; Postfach 210580
30405 Hannover

Verantwortlich für den Herausgeber:
Joachim Flämig, Jost Krüger

Umsetzung:
HUSS-VERLAG GmbH
Joseph-Dollinger-Bogen 5
80807 München

Redaktion:
Dietmar Fund

Layout:
Petra Steigerwald

Korrektur:
Martina Weyh

Fotos:
Werner Kuhnle (S. 6), Volkswagen (S. 4), Volkswagen Nutzfahrzeuge (S. 7, 8 und 9), Dietmar Fund (Titelfotos, S. 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 und 12)

Druck:
Bavaria-Druck GmbH
Joseph-Dollinger-Bogen 5
80910 München

Mit freundlicher Unterstützung der Taxi-Schwerpunkthändler Gessner & Jacobi, Hannover, und Autohaus Huttenstrasse, Halle (Saale)

„Wir bleiben beim Robusten“

Sieben Fragen an die Taxi-Ansprechpartner Jens Kotschwar von Volkswagen Pkw und Joachim Flämig von Volkswagen Nutzfahrzeuge.

TAXIExpress: Nach der Übergangsphase vom NEFZ- in den WLTP-Prüfzyklus, in der es eine Angebotslücke gab, steht das neue Angebot in den Startlöchern. Worauf können sich die Kunden einstellen?

Kotschwar: Zunächst einmal danken wir herzlich unseren Kunden und Händlern, die in der Übergangsphase ohne Angebot zu uns gehalten haben. Wir werden mit allen bekannten Modellen von Touran und Golf Variant über die Passat Limousine und den Variant bis hin zum Sharan in Kürze wieder alle bekannten Taxi- und Mietwagenvarianten im Angebot haben.

Flämig: Bei Volkswagen Nutzfahrzeuge bestand die Angebotslücke nur eine Woche lang, denn seit Mai 2018 sind die Taxi- und Mietwagen-Modelle nach WLTP-Prüfzyklus wieder bestellbar. Durch die Umstellung gab es keine Einschränkungen bei der Modellauswahl oder den Motor-Getriebe-Kombinationen.

Ihre Händler haben wichtige Aufgaben nicht nur bei der Kommunikation, sondern vor allem im Verkauf und im Service. Wie sieht deren Netz momentan aus?

Kotschwar: Grundsätzlich sind wir mit über 2.400 Händler- und Servicebetrieben flächendeckend in Deutschland vertreten und sichern damit eine Grundversorgung an Mobilität. Zusätzlich haben wir für die speziellen Anforderungen der Taxi- und Mietwagenbranche derzeit in Deutschland 67 Taxi-Schwerpunkthändlerbetriebe installiert, die mit entsprechender Kompetenz im Verkauf und im Service von Taxis und Mietwagen glänzen.

Flämig: Volkswagen Nutzfahrzeuge hat ein flächendeckendes Netz von rund 1.675 Partnerbetrieben. Als eine meiner wichtigsten Aufgaben sehe ich es an, alle Partnerbetriebe mit taxispezifischen Informationen zu versorgen, Schulungen anzubieten, auf die Belange und die große Bedeutung der gewerblichen Personenbeförderung hinzuweisen und für Fragen und Unterstützung zur Verfügung zu stehen.

Wie soll sich Ihr Netz an Taxi-Schwerpunkthändlern weiter entwickeln?

Kotschwar: Zum einen werden wir uns in den nächsten Monaten verstärkt um die Qualifikation unserer Partner im Verkauf und Service bemühen. Zum anderen müssen wir aber auch deren individuelle Leistungsfähigkeit jedes Jahr neu bewerten, sodass mitunter Partner ausscheiden, aber auch durchaus neue dazukommen können.

Flämig: In meiner langjährigen Tätigkeit als Taxi- und Mietwagen-Ansprechpartner bei Volkswagen Nutzfahrzeuge habe ich die Erfahrung gemacht, dass die Affinität zum Taxi-Geschäft häufig nicht am



Michael Klyscz

betreut seit dem 1. September 2018 im Vertrieb an Sonderabnehmer die Taxi- und Mietwagenbranche. Er hat bisher im Vertrieb an Behörden und

Direktkunden in Berlin gearbeitet, das auch sein Dienstsitz bleibt.

Status des Autohauses hängt, sondern an der Leidenschaft und dem Engagement handelnder Personen auszumachen ist. Unabhängig vom Status gibt es zwei Kriterien, um im Taxigeschäft erfolgreich zu sein: ein namentlich bekanntes Taxi-Tandem aus Service- und Verkaufs-Kollegen und die Sicherstellung der Ersatzmobilität.

Ihre beiden Marken setzen bislang voll auf eine eigene Taxiproduktion. Sind Sie bei seltener gefragten Modellen offen für die Nachrüstung durch externe Umrüster?

Kotschwar: Grundsätzlich verfolgen wir weiterhin die Taxi-Robuststrategie und die kann bei der überwiegenden Mehrheit der Fälle nur durch die interne Produktion des Gesamtfahrzeugs sichergestellt werden. Bei sogenannten Unikaten sind wir aber durch unsere Standorte Zwickau/St.Egidien, Wolfsburg und Emden in der Lage, entsprechende Wünsche auf Realisierbarkeit zu prüfen.

Flämig: Die Vorteile der Taxi-Robust-Strategie für unsere Kunden liegen auf der Hand, wie der Name schon sagt. Dazu haben unsere Kunden die Wahl aus dem kompletten Volkswagen Nutzfahrzeuge Modellangebot von Caddy/Caddy Maxi, T6 und Crafter. Alle Lines sind frei bestellbar, nur bei den Motor-Getriebe-Kombinationen gibt es geringfügige Einschränkungen.

Also wird es bei Ihrer Robuststrategie“ bleiben, die das Taxi-Angebot bei den Motor-Getriebe-Kombinationen etwas einschränkt?

Kotschwar: Genau. Der Schwerpunkt der Robustangebote liegt aber ganz eindeutig auf den Aggregaten, die unsere Kunden in der großen Mehrheit in den zurückliegenden Jahren nachgefragt haben beziehungsweise bei den Antrieben, die ihnen nachfolgen.

Flämig: Vollkommen richtig. Beim Caddy gibt es kaum Einschränkungen. Beim T6 haben wir uns an der Nachfrage der Motor-Getriebe-Kombinationen orientiert und beim Crafter sind all diese Antriebskombinationen als Taxi- oder Funkmietwagen-Varianten verfügbar.

Welche Zukunft haben bei Ihnen die alternativen Antriebe?

Kotschwar: Mit dem Passat Variant GTE Taxi haben wir bereits ein Fahrzeug mit Hybridantrieb auf dem Markt, das zwar aktuell wegen der bevorstehenden Produktaufwertung des Passat B8 nicht im Angebot ist, aber nach dieser Modellpflege mit einigen Verbesserungen zur Verfügung stehen wird. Darüber hinaus kommt 2020 unsere I.D.-Familie mit vollelektrischen Fahrzeugen auf der Grundlage des Modularen Elektrifizierungsbaukastens MEB auf den deutschen Markt. Da darf man ruhig gespannt sein, was sich daraus für die mobile Branche ergeben wird.



Joachim Flämig achtet bei den Nutzfahrzeugen auf „Tandems“ von Verkauf und Service und auf die wichtige Taxi-Mobilität.

Flämig: Für den Caddy und den Caddy Maxi bieten wir eine Erdgasvariante an. Weitere Alternativen beim Caddy und T6 stellen wir zur Europäischen Taximesse in Köln vor.

Worauf dürfen sich Ihre Taxikunden in nächster Zeit freuen?

Kotschwar: Wir werden in den nächsten Modellgenerationen unseres Taxi- und Mietwagenangebots darauf achten, dass unsere Kunden ein Angebot mit einer Vielzahl an Ausstattungsmöglichkeiten und Fahrerassistenzsystemen erhalten. Zudem wird es im Passat 2019 eine Produktaufwertung geben, die sich auch auf die Sonderfahrzeuge erstreckt. In den Folgejahren geht es mit der vollelektrischen I.D.-Familie und der Produktaufwertung des Touran dann flott weiter.

Flämig: Erst einmal auf den neuen Crafter Kombi, der im September auf der IAA Nutzfahrzeuge sein Debüt gefeiert hat. Weitere Überraschungen gibt es dann auf der Europäischen Taximesse Anfang November in Köln. Auch die Jahre 2019 und 2020 werden nicht langweilig, da wir auch hier einige Überraschungen im Köcher haben, über die wir aber jetzt natürlich noch nicht sprechen dürfen.



Jens Kotschwar will seine 67 Pkw-Taxi-Schwerpunkthändler weiter qualifizieren.

Herzlichen Dank für das Gespräch.

Taxis werden früh entwickelt und lange geprüft

Die Volkswagen Taxis auf der Basis der Pkw-Modelle werden einige Jahre vor dem Serienstart angedacht und nach dem Start zwei Jahre lang intensiv beobachtet, damit die Kunden vor Ausfällen möglichst sicher sind.

Volkswagen betrachtet Taxiunternehmen als wichtige Kunden mit einer hohen Außenwirkung. Deshalb kommt es für den Konzern nicht in Frage, für ein neues Serienmodell ein Taxi-Paket bei einer „verlängerten Werkbank“ in Auftrag zu geben und es ohne gesonderte Erprobung in den harten Taxi-Einsatz zu schicken. Der sieht schließlich ganz anders aus als der eines Privatwagens.

Jost Krüger, Leiter des Vertriebs von Behörden- und Sonderfahrzeugen bei Volkswagen in Wolfsburg, zu dessen Verantwortung auch die Taxen zählen, muss deshalb dafür sorgen, dass sein Team für jeden Touran, Passat, Golf Variant und Sharan parallel immer auf „drei Hochzeiten“ tanzt: Der bisherige Taxi-Ansprechpartner Jens Kotschwar, sein Nachfolger Michael Klyscz und Ina Stangenberg als Produktmanagerin Sonderfahrzeuge beobachten das aktuelle Modell, planen die nächste Modellpflege und denken schon an das Nachfolgemodell. Dabei arbeiten die drei eng mit Bernhard Lange zusammen, der in der Qualitätssicherung Gesamtfahrzeug für Sonder- und Behördenfahrzeuge verantwortlich ist.

Aktuell ist das Team, so formuliert Jens Kotschwar, „in der Wunschzettelphase“ für ein Nachfolgemodell, über das er noch nicht sprechen darf. Die Arbeit an jedem Modell beginnt nämlich bereits einige Jahre vor dem Start der Serienfertigung, nach der englischen Abkürzung SOP genannt. Die Taxi-Entwicklung basiert auf einem „Weißbuch“ mit „Auffälligkeiten“ aus der Vergangenheit, um alte Fehler von vornherein zu vermeiden. Die Taxi-Verantwortlichen müssen jetzt überlegen, welche Taxi-Elemente sie beibehalten möchten. Mit Branchenvertretern und Zulieferern müssen sie klären, welche Motor-Getriebe-Kombinationen und welche neuen Bauteile beim Marktstart gefragt sein könnten. Mit der Serienentwicklung besprechen sie, welche kommenden gesetzlichen Anforderungen zu berücksichtigen sind.

Enge Abstimmung mit der Serie

Wie sich zum Beispiel die Armaturentafel und damit die Einbauorte verändern werden und ob für ein Dachzeichen mit einer Dachreling geplant werden kann, klären die Abteilungen ebenfalls. Etwas später im Prozess werden die taxispe-



Über die Lage der taxispezifischen Tasten müssen die Taxi-Spezialisten bei jedem Modellwechsel schon früh mit den Serien-Entwicklern reden. In der Serie kann man sie nicht mehr einfach versetzen.

zifischen Ausrüstungen festgelegt und geklärt, was neu entwickelt werden muss, beispielsweise eine Hutze oder ein neues Dachzeichen. Die ersten Musterteile werden gefertigt und die ersten Einbauversuche vorgenommen. Rechtzeitig vor dem Produktionsstart werden die ersten Fahrzeug-Prototypen gebaut und gehen in die Erprobung. Die Taxi-Bauteile werden bei normalen Crashtests mit einbezogen.

Entwickler fahren nach Taxi-Profil

Während die Serienfahrzeuge im fernen Ausland ungesehen ihre Runden drehen, beginnt rund ein halbes Jahr vor SOP die Planung der taxispezifischen Qualitätssicherung. Schon zwei Jahre vorher fahren im Auftrag der Serienentwicklung Testfahrer in getarnten Fahrzeugen aus der Nullserie mit Taxi-Ausrüstung in Stettin ein Fahrprofil nach, das mit Datenloggern im Hamburger Taxibetrieb ermittelt worden ist. Es sieht einen hohen Leerlaufanteil, viele Stopps und Motorstarts und Geschwindigkeiten vor, die selten 80 km/h überschreiten. So kommen 200.000 Kilometer zusammen, die zur Freigabe robuster



Nach der aufwendigen Umstellung aller Baureihen auf die WLTP-Zertifizierung werden Anfang 2019 wieder Taximodelle aller bisher als Taxi angebotenen Baureihen von Volkswagen ausgeliefert.



An den Taxis von Volkswagen arbeiten derzeit (v.l.) Jens Kotschwar, Michael Klyscz, Jost Krüger, Ina Stangenberg und Bernhard Lange.

Motor-Getriebe-Kombinationen führen. So wurde auch das Siebengang-DSG 381 mit nassen Kupplungen geprüft, das demnächst in Taxis eingesetzt wird.

Ein weiterer Baustein des Qualitätssicherungsprozesses ist der Absicherungslauf mit je fünf Fahrzeugen aus der Nullserie pro Modell bei ausgewählten Taxiunternehmern in Hamburg und in Berlin. In den ersten zwölf Wochen wird die „Grundrobustheit“ des gesamten Fahrzeugs getestet. Danach wird die Taxiausstattung für die Serie freigegeben und die Erprobungsautos laufen weiter. Dieser Absicherungslauf darf erst starten, sobald die Serienfahrzeuge beim Händler stehen. Die Unternehmer und ihre Fahrer bekommen dafür Vordrucke für Beanstandungen, müssen für Interviews zur Verfügung stehen und kritische Dinge sofort melden. Alle vier Wochen werden die neuen Taximodelle gecheckt. Laut Bernhard Lange begleitet die Qualitätssicherung neue Taxis 24 Monate lang, was es sonst nirgends gäbe. Danach würden die Erprobungsfahrzeuge komplett zerlegt und analysiert.

„Weil ein Taxi anders als Privatkunden alle 500 Meter einen Startvorgang haben kann, haben wir inzwischen für Taxis einen Lieferanten für die Start-Stopp-Automatik ausgewählt, der besonders stabile Teile baut“, berichtet Bernhard Lange. „Wie ihn haben wir beispielsweise auch den Zulieferer von Klimakompressoren weiter qualifiziert, um sie statt nach 120.000

Kilometern erst nach 150.000 Kilometern tauschen zu müssen.“

Bei der Bestellung des Taxi-Pakets ab Werk würden automatisch eine stabilere Start-Stopp-Einrichtung, verstärkte Lager für Motor, Getriebe und Radaufhängungen und ein Zweimassenschwungrad mit anderer Fettmenge und teurerem, verstärkt Staub abweisenden Fett eingebaut. Die Batterien würden beim Taxi-Service ausgelesen und getauscht, bevor sie an ihre Grenzen kämen. „Wer sein Taxi selbst nachrüstet, verzichtet auf solche Maßnahmen und auf Kulanzregelungen“, gibt der scheidende Taxi-Ansprechpartner Jens Kotschwar zu bedenken.

Selbst der Bestellprozess wird geprüft

Parallel zur Erprobung der Taxis kümmern sich Ina Stangenberg und der neue Taxi-Ansprechpartner Michael Klyscz darum, die Preise festzulegen, einen Taxikatalog zu entwerfen und den Bestellprozess sowie das Marketing zu organisieren. Auch den Bestellprozess lässt Bernhard Lange prüfen. Er zählt mit seinen Erprobungsautos zu den ersten Kunden, die ihn durchlaufen. Momentan zieht die kommende „Große Produktaufwertung“ für den Passat, intern B 8 genannt, die meiste Aufmerksamkeit auf sich. Hier möchte das Team im Wesentlichen beim Bewährten bleiben. Es muss allerdings mit den Serienentwicklern klären, ob die dafür bisher zur Verfügung stehenden Einbaorte auch weiterhin genutzt werden können.

In Wellen kam immer wieder eine gewisse Nachfrage nach Erdgas-Taxis. Sie ist allerdings derzeit zu gering, um eine neue Taxi-Entwicklung für sie zu rechtfertigen.

„Stand heute wird es keine Erdgas-Varianten von Touran und Passat geben“, berichtet Jost Krüger. „Für den Golf Variant TGI wäre es zu teuer, für ein paar Hundert Einheiten nach der Umstellung auf die WLTP-Zertifizierung aus dem Serienfahrzeug mit Siebengang-DSG und trockenen Kupplungen eine Taxi-Variante mit Sechsgang-DSG und nassen Kupplungen zu entwickeln“, ergänzt Bernhard Lange. Die in den letzten Monaten drängendste Frage, die sich dem Team stellte, ist inzwischen



Bernhard Lange und seine Kollegen von der Qualitätssicherung beobachten neue Taxis wie den Passat GTE Variant 24 Monate lang und damit so lange wie sonst kein Fahrzeug.

auch gelöst: Laut Jost Krüger sollen ab Anfang November 2018 Taxis auf der Basis des Touran, des Passat, des Golf Variant und des Sharan wieder bestellbar sein, wenn auch nicht gleich in allen für Taxis vorgesehenen Motor-Getriebe-Kombinationen. Die ersten Auslieferungen mit WLTP-Zertifizierung seien für Januar 2019 geplant.

Gute Geister im Hintergrund

Jörg Pachmann und Björn-Marc Börner unterstützen die Händler dabei, treuen Taxi-Kunden einen schnellen Service sowie Mobilität über ein Ersatztaxi zu bieten.

Das erste Taxi verkauft der Verkäufer, die weiteren der Service: Diese Erkenntnis setzen Volkswagen und Volkswagen Nutzfahrzeuge schon seit Jahren um. Für Taxis auf Pkw-Basis gibt es seit langem einen speziellen Ansprechpartner in der Kundenbetreuung. Seit 2006 ist das Jörg Pachmann. Er setzte Prozesse neu auf, die den Service beschleunigen, wenn



Jörg Pachmann kümmert sich bei den Taximodellen auf Pkw-Basis um besondere Fälle und arbeitet eng mit der Qualitätssicherung zusammen.

der normale Ablauf einmal ins Stocken geraten ist. Das kann zum Beispiel vorkommen, wenn das technische Service Center oder der Sonderwagenbau eine technische Anfrage eines Händlers nicht oder nicht schnell genug beantworten kann. „In einem solchen Fall kann mich der Händler über das Intranet kontaktieren“, erklärt Pachmann. „Das könnte auch der Taxi-Kunde direkt tun, indem er bei der Kundenbetreuung den Taxi-Ansprechpartner verlangt. Mir fehlen dann aber wichtige Angaben, die der Händler bereits hat.“

Die Berater sorgen für Mobilität

Der Taxi-Spezialist kann beispielsweise bei stockender Ersatzteillieferung eingreifen oder einem Partner in einem solchen Fall zusichern, dass er dem Kunden ein Ersatztaxi für weitere Tage geben kann. Im Normalfall bekommt der Händler bei Gewährleistungsschäden in den ersten zwei Jahren automatisch eine Freigabe für ein Ersatztaxi. Dessen Kosten bekommt er bezahlt, wenn die Arbeitszeitvorgaben mehr

als zwei Stunden vorsehen. „Durch diese Regelung konnte sich mancher Partner ein Ersatztaxi leisten, das er seinen Kunden auch nach 24 Monaten zur Verfügung stellen kann“, berichtet Pachmann. Er achtet außerdem auf Kulanz, die den hohen Laufleistungen der Taxis angemessen sind, und meldet Erfahrungen mit auffälligen Bauteilen an die Qualitätssicherung. Sie sorgt dafür, dass solche Teile beim Service präventiv getauscht und in der Serie eventuell durch langlebigere ersetzt werden.

Es gelten zwei eiserne Regeln

Für all diese flankierenden Maßnahmen gelten aber zwei Voraussetzungen: Zum einen muss das Taxi ein werkseitiges Taxi-Paket haben. Nur dann ist es über einen Code in der Fahrgestellnummer als solches erkennbar. Zum anderen muss der Taxi-Kunde regelmäßig und rechtzeitig zum Service in eine Markenwerkstatt fahren.

Wie Jörg Pachmann bei Pkw-Taxis, zeigt Björn-Marc Börner seit sieben Jahren den Händlern von Volkswagen Nutzfahrzeuge auf, wie wichtig bei Taxis mit ihren hohen Laufleistungen eine schnelle Terminvergabe ist. Auch für ihn sind eine Taxi-PR-Nummer als Nachweis des werkseitigen Taxi-Pakets und ein „lückenloses Service-Scheckheft“ Grundvoraussetzungen für seine Hilfestellung. Börner ist der Ansprechpartner der Händler, während für die Kundenbetreuung Joachim Flämig zuständig ist. „Wir spiegeln damit wider, dass der Verkauf und der Service im Taxi-Geschäft eng zusammenarbeiten müssen“, erklärt Börner. „Das predigen wir auch auf Schulungen, zu denen wir Verkäufer und Serviceberater der Autohäuser einladen.“



Björn-Marc Börner hilft den Serviceberatern von Volkswagen Nutzfahrzeuge telefonisch und per E-Mail und versorgt sie über das Intranet laufend mit Taxi-Infos.

Börner will seine Serviceberater als „guter Geist“ in schwierigen Situationen unterstützen. Wenn sie anrufen, kann Börner zum Beispiel die interne Kommunikation des Händlers mit dem Hersteller beschleunigen und Ersatzteile notfalls in der Produktion besorgen. Er kann über die Mobilitätsgarantie und über die TaxiGarantie PLUS hinaus ein Ersatztaxi in begründeten Fällen einige Tage länger freigeben und Kulanzentscheidungen unterstützen. Auch bei den „Nutzi“ profitieren die Besteller eines Taxi-Pakets ab Werk von robusten Motor-Getriebe-Kombinationen, Absicherungsläufen bei Kunden, verstärkten Bauteilen und Präventivmaßnahmen.

Börners Rat, sich auf Partner seiner Marke zu stützen, unterstreicht sein Pkw-Kollege Pachmann. Er hat den Händlern aufgelistet, dass – wenn überhaupt – der Preis und die terminliche Flexibilität für freie Werkstätten sprechen könnten. Für die Markenhändler dagegen spricht der umfangreiche Service (Mobilität, Taxi-Garantie PLUS, individuelle Kundenhilfe, Präventivmaßnahmen, gesicherte Teileversorgung), der einen etwaigen leichten Preisvorteil mehr als ausgleicht.



Taxi-Ersatzwagen sind ein wichtiges Element der Taxi-Strategie beider Marken.

Händler lernen das Taxi-Gewerbe kennen

Bei Schulungen macht Volkswagen Nutzfahrzeuge Händlern regelmäßig die Bedürfnisse ihrer Taxi-Kunden deutlich.

Taxis müssen laufen, sonst verdient der Unternehmer kein Geld. Diese Erkenntnis müssen Verkäufer und Service-Mitarbeiter der Autohäuser verinnerlichen, damit ihre Taxi-Kunden wiederkommen. Deshalb bringt Joachim Flämig die von ihm betreuten Händler der Marke Volkswagen Nutzfahrzeuge mit Taxiunternehmern zusammen. Er schreibt dafür regelmäßig mindestens zweimal im Jahr Seminare im Rahmen des Volkswagen Nutzfahrzeuge Trainingsprogramms im Bereich „Erweiterte Kompetenzen“ aus.

Händler mimten Taxiunternehmer

So hatte Flämig Ende Juli 2018 wieder zahlreiche Verkäufer und Standortleiter zu Gast, für die eine Agentur ein zweieinhalb Tage dauerndes „Vertiefungstraining Gewerbliche Personenbeförderung, Taxi und Mietwagen“ zusammengestellt hatte. Die Teilnehmer bekamen im Volkswagen Qualifizierungszentrum Wedemark natürlich

In der Werkstatt des Schulungszentrums in Wedemark informierte Björn-Marc Börner als Service-Spezialist über Besonderheiten des Taxi-Services.

Foto: Joachim Flämig

auch taxispezifisches Produktwissen sowie gesetzliche Regelungen und Rahmenbedingungen vermittelt. Sie mussten aber auch in einem Planspiel einen Taxiunternehmer mimen. Zwei wesentliche Programmpunkte drehten sich um persönlich anwesende Taxiunternehmer.

Einer von ihnen war Michael Frenzel, ein Taxiunternehmer aus Hannover mit jahrzehntelanger Erfahrung mit Groß- und Kleinbetrieben, eigener Werkstatt und einem guten Draht ins Gewerbe. „Taxiunternehmern kann man keine mehrwöchige Voranmeldung für einen Inspektionstermin abverlangen“, schärfte er den Händler-Vertretern ein. „Damit ihre Taxis laufen, muss man auch einmal einen privaten Pkw von der Hebebühne nehmen. Es kommt mehr auf das Engagement des Händlers an, als auf das letzte Prozent beim Kaufpreis.“

Zu den Dingen, die sich Frenzel kurz vor seinen frei gehaltenen Praxisvorträgen notiert, gehören auch Ratschläge wie die,

sich mit örtlichen Taxi-Zentralen und Taxi-Interessengemeinschaften auseinanderzusetzen, sich bei Taxi-Stammtischen oder Versammlungen bekanntzumachen und niemanden zu bevorzugen. „Das spricht sich sonst schneller herum als ein Tweet von Trump“, sagt Frenzel. Er schilderte den Teilnehmern auch Unterschiede zwischen Stadt und Land sowie die wichtigen Ersatzwagenregelungen. Frenzel empfahl ihnen,

für den schnellen Unfallsatz Lagerfahrzeuge mit Konformitätsprüfung bereitzuhalten, die ein Unternehmer dann sofort einsetzen kann. „Vieles ergibt sich aus dem Gespräch“, berichtet der Unternehmer. „In der Regel ist dafür eine Stunde eingeplant und wir plaudern zwei.“ Zusätzlich kamen in Wedemark zuletzt auch eine Handvoll Unternehmer zu Wort, die ihre Taxis von Fremdfabrikaten mitbrachten. Sie waren über die Hannoveraner Taxizentrale „Hallo Taxi 3811“ gebucht worden.



Michael Frenzel sagte den Händlervertretern, worauf Taxiunternehmer Wert legen.

Foto: privat

Nur Volkswagen wirbt für Taxler

„Solche Händlerschulungen habe ich nur im Hause Volkswagen erlebt und sonst bei keiner anderen Marke“, erklärt der Hannoveraner Unternehmer, der auch als stellvertretender Vorsitzender der Fachvereinigung Taxi und Mietwagen im Gesamtverband Verkehrsgewerbe Niedersachsen (GVN) aktiv ist. „Händler und Taxiunternehmer so zusammenzubringen, ist auf jeden Fall eine gute Sache.“



Drei neue Taxis elektrisieren

Mit dem Crafter Kombi, Einzelsitzen ab Werk und elektrischen Antrieben will Volkswagen Nutzfahrzeuge Taxi-Kunden begeistern.

Darauf haben Taxi- und Mietwagen-unternehmer schon lange gewartet: Voraussichtlich noch 2018 können sie als Großraum- oder Rollstuhltaxi sowie für Schülerfahrten, Gruppen-Transfers und Linienersatzverkehre den völlig neu entwickelten großen Transporter Crafter als Kombi ab Werk bestellen. Der „große Bruder“ des Transporters hat ein zulässiges Gesamtgewicht von 3,5 Tonnen und ist mit dem mittellangen und dem langen Radstand zu haben. Der außen 5.986 Millimeter lange Kombi mit mittellangem Radstand ist mit Normaldach oder Hochdach lieferbar. Der Kombi mit dem langen Radstand und einer Außenlänge von 6.836 Millimetern hat immer ein Hochdach.

Auch in dieser Fahrzeugklasse wollen viele Unternehmer einen 9-Sitzer mit einer Beifahrer-Doppelsitzbank. Beim Crafter eignet sich deren Mittelsitz wegen der schlanken Schaltungskonsole und der Innenbreite gut für Erwachsene. Während im Fahrgastraum sonst schwere starre Bänke mit allenfalls klappbarer Lehne üblich sind, bietet der Crafter dort serienmäßig Einzelsitze. Sie haben klappbare Lehnen, sind herausnehmbar und können mit Armlehnen bestellt werden. Mit 3-, 5-,

6-, 7-, 8- und 9-Sitzer-Kombinationen ab Werk können die Kunden den Innenraum flexibel auf guten Fahrgastfluss oder einen großen Kofferraumbedarf auslegen. Bei der meist gewählten Konfiguration 3-3-3 bleibt schon beim mittellangen Radstand eine Kofferraumlänge von 1.677 Millimetern, die beim langen Radstand auch bei mehr Sitzreihen das Minimum ist.

Der Crafter Kombi hat serienmäßig Frontantrieb und optional den Allradantrieb 4Motion. Im Kombi gibt es auch eine komfortable 8-Gang-Wandlerschaltgetriebe. Der 2,0-l-TDI in den Leistungsstufen mit 103 kW und 130 kW ist außer mit dem serienmäßigen 6-Gang-Schaltgetriebe auch mit Automatik bestellbar ⁽¹⁾.

Caddy und Caravelle fahren bald auch elektrisch

Immer automatisch mit der gewohnten Schaltkulisse, aber mit batterieelektrischem Antrieb fahren zwei neue Varianten von Caddy Maxi und T6, die die ABT e-Line

GmbH aus Kempten in Kooperation mit Volkswagen Nutzfahrzeuge entwickelt hat. Sie baut im Unterboden beider Fahrzeuge Lithium-Ionen-Batterien mit einer Kapazität von 37,3 kWh ein, die im e-Caddy nach dem alten Messverfahren NEFZ für bis zu 220 Kilometer Reichweite sorgen sollen. Im e-Caravelle soll dieser Batteriesatz eine Reichweite von bis zu 208 Kilometer ermöglichen. Für das grundsätzlich auf dem langen Radstand basierende Modell gibt es eine zweite Variante mit 74,6 kWh, die rund 400 Kilometer Reichweite realisieren soll. Die Preise der beiden neuen Elektro-Taxis standen bei Drucklegung dieser Beilage noch nicht fest.



(1) Die Fahrzeuge werden noch nicht zum Verkauf angeboten und unterliegen daher nicht der Richtlinie 1999/94 EG.



Auf der IAA stand der Crafter Kombi erstmalig als „seriennahe Studie“ mit Normaldach.



Einzelsitze sind im Crafter Kombi Serie und machen ihn sehr flexibel.



Der ABT e-Caddy hat einen Elektromotor mit 82 kW, der über eine Automatik die Vorderräder antreibt.



Der Crafter Kombi ist als Großraumtaxi mit zwei Radständen und Längen sowie mit Normal- oder Hochdach (Foto) bestellbar.

Ein Taxiunternehmer redet mit Vorständen

Im Jahr 2016 hat Volkswagen Nutzfahrzeuge einen hochkarätig besetzten Kundenbeirat eingesetzt. Die Führungskräfte aller an der Entwicklung neuer Fahrzeuge beteiligten Ressorts sowie Mitglieder des Markenvorstands treffen sich seither meist zweimal im Jahr mit Vertretern von sieben Kernzielgruppen. Eine von ihnen ist die gewerbliche Personenbeförderung. In diesem illustren Kreis informiert die Marke über ihre Pläne und holt sich dazu Rückmeldungen aus ihren Kundenkreisen ein. Die Kunden-Vertreter werden auch gefragt, was man an bisherigen Modellen besser machen könnte und was sie in den nächsten Jahren brauchen, um in ihrer Branche erfolgreich zu sein. Thorsten Hundertmark, Taxi- und Mietwagenunternehmer aus Lingen an der Ems, war auf Vorschlag des Taxi-Ansprechpartners Joachim Flämig von Anfang an mit dabei. Er vertritt die gewerbliche Personenbeförderung zusammen mit einem Repräsentanten eines Fahrdienstes. „Wir haben schon manche interessante Neuerung gesehen und beispielsweise über die Elektromobilität gesprochen“, berichtet Hundertmark. „Über diesen Kreis konnten wir zum Beispiel eine andere Kunstlederfarbe einfädeln.“ Als dringenden Wunsch habe er einen Tablet-Halter ab Werk eingebracht. Immer mehr Kollegen arbeiteten mit Tablets und wüssten nicht, wie sie die sicher im Fahrzeug befestigen könnten.



Thorsten Hundertmark vertritt im Kundenbeirat die Interessen der gewerblichen Personenbeförderung.

Beide Elektrovarianten könnten für Unternehmer interessant sein, die in der Regel im Stadtverkehr unterwegs sind und von Fahrverboten für ältere Diesel-Modelle betroffen sein könnten. Außerdem eignen sie sich für gut planbare Schülerfahrten oder Aufträge zur Beförderung von Menschen mit Handicaps, die nicht im Rollstuhl sitzen bleiben müssen.

Bei ihnen lässt sich das Aufladen der Batterien gut in den Betriebsablauf integrieren. Der e-Caddy und die Basisversion des e-Caravelle können mit einer Ladeleistung von bis zu 7,2 kW in 49 Minuten 80 Prozent

ihrer Batteriekapazität aufladen. Bei der großen Batterievariante im e-Caravelle verdoppelt sich die Ladezeit.

Umrüster werden eingebunden

Die Elektrofahrzeuge sind ab dem Frühjahr 2019 über alle Markenhändler bestellbar und werden als „Zwei-Rechnungs-Geschäft“ abgewickelt. Das gilt auch für schon länger erhältliche Umbauten von AMF-Bruns und Schnierle, die den verglasten Crafter Kastenwagen innen ausbauen, mit einem Systemboden versehen und zum Mehrzweck-Taxi umrüsten. Wie der Citybus

auf der Basis des Crafter 50 andeutete, den der litauische Fahrzeugbauer Altas auf der IAA Nutzfahrzeuge ausstellte, wird Volkswagen Nutzfahrzeuge eine Reihe von Minibussen mit Partnern zusammen realisieren. Zu ihnen gehört auch das Bus Modifikation Center von MAN in Plauen. Es baut Überland-, Reise- und Schulbusse auf der Basis des neuen Crafter und zählt wie unter anderem auch AMF-Bruns und Schnierle zu den PremiumPartnern der Volkswagen AG. Solche Lösungen ersetzen die früher in Hannover gebauten Kleinbusse vom Typ „Bus Hannover“.



Der ABT e-Caddy basiert wegen des erforderlichen Platzes für die unter dem Laderaum angeordneten Batterien auf dem Caddy Maxi.



Den ABT e-Caravelle gibt es mit zwei unterschiedlich großen Batteriepaketen und damit auch mit zwei Reichweiten.



1



2

Guter Service spricht für Volkswagen

Drei Taxiunternehmer aus Erfurt und Halle schwören auf ihre robusten Touran, Caddy Maxi und T6 und ihre Servicepartner.

Nach der Einführung des Mindestlohns hatten die 67 Erfurter Taxi- und Mietwagenunternehmer einen Umsatzeinbruch um 40 Prozent. Trotz einer Tarifierhöhung verzeichnen sie 2018 noch immer 30 Prozent weniger Auftragsvolumen als 2015. Umso wichtiger ist es für die Unternehmer, die 110 Taxi- und mit den Hilfsorganisationen 83 Mietwagenkonzessionen halten, robuste, ausfallsichere Taxis bedarfsgerecht einzusetzen und mit einem Ersatztaxi Geld zu verdienen, wenn ihre „Arbeitsmittel“ in die Werkstatt müssen.

Das hat den heutigen Vorstand der Taxigenossenschaft Erfurt, Andreas Herz, und seinen Amtsvorgänger Reiner Weilert zu den Marken Volkswagen und Volkswagen Nutzfahrzeuge gebracht und sie dort gehalten. Herz wurde 1990 Taxiunternehmer und kaufte 1994 das erste Passat Taxi beim Autohaus Gitter. Seither hat er als Unternehmer und privat rund 30 Fahrzeuge dort erworben.

Seit Erscheinen des Touran ist er ein Fan dieses Typs, von dem er derzeit drei Stück als fünfsitziges Taxi einsetzt und einen privat nutzt. Außerdem hat er bewusst einen der letzten T5 mit langem Radstand gekauft. Er ist schwarz lackiert, als Mietwagen zugelassen und wird für den Chauffeurservice der Genossenschaft sowie als Reisezubringer eingesetzt.

Seine Taxis und Mietwagen tauscht Herz alle drei bis vier Jahre. Sie erreichen derzeit mit einer Schicht unter der Woche und zusätzlichen Aushilfen am Wochenende rund 40.000 Kilometer pro Jahr.

„Bisher hatte ich keine größeren Reparaturen, nur Durchsichten“, berichtet Herz. „Sogar für die bekommen wir bei der Terminvereinbarung einen Tag lang ein Leih taxi, dessen Abwicklung die Stadt unbürokratisch geregelt hat. Das ist für Unternehmer das A & O. Wirtschaftlich gesehen ist der Touran für mich ‚das Taxi‘, vor allem für ältere Fahrgäste, die viel bequemer wieder aussteigen können als in einer Limousine.“

Das Ersatztaxi gab den Ausschlag

Peter Weilert setzt ebenfalls nicht jedes seiner vier Taxis in zwei Schichten ein. Er fährt zwei ältere Touran als Siebensitzer und zwei T6 Caravelle mit langem Radstand, die er erst 2017 gekauft hat. Anders als sein Kollege mit seinem Ford war Weilert anfangs sogar mit seiner E-Klasse zufrieden. Nachdem die Genossenschaft das Autohaus Gitter 1996 von der Wichtigkeit eines Ersatz-Taxis hatte überzeugen können, stieg er auf den Passat

um. Seither ist Weilert den beiden Marken und dem Autohaus treu geblieben. Auch er verzeichnet „meist nur Durchsichten, wenig Reparaturen“.

Herz moniert an seinem T5 Caravelle mit beidseitigen Schiebetüren nur, dass die starre Rückenlehne der Fahrgastsitze zu steil sei und er nur rechts einen Sitz am Ausstieg klappen könne. Dieser Kundenwunsch wurde beim T 6 berücksichtigt. Dort kann der klappbare Sitz auch für die linke Seite bestellt werden.



5



6



7

5. Steffen Guhr setzt nur lackierte Taxis mit Taxi-Paket ab Werk ein und lässt sie beim Markenhändler warten, damit er von Präventivmaßnahmen profitieren kann.
6. Reiner Weilert lobt, dass der Modellwechsel den T6 Caravelle noch einmal leiser gemacht hat.
7. Heike Vogels Caddy und die anderen Taxis von Taxi-Guhr sind an die Taxi & Mietwagen-genossenschaft Halle angeschlossen. Deren Aufträge kommen auf das Smartphone.



3



4

1. Das Autohaus Huttenstrasse in Halle (Saale) hält als Taxi-Schwerpunkthändler vier Ersatztaxis bereit (+ Bild 4).
2. Andreas Herz (l.) fährt einen schwarzen T5 für den VIP-Service der Taxigenossenschaft Erfurt. Reiner Weilert will nach zwei T6-Taxis, die er 2017 gekauft hat, 2019 den nächsten T6 mit Taxi-Paket anschaffen.
3. Bei Taxi-Guhr in Halle (Saale) sind die Taxis fest zugeteilt. Lars Mälzer fährt einen T6, Heike Vogel einen Caddy Maxi. Guhrs Touran war zur Zeit der Aufnahmen im Einsatz.

„Ein Vito wäre preiswerter“, sagen beide. Trotzdem plant Weilert schon wieder einen T6 für 2019 ein. Sein Fazit: „Wer ihn hatte, will ihn nicht missen“. Beide hoffen nun, dass Volkswagen ihnen bald ein Angebot für ein Elektrotaxi oder eines mit einem Hybrid-Antrieb machen kann.

Langläufer halten lange

Einen Touran, einen Caddy Maxi 4 und einen T6 setzt auch der Taxi- und Mietwagenunternehmer Steffen Guhr aus Halle (Saale) ein, aber mit ganz anderen Einsatzprofilen. Die Transporter seines 2003 gegründeten Betriebs laufen seit 2006 viel im Auftrag von Reisebüros, die neun Sitze nachfragen. Hauptsächlich für das in Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen tätige Unternehmen Polster & Pohl Reisen erledigt Guhr Transfers zwischen Halle, dem Elbhafen Magdeburg und dem Flughafen Leipzig sowie Zubringerfahrten zu Kreuzfahrtschiffen. Sie können auch nach Hamburg, Österreich oder Kroatien führen. Ein T5 Caravelle Comfortline des Baujahrs 2010 und ein zweiter T5 als Vorgänger des im Dezember 2017 gekauften T6 haben vor allem auf solchen Langstrecken knapp 600.000 Kilometer Laufleistung erreicht. Anders als sie hat der neue T6 kein Schaltgetriebe, sondern ein DSG. Zwischen den Transfers versieht der T6 über die GefoS-Vermittlung der Taxi & Mietwagen Genossenschaft Halle auch normale Taxidienste. Das gilt auch für den

Touran und den Caddy Maxi, die Taxi-Guhr wegen ihres höheren Einstiegs vor allem mit Krankenfahrten auslastet. Sie werden oft für das Nierentransplantationszentrum (NTZ) Halle durchgeführt. Darunter sind viele Entlassfahrten sowie Fahrten zu Kontrollen über weite Distanzen.

„In unseren Touran passen bequem vier Fahrgäste und vier Koffer. Der Caddy Maxi ist ein wunderbares Bindeglied zwischen dem Pkw Touran und dem T6“, erklärt der Unternehmer. „Er fasst locker fünf Fahrgäste mit Gepäck und ist auch preislich okay.“ Sein Einstieg sei zwar nicht niedrig, aber dafür sei bei ihm das Aussteigen bequemer.

„Bis jetzt hatten wir mit Volkswagen keine Probleme. Wir haben ein familiäres Verhältnis zur Werkstatt unseres Autohauses Huttenstrasse, die schnell repariert“, sagt Guhr. „Meist dauert der Service nur eine Stunde“, ergänzt Lars Mälzer, Fahrer des T6. Für Arbeiten, die etwas länger dauern, hält Taxiverkäuferin Jana Kiesel einen Touran, einen Passat, einen Caddy Maxi und einen T6 Caravelle als Ersatztaxi bereit.

Nach neun Monaten hat der auch mit einem Nachtfahrer besetzte T6 bereits 97.000 Kilometer auf dem Tacho. Fast die Hälfte wurde auf Langstrecken zurückgelegt, für die der Chef per Dienstanweisung maximal 120 km/h festgelegt hat. Weil er generell vorausschauendes Fahren predigt, waren beim Langstrecken-Caddy erst nach über 200.000 Kilometern die ersten Bremsklötze fällig. Seinen T6 möchte Steffen Guhr 500.000 Kilometer nutzen. Deshalb hat er auch die bis Jahresende 2018 noch kostenlose Anschlussgarantie TaxiGarantie PLUS abgeschlossen, die es für alle Taxis von Volkswagen Nutzfahrzeuge gibt.

„Unsere Werkstatt macht sich bei älteren Taxis Gedanken, wie man sie zeitwertgerecht instand halten könnte“, berichtet der gelernte Karosserie- und Fahrzeugbauer. „Daher habe ich einen 2009 gekauften Caddy auch bis 2017 genutzt, bis er nach 580.000 Kilometern Laufleistung verunfallt ist. Nach sechs bis acht Jahren und einer solchen Laufleistung erzielt man nach meiner Erfahrung noch denselben Wiederverkaufswert wie mit 400.000 Kilometern.“



Die Taxigenossenschaft Erfurt vermittelt mit fms-Technik. Sie hat ein Merkmal „hohes Fahrzeug“, mit dem ein Touran gezielt bestellt werden kann. Der kommt bei älteren Fahrgästen gut an.

Das Fazit des Unternehmers: „Der T6 ist nicht gerade der Günstigste, aber im Verbrauch, versicherungstechnisch und bei den Wartungskosten nehmen er und der Vito sich nichts. Einen VW mit vernünftiger Ausstattung zu kaufen, die das Fahren angenehm gestaltet, ist eine wunderbare Entscheidung.“ Weil auch für seine Fahrer die Arbeitsplätze und der Service des Autohauses nichts zu wünschen übrig lassen, wünscht sich Guhr fast nur noch Kleinigkeiten: vier 12-Volt-Steckdosen für diverse Endgeräte im Cockpit oder einen Zusatzgriff an der A-Säule für den T6. Der zählt mittlerweile zur Taxi-Serienausstattung. Zu guter Letzt wartet der Unternehmer aber auch auf den Crafter Kombi für lange Fahrten mit acht Fahrgästen und viel Gepäck.

Stets das Ohr am Markt

Die Taxi-Ansprechpartner der beiden Marken gehen auf ihre Kunden zu und sind offen für Kundenwünsche.

Wo drückt die Taxi- und Mietwagenunternehmer der Schuh? Mit welchen Fahrzeugen und Bedienelementen, mit welchen Serviceangeboten können die Marken Volkswagen



Michael Klyscz betreut vertriebsseitig die Taxis auf der Basis von Pkw-Modellen. Derzeit sind das Touran, Passat, Golf Variant und Sharan.

und Volkswagen Nutzfahrzeuge ihr Leben erleichtern? Diese Fragen stellen sich Michael Klyscz als neuer Ansprechpartner für die Taxis auf Pkw-Basis und Joachim Flämig für die Nutzfahrzeug-Familie immer wieder. Sie sind viel unterwegs, und das nicht nur zu ihren Taxi-Schwerpunkthändlern. Regelmäßig besuchen sie auch Unternehmer selbst.

Der Service wird miteinbezogen

An Taxi-Stammtischen oder bei Fortbildungen, die für die mobile Branche gedacht sind, nehmen sie oft gemeinsam mit ihren Service-Spezialisten Jörg Pachmann und Björn-Marc Börner teil. Die beiden Taxi-Ansprechpartner aus dem Vertrieb freuen sich über Rückmeldungen zu ihren Taxi-



Joachim Flämig zieht im Vertrieb die Strippen für die Nutzfahrzeug-Familien Caddy, T6 und Crafter.

Aktivitäten und über Anregungen, die deren Weiterentwicklung oder die Entwicklung neuer Modelle zum Beispiel mit Hybrid- oder Elektroantrieben betreffen. Deshalb finden Sie in der nachstehenden Tabelle außer dem aktuellen, umfangreichen Taxi-Angebot auch die E-Mail-Adressen, über die Sie mit den beiden Branchenspezialisten in Kontakt treten können.

Das bieten die beiden Marken

Marke	Volkswagen (Pkw)	Volkswagen Nutzfahrzeuge
Taxi-Nachlässe	20 % für Golf Variant, Touran, Passat (Limousine und Variant) und Sharan	20% für Caddy und Caddy Maxi, 20% für T6, 24% für neuen Crafter (Aktions- und Sondermodelle ausgenommen)
Taxi-Mobilitätsgarantie	Im Falle eines Liegenbleibers wird für maximal drei Tage ein Ersatztaxi gestellt.	Im Falle eines Liegenbleibers wird für maximal drei Tage ein Ersatztaxi gestellt. In begründeten Fällen Verlängerung möglich.
Anschlussgarantien	Anschlussgarantie über mobile GARANTIE, kostenpflichtig	Kostenlose Anschlussgarantie TaxiGarantie PLUS für Caddy, Caddy Maxi, T6 und Crafter mit Taxi- oder Funkmietwagenpaket ab Werk für das 3. und 4. Jahr bis zu einer Laufleistung von 500.000 km (Partner: mobile GARANTIE), befristet bis 31.12.2018; zeitliches und Leistungs-Upgrade gegen Zuzahlung möglich
Inhaberregelung	Inhaber bekommen 20% Nachlass für bis zu zwei Fahrzeuge pro Jahr, auch wenn sie kein Taxi und keinen Mietwagen von Volkswagen fahren.	Inhaber bekommen modellabhängige Nachlässe zwischen 15 und 24% für bis zu zwei Fahrzeuge pro Jahr, auch wenn sie kein Taxi und keinen Mietwagen von Volkswagen Nutzfahrzeuge fahren. Aktions- und Sondermodelle sind ausgenommen.
Taxi-Pool	Händler kann auf Taxi-Poolfahrzeuge mit gängiger Ausstattung zugreifen.	Händler kann auf diverse Taxi-Poolfahrzeuge mit unterschiedlichsten Ausstattungen und Motor-/Getriebekombinationen von Caddy und T6 zugreifen.
Sonstige Angebote	Kostenlose Selbstabholung für Passat, Touran und Sharan im Werk Emden und für Touran und Golf Variant auch in der Autostadt in Wolfsburg	Alle Nutzfahrzeugmodelle können im Werk Hannover selbst abgeholt werden. Die Selbstabholung dort ist jedoch nicht kostenlos.
Taxi-Ansprechpartner im Vertrieb	Michael Klyscz michael.klyscz@volkswagen.de	Joachim Flämig joachim.flaemig@volkswagen.de
Taxi-Ansprechpartner im Service	Jörg Pachmann joerg.pachmann@volkswagen-vds.de	Björn-Marc Börner kundenbetreuung@volkswagen.de