

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Wohnmobil-Vermieter 2017

#### **Lohnender Preisvergleich, große Angebotsunterschiede – Frühbucher im Vorteil – Testsieger ist WVD-Südcaravan**

**Hamburg, 25.08.2017** – Caravanning stößt längst nicht mehr nur bei passionierten Campern auf Interesse. Dabei muss für den Urlaubstrip nicht gleich ein teures Wohnmobil angeschafft werden – eine Alternative ist die Anmietung. Wer hier die spezialisierten Vermieter vergleicht, kann teils mehrere Hundert Euro sparen. Aber auch Angebot und Mietbedingungen sollten Interessenten kritisch prüfen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun Wohnmobil-Vermieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Freizeit & Fitness, Freitag, 25.08.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Deutliche Preisunterschiede**

Fahrzeugklasse, Zeitraum und Mietdauer bestimmen die Preise. Der Anbietervergleich deckt aber erhebliche Einsparpotenziale auf: Bei Wahl des jeweils günstigsten Vermieters können Kunden im Schnitt über 27 Prozent sparen. Die konkreten Preise liegen in einigen Fällen mehrere Hundert Euro auseinander. So beträgt etwa die Differenz bei der zweiwöchigen Anmietung eines klassischen Wohnmobils (Alkove) in der Hauptsaison bis zu 731 Euro.

Eine weitere Kostenkomponente: Die Wohnmobile der Vermieter sind zwar in der Regel vollkaskoversichert, doch eine Selbstbeteiligung zwischen 1.000 und 1.500 Euro ist gängige Praxis. Wer im Wohnmobilurlaub einen Unfall verschuldet, muss also mit erheblichen Zusatzkosten rechnen. Auch beim Angebot lohnt ein näherer Blick: Schon die Übernahme des Fahrzeugs ist nicht in allen Fällen unproblematisch. So verfügen einige Unternehmen deutschlandweit nur über eine Anmietstation. Die Fahrzeugflotte ist dagegen meist umfangreich; klassische Wohnmobile (Alkove) wie auch teilentegrierte Reisemobile und Kastenwagen zählen überall zum Angebot.

#### **Service noch ausbaufähig**

Die Wohnmobil-Vermieter bieten insgesamt eine gute Kundenorientierung; vier von neun Unternehmen kommen aber nicht über ein befriedigendes Gesamtergebnis hinaus. Schwächen zeigen vor allem die Internetauftritte. Die Websites einiger Unternehmen verfügen nur über einen geringen Informationswert und lassen selbst Standards wie einen Hilfebereich oder eine Suchfunktion vermissen. Dagegen kann die telefonische Beratung mit kurzen Wartezeiten und kompetenten Auskünften überzeugen. Auch Anfragen per E-Mail werden meist fachkundig und vergleichsweise verlässlich beantwortet.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ungeachtet der großen Preis- und Angebotsunterschiede sollten Interessenten unbedingt langfristig planen. Aufgrund der steigenden Beliebtheit und der nur begrenzten Kapazitäten der Vermieter sollten Reisewillige nicht auf Last-Minute-Angebote spekulieren.“

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

## Die besten Wohnmobil-Vermieter

WVD-Südcaravan geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Freiburger Unternehmen bietet einen überzeugenden Mix aus gutem Service und sehr guten Konditionen. In der Preisanalyse setzt sich das Unternehmen an die Spitze: Kunden können gegenüber den weiteren Mitbewerbern bis zu 38 Prozent sparen. Der E-Mail-Service ist führend, unter anderem dank schneller Reaktionszeiten und vollständigen Auskünften. Am Telefon beraten kompetente Mitarbeiter individuell und fachlich korrekt.

Auf Platz zwei positionierte sich Reisemobil-Portal.de, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Ausschlaggebend sind die sehr guten Konditionen – in puncto Preise ebenso wie im Bereich Angebot und Mietbedingungen. Das Unternehmen bietet eine vielfältige Fahrzeugflotte und verfügt über mehr Anmietstationen (deutschlandweit 33) als die Konkurrenz. Der Anbieter profiliert sich zudem mit insgesamt attraktiven Mietpreisen.

Den dritten Rang nimmt McRent (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Beim Service überzeugt der bedienungsfreundliche Internetauftritt, der auch Features wie einen persönlichen Kundenbereich und eine Chat-Funktion bietet. Am Telefon fallen die sehr kurzen Wartezeiten positiv auf. Im Bereich Angebot und Mietbedingungen schneidet McRent als zweitbestes Unternehmen ab. Die Mietpreise sind vor allem außerhalb der Hauptsaison relativ niedrig.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun hierzulande tätige Wohnmobil-Vermieter. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurden je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites durchgeführt. Es flossen insgesamt 279 Servicekontakte mit den Wohnmobil-Vermietern in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte eine Erhebung und umfassende Bewertung der Preise sowie des Angebots und der Mietbedingungen (Datenstand: Juni 2017).

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

### Pressekontakt:

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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 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.