

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Autovermieter und Mietwagenportale 2020

Große Preisunterschiede, oft schwacher Service – Testsieger sind Budget und Mietwagen24.de

Hamburg, 06.02.2020 – Geht es um die Mobilität in Deutschland, stellen Mietwagen einen nicht unwichtigen Baustein dar. Kunden hoffen dabei auf gute Preise und zugleich guten Service. Dass hier Enttäuschungen programmiert sind, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Autovermieter sowie acht Mietwagenportale getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 06.02.2020, 18:35 Uhr*).

Die Autovermieter schneiden insgesamt befriedigend ab (66,3 Punkte). Die Konditionen fallen zwar gut aus, aber die nur ausreichende Leistung im Service schlägt negativ zu Buche. Dagegen erzielen die Mietwagenportale mit 74,7 Punkten insgesamt ein gutes Resultat. Neben häufig günstigen Preisen ist auch die Serviceleistung immerhin befriedigend.

Lohnender Angebotsvergleich

Die Preise der Autovermieter variieren deutlich, sodass ein Preisvergleich über alle Fahrzeugklassen hinweg sinnvoll ist. Besonders in der Mittelklasse ist das Sparpotenzial hoch: beispielsweise über 38 Prozent (im konkreten Fall: 109,46 Euro Differenz) bei einer dreitägigen Anmietung bei der Wahl des günstigsten anstelle des teuersten Anbieters. Keiner der Autovermieter offeriert aber durchweg die günstigsten Angebote. Wer den zeitraubenden Vergleich der einzelnen Websites scheut, ist bei den Mietwagenportalen an der richtigen Stelle. Allerdings sind keine Bestpreise garantiert, da auch hier die Angebote stark voneinander abweichen. So kostet beispielsweise die Anmietung eines Kleinwagens am Wochenende beim günstigsten Portal fast 59 Prozent weniger als beim teuersten.

Service verbesserungswürdig

Bei den Autovermietern bleibt über die Hälfte der E-Mail-Anfragen (52,5 Prozent) unbeantwortet. Die Antwortquote der Mietwagenportale ist erheblich besser, doch die Auskünfte sind häufig unvollständig und wenig individuell. Der telefonische Service ist sowohl bei den Vermietern als auch bei den Portalen nur ausreichend. Für einen Lichtblick sorgen hüben wie drüben die Internetauftritte, die oft mit einem hohen Informationswert punkten können.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Mietwagenportale eignen sich für komfortable Angebotsvergleiche, auch wenn nicht überall Bestpreise offeriert werden. Die Websites der Autovermieter sollte man aber nicht außer Acht lassen – mit Glück stößt man hier auf Sonderaktionen, die den Mietwagen zum Schnäppchen machen.“

Die besten Autovermieter und Mietwagenportale

Unter den Autovermietern geht Budget mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Bei insgesamt sehr attraktiven Konditionen fallen etwa die Preise bei Mittelklasse-Fahrzeugen im Test stets am günstigsten aus. Der Service per E-Mail ist im Anbietervergleich führend: Die Antworten des Autovermieters treffen zügig und durchweg korrekt beim Interessenten ein. Zudem erzielt Internetauftritt ein positives Ergebnis.

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang erzielt Buchbinder, ebenfalls mit einem guten Resultat. Der Autovermieter überzeugt durch niedrige Mietpreise und bietet bei der Hälfte der getesteten Szenarien die günstigsten Fahrzeuge. Auch Extras wie Navigationssystem oder Kindersitz sind hier am preiswertesten. Europcar (Qualitätsurteil: „gut“) belegt den dritten Rang und zeigt die beste Serviceleistung: Die Hotline ist beispielsweise rund um die Uhr geschaltet und alle E-Mail-Antworten werden im Test binnen 24 Stunden fachlich korrekt beantwortet. Günstige Angebote gibt es bei Mittelklasse-Fahrzeugen.

Mietwagen24.de setzt sich bei den Mietwagenportalen als Testsieger durch und erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Portal überzeugt mit den insgesamt besten Preisen und bietet in zehn der zwölf Testszenarien im Vergleich sehr günstige Angebote. Zudem punktet der informative und nutzerfreundliche Internetauftritt, der zum Beispiel zahlreiche Suchoptionen, umfangreiche Kontaktinformationen und ein Glossar bietet.

Rang zwei belegt Billiger-Mietwagen.de (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Anbieter punktet mit der besten Serviceleistung: Die Website bietet einen hohen Informationswert und umfangreiche Filtermöglichkeiten für die Mietwagensuche; E-Mails werden korrekt und professionell beantwortet. Auch das Preisniveau überzeugt. Check24 (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt Rang drei ein. Die Bearbeitung der E-Mail-Anfragen erfolgt zügig, freundlich und kompetent. Die Preise für Mittelklasse- und Kompaktklasse-Fahrzeuge sind durchweg sehr attraktiv; in fünf von zwölf Testfällen offeriert Check24 mit das günstigste Mietwagenangebot.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Autovermieter sowie acht Mietwagenportale. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Es flossen insgesamt 496 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Die Untersuchung der Autovermieter umfasste eine Konditionenanalyse, in der die Preise von zwölf Nutzungsszenarien (drei Kfz-Klassen, je vier Mietzeiträume) und die Kosten für Extras ermittelt und bewertet wurden. Bei den Mietwagenportalen erfolgte eine Preisanalyse, ebenfalls auf der Basis zwölf Nutzungsszenarien (Erhebungszeitraum gesamt: 08. bis 18. Oktober 2019).

Veröffentlichung 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

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 – Internet: 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 und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 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.