

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Mietwagenportale 2016

Gute Chancen auf Mietwagen-Schnäppchen – Service der Portale nur „befriedigend“ – Testsieger ist Mietwagen-Check.de

Hamburg, 28.01.2016 – Viele Vergleichsportale im Bereich Mietwagen spüren die wirklich günstigen Angebote auf. Wegen einzelner Preisausreißer nach oben sollten Verbraucher aber nicht wahllos das erste Angebot buchen. Größere Unterschiede zeigen sich beim Service. Das belegt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun Mietwagenportale im Internet getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28.01.2016, 18:35 Uhr*).

Erfolgreiche Bestpreis-Suche

Bei vielen Mietwagenportalen sind preisbewusste Verbraucher gut aufgehoben: In den meisten Anmietenzenarien gibt es im Test keine oder nur geringe Preisunterschiede zwischen den jeweils günstigsten Angeboten. Nur in der Fahrzeugklasse der Mittelklassewagen werden Preisunterschiede deutlicher. Mit Idealo.de fiel ein Portal generell ab. Nur wer sich an einen der acht günstigen Anbieter hält, kann wirklich günstig buchen – und spart gegenüber dem teuersten Mietwagenportal im Schnitt bis zu gut 29 Prozent (Mittelklassewagen). Bei Kleinwagen und Autos der Kompaktklasse liegt das Einsparpotenzial noch bei sieben beziehungsweise rund 13 Prozent. Der Extremfall im Test: eine Preisspanne zwischen 83,99 und 151,23 Euro (Szenario: dreitägige Anmietung eines Mittelklassewagens).

Bei den insgesamt sehr guten Ergebnissen in der Preisanalyse rückt ein anderer Aspekt in den Fokus: der Service, der dem Nutzer geboten wird. Und hier zeigen sich im Test deutliche Unterschiede: fünf Portale erzielen das Qualitätsurteil „gut“ und zwei „befriedigend“. Zwei Anbieter kommen nicht über das Serviceurteil „ausreichend“ hinaus.

Service mit Licht und Schatten

Ob per Telefon, schriftlich per E-Mail oder im Internet – die Branche zeigt in keinem der untersuchten Servicebereiche eine insgesamt gute Leistung. So kann beispielsweise auf den Internetseiten der Wunsch nach Kundennähe nicht festgestellt werden – ein allgemeines Kontaktformular für schriftliche Anfragen fehlte beispielsweise bei sieben von neun Portalen. Der Such- und Anmietprozess überzeugt dagegen in der Mehrzahl der Fälle.

Trotz kurzer Wartezeiten und niedriger Gesprächskosten offenbaren auch die Hotlines Defizite. Oft sind die Beratungen oberflächlich und wenig individuell. Die gleichen Schwachstellen zeigen sich auch beim Service per E-Mail. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, fasst die Ergebnisse zusammen: „Eine gute Funktionalität beim Aufspüren günstiger Mietwagen bieten die meisten Portale. Aber nur die drei besten Unternehmen im Test können auch in allen Servicebereichen überzeugen.“

TOP 3 unter den Mietwagenportalen

Testsieger ist Mietwagen-Check.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen ist auch Servicebester und erzielt ein sehr gutes Resultat im Bereich E-Mail: Anfragen werden am schnellsten und kompetentesten beantwortet. Die überzeugende Website bietet einen ausgesprochen hohen Informationswert. Das Portal zählt zudem im Preistest im Bereich der Klein-

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

wagen stets zu den günstigsten Anbietern. Den zweiten Rang belegt Billiger-Mietwagen.de (Qualitätsurteil „sehr gut“). Das Unternehmen bietet einen guten Internetauftritt mit einem transparenten und sicheren Buchungsprozess. Am Telefon beraten die kompetenten Mitarbeiter überdurchschnittlich individuell, und auch der Service per E-Mail überzeugt. Im Preistest punktet der Anbieter insbesondere im Kleinwagenbereich. Rang drei nimmt Check24 ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil: „sehr gut“. Auf der Website stellte das Portal eine Vielzahl an themenspezifischen Informationen bereit, unter anderem auch ein Mietwagenlexikon mit Erklärung von Fachbegriffen. Die telefonische Beratung erweist sich als weitere Stärke: Die kompetenten Mitarbeiter beantworteten die Anfragen stets korrekt und meist vollständig. Auch in puncto Preise punktet das Portal und belegt hier Rang zwei. Sieger der Preisanalyse und damit günstigster Anbieter ist Auto Europe auf Gesamtrang vier.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun Mietwagenportale im Internet mit direkter Buchungsmöglichkeit. 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 269 Servicekontakte zu den Mietwagenportalen in die Auswertung ein. In einem weiteren Analysebereich erfolgte eine stichtagsbezogene Ermittlung und umfassende Bewertung der Preise auf der Basis von zwölf standardisierten Kundenszenarien.

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.