

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Autovermieter 2016

Vergleich schützt vor überteuren Mietwagen – Service mit Schwächen – Testsieger ist Enterprise

Hamburg, 13.01.2016 – Bei der Wahl eines Mietwagens sollten Kunden vorab die Kosten vergleichen – die Preisunterschiede zwischen den Anbietern sind teils erheblich. Verbesserungspotenzial offenbaren die Unternehmen zudem beim Service. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben Autovermieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 13.01.2016, 18:35 Uhr*).

Bei Anmietung bis zu 60 Prozent sparen

Über 100 Euro können Kunden am Wochenende sparen. So kostet ein Mietwagen im Mittelklassensegment (Beispiel: VW Passat) beim günstigsten Anbieter 79,18 Euro beim teuersten 188,35 Euro – das Sparpotenzial in diesem Fall: rund 58 Prozent. Auch für andere Anmietspannen (ein Tag, drei Tage oder eine Woche) lässt sich der Geldbeutel schonen: In allen Szenarien und Wagenklassen zahlt man beim jeweils preiswertesten Autovermieter über ein Viertel der Grundkosten weniger – in der Spitze lassen sich sogar bis zu rund 60 Prozent sparen. „Beim Mietwagen sollte man nicht direkt das erstbeste Angebot buchen. Verbrauchern ist ein Preis-Check dringend zu empfehlen. Dafür stehen Online-Vergleichsportale bereit, die für eine größere Kostentransparenz sorgen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Defizite beim Service per E-Mail

Kundenanfragen per E-Mail oder Kontaktformular treffen im Test nach durchschnittlich knapp elf Stunden und damit vergleichsweise zügig ein. Allerdings sind lückenhafte Auskünfte und orthografische Schwächen in den Antworttexten eher die Regel als die Ausnahme. Ein Autovermieter war in diesem Servicebereich sogar „mangelhaft“. Besser sind die Internetauftritte der Unternehmen, die das Urteil „gut“ insgesamt nur knapp verfehlen. Auch hier zeigen sich aber Schwachstellen. So bietet nur ein Autovermieter online eine allgemeine Preisübersicht der Fahrzeugflotte. Noch den besten Support bieten die Hotlines, die mit relativ kurzen Wartezeiten und oft kompetenten Beratungen punkten.

Die besten Anbieter

Testsieger ist Enterprise mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen bietet im Test insgesamt die mit Abstand besten Konditionen. So liegt beispielsweise das Einsparpotenzial bei Autoanmietungen (Kompaktklasse) am Wochenende gegenüber dem teuersten Mitbewerber bei rund 60 Prozent (104,82 Euro). Beim Service überzeugt der Anbieter durch die guten telefonischen Beratungen mit stets korrekten Auskünften und den im Schnitt kürzesten Wartezeiten von rund elf Sekunden. Auf Platz zwei positioniert sich Sixt, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Ausschlaggebend ist insbesondere die beste Servicequalität – mit Platz eins beim telefonischen Service sowie einer sehr guten E-Mail-Bearbeitung. Darüber hinaus profiliert sich Sixt als günstigster Anbieter für Fahrzeuge der oberen Mittelklasse. Den dritten Rang nimmt Buchbinder (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Neben dem besten Service per E-Mail bietet das Unternehmen vergleichsweise viele Bestpreise – am häufigsten bei Mittelklassefahrzeugen. Das Unternehmen Budget auf Rang vier erzielt als weiterer Anbieter das Gesamturteil „gut“.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
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 sieben bedeutende Autovermieter mit Privatkundengeschäft. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 217 Servicekontakte zu den Autovermietern in die Auswertung ein. In einem weiteren Analysebereich erfolgte eine stichtagsbezogene Ermittlung und umfassende Bewertung der Mietkosten auf der Basis von vier Kfz-Fahrzeugklassen und vier unterschiedlichen Anmietspannen. Auch Extraleistungen wurden im Rahmen der Untersuchung berücksichtigt.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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 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.