



Richtig gut ist keiner

Autovermieter im Test

Fast 200.000 Mietwagen gibt es in Deutschland, verteilt auf rund 540 Verleiher. Im Auftrag von n-tv hat das Deutsche Institut für Servicequalität (DOSQ) jetzt die sechs größten von ihnen unter die Lupe genommen. Das Ziel: Den Vermieter mit den günstigsten Preisen und dem besten Service finden. Zwischen Mai und Juni riefen die Tester bei den Unternehmen an, schrieben Emails und klickten sich durch die Websites. Darüber hinaus untersuchten sie die Privatkundenkonditionen für verschiedene Zeiträume und Fahrzeugklassen.

Suboptimaler Service

Im Servicetest kam es auf zuverlässige und schnelle Informationen an. Bei Anfragen per Email oder Telefon hatte Sixt insgesamt die Nase vorn. Die Mitarbeiter überzeugten nicht nur durch Freundlichkeit, sondern auch durch Kompetenz. Emails wurden hier im Schnitt nach knapp vier Stunden beantwortet - erfreulich schnell. Im Schnitt mussten die Testkunden fast 48 Stunden warten, bei Avis waren es sogar 132. Offenbar darf man aber über jede Reaktion dankbar sein: Bei National wurden sechs von zehn Anfragen überhaupt nicht beantwortet.

Viele Kunden buchen ihren Mietwagen online. Ein übersichtlicher und informativer Web-Auftritt sollte also selbstverständlich sein. Ob Helfefunktion, Stationsfinder oder Flottenübersicht – bei Europcar fanden die Tester, was sie suchten. Der Auftritt von Sixt ist aber noch etwas besser strukturiert und intuitiv bedienbar. In der Serviceanalyse schnitt Sixt damit am besten ab. Für ein "Gut" reichte es sonst nur bei Budget. Alle anderen boten lediglich "befriedigenden" Service, National kam über ein "ausreichend" nicht hinaus.

Billige Wochenenden

Guter Service ist nicht alles, entscheidend dürfte für die meisten Kunden letztlich der Preis sein. Und hier gibt es große Unterschiede. Standardmäßig fragten die Tester die Konditionen für bestimmte Mietzeiträume und verschiedene Wagenklassen ab. Besonders hoch war das Sparpotential am Wochenende. Hier hatte Europcar mit Abstand die günstigsten Angebote im Test. Auffällig ist auch der hohe Spielraum bei Fahrzeugen der oberen Mittelklasse. So war der 5er BMW bei Budget für knapp 136 Euro zu haben, bei National zahlte man für den vergleichbaren Audi A6 stolze 214 Euro. In der Klein- und Kompaktklasse erwies sich Hertz als relativ kostspielig. Mit Europcar kam man dagegen in den meisten Fällen erfreulich günstig davon. Damit sicherte sich der französische Anbieter den Sieg in der Konditionenanalyse, gefolgt von Avis und Budget.

Fazit

Mit dem sehr guten Abschneiden im Preistest schafft es Europcar dann auch an die Spitze der Gesamtwertung – auch wenn es in der Serviceanalyse nur für den vierten Rang reichte. Auf den zweiten Platz im Gesamtergebnis kommt mit einigem Abstand Budget. Sixt konnte zwar mit Service punkten, aber nicht unbedingt mit günstigen Preisen und kam deshalb letztlich nur auf Platz Drei. Fazit: Super Service plus Top-Konditionen findet man nirgends. Hier können die Autovermieter also ruhig noch etwas zulegen.

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/mobilitaet/Autovermieter-im-Test-article371288.html>