

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: Bester Autovermieter 2008

Kein Autovermieter überzeugt bei Service und Preis – Avis ist Gesamtsieger und Preisführer, Sixt beim Service vorn

Hamburg, 26.05.2008 (ots) – Sie wollen mal wieder raus ins Grüne fahren, zur Abwechslung mit einem schicken Cabrio? Oder Sie brauchen eine standesgemäße Limousine für einen Kundentermin? Doch: Welcher Anbieter hält das beste Angebot für Sie bereit?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte in Zusammenarbeit mit n-tv jetzt die sechs größten bundesweit tätigen Autovermieter. Erster Teil der Untersuchung war ein umfassender Servicetest mit etwa 180 Interessentenkontakten. Die Beratungsqualität der Autovermieter wurde sowohl telefonisch als auch per E-Mail getestet. Zudem wurden die Internetseiten der Autovermieter einer intensiven Analyse unterzogen. Zweiter Teil der Studie war eine detaillierte Konditionenanalyse der Privatkundenangebote anhand von 16 unterschiedlichen Buchungsprofilen. Zusätzlich wurde eine Online-Befragung bei Firmenkunden durchgeführt.

Zum Gesamtsieger der Studie wurde Avis gekürt, der Vermieter konnte insbesondere mit den günstigsten Mietpreisen überzeugen. Den zweiten Platz belegte Hertz vor Budget. Sixt überzeugte durch den besten Service, als einziger Anbieter erhielt das Unternehmen dafür das Prädikat „gut“. Bester Autovermieter für Firmen war nach Ansicht der befragten Kunden Hertz. Der Vermieter konnte vor allem bei den Serviceleistungen und beim Beschwerdemanagement punkten.

Große Defizite beim Service: Lediglich bei 42 Prozent der Telefongespräche fand eine individuelle Beratung statt. In über 70 Prozent der Fälle wurden die Anrufer nicht mit dem Namen angesprochen. Nur bei rund der Hälfte der Gespräche beurteilten die Tester die Gesprächsatmosphäre als angenehm. Die größten Defizite gab es jedoch bei der E-Mail-Beantwortung. Nur jede zweite E-Mail wurde überhaupt beantwortet. Die durchschnittliche Beantwortungsdauer lag bei über 35 Stunden. 45 Prozent der E-Mails wurden nicht individuell beantwortet.

Bemerkenswert: Die Studie offenbart deutliche Preisunterschiede. Im Schnitt liegen ca. 38 Prozent zwischen den günstigsten und den teuersten Angeboten. Am größten war die Bandbreite bei den Wochenendangeboten, in der Spitze über 78 Prozent.

„Kein Anbieter kann sowohl bei den Preisen als auch beim Service überzeugen – insbesondere beim Service zeigten sich zahlreiche Verbesserungspotenziale. In der Branche war der Service im Durchschnitt nur befriedigend“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, heute um 18:30 Uhr und Dienstag, 27. Mai 2008, 15:15 Uhr

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
St.-Nr. 57/510/42916
Finanzamt Hamburg - Am Tierpark
Commerzbank AG
BLZ 200 400 00 · Kto.-Nr. 630 77 48 00

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität in Zusammenarbeit mit n-tv

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de