

# DOKUMENTATION - Zusammenfassung

## Test: Autovermieter-Apps 2023



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Hamburg, 21. Juli 2023

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
<b>Verantwortung</b>	Klimaschutzprojekte in Partnerschaft mit myclimate und MoorFutures

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>5</b>
<b>2. Fazit</b>	<b>7</b>
<b>3. Gesamtergebnis</b>	<b>8</b>
<b>4. Die besten Apps</b>	<b>10</b>
<b>5. Stärken und Schwächen der Apps</b>	<b>11</b>
<b>6. Methodik</b>	<b>13</b>
<b>7. Test-Erlebnisse</b>	<b>19</b>
<b>8. Allgemeine Methodik</b>	<b>21</b>
<b>9. Nachhaltigkeit</b>	<b>23</b>

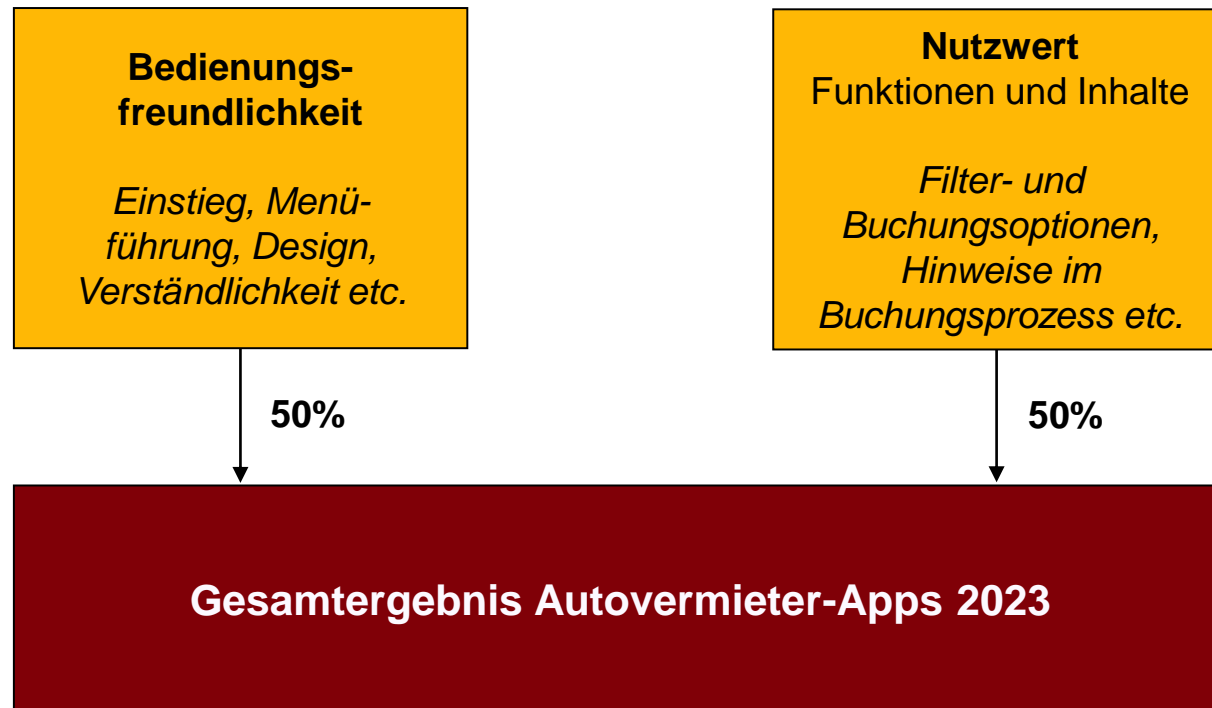
# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Studienumfang</b>	7 Autovermieter-Apps
<b>Studienzeitraum</b>	Mai bis Juli 2023
<b>Analysebereiche</b>	Bedienungsfreundlichkeit der App, Nutzwert der App Insgesamt 72* Mystery-Test-Kontakte (12 je Anwendung) <ul style="list-style-type: none"><li>■ 60 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzerinnen und Nutzer (10 je Anwendung)</li><li>■ 12 Experten-Analysen des Nutzwerts – Funktionen und Inhalte (2 je Anwendung)</li></ul>
<b>Testbedingungen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Android- und iOS-Geräte, identische Testverteilung je Anwendung</li><li>■ Alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet</li><li>■ Registrierung, sofern für Nutzung der Funktionen erforderlich</li><li>■ Im Test ausschließlich Funktionen und Inhalte der kostenfreien App-Versionen bewertet.</li></ul>

\* Die App von Hertz war zum Testzeitpunkt auf dem Betriebssystem Android nicht funktionsfähig und konnte daher nicht in der Erhebung/Auswertung berücksichtigt werden.

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



# 3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Autovermieter-Apps			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Sixt	84,4	sehr gut
2	Europcar	83,6	sehr gut
3	Enterprise	74,3	gut
4	Avis	66,5	befriedigend
5	Virtuo	65,6	befriedigend
6	Budget	58,0	ausreichend
-	Hertz**	-	-
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>72,0</b>	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar).

\*\* Die App von Hertz war zum Testzeitpunkt auf dem Betriebssystem Android nicht funktionsfähig und konnte daher nicht in der Erhebung/Auswertung berücksichtigt werden.

# 3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Autovermieter-Apps			Bedienungs- freundlichkeit		Nutzwertanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Sixt	84,4	1	86,1	2	82,6
2	Europcar	83,6	2	81,9	1	85,4
3	Enterprise	74,3	3	70,3	3	78,3
4	Avis	66,5	5	65,1	5	67,8
5	Virtuo	65,6	6	58,8	4	72,4
6	Budget	58,0	4	65,8	6	50,2
-	Hertz**	-	-	-	-	-
Branche (Mittelwert)		72,0	71,3		72,8	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

\*\* Die App von Hertz war zum Testzeitpunkt auf dem Betriebssystem Android nicht funktionsfähig und konnte daher nicht in der Erhebung/Auswertung berücksichtigt werden.



# 6. Methodik

## Untersuchungsumfang

Gegenstand dieser Untersuchung waren Autovermieter-Apps, die über eine eigene Flotte verfügten und einen kompletten Buchungsvorgang für einen ihrer Mietwagen (PKW) in der App ermöglichten. Ausgeschlossen aus der Untersuchung waren Mietwagenportale, die das Mietwagen-Angebot diverser Anbieter verglichen. Die Carsharing-Dienste wurden ebenfalls in der Untersuchung nicht berücksichtigt. Als relevant wurden für die Studie solche Apps eingestuft, die mehr als 100.000 Downloads im Google Play-Store auswiesen. Apps, die nicht auf Deutsch verfügbar waren, wurden nicht berücksichtigt. Die Auswahl der marktrelevanten Testkandidaten erfolgte über eine umfangreiche Internet- und App-Store-Recherche.

Die Untersuchung umfasste folgende sieben Autovermieter-Apps (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avis
- Budget
- Enterprise
- Europcar
- Hertz\*
- Sixt
- Virtuo

\* Die App von Hertz war zum Testzeitpunkt auf dem Betriebssystem Android nicht funktionsfähig und konnte daher nicht in der Erhebung/Auswertung berücksichtigt werden.

# 6. Methodik

## Vorgehensweise

Im Rahmen eines umfassenden Tests wurden die Bereiche Bedienungsfreundlichkeit sowie der Nutzwert (Funktionen und Inhalte) der App untersucht.

Ein Usability-Test in Form einer Nutzerbetrachtung gab Aufschluss über die Bedienungsfreundlichkeit der App. Anhand eines festen Kriterienkatalogs wurde ermittelt, wie einfach der Einstieg in die App gestaltet ist, wie intuitiv und komfortabel die Nutzung der App ist, ob die Informationen gut aufbereitet sind und inwiefern das Design überzeugt. Pro Anwendung wurden zehn umfassende Nutzerbetrachtungen durchgeführt. Um die Anwendungen möglichst präzise beurteilen zu können, führten die geschulten App-Nutzerinnen und App-Nutzer themenspezifische Aufgaben durch, etwa das Durchlaufen eines kompletten Buchungsprozesses für einen Mietwagen bis kurz vor der eigentlichen Buchung.

Im Zuge einer Nutzwert-Analyse betrachteten Expertinnen und Experten aus der Perspektive von App-Nutzern die themenbezogenen Informationen und Funktionen.

Die Analyse der Apps erfolgte sowohl auf Android- als auch auf iOS-Geräten, dabei lag jeder App eine identische Testverteilung zugrunde. Im Test wurden ausschließlich die Funktionen und Inhalte der kostenfreien App-Versionen analysiert und bewertet.

Sofern eine Registrierung notwendig war, um alle Funktionalitäten der App nutzen zu können, wurde diese durchgeführt. Den Apps wurden alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet, wie etwa die Standortfreigabe, um eine optimale Funktionalität zu ermöglichen.

# 6. Methodik

## Untersuchungskriterien

<b>App-Test</b>	<b>100,0%</b>
Bedienungsfreundlichkeit	50,0%
Nutzwert - Funktionen und Inhalte	50,0%

<b>Bedienungsfreundlichkeit</b>	<b>100,0%</b>
Kundenfreundlicher Einstiegsprozess	20,0%
Intuitive Menüführung	20,0%
Ansprechendes Design	20,0%
Bedarfsgerechte Funktionalitäten	15,0%
Umfang und Verständlichkeit der Inhalte	15,0%
Erlebnisfaktor	10,0%

# 6. Methodik

## Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen und Inhalte	100,0%
Anzeige- oder Filteroptionen der Suchergebnisse	
Preis	5,0%
Fahrzeugtyp (z.B. Kombi, SUV, Cabrio)	5,0%
Getriebeart (Schaltung / Automatik)	3,0%
Anzahl Sitze/Passagiere	3,0%
Buchungsoptionen	
Anderer Rückgabeort	3,0%
Zusatzfahrer	3,0%
Baby-/Kindersitz	2,0%
Winterausstattung	2,0%
Navigationssystem	3,0%
Auslandsfahrt	3,0%
Oberklasse-Fahrzeug (z.B. Tesla, Porsche, etc.)	2,0%
Informationen im Buchungsprozess (außerhalb AGB/Rechtliches)	
Umfang des Versicherungsschutzes	5,0%
Höhe der Selbstbeteiligung	5,0%
Richtlinien zur Kautions (z.B. Höhe, Zahlung)	5,0%
Kosten/Fristen bei Änderung/Stornierung/Nichtabholung	5,0%
Abgabe des Autos (Tanken, Reinigen, etc.)	3,0%

# 6. Methodik

## Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen und Inhalte (Fortsetzung)		
Allgemein		
In-App-Zahlung für Autoanmietung	5,0%	
Öffnungszeiten der Mietstationen	4,0%	
Navigation zu Mietstationen	3,0%	
Login/Fahrerprofil hinterlegbar	3,0%	
FAQ/Hilfereich	5,0%	
Datenschutzerklärung (allgemein in der App)	5,0%	
Anzahl Tipps/Wischen bis Datenschutzerklärung	6,0%	
Anzahl Tipps/Wischen bis FAQ	6,0%	
Anzahl Tipps/Wischen bis Kundenservice-Hotline	6,0%	

# 6. Methodik

## Getestete Apps

Anwendung	Anbieter	Bezeichnung im App-Store (iOS/Apple)	Bezeichnung im Google Play-Store (Android)
Avis	Avis Budget EMEA Ltd	Avis Mietwagen	Avis Autovermietung
Budget	Avis Budget Group, Inc.	Budget Mietwagen	Budget Autovermietung
Enterprise	Enterprise Rent-A-Car / Enterprise Holdings, Inc.	Enterprise Rent-A-Car	Enterprise Rent-A-Car
Europcar	Europcar	Europcar Autovermietung	Europcar - Auto & LKW mieten
Hertz*	The Hertz Corporation	Hertz Car Rentals	Hertz Car Rentals
Sixt	Sixt	SIXT rent, share, ride &plus	SIXT rent. share. ride. plus.
Virtuo	Virtuo Technologies	Virtuo - Autovermietung	Virtuo: Deine Autovermietung

**Testzeitraum: 15. Mai - 1. Juni 2023**

\* Die App von Hertz war zum Testzeitpunkt auf dem Betriebssystem Android nicht funktionsfähig und konnte daher nicht in der Erhebung/Auswertung berücksichtigt werden.

# 8. Allgemeine Methodik

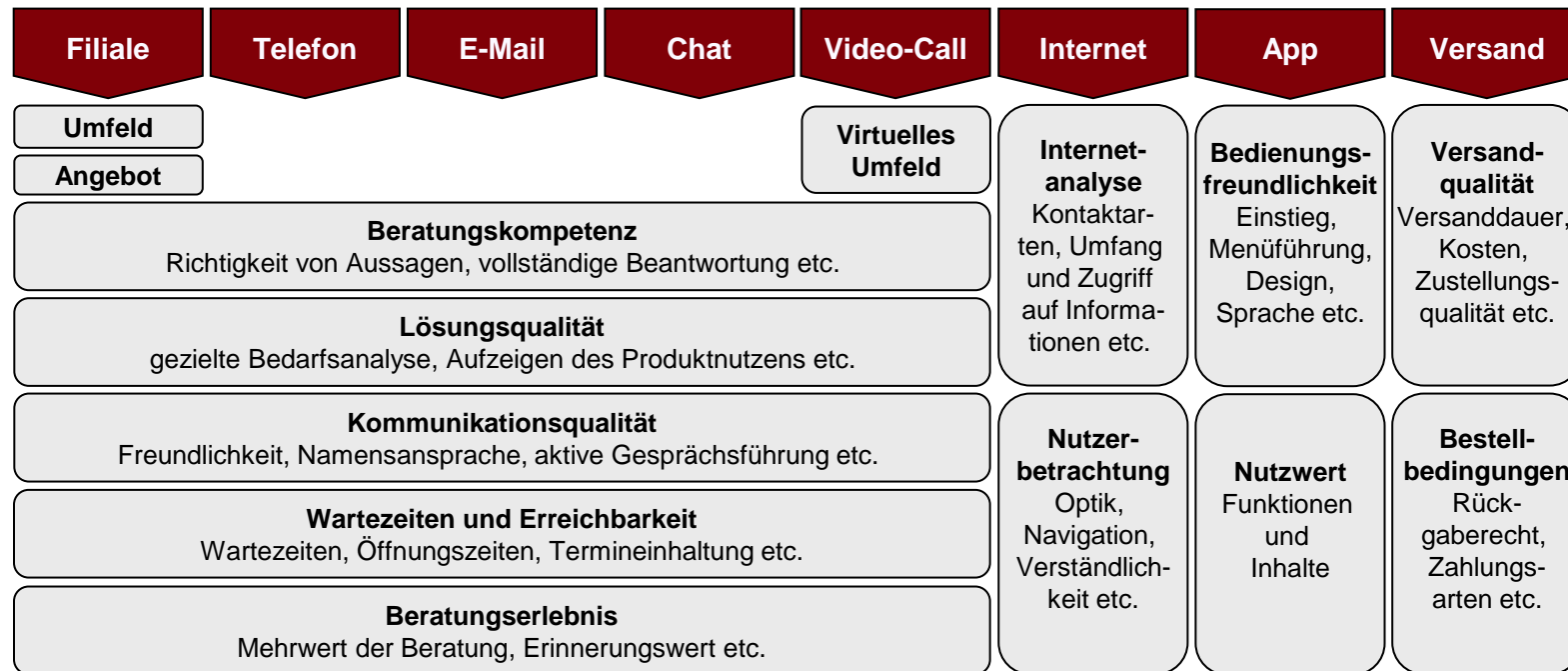
## Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

# 8. Allgemeine Methodik

## Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“



# 9. Nachhaltigkeit

## Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures

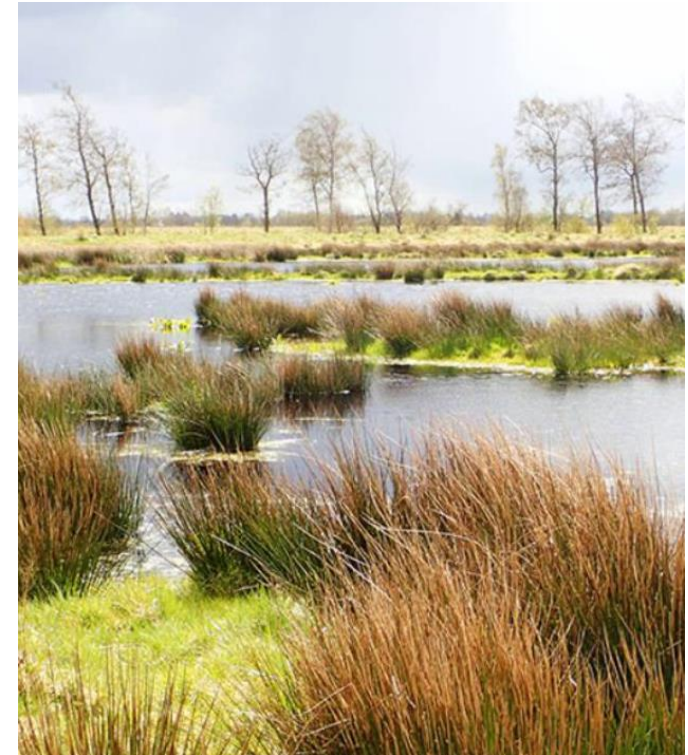


myclimate.org/07-23-221508



# Moor Futures

- Jährliche Berechnung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO<sub>2</sub>-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO<sub>2</sub>-Emissionen in myclimate-Klimaschutzprojekte
- Weiterer Klimaschutzbeitrag zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (MoorFutures)
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Klimapositiv durch Klimaschutzprojekte
- Mehr dazu online unter: [disq.de/klima](https://disq.de/klima)



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate