

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Autovermieter-Apps 2023

**DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG**  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
info@disq.de, www.disq.de

### **Mobile Buchung nicht bei allen Anbietern komfortabel – Nur zweimal „sehr gut“ – Testsieger ist die App von Sixt**

**Hamburg, 21.07.2023** – Ein Mietwagen wird nicht selten spontan und unterwegs benötigt. Nichts liegt näher, als direkt über die App des gewünschten Autovermieters zu buchen. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt untersucht, wie es um den Nutzwert und die Bedienungs-freundlichkeit der verfügbaren Anwendungen bestellt ist. Der Test der sieben Autovermieter-Apps liefert wichtige Erkenntnisse für Reisende, die sich eine schnelle und einfache Mietwagen-Buchung wünschen.

#### **Nutzwert der Apps überwiegend hoch**

Bei der Suche nach einem passenden Mietwagen können die angezeigten Fahrzeuge stets nach Preis und Getriebe selektiert werden. Zudem stehen oft weitere Extras als Buchungsoption zur Verfügung, zum Beispiel ein Kindersitz oder Navigationssystem. Auch ein zusätzlicher Fahrer oder ein abweichender Rückgabeort kann in den meisten Anwendungen gebucht werden. Zudem wird über den Umfang des Versicherungsschutzes und die Selbstbeteiligung im Zuge der Buchung häufig informiert. Dagegen finden sich nur selten Angaben über die Rückgabemodalitäten, etwa zur Tankregelung. Auch eine Navigationsfunktion zur Mietstation bieten nur wenige Apps.

In puncto Bedienungsfreundlichkeit gibt es im Test Licht und Schatten. Die Anwendungen sind vor allem beim Einstiegsprozess und der Menüführung nutzerfreundlich gestaltet. Der Umfang und die Verständlichkeit der Inhalte schneiden in den Bewertungen dagegen weniger positiv ab.

Insgesamt erreichen die Autovermieter-Apps im Schnitt ein gutes Resultat (72,0 Punkte). Der Test deckt aber deutliche Unterschiede auf. So reicht die Spanne der Qualitätsurteile von „sehr gut“ bis lediglich „ausreichend“. Das Fazit von Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Auf privaten wie geschäftlichen Reisen können die mobilen Anwendungen der Autovermieter hilfreiche Dienste leisten. Zwei Apps können mit vielfältigen Inhalten und hoher Usability auf ganzer Linie überzeugen.“

#### **Das Ranking**

Testsieger ist die App von Sixt (Qualitätsurteil: „sehr gut“), die mit einer sehr hohen Bedienungsfreundlichkeit überzeugt. Die Nutzerinnen und Nutzer heben vor allem die intuitive Menüführung sowie das ansprechende Design positiv hervor. Der Einstiegsprozess wird zudem als besonders schnell und kundenfreundlich bewertet. Auch der Nutzwert erzielt ein sehr gutes Resultat: Die App bietet zum Beispiel vielfältige Filteroptionen der Suchergebnisse, eine Navigationsfunktion zur Mietstation sowie umfangreiche Informationen im Buchungsprozess, etwa zu den Kosten und Fristen bei Änderung, Stornierung oder Nichtabholung.

Den zweiten Platz belegt Europcar, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. In der Nutzwert-Analyse erzielt die App den Branchenbestwert, u. a. dank des sehr hohen Informationswertes. So finden sich im Buchungsprozess auch detaillierte Hinweise zur Abgabe des Mietwagens (Tanken, Reinigen etc.) und

**Geschäftsführung:**  
Markus Hamer, Dimitri Geibel

**Beirat:**  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende  
Gesellschafterin:**  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

es steht die Buchungsoption Auslandsfahrt zur Verfügung. In puncto Usability überzeugen das Design und die bedarfsgerechten Funktionen.

Auf Rang drei platziert sich die App von Enterprise (Qualitätsurteil: „gut“). Sowohl beim Nutzwert als auch hinsichtlich der Bedienungsfreundlichkeit erreicht die Anwendung einen Podestplatz (jeweils Rang drei). Insbesondere der Informationsumfang überzeugt; zudem stehen hier Buchungsoptionen wie Oberklasse-Fahrzeuge oder Navigationssystem zur Verfügung.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Avis, Budget, Hertz und Virtuo. Die App von Hertz war zum Testzeitpunkt auf dem Betriebssystem Android nicht funktionsfähig und konnte daher in der Bewertung nicht berücksichtigt werden.

### **Fakten zum Test**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Apps von Autovermietern, die über eine eigene Fahrzeugflotte verfügten und eine Mietwagen-Buchung über die App ermöglichten. Es wurden jeweils die kostenfreien Versionen der Apps berücksichtigt, die sowohl im Google Play-Store (Android) als auch im Apple App-Store (iOS) verfügbar waren. Im Testfokus standen die Bedienungsfreundlichkeit und der Nutzwert der Anwendungen. Die Untersuchung umfasste 60 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzerinnen und Nutzer sowie zwölf Analysen des Nutzwerts (Funktionen und Inhalte) der mobilen Anwendungen.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.