

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Bester Autovermieter 2010

Preisunterschiede von durchschnittlich 50 Prozent – Testsieger Sixt mit besten Konditionen, Avis führt beim Service

Hamburg, 02.07.2010 (ots) – Mit einem schicken Flitzer an die See, ein Familienurlaub im geräumigen Kombi oder im Cabrio mit Freunden im WM-Autokorso durch die Innenstadt. Die Autovermieter lassen keine Wünsche offen, für jede Gelegenheit gibt es das passende Fahrzeug. Doch wo erhalten die Kunden günstige Preise und wo wird Service groß geschrieben?

In einem umfassenden Servicetest untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die sechs größten bundesweit tätigen Autovermieter. Bei jedem Unternehmen wurde die Servicequalität anhand von Telefon- und E-Mail-Tests bewertet. Zudem fand eine detaillierte Analyse der Internetseiten statt. Insgesamt wurden 180 verdeckte Testerkontakte ausgewertet. Über den Servicetest hinaus erfolgte eine umfassende Bewertung der Konditionen der Autoexperten. Dabei wurden 16 verschiedene Beispielabfragen genau unter die Lupe genommen.

Gesamtsieger der Studie und damit „Bester Autovermieter 2010“ wurde Sixt. Das Unternehmen aus Pullach überzeugte vor allem durch die günstigsten Preise, insbesondere beim Kleinwagenangebot. Der Zweitplatzierte Avis wurde Servicesieger. Der Anbieter punktete sowohl durch die mit Abstand kürzeste Wartezeit bei Anrufen als auch mit besonders freundlichen und individuellen E-Mail-Antworten. Europcar erreichte den dritten Rang. Die besonders freundlichen Mitarbeiter waren rund um die Uhr telefonisch erreichbar.

Wie auch im Vorjahrestest zeigten sich beim Service die größten Defizite. Nur ein Unternehmen konnte hier ein gutes Qualitätsurteil erzielen. Der größte Verbesserungsbedarf offenbarte sich beim E-Mail-Kontakt. Lediglich ein Autovermieter beantwortete alle Anfragen. „Zudem waren zwei Drittel der Antworten nicht einmal vollständig und sogar mehr als die Hälfte enthielt grammatikalische Fehler“, bemängelt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Am Telefon konnten die Mitarbeiter ebenfalls nicht überzeugen. Sie waren zwar sehr freundlich, berieten die Kunden in der Hälfte der Fälle jedoch nicht individuell genug.

„Die hohen Preisaufschläge von durchschnittlich 50 Prozent zwischen günstigstem und teuerstem Anbieter zeigen, dass sich ein Angebotsvergleich immer lohnt“, erklärt Serviceexperte Hamer. Mit einem durchschnittlichen Preisunterschied von 75 Prozent konnte in der oberen Mittelklasse am meisten gespart werden. Bei der Analyse verschiedener Zeiträume war die Preisdifferenz mit knapp 56 Prozent am Wochenende am größten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:35 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 27

E-Mail: b.moeller@disq.de