

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie Autovermieter 2011

Preisersparnis von bis zu 70 Prozent, Service besser als im Vorjahr – Testsieger ist Europcar, Enterprise führt bei Preisen

Hamburg, 28.07.2011 (ots) – Das Cabrio für ein Sylt-Wochenende, mit dem Minibus zum Campen oder dem Geländewagen in die Berge – das ist dank der Ferienangebote der Autovermieter oft günstiger als gedacht. Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die sechs größten bundesweit tätigen Autovermieter. Zudem erfolgte ein Preisvergleich bei acht bekannten Mietwagenportalen im Internet.

Die Servicequalität der Autovermieter war im Durchschnitt nur befriedigend, hat sich jedoch im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert. „Die Internetauftritte waren übersichtlicher und informativer, die Beantwortung von Kundenanfragen per Telefon und E-Mail erfolgte zügiger“, lobt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. „Die E-Mail-Bearbeitung zeigt jedoch immer noch Verbesserungspotenzial auf“, fügt Hamer hinzu. Fast jede zweite E-Mail-Antwort behandelte nicht alle Fragen der Kunden und in 80 Prozent der Fälle waren die Aussagen nicht individuell genug. Telefonische Beratungen erfolgten dagegen zu 90 Prozent strukturiert und vollständig.

Großes Sparpotenzial zeigte sich beim Vergleich der Preise: So konnte im Durchschnitt 40 Prozent gespart werden. Bei der Buchung eines Fahrzeugs der oberen Mittelklasse für einen Zeitraum von drei Tagen war sogar eine Ersparnis von über 70 Prozent möglich. Zum schnellen und einfachen Vergleich der unterschiedlichen Angebote bieten sich Mietwagenportale an. „Eine Preisersparnis gegenüber der Direktbuchung bei Autovermietern konnten wir aber nicht feststellen“, ergänzt Hamer.

Testsieger und damit „Bester Autovermieter 2011“ wurde Europcar und überzeugte vor allem durch den besten Service im Test. Sixt auf Platz zwei punktete mit günstigen Angeboten und einer zügigen Beantwortung von E-Mails. Der amerikanische Autovermieter Enterprise bot die besten Konditionen und erreichte damit den dritten Gesamtrang. Die günstigsten Preise bei den Mietwagenportalen hatte Mietwagen.check24.de.

Im Rahmen eines umfassenden Servicetests wurden sechs bundesweit tätige Autovermieter unter die Lupe genommen. Bei jedem Unternehmen wurde die Servicequalität anhand von je zehn Telefon- und E-Mail-Tests bewertet. Zudem fanden jeweils zehn Nutzerbetrachtungen sowie je eine Inhaltsanalyse der Internetseiten statt. Insgesamt flossen 180 verdeckte Servicekontakte in die Analyse ein. Darüber hinaus erfolgte eine umfassende Konditionenanalyse, bei der die Mietwagenpreise für 16 standardisierte Anfragen erhoben und miteinander verglichen wurden. Dabei wurde auch ein Preisvergleich bei acht bekannten Mietwagenportalen vorgenommen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 28.07.2011 um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Telefon: 040 / 27 88 91 48 11

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de