

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie Autovermieter**

### **Preisunterschiede groß, Service ausbaufähig – Testsieger ist Sixt vor Enterprise und Europcar**

**Hamburg, 23.08.2012 (ots)** – Wer ein Auto mieten möchte und sich Zeit nimmt, um Preise zu vergleichen, kann ordentlich sparen. So das Ergebnis der aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Die Marktforscher nahmen die Konditionen und den Service von sechs bundesweiten Autovermietern unter die Lupe.

Die Preisunterschiede zwischen den Anbietern waren beträchtlich. So mussten Kunden für das höchste Angebot durchschnittlich rund 56 Prozent mehr als für das günstigste bezahlen. Die größten Unterschiede gab es bei Fahrzeugen in der oberen Mittelklasse. Der teuerste Autovermieter verlangte in diesem Bereich für eine Mietdauer von sieben Tagen 343 Euro mehr als der billigste und damit mehr als das Doppelte. Bei Mittelklasse-Fahrzeugen wie BMW 3er und Audi A4 zeigten sich geringere Unterschiede, wobei Verbraucher auch hier im schlechtesten Fall noch rund 38 Prozent draufzahlten. Aber: „Vergleichen lohnt sich. Denn je nach Kundenwunsch variiert auch der günstigste Anbieter“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Der Service der getesteten Autovermieter war insgesamt lediglich befriedigend. Während die Beratungsqualität am Telefon mit kurzen Wartezeiten und meistens vollständigen und richtigen Auskünften gut war, ließen Internetauftritte und ganz besonders die E-Mail-Beantwortung sehr zu wünschen übrig. Statt auf Fragen einzugehen wurde in den Antworten häufig auf die Hotline verwiesen. Auch auf den Internetseiten fehlten häufig Informationen, etwa Preisangaben für Zusatzservices wie Kindersitze oder Navigationsgeräte. Ein großes Plus der Branche war dagegen der sichere Buchungsprozess: Alle Autovermieter sicherten persönliche Daten und Zahlungsdetails mit einer verschlüsselten Übertragung ab.

Testsieger und damit bester Autovermieter wurde Sixt. Das Unternehmen belegte sowohl beim Service als auch bei den Konditionen den ersten Rang. Auch Enterprise auf Rang zwei bot sehr günstige Fahrzeuge an. Im Service überzeugte der Autovermieter besonders mit einer kompetenten telefonischen Beratung über eine kostenlose Hotline. Dritter wurde Europcar. Der Anbieter punktete mit einem guten Internetauftritt und überdurchschnittlich günstigen Preisen.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte im Auftrag von n-tv sechs deutschlandweit tätige Autovermieter. Bei jedem Unternehmen wurde die Servicequalität anhand von je zehn Telefon- und E-Mail-Tests bewertet. Auch die Internetseiten analysierten die Tester eingehend. Insgesamt flossen mehr als 180 Servicekontakte in die Auswertung ein. Darüber hinaus fand eine umfassende Konditionenanalyse statt (Stand 31. Mai 2012). Je Anbieter erfolgten 16 standardisierte Anfragen für verschiedene Fahrzeugklassen und Mietdauern.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 23. August 2012, 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Ust.Id.Nr. DE249603922

Das Deutsche Institut für Service-Qualität 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

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)