

Nicht einfahren

Wer im Urlaub mobil sein möchte, benötigt dazu häufig einen Mietwagen. Doch was tun, wenn das gebuchte Fahrzeug nicht vorhanden ist oder der Preis nicht stimmt? Antworten auf die wichtigsten Fragen rund ums Thema Mietauto.

Wie buche ich meinen Mietwagen am günstigsten?

Die Buchung über eine Vergleichsplattform ist erfahrungsgemäß günstiger als eine Buchung direkt bei der Verleihfirma. Bei „All-inclusive-Angeboten“ lohnt es sich, genauer hinzuschauen; sie enthalten nämlich meist nur Versicherung und Treibstoff. Sonstige Extras wie Einwegmiete (der Wagen wird an einem anderen Ort zurückgegeben als entgegengenommen), Übernahme außerhalb der Bürozeiten (wovon wir aber generell abraten – siehe unten), Navi, Kindersitz, Zusatzfahrer, Zusatzkilometer, Grenzübertritte sind häufig nicht inkludiert und können die Kosten deutlich in die Höhe treiben. Bei der Abholung des Autos ist es auch wichtig, die Kreditkarte dabeizuhaben, mit der man gebucht hat, denn nicht selten wird der Wagen nur jener Person ausgehändigt, auf deren Kreditkarte gebucht wurde.

Gebe ich das Auto mit vollem oder mit leerem Tank zurück?

Ist eine Rückgabe mit vollem Tank vereinbart, sollten Sie das auch tun, denn andernfalls kann es teuer werden. Mitunter stellen die Verleiher ein Mehrfaches des tatsächlichen Spritpreises in Rechnung. Alternativ kann vereinbart sein, dass der Mietwagen mit leerem Tank zurückzugeben ist. Damit spart man sich die Fahrt zur Tankstelle. Allerdings ist jeder Liter, der sich noch im Tank befindet, hergeschenkt; der Kunde hat keinen Anspruch auf eine finanzielle Ablöse. Die vereinbarte Rückgabe mit vollem Tank kommt normalerweise günstiger.

An wen wende ich mich, wenn Probleme auftreten?

Ansprechpartner für Probleme oder Reklamationen ist stets der Autoverleiher. Das gilt auch, wenn die Buchung über eine Preisvergleichsplattform erfolgte. Der Mietvertrag wird immer mit dem Mietwagenunternehmen geschlossen. Vom Vermittler erhält man lediglich einen Gutschein, der die Reservierung nachweist. Der Vermittler haftet nur für Falschauskünfte, etwa zu den Öffnungs-

zeiten der Mietstation oder zu den erforderlichen Dokumenten für die Wagenübernahme.

Der am Mietwagenschalter verlangte Preis ist höher als der Betrag auf der Reservierungsbestätigung.

Zusätzliche Kosten dürfen nur vor Ort gebuchte Extraoptionen betreffen, etwa zusätzliche Versicherungen oder wenn der Kunde in eine andere Wagenklasse wechseln möchte. Es empfiehlt sich in jedem Fall, die vollständigen Buchungsunterlagen mitzuführen. Werden die Zusatzkosten zu Unrecht verlangt, kann man vom Vertrag zurücktreten und bei einem anderen Anbieter buchen. Hat man vorab bereits zur Gänze bezahlt, sollte man überprüfen, ob im Mietvertrag nur die erfolgte Zahlung bestätigt wird oder ob mit der Unterschrift eine neuerliche Abbuchung autorisiert wird. Es ist auch durchaus üblich, dass der Verleiher einen Blankobeleg für die Kreditkarte verlangt. Damit sichert er sich für einen möglichen Schadensfall ab. Wird der Blankobeleg nicht zur Begleichung der Mietkosten benötigt, weil diese schon bezahlt sind, sollte man ihn nach Rückgabe des Autos zurückfordern.

Wie kann ich verhindern, dass der Verleiher im Nachhinein angebliche Schäden geltend macht?

Um zu verhindern, dass Mietwagenfirmen im Nachhinein Reparaturkosten für angebliche Schäden von der Kreditkarte des Kunden abbuchen bzw. den Selbstbehalt einer Kaskoversicherung einbehalten, sollte man das Auto bereits bei der Abholung gemeinsam mit einem Beschäftigten des Mietwagenunternehmens inspizieren. Vorhandene Schäden sind unbedingt ins Übergabeprotokoll aufzunehmen. Bei Rückgabe des Autos sollte man sich schriftlich bestätigen lassen, dass der Wagen mangelfrei ist bzw. dass keine neuen Schäden hinzugekommen sind. Der Wagen sollte deshalb während der Öffnungszeiten der Leihwagenfirma übernommen und retourniert werden. Ist das nicht möglich, sollte man das Auto am Parkplatz von allen Seiten fotografieren. So besteht die



Chance, später zu beweisen, dass das Auto in tadellosem Zustand zurückgegeben wurde.

Was tue ich, wenn ich am Schalter erfahre, dass die gebuchte Wagenklasse nicht mehr verfügbar ist?

Grundsätzlich besteht keine Verpflichtung, ein Auto zu akzeptieren, das nicht der gebuchten Mietwagenklasse (z.B. Kleinwagen, Mittelklasse, Oberklasse) entspricht. Der Kunde kann ablehnen und vor Ort bei einem anderen Vermieter buchen. Erklärt man sich bereit, ein als Ersatz angebotenes größeres Auto anzunehmen, dürfen lediglich die Kosten für ein Fahrzeug der gebuchten Klasse verrechnet werden. Akzeptiert man einen kleineren als den gebuchten Wagen, muss auch nur der Preis für die kleinere Wagenklasse bezahlt werden. Eventuell höhere Spritkosten gehen zulasten des Kunden.

Welche Versicherung sollte ich abschließen?

Die gesetzliche Haftpflichtversicherung ist zwar immer im Preis inkludiert, dennoch ist es ratsam, die Höhe der Versicherungssumme zu prüfen. In manchen Staaten sind die gesetzlich vorgesehenen Haftpflichtsummen sehr niedrig (in Österreich beträgt die Mindestversicherungssumme sieben Millionen Euro). Falls die Haftpflicht nicht ausreicht, um die Schäden zu decken, muss der Kunde selbst dafür aufkommen. Man sollte sich deshalb überlegen, niedrige Haftpflichtsummen gegen eine Zusatzprämie aufzustocken. Empfehlenswert ist auch eine Vollkaskoversicherung. Günstige Angebote haben dabei meist einen höheren Selbstbehalt. Oft sind zudem Schäden an Unterboden, Dach, Reifen oder Glas in der Vollkaskoversicherung nicht inkludiert. Das lässt sich durch eine Zusatzprämie („Super-Cover“) abdecken. Diebstahlversicherungen beziehen sich unter Umständen nur auf das Fahrzeug, nicht aber auf persönliche Gegenstände. Zu beachten ist auch, ob eine Insassenunfallversicherung im Vertrag beinhaltet ist.



Dieser Artikel entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-NET AT FPA“, für welche das Europäische Verbraucherzentrum Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014–2020) erhält.