

Guter Service: Fremdwort für viele Mietwagen-Anbieter

Strahlende Sonne, ein leuchtend blauer Himmel und fröhliche Familienmitglieder – der perfekte Urlaubstag für einen Ausflug ins Hinterland. Schnell noch ein Auto mieten, dann kann es losgehen. Doch das Abenteuer beginnt früher, als den Reisenden lieb ist, und wesentlich unangenehmer: nämlich im Büro des Autovermieters. Die Luft dort ist verqualmt, und erstmal heißt es warten. Als die Familie an die Reihe kommt, zeigt sich das Personal völlig desinteressiert. Fragen nach Versicherung und Kautions werden abgetan, dafür gibt es den Hinweis, dass der Leihwagen irgendwo draußen auf dem Parkplatz zu finden sei. Als die Familie das staubbedeckte Auto endlich entdeckt, ist der Tank leer, das Radio kaputt – und die Stimmung im Eimer.

Erkennen Sie die Situation wieder? Haben Sie auch schon einmal ein Leihauto gebucht, ohne wirklich zu wissen, ob und wie Sie versichert sind? Szenarien ähnlich dem skizzierten erlebten unsere Mystery-Shopper im aktuellen ADAC-Mietwagen-Test immer wieder. Von 60 geprüften Anbietern fielen im Service erschreckende 37 Stationen durch.

Highlife in der Anmietstation und Mängel bei den Versicherungen

Da gab es zum Beispiel das türkische HI-CAR-Büro in Fethiye, in dem unsere Tester mit lauter Gitarrenmusik, ausgelassener Stimmung und einem Glas Whisky begrüßt wurden. Bedauerlicherweise klappte die Kommunikation auf Englisch nur bedingt, Fragen zu Versicherungen blieben ungeklärt. Kein Einzelfall: Jeder zweite Anbieter erläuterte die Policen erst auf mehrmaliges Nachhaken. Im Mietvertrag sah es noch schlimmer aus: 40 Mal waren die Versicherungen dort nicht oder nur bedingt nachvollziehbar. Konsequenter Nachfrage heißt es daher für Urlauber bei Unklarheiten und bevor der Vertrag unterzeichnet wird.

Der Vollkaskoschutz war bei den meisten Anbietern im Mietpreis inbegriffen, aber eben nicht immer. Neun Mal wurde dafür ein Aufschlag verlangt, die dickste Zulage wollte Avis in Portimão mit 14,40 Euro pro Tag. Dort gab es auch den Wagen mit dem höchsten Selbstbehalt: 1 150 Euro für einen Fiat Punto. Test-Durchschnitt und akzeptabel für einen Kleinwagen waren rund 300 Euro Eigenbeteiligung. Auch wenn Urlauber sich über solche Extragebühren ärgern, sollten sie unbedingt einen soliden Vollkaskoschutz abschließen, raten die europäischen Automobilclubs, möglichst ohne Selbstbehalt.

Eine Haftpflichtversicherung ist in ganz Europa, Kroatien und der Türkei vorgeschrieben. Die Deckungssummen aber variieren erheblich. In vielen Ländern sind Personenschäden unbegrenzt oder mit hohen Beträgen abgesichert, in der Türkei dagegen nur bis 137 000 Euro. Ähnlich sieht es bei Sachschäden aus, hier zahlen türkische Versicherer maximal 5 200 Euro. Es empfiehlt sich daher der Abschluss einer weltweit gültigen Traveller-Polie mit einer Deckungssumme von 500 000 Euro, die häufig in der eigenen Haftpflichtversicherung oder im Kreditkartenvertrag enthalten ist. Auch andere länderübergreifende Versicherungen können sinnvoll sein. Passiert ein Unfall mit dem Leihfahrzeug, ist schnelles Handeln wichtig, damit die Versicherung später zahlt. „In der Regel ist der Mieter bei Unfall oder Diebstahl verpflichtet, sofort die Polizei zu rufen, einen schriftlichen Unfallbericht für den Autovermieter anzufertigen und sich unverzüglich mit ihm in Verbindung zu setzen“, sagt das Europäische Verbraucher Zentrum. Unerfreulicherweise gab es im Test nur von einem Drittel der Vermieter Anweisungen zum Verhalten in einem solchen Notfall.

Schlecht stand es auch um die Diebstahlversicherung: Jeder dritte Vermieter war außerstande, dazu Erläuterungen abzugeben, obwohl sie wegen besonderer Klauseln notwendig gewesen wären. So wurden mancherorts Fahrzeugteile wie Reifen vertraglich ausgeschlossen, oder es gab Bedingungen wie bei Trio Rent a Car in Marmaris. Dort hätte im Fall eines Diebstahls der komplette Mietpreis bis zu 45 Tage lang weiter gezahlt werden müssen. Achtung also vor dem Kleingedruckten!

Verträge nur in Landessprache und keine Einweisung

Wenn man es denn überhaupt lesen kann. Verträge nur in der Landessprache oder schlampig und handschriftlich ausgefüllte Kontrakte erhielten unsere Tester in jeder dritten Station. Auf Kos bei Auto Bank Car Rental gab es einen Vertrag, auf dem so gut wie gar nichts notiert wurde. Einzelpreise suchte man 40 Mal vergebens, der Gesamtpreis fehlte zwölf Mal. Schriftliche und mündliche Informationen zur Kautionszahlung waren rar. Oft hieß es nur: „Bitte Ausweis, Führerschein, Kreditkarte!“, gefolgt von minutenlangem Schweigen, weitere Auskünfte – Fehlanzeige! Dabei ging es zuweilen um hohe Summen: Kompas Rent a Car in Dubrovnik verlangte 2 500 Euro für einen Peugeot 407 – eine Summe, die den Verfügungsrahmen mancher Kreditkarte sprengt. Und in der Türkei war die Kautionszahlung laut Verträgen sogar oft unbegrenzt.

Viele Vermieter verzichteten auch auf die persönliche Einweisung ins Fahrzeug. Ein gemeinsames Ausfüllen des Schadensprotokolls oder die Dokumentation des Tankfüllstands am Ende der Mietzeit fielen ebenfalls häufig aus. Das aber öffnet späteren Nachforderungen im Zweifelsfall Tür und Tor. Ohne schriftliche Belege können Urlauber nicht beweisen, dass ihr Mietwagen bei der Rückgabe schadensfrei und korrekt aufgetankt war. Im Test jedenfalls wären bei jedem dritten Anbieter Nachforderungen möglich gewesen – Abbuchung über die Kreditkarte problemlos möglich. Urlauber sollten sich die ordnungsgemäße Rückgabe des Autos vom Personal schriftlich bestätigen lassen, rät unter anderem die BVRLA, die britische Vereinigung der Autovermieter.

Fazit: Die Professionalität eines Anbieters erkennt man oft schon beim Betreten eines Vermietbüros beziehungsweise am Zustand des Fahrzeuges. Bei Zweifeln am korrekten und sicheren Zustand von Vertrag und Auto sollte man sich nach einen anderen Anbieter umsehen.