

## Kostenlose Hilfe in ganz Europa

### Kontakt

Europäisches Verbraucherzentrum  
Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien  
info@europakonsument.at  
www.europakonsument.at

### Brauchen Sie Hilfe?

Besonders wichtig ist die aktive Unterstützung von Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland. Um die Fallbearbeitung zu vereinfachen, bieten wir ein Onlineformular zur Einreichung Ihrer Beschwerde über unsere Website an. Sollten Sie unser Tätigwerden wünschen, füllen Sie bitte das „Grenzüberschreitende Beschwerdeformular“ aus:  
<http://www.europakonsument.at>  
Für unser Einschreiten fallen keine Kosten an.

### Telefonische Beratung

Europa-Hotline 0043 (0)1 588 77 81  
Montag, Dienstag, Donnerstag: 9.00 – 12.30 Uhr

### Persönliche Beratung

Zusätzlich zur telefonischen Information ist gelegentlich eine persönliche Beratung notwendig, um Konsumenten bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland zu unterstützen. Wir bitten hierfür um eine vorherige Terminvereinbarung unter Tel. (01) 588 770.

### Europakonsument Online

Auf [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at) finden Sie aktuelle Informationen zu grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten in deutscher und englischer Sprache. Der Europakonsument-Newsletter berichtet vorrangig über Konsumententhemen mit europäischem Bezug. Bei Interesse melden Sie sich einfach über die Website an und Sie werden regelmäßig und kostenlos mit den neuesten Meldungen versorgt.

### Impressum

Herausgeber und Medieninhaber VKI, Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien, ZVR-Zahl 389759993  
Verlags- und Herstellungsort Wien  
Fotos Gabrielle Chan/Shutterstock.com  
Druck Bernsteiner Print Company GmbH, 1220 Wien



Weitere Informationen zum ECC-Net finden Sie im Internet  
<http://ec.europa.eu/ecc-net>



Co-funded by  
the European Union

Diese Broschüre entstand im Rahmen der Tätigkeiten des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Dieses Netzwerk wird über das Verbraucherprogramm (2007 – 2013) von der Europäischen Union gefördert. Obwohl diese Broschüre mit großer Sorgfalt verfasst worden ist, kann der Verfasser dieser Broschüre für mögliche Irrtümer oder Unvollständigkeiten nicht haftbar gemacht werden. Der Inhalt dieser Broschüre wurde vom Europäischen Verbraucherzentrum Österreich verfasst und liegt in dessen Verantwortungsbereich. Sie spiegelt weder die Meinung der Europäischen Kommission noch die der Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea) oder irgendeiner anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Weder die Europäische Kommission noch die Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea) oder irgendeine andere in ihrem Namen handelnde Person sind für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Veröffentlichung zu entnehmen sind, verantwortlich. Verbindliche Interpretationen des Gemeinschaftsrechts können nur vom Europäischen Gerichtshof abgegeben werden.

## Mit dem Mietauto auf Tour

### Tipps zur Vermeidung von Problemen

  
Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Österreich  
www.europakonsument.at



Co-funded by  
the European Union

Wer nicht mit dem eigenen Auto verreist, nützt oft die Gelegenheit per Mietauto fremde Länder zu erkunden.

Das Europäische Verbraucherzentrum kennt viele Mietwagenanbieter bereits aus der Beratungspraxis und informiert, was Sie bei der Anmietung eines Leihautos besonders beachten sollten.

### **Realität vor Ort**

Man steigt aus dem Flieger, geht zum Mietwagenschalter und erfährt: "Leider ist der Kleinwagen nicht verfügbar, den Sie gebucht haben – aber Sie können einen größeren haben." In diesem Fall sollten Ihnen lediglich die Kosten eines Fahrzeugs der gebuchten Klasse verrechnet werden. Die höheren Spritkosten gehen aber zu Ihren Lasten.

Ärger kommt auch auf, wenn sich die Familie in einen Kompaktwagen quetschen muss, weil das gebuchte größere Modell schon weg ist. Dann müssen Sie aber wenigstens nur das kleinere Auto bezahlen.

Eine Verpflichtung, ein Auto zu nehmen, das nicht der gebuchten Mietwagenklasse entspricht, besteht nicht. Sie können also auch vor Ort Ihr Glück bei einem anderen Vermieter versuchen.

### **Vertrag aufmerksam lesen**

Den Vertrag, der Ihnen zur Unterschrift vorgelegt wird, sollten Sie genau lesen. Sonst könnte Ihnen etwas untergejubelt werden, das Sie nicht wollen, wie etwa eine zusätzliche Versicherung. Sind Ihnen Vermerke unklar, lassen Sie sich diese erklären.

Wird am Mietwagenschalter eine Gebühr verlangt, die vorher nicht vereinbart wurde, und ist es nicht möglich das Auto ohne Bezahlung dieser Forderung zu erhalten, so sollte man sich zumindest bestätigen lassen, dass man diese Gebühr nur unter Vorbehalt der rechtlichen Klärung und Rückforderung bezahlt.

### **Falscher Preis?**

Entspricht der im Vertrag vor Ort angegebene Mietpreis der Summe in Ihrem Voucher? Wurden die Anzahlung und andere getroffene Vereinbarungen im Mietvertrag vermerkt?

Haben Sie das Mietauto vorab bereits zur Gänze bezahlt, gilt es zu prüfen, ob am Mietvertrag nur die erfolgte Zahlung bestätigt wird oder ob Sie eine neuerliche Abbuchung mit Ihrer Unterschrift autorisieren. Zusätzliche Zahlungen dürften in diesem Fall nur vor Ort gebuchte Zusatzoptionen betreffen.

### **Angebliche Schäden**

Eine häufige Beschwerde, die leider sehr viele Mietwagenfirmen betrifft, bezieht sich auf die Verrechnung von Reparaturkosten für angebliche Schäden:

Immer wieder werden Konsumenten nach Rückgabe des Fahrzeuges Schäden angelastet, obwohl diese sich sicher sind, dass während ihrer Mietdauer keine (neuen) Schäden entstanden sind. Die Mietwagenfirma bucht in diesen Fällen Instandsetzungsarbeiten am Auto von der Kreditkarte des Kunden ab oder behält den Selbstbehalt einer Kaskoversicherung ein. Nachträgliche Reklamationen bleiben oft – aufgrund der Beweisproblematik – zumindest außergerichtlich erfolglos.

### **Rundgang um Auto vorher und nachher**

Es ist daher sehr wichtig, das Auto schon bei der Übergabe gemeinsam mit einem Beschäftigten des Mietwagenunternehmens zu überprüfen. Mängel, die bereits vor der Übergabe vorhanden waren, (Blech- und Lackschäden, Steinschlag auf der Windschutzscheibe, abgefahrene Reifen, Mängel an Bremsen oder Licht, etc.) sollten unbedingt in das Übergabeprotokoll aufgenommen werden.

Bei Rückgabe des Autos ist es wiederum essentiell, sich schriftlich bestätigen zu lassen, dass der Wagen mangelfrei ist bzw. keine neuen Schäden hinzukamen.

### **Während der Öffnungszeiten zurückgeben**

Aus diesem Grunde sollte man den Wagen während der Öffnungszeiten der Leihwagenfirma übernehmen und retournieren.

Ist dies einmal absolut unmöglich und müssen Sie das Auto daher auf einem Parkplatz abstellen und den Schlüssel in eine Box einwerfen, sollten Sie zumindest das Auto von allen Seiten fotografieren. So haben Sie eine Chance, später zu beweisen, dass das Auto in tadellosem Zustand zurückgegeben wurde.

### **Mit vollem/leeren Tank zurück**

Grundsätzlich gibt es zwei Möglichkeiten zu Tankregelungen von Mietwägen:

Die eine ist, dass Sie das Mietauto mit vollem Tank zurückgeben müssen. Andernfalls wird vor Ort bei der Mietwagenstation vollgetankt und Ihnen dies in Rechnung gestellt. Der Sprit bei den Zapfsäulen einer Anmietstation ist oft sehr teuer. Man sollte daher unmittelbar vor der Rückgabe des Autos nochmals selbst den Wagen volltanken.

Die andere Variante ist, dass Sie den Mietwagen leer zurückgeben können. Jeder Liter, der sich noch im Tank befindet und

sohin von Ihnen bereits bezahlt wurde, ist dann „verloren“. Sie bekommen keine finanzielle Ablöse dafür.

### **Welche Tankregelung vereinbart?**

Üblich ist es, den Wagen mit vollem Tank zurückzugeben. Das kommt normalerweise auch günstiger. Achten Sie darauf, was im Mietvertrag steht, den Sie unterschreiben! Haben Sie den Wagen schon von zu Hause aus gebucht, kontrollieren Sie die Reservierungsbestätigung und/oder die AGB dahingehend. Sonst besteht die Gefahr, dass die Tankregelung entgegen Ihrem Willen vor Ort geändert wird.

## **Checkliste für die Anmietung von Autos**

- Falls Sie den Wagen schon vorab buchten, nehmen Sie alle Unterlagen mit. So können Sie überprüfen, ob der Vertrag vor Ort mit Ihrer Reservierung übereinstimmt und beweisen, was Sie buchten und was Sie schon bezahlten.
- Lesen Sie den Mietvertrag (Übernahmebestätigung) sorgfältig durch. Werden plötzlich unerwünschte Extras, wie Zusatzversicherungen, erwähnt?
- Entspricht der Preis Ihrer Reservierungsbestätigung?
- Zu welcher zusätzlichen Zahlung verpflichten Sie sich mit Ihrer Unterschrift? Ist diese gerechtfertigt?
- Achten Sie auf die Tankregelung! Wenn Sie den Wagen mit vollem Tank retournieren, bewahren Sie die Rechnung der Tankstelle auf. Es gab bereits Fälle, in denen bestritten wurde, dass der Tank voll wäre.
- Planen Sie Übernahme und Rückgabe des Mietautos möglichst während der Öffnungszeiten der Anmietstation.
- Kontrollieren Sie bei der Übernahme das Auto auf bereits vorhandene Kratzer oder Blechschäden und halten Sie diese schriftlich im Mietvertrag fest. Machen Sie Fotos.
- Lassen Sie sich bei der Rückgabe des Wagens bestätigen, dass keine neuen Schäden hinzukamen.
- Falls der Autoverleiher einen unterschriebenen Blanko-beleg für Ihre Kreditkarte als Kautions verlangt, fordern Sie diesen unbedingt nach Rückgabe und Bezahlung des Autos zurück, sofern dieser nicht zur Begleichung der Mietkosten verwendet wurde.