

# Pressemitteilung

## Die wichtigsten Beschwerdegründe für Mietwagen-Urlauber

Köln, 30. August 2012

In den meisten Bundesländern enden die Schulferien und damit die Reisen vieler Mietwagen-Urlauber. Ihre **Zufriedenheit** mit dem **Leihwagen** und dem Service des **Vermieters** vor Ort können Kunden nach der Rückgabe direkt auf billiger-mietwagen.de oder auf externen Portalen wie dooyoo und Trustpilot **veröffentlichen**. Zum Ende der Feriensaison hat billiger-mietwagen.de die Zufriedenheit der Kunden analysiert und die **häufigsten Anlässe für Lob und Kritik** zusammengestellt.

Die meistgenannten **Beschwerdegründe** von Mietwagen-Kunden über den Vermieter, seinen Service und das Auto:

- Der Vermieter bot dem Kunden bei Abholung des Autos **Zusatzversicherungen** an, die der Urlauber bezahlte, obwohl er diese bereits über seinen Mietwagen-Broker in Deutschland abgeschlossen hatte.
- Aufgrund des entsprechend gebuchten Angebots musste der Kunde beim Vermieter vor Ort die **erste Tankfüllung zzgl. einer Servicegebühr bezahlen** und bekam bei Rückgabe keine Restmengen erstattet.
- Lange **Wartezeiten** bei der Mietwagen-Abholung
- **Schlechter Zustand des Mietwagens** (z.B. schmutziger Innenraum, Dellen und Kratzer)
- Obwohl der Kunde ein Angebot ab einer **Flughafen-Station** gebucht hatte, konnte er den Mietwagen nicht direkt im Terminal übernehmen, sondern wurde mit einem **Shuttle-Bus** zu einer entfernten Station gebracht.

Die häufigsten Gründe für das **Lob von Kunden**:

- **Freundliches, mehrsprachiges Personal** an der Mietwagen-Station
- Gutes **Preis-Leistungs-Verhältnis** für den Mietwagen
- **Kurze Wartezeiten** bei der Mietwagen-Abholung
- **Guter Service** bei Fragen oder Umbuchungen

Nachdem sich Kunden von billiger-mietwagen.de bereits **an den Bewertungen** anderer Urlauber **orientieren** können, erleichterte das Portal aufgrund der Kunden-Rückmeldungen kürzlich die Angebotsauswahl noch mehr: Bezüglich der **Tankregelung** finden Nutzer nun direkt beim Mietwagen-Angebot einen **Hinweis** auf mögliche Zusatzgebühren. Über die **Filterbox** können Kunden jetzt wählen, ob sie ihren Mietwagen direkt im **Flughafen-Terminal** abholen möchten, oder mit einem Shuttle-Transport einverstanden sind. Weiterhin ergänzte das Mietwagen-Portal seinen **Informationsservice** nach der Buchung: Um Missverständnissen mit dem Vermieter vor Ort vorzubeugen, bekommt der Kunde nun ein **Infoblatt** zugeschickt. Darin sind in der **Landessprache** des Vermieters die Versicherungen aufgelistet, die der Urlauber bereits über seinen Mietwagen-Broker abgeschlossen hat.

**Über billiger-mietwagen.de:**

www.billiger-mietwagen.de ist der größte Mietwagen-Preisvergleich in Deutschland. Nutzer sparen bis zu 50 Prozent und profitieren von der transparenten Darstellung der Angebote: Versicherungen und Zusatzleistungen sind auf einen Blick vergleichbar. Kunden können sich von Reisefachleuten über eine kostenlose Infoline beraten lassen. Bis 24 Stunden vor Anmietung ist die Stornierung des Mietwagens kostenfrei. 2012 kürte "FOCUS-MONEY" das Internetportal zum 3. Mal in Folge zum "besten Mietwagenvermittler". "Guter Rat" lobte die Hinweise von billiger-mietwagen.de zu Angebotsdetails und Zusatzgebühren als "mustergültig" und erklärte die Seite zum "Testsieger". TÜV SÜD zeichnete das Unternehmen 2012 zum 8. Mal in Folge mit dem "s@fer-shopping"-Zertifikat für sehr hohe Qualität und Sicherheit aus. Über 140.000 Mietwagen-Kunden bewerten billiger-mietwagen.de durchschnittlich mit 4,5 von 5 Sternen.

**Pressekontakt für Rückfragen:**

Frieder Bechtel, Tel: 0221/16790-008, E-Mail: [presse@billiger-mietwagen.de](mailto:presse@billiger-mietwagen.de),  
Dompropst-Ketzer-Str. 1-9, 50667 Köln, Fax: 0221/16790-099, [www.billiger-mietwagen.de](http://www.billiger-mietwagen.de)