

Wissen ist die halbe Miete

Mietwagen. Unser Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ) behandelt auch Beschwerden bei der Buchung von Leihautos. Das EVZ-Team gibt Tipps aus der Praxis.

Was sind die häufigsten Beschwerden?

Die meisten Beschwerden betreffen die nachträgliche Verrechnung von angeblich verursachten Schäden und vor Ort aufgeschwatzte Zusatzleistungen, etwa Versicherungspakete. Deshalb raten wir grundsätzlich: Unterschreiben Sie nichts, was Sie nicht verstehen (auf Nachfrage sollten die Vertragsbedingungen auch auf Deutsch oder mindestens auf Englisch verfügbar sein), und lassen Sie sich von allen Dokumenten, die Sie – und sei es auf einem Tablet – unterschrieben haben, eine Kopie geben oder diese unverzüglich per E-Mail zusenden.

Gibt es über bestimmte Anbieter besonders viele Beschwerden?

Ja. Im Internet wird man in Foren mit Erfahrungsberichten schnell fündig, Sie können aktuell auch bei uns nachfragen. Zuletzt wurde etwa Goldcar zwei Mal zu sehr hohen Strafen wegen unlauterer Geschäftspraktiken verurteilt.

Wie finde ich am besten ein gutes Angebot?

Wenn Sie einen Mietwagen auf eigene Faust buchen, dann starten Sie Ihre Recherche am besten im Internet. Vergleichsplattformen sind eine gute Möglichkeit, sich einen Überblick über das Angebot zu verschaffen. Über diese Plattformen werden Sie üblicherweise an Vermittler weitergeleitet, über die dann der Abschluss direkt beim Vermieter erfolgt. Buchungen im Voraus sind meist günstiger. Tipp: Manche Anbieter gewähren eine kostenlose Stornierung auch sehr kurzfristig. Das eröffnet

die Möglichkeit, die Preisentwicklung zu verfolgen und allenfalls noch ein besseres Angebot wahrzunehmen. In einem Test der Stiftung Warentest aus 2016 haben www.billiger-mietwagen.de und www.check24.de am besten abgeschnitten.

Worauf kommt es beim Preisvergleich an?

Wichtigster Tipp: Prüfen Sie „Bestpreisangebote“ (insbesondere in Anzeigen) auf versteckte Zusatzkosten und Einschränkungen bei den Versicherungsleistungen. Achten Sie bei Preisvergleichen besonders auf folgende Faktoren: Ist die Kilometerleistung limitiert? Wie umfangreich ist der Versicherungsschutz? Wie hoch sind die Kosten für gewünschte Zusatzleistungen, z.B. Rückgabe an einem anderen Ort, Kindersitz, Navi oder im Vertrag eingetragene zusätzliche Fahrer.

Welche Versicherungen sind wirklich sinnvoll?

Das hängt von Ihrer eigenen „Risikofreudigkeit“ ab. Aber achten Sie unbedingt auf folgende Dinge: Besonders attraktive Raten enthalten oft nur eine Haftpflichtversicherung mit Mindestdeckungssummen. Bei Kaskoversicherungen sind Selbstbehalt und Ausschlüsse die entscheidenden Punkte. Oft werden Sie direkt bei Übernahme des Fahrzeugs mit „Zusatzversicherungen“ konfrontiert. Da heißt es besonders aufpassen. Lassen Sie sich keine Extraleistungen aufschwätzen, die Sie nicht wollen oder die vielleicht ohnehin schon bei der Reservierung abgeschlossen wurden. Bestehen Sie aus Beweisgründen jedenfalls

auf einer Kopie des Vertrages vor Ort. Noch ein grundsätzlicher Tipp: Vergleichen Sie immer Ihre Buchungsunterlagen (Voucher) mit den Angaben im Mietvertrag.

Muss ich Abweichungen vom gebuchten Fahrzeugtyp akzeptieren?

Eigentlich nicht, aber in der Praxis hat man kaum eine andere Wahl. Wichtig: Grundsätzlich bucht man nicht ein konkretes Fahrzeugmodell, sondern nur eine bestimmte Mietwagenkategorie (hinsichtlich Größe und Ausstattung). Wenn die gebuchte Mietwagenklasse nicht verfügbar ist und Sie ein größeres Fahrzeug erhalten (Upgrade), darf Ihnen jedenfalls kein Aufpreis verrechnet werden. Im umgekehrten Fall steht Ihnen eine Preisminderung zu.

Welche Tankregelung ist empfehlenswert?

Üblich sind zwei Modelle: Die eine ist, dass Sie das Mietauto mit vollem Tank zurück-



„Übernahme und Rückgabe des Fahrzeugs sollten unbedingt gemeinsam mit jemandem von der Mietwagenfirma erfolgen. Lassen Sie Vorschäden protokollieren und den Zustand des Fahrzeugs bei Rückgabe bestätigen.“

Dr. Barbara Forster | Juristin bei www.europakonsument.at



Illustration: tyonyuk/Shutterstock.com



geben müssen. Dann ist es jedenfalls besser, selbst vor Rückgabe dafür zu sorgen; andernfalls müssen Sie mit beträchtlichen Mehrkosten rechnen. Wenn Sie das Fahrzeug mit leerem Tank zurückgeben können, sollten Sie trachten, die Restmenge möglichst gering zu halten; eine finanzielle Ablöse des Tankinhalts gibt es nicht. Wie auch immer: Achten Sie darauf, was bei der Buchung vereinbart wurde, und darauf, dass die Tankregelung bei der Übernahme nicht gegen Ihren Willen geändert wird.

Was ist für einen Grenzübertritt zu beachten?

Wenn es nicht eindeutig aus den Buchungsunterlagen hervorgeht, nehmen Sie am besten direkt mit dem Vermieter Kontakt auf. Je nach Region kann es Beschränkungen (etwa nach Fahrzeugklasse) oder Extragebühren (für die Besorgung von Papieren oder zusätzliche Versicherungen) geben.



Wie ist die Kautions abzuwickeln? Muss das jene Person machen, die im Vertrag als Mieter aufscheint?

Wenn Mieter und Fahrer nicht identisch sind, kann das ein Problem bei Übernahme des Autos werden. Üblich ist, dass die Kautions mit jener Karte verrechnet wird, mit der die Reservierung erfolgte. Uns sind Fälle bekannt, wo eine andere Karte oder eine Hinterlegung in bar nicht akzeptiert wurde. Das kann letztlich zu beträchtlichen Mehrkosten führen. Am besten, Sie lesen dazu noch vor der Buchung zum Thema Kautions in den Vertragsbedingungen nach. Ebenfalls wichtig: Achten Sie auf einen ausreichenden Deckungsrahmen der Kreditkarte, damit das „Blocken“ des Kautionsbetrages möglich ist und Sie im Verlauf der Reise auch weitere Zahlungen damit bestreiten können.

Bei der Anmietung macht der Vermieter kein Protokoll – wie soll ich Vorschäden dokumentieren?

Da sollten Sie jedenfalls lästig bleiben und auf einem Übernahme-Protokoll beharren. Zur Absicherung machen Sie am besten Fotos von Vorschäden; möglichst so, dass Position und Ausmaß gut dokumentiert sind.

Bei der Rückgabe des Autos ist niemand vom Vermieter dabei. Was mache ich da?

Grundsätzlich raten wir dazu, ein Mietauto nur zu den Öffnungszeiten des Vermieters und mit Anfertigung eines Übergabeprotokolls zu retournieren. Wenn das nicht klappt, gilt es, möglichst viele Beweise für den Streitfall zu sichern. Fotografieren Sie die geschlossene Mietwagenstation, das Fahrzeug am Parkplatz, das Fahrzeug in verschiedenen Ansichten, den Kilometerstand und die Tankuhr.

Kann der Vermieter für Verschmutzungen extra etwas verlangen?

Ja, sofern die Verschmutzung über „normale Benützung“ hinausgeht, ist das üblicherweise durch die Mietbedingungen gedeckt. Günstiger ist es in diesen Fällen, den Wagen vor Rückgabe selbst zu reinigen.

Ich habe tatsächlich einen kleinen Blechschaden verursacht, der durch die von mir abgeschlossene Versicherung nicht gedeckt ist. Dafür verlangt der Vermieter eine geradezu astronomische Summe. Was kann ich tun?

Verlangen Sie eine Grundlage zur Berechnung – das kann auch eine Aufstellung sein, für welche Schäden welcher Pauschalbetrag angesetzt wird (damit kalkulieren Vermieter auch Verluste aus Stehzeiten ein). Wenn Sie diese nicht erhalten oder die Angaben nicht plausibel sind, fordern Sie die Rechnung für die Reparatur!

Der Vermieter behauptet einen Schaden am Fahrzeug und behält die Kautions ein – was tun?

Solange Sie noch vor Ort sind: Bestehen Sie auf einer gemeinsamen Besichtigung des Autos. Verlangen Sie, dass der aktuelle Zustand bei Rückgabe mit dem Zustand laut Übernahmeprotokoll verglichen wird. Ergibt sich, dass der Schaden doch schon vorab vorhanden war, lassen Sie sich am Rückgabeprotokoll bestätigen, dass keine neuen Schäden hinzugekommen sind.

Und was ist zu tun, wenn eine solche Forderung nach der Rückkehr erhoben wird?

Verlangen Sie vom Vermieter einen Beweis, dass der Schaden von Ihnen verursacht wurde, und fordern Sie gleichzeitig entweder einen Beleg für die Reparatur oder eine Aufstellung der verrechneten Reparaturpauschale nach Art des Schadenfalls an. Und nicht vergessen: Beeinspruchen Sie umgehend die Kreditkartenabbuchung.

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa



Finanziell unterstützt durch die Europäische Union



Dieser Artikel wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014 – 2020) gefördert.