

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Wohnmobil-Vermieter 2019

#### **Große Unterschiede bei den Mietkosten – Service überzeugt nur bei einigen Anbietern – Testsieger ist McRent**

**Hamburg, 30.08.2019** – Urlaub mit dem Wohnmobil liegt im Trend und zahlreiche Vermieter bieten ihre Fahrzeugflotte auch im Internet an. Frühzeitiges Buchen ist dabei generell ratsam. Allerdings mit einer Einschränkung: Die Zeit für einen Preisvergleich sollte man sich unbedingt nehmen, um nicht mehrere Hundert Euro zu viel zu zahlen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv elf Wohnmobil-Vermieter getestet hat (Veröffentlichungshinweis: [www.n-tv.de/ratgeber/tests](http://www.n-tv.de/ratgeber/tests) und [www.disq.de](http://www.disq.de)).

#### **Große Unterschiede bei Kosten und Bedingungen**

Große Preisdifferenzen kennzeichnen die Branche. So können Kunden durch einen Anbietervergleich beispielsweise bei dreiwöchiger Miete eines klassischen Wohnmobils (Alkoven) bis zu 1.429 Euro in der Nebensaison sparen. In der Hauptsaison (Anmietdauer: zwei Wochen) gibt es etwa in der Fahrzeugklasse der Kastenwagen ein Sparpotenzial von bis zu 730 Euro. In den untersuchten Anmietzenarien sind sowohl in der Haupt- als auch in der Nebensaison Einsparungen von im Schnitt über 30 Prozent möglich.

Bei der Anmietung gilt es einiges zu beachten: Während eine Online-Buchung bei acht von elf Vermietern uneingeschränkt möglich ist, kann die Fahrzeugübernahme problematisch sein – drei der Wohnmobil-Vermieter verfügen bundesweit lediglich über eine Mietstation. Teils wird zwar ein Wohnmobil-Bringdienst angeboten, allerdings gegen Aufpreis. Die Tücken können auch im Detail stecken: So sind bei sieben Vermietern keine unbegrenzten Freikilometer im Mietpreis enthalten, was den Geldbeutel der Reisemobil-Kunden auch nach dem Urlaub noch belasten kann.

#### **Service von „gut“ bis „mangelhaft“**

In puncto Service reicht es für die Wohnmobil-Vermieter insgesamt nur zu einem befriedigenden Ergebnis. Zwar werden Interessentenfragen am Telefon wie auch per E-Mail fast ausnahmslos korrekt beantwortet, aber nicht selten sind die Auskünfte unvollständig und gerade am Telefon auch zu wenig individuell. Ratsam ist aber der Blick auf die einzelnen Unternehmen, denn die Servicequalität schwankt von „gut“ bis „mangelhaft“.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Aufgrund der großen Kostenunterschiede sollten Interessenten unbedingt einen Preisvergleich vornehmen. Es stimmt aber positiv, dass immerhin sechs der elf getesteten Wohnmobil-Vermieter für Service und Konditionen das Gesamturteil ‚gut‘ erzielen.“

#### **Die besten Wohnmobil-Vermieter**

Testsieger ist McRent mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Wohnmobil-Vermieter bietet unter anderem eine große Angebotsvielfalt und gute Mietbedingungen: Es sind alle untersuchten Wohnmobilkategorien wie auch Last-Minute-Angebote vorhanden und der Mietpreis umfasst in der Regel unbegrenzte

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:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Freikilometer. Die Auskünfte am Telefon und per E-Mail sind in sämtlichen Fällen korrekt. Die Beratung erfolgt strukturiert und verständlich, wobei individuell auf das Anliegen der Interessenten eingegangen wird.

Den zweiten Platz nimmt Rent easy (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Das Unternehmen überzeugt mit sehr attraktiven Mietpreisen und einem guten Angebot, das beispielsweise auch Standorte im Ausland und den Verkauf gebrauchter Wohnmobile umfasst. Im Bereich Service überzeugt insbesondere der informative Internetauftritt, der etwa die Fahrzeugflotte, die Mietpreise und die Extraleistungen übersichtlich darstellt.

Reisemobil-Portal (Qualitätsurteil „gut“) belegt den dritten Rang. Der Anbieter punktet mit den insgesamt besten Konditionen: Das Unternehmen bietet in der Nebensaison die größte durchschnittliche Ersparnis gegenüber den Mitbewerbern, zählt auch insgesamt mit zu den günstigsten Anbietern und verfügt bundesweit über die größte Anzahl an Anmietstationen.

Als bester Campervan-Spezialist positioniert sich Roadsurfer mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Platz vier. Das Unternehmen profiliert sich vor allem mit einem guten Service, wobei sich der Internetauftritt hinsichtlich Informationswert und Bedienungsfreundlichkeit sogar als der beste aller Wohnmobil-Vermieter erweist.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf Wohnmobil-Vermieter, darunter acht Generalisten und drei Campervan-Anbieter. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je 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 341 Servicekontakte mit den Wohnmobil-Vermietern in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte die Erhebung und Bewertung der Mietpreise, des Angebots sowie der Mietbedingungen (Datenstand: 15. Mai 2019).

Veröffentlichung 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

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  
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 und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 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.