

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Carsharing-Anbieter 2014

Große Preisunterschiede zwischen den Mietmodellen – Testsieger ist Book-n-drive vor Stadtmobil und Citee Car

Hamburg, 13.02.2014 – Ob Bus, S- oder U-Bahn – viele Großstädter schwören auf öffentliche Verkehrsmittel und verzichten auf ein Auto. Doch wer in puncto Mobilität keine Abstriche machen möchte, kombiniert beides – ohne zum Autohändler gehen zu müssen. Die scheinbar smarte Lösung heißt Carsharing. Dieses Automiet-Modell, das in den Metropolen mehr und mehr Zuspruch erfährt, verspricht Flexibilität zu moderaten Preisen. Doch wie ist es um den Service der Carsharing-Unternehmen bestellt? Und wie sind die Preise und Konditionen im Anbietervergleich? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn Carsharing-Anbieter getestet hat.

Die einzelnen Carsharing-Modelle unterschieden sich im Preis deutlich: Bei Anbietern mit festen Anmiet-Stationen wurde nicht selten eine Anmelde- und eine monatliche Grundgebühr fällig. Bei den stationsungebunden Modellen im Test, bei denen die Autos im Stadtgebiet frei übernommen und wieder abgestellt werden, fielen keine regelmäßigen Beiträge an. Dafür punkteten die klassischen Anbieter (Stationsmodell) oft mit deutlich günstigeren Fahrtkosten. So konnten Kunden im Test im Einzelfall bis zu rund 75 Prozent an reinen Anmietkosten sparen. „Der Verbraucher sollte abwägen, wie intensiv er Carsharing nutzt – je häufiger man einen Wagen anmietet, desto geringer fallen die Fixkosten ins Gewicht“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, und rät: „Werden keine Fixkosten verlangt, kann eine Registrierung bei mehreren Anbietern sinnvoll sein.“

Beim Service zeigte die Branche eine befriedigende Leistung. Mängel gab es etwa bei der telefonischen Beratung, bei der unvollständige und wenig individuelle Auskünfte kein Einzelfall waren. So ließen die Mitarbeiter in gut jedem dritten Gespräch wichtige Aspekte unbeantwortet. Die gleichen Probleme zeigten sich beim Service per E-Mail. Zudem enttäuschte die lange Wartezeit von durchschnittlich 31 Stunden bis zum Eingang einer Antwort. Dagegen punkteten die Internetauftritte mit einer insgesamt guten Qualität. Die meisten Websites lieferten eine Fülle an Carsharing-Informationen und wiesen eine hohe Bedienungsfreundlichkeit auf.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 13.02.2014, um 18:35 Uhr.

Testsieger der Studie „Carsharing-Anbieter 2014“ wurde Book-n-drive. Beim Service zeigte das Unternehmen Anbieter die im Branchenvergleich beste Leistung; der telefonische Service fiel in puncto Beratungskompetenz sogar sehr gut aus. Bei der Untersuchung der Konditionen, also Kosten und Bedingungen, landete das Unternehmen auf Platz zwei. Stadtmobil belegte im Gesamtergebnis den zweiten Rang. Das Carsharing-Unternehmen punktete mit der insgesamt besten telefonischen Beratung. Dabei fielen insbesondere die glaubwürdigen und verständlichen Auskünfte der Servicemitarbeiter positiv auf. Auch der E-Mail-Service war der beste aller getesteten Unternehmen. Im Bereich Konditionen erzielte Stadtmobil das drittbeste 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:
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

Insgesamt auf dem dritten Rang landete Citee Car mit den im Test günstigsten Konditionen. Bei den reinen Fahrtkosten konnten die Kunden hier gegenüber dem jeweils teuersten Konkurrenten im Schnitt 59 Prozent sparen. Auch die vergleichsweise verbraucherfreundlichen Datenschutzregelungen wirkten sich positiv aus. Gute Service-Ergebnisse erzielten der Internetauftritt und auch die Hotline.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte zehn Carsharing-Anbieter, die in mindestens drei Städten in Deutschland präsent sind und denen eine marktbedeutende Relevanz zukommt. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites eines jeden Anbieters ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn anonyme, verdeckte Interessentenanfragen (Mystery-Tests) über Telefon sowie über E-Mail. Insgesamt flossen 310 Servicekontakte in die Analyse ein. Im zweiten Schritt wurde eine Konditionenanalyse durchgeführt (Stichtag: 7. Januar 2014). Dabei wurden die Fahrtkosten anhand standardisierter Profile ermittelt. Weitere Bereiche der Konditionenanalyse waren zum einen die Fixkosten und Bedingungen und zum anderen die AGB und Datenschutzerklärungen. Dabei wurde der rechtliche Rahmen durch einen Fachanwalt auf juristische Korrektheit sowie Verbraucherfreundlichkeit geprüft und bewertet.

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.