

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Autovermieter 2013

#### **Große Preisunterschiede, Service nur mittelmäßig – Anbieter Sixt erzielt Testsieg vor Enterprise und Hertz**

**Hamburg, 29.08.2013** – Viele, die nicht täglich auf das Auto angewiesen sind, halten nach geldbeutelchonenden Alternativen Ausschau. Denn ob für einen Wochenendausflug, einen Urlaubstrip oder auch als Umzugshilfe – ganz ohne mobilen Untersatz geht es oft nicht. Mieten statt besitzen heißt für immer mehr Menschen die Lösung. So haben im letzten Jahr hierzulande über 4 Millionen Privatkunden einen Mietwagen gebucht. Eine erstaunlich hohe Zahl, die aber über die Qualität der Verleihunternehmen nichts aussagt. Wie ist es um den Service bestellt? Wie kompetent und freundlich wird der Kunde beraten? Und welcher Anbieter kann auch mit guten Konditionen und günstigen Preisen überzeugen? Darüber klärt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität auf, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben bundesweit tätige Autovermieter getestet hat.

Die Servicequalität der Branche bewegte sich auf einem befriedigenden Niveau, wobei gegenüber dem Vorjahr eine leichte Verbesserung zu verzeichnen war (2012: 66,0 Punkte, aktuell: 66,4 Punkte). Erfreulich gut fiel der Test der Telefon-Hotlines aus – vor allem dank kurzer Wartezeiten und kompetenter Mitarbeiter. Bei der Bearbeitung von Kunden-E-Mails zeigten sich hingegen deutliche Schwächen. Rund ein Viertel der Anfragen wurden gar nicht beantwortet. Kam ein Feedback, gingen die Autovermieter aber nur in etwa 40 Prozent der Fälle vollständig und strukturiert auf die Anfrage ein. Auch die Websites der Unternehmen konnten in puncto Service nur ein befriedigendes Ergebnis erzielen. Zu häufig fehlte es an Orientierungshilfen und speziellen Informationen zur Anmietung.

Die aktuelle Studie deckte zudem große Preisunterschiede auf. So lag die durchschnittliche Ersparnis bei der Wahl des günstigsten statt des teuersten Anbieters bei rund 32 Prozent. Die größten Unterschiede gab es an den Wochenenden: Hier konnten die Testkunden in der Spitze mehr als die Hälfte sparen – bei Wagen der oberen Mittelklasse sogar bis zu rund 56 Prozent. „Wer aus reiner Gewohnheit zu seinem angestammten Vermieter geht, verschenkt unter Umständen viel Geld. Gerade wo die Konkurrenz groß ist, also vor allem in Mittel- und Großstädten, sollte man generell die Angebote mehrerer Autovermieter vergleichen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Testsieger und damit „Bester Autovermieter 2013“ wurde der Anbieter Sixt. Das Unternehmen bot nicht nur die im Durchschnitt günstigsten Konditionen, sondern konnte auch beim Service überzeugen: Eine sehr gute E-Mail-Bearbeitung, der beste telefonische Service sowie ein guter Internetauftritt trugen zum letztlich deutlichen Testsieg bei. Auf Rang zwei platzierte sich der Autovermieter Enterprise. Ausschlaggebend waren vor allem die günstigen Konditionen für Fahrzeugtypen unterhalb der gehobenen Mittelklasse. Beim telefonischen Service punktete das Unternehmen mit den kürzesten Wartezeiten und kompetenten Auskünften. Dritter im Gesamtergebnis wurde Hertz. Das Unternehmen belegte auch in den beiden Bereichen Service und Konditionen jeweils Rang drei.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 29.08.2013, 18:35 Uhr.

#### Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad

#### Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete im Rahmen einer bundesweiten Studie sieben große Autovermieter. Dabei wurde die Servicequalität anhand von jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests erhoben. Zudem erfolgte pro Unternehmen eine umfangreiche Inhaltsanalyse des Internetauftritts, ergänzt um jeweils zehn Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester. Insgesamt flossen damit 217 Servicekontakte in die Erhebung ein. Darüber hinaus fand eine Ermittlung der Konditionen (Stand: 29.-31. Mai 2013) statt, die anhand definierter, typischer Kundenprofile für insgesamt vier Fahrzeugklassen erhoben wurden.

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)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.