



# LEIWANDER LEIHWAGEN

**TEST Mietwagen buchen.** Online-Vergleichsportale helfen bei der Qual der Autowahl. Einige wenige sind günstig und gut. Zwei können wir wegen ihrer Geschäftsbedingungen nicht empfehlen.

Blinken. Und endlich raus aus dem Gelände des Autovermieters. Das Abentuer auf unbekanntem Straßen kann beginnen. Bis man sanft auf das Gaspedal des Leihwagens steigt, kann viel passiert sein. Im besten Fall wurde aus

## KONSUMENT-TIPPS

**Haftpflicht.** Schauen Sie auf eine hohe Deckungssumme (ca. 50 Mio. €). Oft kostet sie nicht die Welt.

**Extrakosten.** Zusatzfahrer, Kindersitze oder Navis kosten meist extra. Überlegen Sie, Ihre eigenen Kindersitze mitzunehmen und mit Offline-Karten des Handys zu navigieren.

**Treibstoff.** Beste Wahl: Auto mit vollem Tank übernehmen und abgeben.

**Abholung.** Erscheinen Sie pünktlich. Bei Verspätung informieren Sie früh den Vermieter. Flughafenstationen sollten Ihre Flugnummer haben.

**Fahrzeugcheck.** Prüfen Sie das Auto bei Übernahme und Rückgabe. Innen und außen. Dokumentieren Sie Kratzer und Dellen, auch mit (Handy-)Fotos. Lassen Sie die Mängel vom Vermieter bestätigen.

der großen Anzahl an Mietwägen das passende Auto gefunden. Die Wünsche wie Mietwagenkategorie, Zusatzfahrer oder Vollkaskoversicherung ohne Selbstbehalt konnten auf dem Mietwagen-Vergleichsportale einfach eingegeben werden. Das Buchen mit klaren Stornobedingungen verlief verständlich und reibungslos. Und die allgemeinen Geschäftsbedingungen verursachten kein Bauchweh.

Die Beschwerden bei unserem Europäischen Verbraucherzentrum zeigen aber, dass die Situation in der Praxis doch oft verfahren scheint. Um zu wissen, welchen Plattformen Sie vertrauen können, haben wir mit der deutschen Stiftung Warentest 10 Mietwagenportale untersucht. Einen Mietwagen finden, das Buchen und Stornieren, Service und Infos sowie mögliche Mängel in den allgemeinen Geschäftsbedingungen waren die Themenbereiche, die getestet wurden. Das gilt für die Suche auf Standcomputern, mobilen Geräten und – falls vorhanden – Apps.

### Auto um die Hälfte teurer

Mietwagen-Vergleichsportale haben den Vorteil, dass die Auswahl an Vermietern und damit Autos sehr groß ist.

Testsieger Check24 hat zum Beispiel 830 Vermieter in 180 Ländern im Angebot. Somit ist die Wahrscheinlichkeit, ein passendes und günstiges Auto zu finden, viel größer als bei nur einem Vermieter. Sind Leihwägen bei einer Onlineplattform immer günstiger als direkt beim Vermieter? Nicht immer, aber meistens. Das zeigt der Test. Ein Beispiel: Ein Mittelklassewagen für zwei Wochen auf Mallorca kostete bei Check24 300 Euro, beim Vermieter selbst um 145 Euro mehr. Hier lässt sich also ein Drittel einsparen. Bei vergleich-

## Billiger-Mietwagen und Check24 sind die günstigsten

baren Bedingungen. Nur eine Kautionswurde direkt beim Vermieter nicht verlangt. Allgemein gilt: Billiger-Mietwagen und Check24 bieten die günstigsten Preise. Ihre Angebote unterbieten meist auch jene, die Sie direkt beim Vermieter zahlen würden. Trotzdem schadet ein vergleichender Blick auf die Seite des Vermieters nicht, ist einmal das passende Fahrzeug gefunden.

Bei TUI sind die Preise mehr pfui als hui. Es ist mit Abstand das teuerste Vergleichsportal. Auch Sunny Cars bietet wenig sonnige Aussichten auf günstige Preise. Viel Geld verlangt auch Holiday Autos.

### Richtig versichern

Um Scherereien so weit wie möglich zu vermeiden, empfiehlt sich die Wahl einer Vollkaskoversicherung mit Diebstahlschutz ohne Selbstbehalt. Zusätzlich sollten noch Glas-, Reifen-, Dach- und Unterbodenschäden abgedeckt sein. Diese Leistungen gemeinsam mit unbegrenzter Kilometerleistung wer-

## Wir empfehlen Rundum-sorglos-Pakete

den oft als Rundum-sorglos-Paket angeboten. Trotzdem könnten Sie beim Abholen des Autos gedrängt werden, alle möglichen zusätzlichen Versicherungen abzuschließen. So ist es vielen

von uns wohl schon ergangen. Bleiben Sie standhaft. Bekommen Sie den Autoschlüssel trotzdem nicht in die Hand gedrückt, kontaktieren Sie den Kundenservice Ihres Mietwagen-Vergleichsportals. Am besten per Telefon. Sonst per E-Mail oder über das Kontaktformular. Wobei Holiday Autos nur über Chat zu erreichen war. Die Antworten kamen hier dennoch schnell, aber holprig übersetzt.

### Zahlen und Rückzahlung

Der Mietwagen kann auf allen Portalen mit Kredit- und Debitkarte (früher Bankomatkarte) bezahlt werden. Einige Unternehmen bieten weitere Möglichkeiten wie PayPal an. Vor Ort am Mietwagenschalter brauchen Sie aber für nahezu jede Buchung eine auf den Hauptfahrer ausgestellte Kreditkarte, auf der „credit“ stehen muss. Den PIN-Code dafür benötigen Sie auch. Der verfügbare Kreditrahmen der Karte muss mindestens so hoch wie die Kautions-Angebote ohne Kautions- oder ohne not-

wendige Kreditkarte sind rar und teuer. Alle Testkandidaten bieten Gratisstornierungen von einer bis 48 Stunden vor

## Für die Kautions benötigen Sie eine echte Kreditkarte mit PIN

Mietbeginn an. Die Absage und Rücküberweisung funktionierte bei fast allen tadellos. Nur HappyCar machte nicht glücklich. Dem Unternehmen musste mehrmals auf die Zehen gestiegen werden, um nach eineinhalb Monaten das Geld zurückzubekommen.

### Testsieger

Die höchste Bewertung erreicht Check24, dicht gefolgt von Billiger-Mietwagen. Sie sind die Besten bei der Mietwagensuche sowie beim Buchen und Stornieren. Außerdem sind sie günstig. Bei der rechtlichen Durchsicht der allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gab es bei Check24 gar keine, bei Billiger-Mietwagen nur sehr

Anbieter	TESTURTEIL Erreichte von 100 Prozentpunkten	INFORMATIONEN ZUM ANGEBOT <sup>1)</sup>								30 %			40 %	
		Anzahl der Länder im Angebot	Anzahl der Autovermietungen im Angebot	Stornierung		Zahlungsmöglichkeiten			Zahlungsfrist sofort	Apps vorhanden	MIETWAGEN FINDEN	Suche	Trefferliste	BUCHEN UND STORNIEREN
				Kostenlos möglich <sup>2)</sup>	h vor Mietbeginn <sup>3)</sup>	Kreditkarte	Paypal	Lastschrift						
Check24 Mietwagen	gut (72)	180	830	✓	24	✓	✓	✓	tw. <sup>4)</sup>	✓	++	++	++	+
Billiger-Mietwagen	gut (70)	170	500	✓	24	✓	✓	✓	tw. <sup>4)</sup>	✓	+	++	o	+
Sunny Cars	gut (62)	120	300	✓	1	✓	✓	✓	<sup>5)</sup>		o	o	o	+
Mietwagen-Check	gut (60)	k.A.	50	✓	24 oder 48	✓	k.A.	k.A.	k.A.		o	o	o	+
HappyCar	durchschnittlich (56)	150	700	✓	24	✓			tw. <sup>4)</sup>	✓	o	o	o	+
Mietwagen24	durchschnittlich (56)	170	k.A.	✓	24 oder 48	✓			k.A.		o	+	o	o
TUI Cars	durchschnittlich (54)	81	140	✓	24	✓	✓	✓	<sup>7)</sup>	✓	o	-	o	+
Auto Europe	durchschnittlich (50)	k.A.	k.A.	✓	48	✓		✓	✓		-	o	-	+
Holiday Autos	weniger zufriedenstellend (32)	k.A.	k.A.	✓	24 oder 48	✓			tw. <sup>4)</sup>	✓	o	o	o	o
Rentalcars	weniger zufriedenstellend (28)	160	k.A.	✓	48	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	✓	-	-	-	+

Bei gleicher Punktzahl Reihung alphabetisch. **Zeichenerklärung:** ✓ = ja k.A. = keine Angabe tw. = teilweise <sup>1)</sup> Angaben laut Anbieterbefragung und eigenen Recherchen im Oktober/November 2022 <sup>2)</sup> Es kann auch nicht stornierbare Angebote geben. <sup>3)</sup> Stornierungsbedingungen beachten, z. B. Servicezeiten der Hotline bei telefonischer Stornierung <sup>4)</sup> abhängig vom Vermieter <sup>5)</sup> Zahlungsfrist 14 Tage vor Mietbeginn <sup>6)</sup> Anbieter verwendet mehrere AGB, in den allgemeinen Buchungsbedingungen (ABB) des Anbieters fanden wir keine Mängel. <sup>7)</sup> Zahlungsfrist 28 Tage vor Mietbeginn <sup>8)</sup> führt zur Abwertung <sup>9)</sup> Kundenservice nur über Chat erreichbar  
**Beurteilungsnoten:** sehr gut (+ +), gut (+), durchschnittlich (o), weniger zufriedenstellend (-), nicht zufriedenstellend (- -) ... **für Mängel in den AGB:** keine (+ +), sehr gering (+), gering (o), deutlich (-), sehr deutlich (- -) **Prozentangaben** = Anteil am Endurteil **Erhebung:** Oktober/November 2022

geringe Mängel. Ganz anders sieht es bei Holiday Autos und Rentalcars aus, die wir nicht empfehlen. Denn hier gab es deutliche oder sehr deutliche Mängel in den AGB. Durch ihre verbraucherunfreundlichen Bestimmungen wurden sie im Gesamturteil abgewertet. Manche dieser Klauseln beziehen sich auf die Folgen einer verspäteten Abholung. Im schlimmsten Fall ist das Auto bereits nach 30 Minuten nicht mehr verfügbar und die bezahlte Miete futsch.

### MEHR ZUM THEMA

Die Testkriterien finden registrierte Nutzer auf [konsument.at/mietwagen22](https://www.konsument.at/mietwagen22).



### ÖAMTC

Die ÖAMTC-Mietwagensuche war im Test nicht vertreten. Ein schneller Preisvergleich hat ergeben, dass dieses Portal – vor allem für Mitglieder – in diesem Punkt konkurrenzfähig ist.

		30 %				0 %	
		SERVICE UND INFOS				MÄNGEL IN DEN AGB	
Buchen	Stornieren	Webseiten und Apps (z. B. Navigation, Übersichtlichkeit)	Kundenservice	Kostenfreie Stornierungsmöglichkeit			
+	++	o	++	o	++	++	
+	+	+	++	+	++	+	
+	++	+	+	o	++	+ <sup>6)</sup>	
+	+	o	+	o	o	o	
+	o	o	o	o	o	o	
o	+	o	++	o	o	+	
o	+	o	+	o	++	+	
o	++	o	+	-	o	o	
o	o	-	+	-- <sup>8)</sup>	o	- <sup>8)</sup>	
o	++	-	+	-	-	-- <sup>8)</sup>	



Weitere wichtige Informationen finden Sie auf [europakonsument.at/mietwagen](https://europakonsument.at/mietwagen). Falls Sie eine Beratung benötigen, können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) wenden: [europakonsument.at/kontakt](https://europakonsument.at/kontakt). Folgende Fragen werden uns öfter gestellt:

#### Was ist die häufigste Beschwerde?

Über ungewollte Zusatzleistungen, meistens vor Ort aufgedrängte Versicherungspakete. Dies kostet oft gleich viel wie die Automiete selbst. Kommen Sie daher vorbereitet zum Schalter, indem Sie zu Hause vorhandene Versicherungen durchgegangen sind! Was ist bereits durch Kreditkarte, Reiseversicherung, erweiterte Haftpflicht, Schutzbrief meines Autoclubs usw. abgedeckt?

#### Was tun, wenn mich ein Vertragstext vor Ort überfordert?

Unterschreiben Sie nichts, was Sie nicht verstehen (auf Nachfrage sollten die Vertragsbedingungen auch auf Deutsch oder zumindest 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.

#### 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 (Größe und Ausstattung). Wenn diese nicht verfügbar ist und Sie ein größeres Fahrzeug erhalten (Upgrade), darf Ihnen kein Aufpreis verrechnet werden. Im umgekehrten Fall steht Ihnen eine Preisminderung zu.

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

Sie sollten jedenfalls lästig bleiben und auf einem Übernahmeprotokoll beharren. Zur Absicherung machen Sie am besten Fotos oder ein Video von Vorschäden. Möglichst so, dass Position und Ausmaß gut dokumentiert sind. Egal ob Fotos oder Video, wichtig ist, dass Beweise eindeutig datiert sind.

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

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

#### Kann der Vermieter für Verschmutzungen etwas extra 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 der Rückgabe selbst zu reinigen.

#### 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 meiner 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 Abbuchung bei Ihrer Kreditkartenfirma.

#### Ich habe einen kleinen Blechschaden verursacht, den die Versicherung nicht deckt. Was mache ich bei einer sehr hohen Geldforderung?

Lassen Sie sich die Berechnung zusenden. In der Praxis wird oft ein Pauschalbetrag pro Schadensart verrechnet. Wenn Sie diese nicht oder unplausible Angaben erhalten, die Rechnung für die Reparatur fordern!

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union



Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa

