

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Mietwagenportale 2014

#### **Starke Preisdifferenzen bei den Vermittlern – Testsieger ist M-Broker.de vor Check24 und Billiger-Mietwagen.de**

**Hamburg, 22.01.2014** – Im Urlaub, für den Wochenendausflug oder für die spontane Tour – Mietwagen sind für den Gelegenheitsfahrer eine echte Alternative zum eigenen Auto. Und die Angebote sind bei Online-Diensten, die sich auf die Vermittlung der Autos auf Abruf spezialisiert haben, oft nur wenige Mausklicks entfernt. Doch sind alle Preise auf ähnlichem Niveau, oder kann der Kunde je nach Anbieter deutlich sparen? Und welches Vermittlerportal überzeugt mit einem guten Internetauftritt und gutem Service per Telefon und E-Mail? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun wichtige Mietwagenportale im Internet getestet hat.

Der Test deckte überraschend große Preisunterschiede auf: In den untersuchten Musterfällen konnte der Kunde bei Wahl des günstigsten statt des teuersten Portals durchschnittlich fast 44 Prozent sparen – unabhängig von der Wagenklasse, beim Kleinwagen ebenso wie in der Kompakt- und Mittelklasse. So hätte eine vergleichbare Wochenmiete für einen Kompaktwagen beim günstigsten Anbieter rund 139 Euro gekostet, beim teuersten über 253 Euro. Dies entsprach einer möglichen Ersparnis von gut 114 Euro (rund 45 Prozent).

Die Servicequalität der Portale lag auf einem guten Niveau. Sieben Anbieter erreichten das Qualitätsurteil „gut“, bei zwei weiteren war das Resultat befriedigend. Insgesamt überzeugen konnten dabei die Internetseiten der Mietwagenvermittler. Positive Resultate gab es auch in puncto Transparenz und Sicherheit. Verschleierte Kosten im Buchungsprozess waren im Test nicht zu verzeichnen. Auch auf Stornierungsmöglichkeiten wurde stets transparent hingewiesen.

Als ein Schwachpunkt der Branche offenbarte sich der telefonische Service. Zu häufig wurden die Anfragen nur oberflächlich beantwortet und wichtige Informationen, beispielsweise über das korrekte Verhalten nach einem Unfall, unterschlagen. Eine vollständige und strukturierte Antwort erhielten lediglich knapp 42 Prozent der Testanrufer. „In einigen Fällen kam es sogar zu Falschaussagen. Hotline-Mitarbeiter nannten zum Beispiel falsche Fristen und Regelungen zur Winterreifenverordnung“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, der ergänzt: „Die Kunden mussten sich im Schnitt rund 50 Sekunden in der Warteschleife gedulden. Auch hier gibt es deutliches Verbesserungspotenzial.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 22.01.2014, um 18:35 Uhr.

Testsieger der Studie „Mietwagenportale 2014“ wurde M-Broker.de. Der Anbieter erzielte beim Service das beste Ergebnis aller getesteten Unternehmen und profilierte sich vor allem mit einer sehr guten E-Mail-Bearbeitung. Die Mitarbeiter gingen individuell auf die Anliegen der Kunden ein und antworteten stets freundlich. Kurze Wartezeiten und umfassende Erreichbarkeit kennzeichneten den guten telefonischen Service. Der Testsieger überzeugte zudem mit den günstigen Tarifen in der Kompaktklasse und den insgesamt viertbesten Preisen. Auf dem zweiten Rang positionierte sich der Mietwagenbereich von Check24.de. Das Portal offerierte in der Hälfte aller Testfälle die

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:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

günstigsten Preise und belegte somit insgesamt Platz eins der Preisanalyse. Auch beim telefonischen Service war der Anbieter besser als die Konkurrenz aufgestellt und präsentierte darüber hinaus einen guten Internetauftritt. Den dritten Rang belegte Billiger-Mietwagen.de mit einem guten Service, wobei der Internetauftritt insbesondere aufgrund seiner Informationsfülle der beste im Testfeld war. Auch in puncto Preise schlug sich das Portal mit dem drittbesten Ergebnis beachtlich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte neun Mietwagenportale im Internet. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites eines jeden Unternehmens ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn anonyme, verdeckte Interessentenanfragen (Mystery-Tests) über Telefon sowie über E-Mail. Insgesamt flossen 279 Servicekontakte in die Analyse ein. Im zweiten Schritt wurde auf der Grundlage standardisierter Profile mit gleichen Rahmendaten eine Preisanalyse durchgeführt (Stichtag: 4. Dezember 2013).

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11  
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40  
E-Mail: m.hamer@disq.de  
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, B2B-Studien 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.