

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Autovermieter 2018

Deutliche Preisersparnisse bei Mietwagen möglich – Service bleibt teilweise auf der Strecke – Testsieger ist Sixt

Hamburg, 18.01.2018 – Fast jeder fünfte Haushalt in Deutschland verfügt über kein Auto. Wird ein fahrbarer Untersatz benötigt, ist ein Mietwagen eine Alternative. Voreilig beim nächstbesten Autovermieter sollte man jedoch nicht buchen – die Preisunterschiede der Anbieter sind enorm. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben große Autovermieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 18.01.2018, 18:35 Uhr*).

Sparpotenzial bis zu 65 Prozent

In allen untersuchten Fahrzeugklassen unterscheiden sich die Basispreise der Autovermieter stark. Bei Wahl des günstigsten gegenüber dem teuersten Anbieter können Kunden im Einzelfall bis zu rund 65 Prozent sparen. Ein Beispiel: Bei der Anmietung eines Mittelklassewagens über ein Wochenende zahlt man für das jeweils günstige Angebot der Autovermieter zwischen rund 68 und 196 Euro – dies macht eine stattliche Differenz von gut 128 Euro aus. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, merkt an: „Da keiner der Autovermieter durchweg die günstigsten Angebote offeriert, ist ein Preisvergleich immer lohnenswert.“

Serviceschwächen der Branche

Nur zwei Autovermieter bieten einen insgesamt guten Service, die weiteren schneiden mit „befriedigend“ oder gar nur „ausreichend“ ab. Eklatant ist die Schwäche im Bereich E-Mail-Bearbeitung: 40 Prozent der Anfragen werden nicht beantwortet. Dagegen sind die Hotlines gut erreichbar und freundliche Mitarbeiter geben hier zumeist korrekte Auskünfte. Allerdings sind die Beratungen häufig zu oberflächlich und es wird zu wenig auf das Anliegen des Anrufers eingegangen. „Eine gute Informationsquelle sind die Internetauftritte der Autovermieter, die zudem eine transparente und sichtbar verschlüsselte Buchung bieten“, rät Marktforschungsexperte Markus Hamer.

Die besten Unternehmen

Testsieger ist Sixt mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen bietet den besten Service der Autovermieter: Per E-Mail werden alle Fragen vollständig und korrekt beantwortet und auch über die rund um die Uhr geschaltete Hotline erhalten Kunden kompetente Auskünfte. Der Internetauftritt punktet mit Bedienungsfreundlichkeit und einem hohen Informationswert. Die Preise sind bei Fahrzeugen der oberen Mittelklasse durchweg am günstigsten und fallen auch in der Mittelklasse vergleichsweise attraktiv aus.

Den zweiten Rang belegt Buchbinder (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen überzeugt mit dem insgesamt besten Preisergebnis und bietet bei Kleinwagen sowie in der Kompaktklasse im Test die günstigsten Fahrzeuge; auch Extras wie Navigationssystem oder Kindersitz sind am preiswertesten. In puncto Service fällt der nutzerfreundliche Internetauftritt positiv auf.

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

Dritter wird Hertz, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis und vergleichsweise günstigen Basispreisen für die Autoanmietung; gute Angebote sind insbesondere in der Mittelklasse erhältlich. Hertz bietet den drittbesten Service am Telefon wie auch per E-Mail sowie einen insgesamt guten Internetauftritt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben große Autovermieter mit Privatkundengeschäft. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von 70 verdeckten Telefon-Tests, 70 E-Mail-Tests, ebenso vielen Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie sieben detaillierten Inhaltsanalysen der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 217 Servicekontakte mit den Autovermietern in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine stichtagsbezogene Ermittlung und umfassende Bewertung der Mietkosten auf der Basis von vier Kfz-Fahrzeugklassen und vier unterschiedlichen Anmietzeiträumen sowie eine Analyse der angebotenen Extraleistungen.

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.