

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Bester Autovermieter 2009

Kein Autovermieter bietet Top-Service und beste Preise – Europcar ist Gesamtsieger und Preisführer, Sixt ist beim Service vorn

Hamburg, 18.06.2009 (ots) – Sie wollen einmal wieder raus ins Grüne fahren, zur Abwechslung mit einem schicken Cabrio? Für den Familienurlaub möchten Sie einen Kombi mieten? Oder Sie brauchen eine standesgemäße Limousine für einen Kundentermin? Das Angebot der führenden Autovermieter ist groß, doch welcher Anbieter hat die besten Preise und überzeugt mit gutem Service?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensender 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.

Zum Gesamtsieger der Studie wurde Europcar gekürt, der Vermieter konnte insbesondere mit den günstigsten Mietpreisen überzeugen. Den zweiten Platz belegte Budget vor Sixt. Sixt überzeugte durch den besten Service und mit den Top-Platzierungen bei der Telefonberatung und der E-Mail-Beantwortung.

Große Defizite in der Branche zeigten sich beim Service, der insgesamt nur befriedigend war. Bei der telefonischen Beratung war die Kommunikationsqualität nur ausreichend, dazu zählen unter anderem Freundlichkeit und Gesprächsatmosphäre. Den größten Verbesserungsbedarf gab es bei der E-Mail-Beantwortung. Nur zwei Anbieter reagierten auf alle Anfragen und lediglich die Hälfte aller Antworten war vollständig. Die durchschnittliche Wartezeit lag bei über 47 Stunden, die Kunden erwarten jedoch eine Beantwortung innerhalb von 24 Stunden. Die Internetseiten der Vermieter wurden positiver bewertet, wenn auch jeder vierte Testbesucher die Übersichtlichkeit bemängelte.

Die Studie offenbart deutliche Preisunterschiede. Im Schnitt lagen über 50 Prozent zwischen den günstigsten und den teuersten Angeboten. Am meisten konnte bei den Wochenendtarifen gespart werden, wer beim teuersten Anbieter buchte, bezahlte mehr als das Doppelte für ein vergleichbares Auto.

„Kein Anbieter bietet Top-Service und beste Preise. Insbesondere beim Service zeigten sich zahlreiche Verbesserungspotenziale. Meine Empfehlung: Durch einen Vergleich mehrerer Angebote kann einiges gespart werden“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:30 Uhr

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 im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de