

PRESSEMITTEILUNG

Test: Autovermieter 2014

Deutliche Unterschiede beim Preis und beim Service – Testsieger ist Europcar vor Sixt und Budget

Hamburg, 06.12.2014 – Steigende Versicherungsbeiträge und drohende Straßenmaut – Autofahrern geht es ans Portemonnaie. Doch muss es immer das eigene Auto sein? Auf der Suche nach Alternativen rückt neben Car-sharing-Angeboten auch die Mietwagenbranche ins Blickfeld. Aber welche Autovermieter bieten günstige Konditionen? Und wo bekommt der Kunde auch einen guten Service geboten? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sechs große Mietwagenunternehmen getestet hat.

Die Preisunterschiede waren groß – und zwar in allen Fahrzeugklassen vor allem am Wochenende. Das Einsparpotenzial lag hier bei bis zu 64 Prozent. Das machte beispielsweise in der Kompaktklasse einen Unterschied von 136 Euro aus. „Auch die Gültigkeit der Wochenendtarife variierte von 72 bis fast 77 Stunden. Preisbewusste Verbraucher sollten hier dringend die Angebote vergleichen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Versteckte Kosten können ein Ärgernis für Kunden sein. Eine komplette Übersicht über mögliche Zusatzkosten boten nur drei der sechs Autovermieter auf ihrer Website. „Teilweise erfährt der Kunde erst bei der Buchung, welche Kosten für die gewünschten Extras anfallen“, moniert Markforschungsexperte Markus Hamer.

Auch auf einen guten Service sollte der Kunde Wert legen. Die Unterschiede deckte der Test auf: Zwei Anbieter erreichten das Qualitätsurteil „gut“, aber jeweils zwei waren auch nur befriedigend beziehungsweise ausreichend. Gegenüber dem Vorjahr sank die Servicequalität der Branche damit von 66,4 auf 63,9 Punkte.

Als großer Schwachpunkt erwies sich die E-Mail-Bearbeitung. Ein Drittel der Anfragen blieb unbeantwortet, und eingegangene Antworten waren häufig nicht fachkundig genug. An den Hotlines zeigte sich ebenfalls Verbesserungspotenzial. So ließ beispielsweise die Freundlichkeit der Mitarbeiter nicht selten zu wünschen übrig.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Weekend, Samstag, 06.12.2014, um 08:10 Uhr.

Testsieger der Studie „Autovermieter 2014“ wurde Europcar. Entscheidend waren die insgesamt besten Konditionen mit sehr günstigen Basispreisen – insbesondere in der Fahrzeugkategorie Kompaktklasse. Darüber hinaus erhielten Kunden einen guten Service, wobei insbesondere der im Anbietervergleich beste Internetauftritt überzeugte. Den zweiten Rang belegte Sixt. Das Unternehmen bot den insgesamt besten Service mit guten Ergebnissen in der E-Mail-Bearbeitung und einem guten Internetauftritt. Sixt offerierte zudem vergleichsweise attraktive Preise; Fahrzeuge der oberen Mittelklasse waren im Test sogar am günstigsten. Der Autovermieter Budget erzielte im Gesamtergebnis den dritten Platz und positionierte sich dabei in der Konditionenanalyse auf Rang zwei. Im Servicetest schnitt das Unternehmen im Bereich der telefonischen Beratung am besten ab. Eine nur ausreichende Leistung bei der E-Mail-Bearbeitung verhinderte ein noch besseres Ergebnis.

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte einen Test von sechs großen überregionalen Autovermietern durch. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurden die Internetauftritte anhand von Nutzerbetrachtungen und Inhaltsanalysen der Websites geprüft und bewertet. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Sicherheit. Insgesamt gingen 186 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte eine Konditionenanalyse, bei der die Basis- sowie Zusatzpreise der untersuchten Anbieter stichtagsbezogen erhoben und bewertet wurden.

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.