

AUFGESCHWATZT

REPORT Mietwagen. Autoverleiher haben ein schlechtes Image. Wir liefern Fragen und Antworten zur besseren Orientierung und Vorbereitung auf Ihre nächste Buchung.



Gibt es bei der Versicherung Tricks?

Ja. Prüfen Sie vor dem Abholen genau, welche Versicherung Sie haben. Wir kennen Fälle, in denen Vermieter behaupten, es bestehe keine und dann jubeln sie einem eine Versicherung unter. Die hat etwa denselben Preis wie die gesamte Automiete. Verbraucher:innen glauben dann, dass sie den bestehenden Mietvertrag bestätigen. Sie schließen aber eine neue Versicherung ab. Wenn Sie die unterschreiben, ist eine Rückforderung kaum möglich. Besser: Fordern Sie den Vertrag vor Ort auf Deutsch oder Englisch. Oder schreiben Sie, dass Sie den Vertrag in der fremden Sprache nicht verstehen und dass Sie ihn ausschließlich zu den mit dem Vermittler vereinbarten Bedingungen abschließen. Lassen Sie sich von allen Dokumenten, die Sie unterschrieben haben, eine Kopie geben oder diese sofort per E-Mail zusenden.

Meine Kreditkarte inkludiert eine Mietwagenversicherung. Reicht die?

Bei ihnen ist die Deckungshöhe in der Regel auf die unverbindliche Preisempfehlung des Autoherstellers ausgerichtet. Somit bekommt man mit einer gewöhnlichen Kreditkarte beispielsweise 40.000 Euro maximale Deckung. Das ist nicht sehr hoch. Die Dauer des Versicherungsschutzes ist begrenzt (zum Beispiel auf 30 Tage). Bei teuren Premium-Kreditkarten kann die Leistung höher sein: Deckung etwa 40 Tage, bis zu 100.000 Euro Schaden.

Muss ich einen nicht gebuchten Fahrzeugtyp akzeptieren?

Eigentlich nicht, aber in der Praxis hat man kaum eine andere Wahl. Sie buchen nicht ein konkretes Fahrzeug, sondern eine bestimmte Mietwagenkategorie. In dieser Kategorie müssen Sie auch andere Wagen akzeptieren. Ist die gebuchte Klasse nicht verfügbar und erhalten Sie ein größeres Fahrzeug (Upgrade), darf Ihnen kein Aufpreis ver-

Was sind die häufigsten Beschwerden?

Die nachträgliche Verrechnung angeblich verursachter Schäden und aufgeschwatzte Zusatzleistungen (etwa Versicherungen).

Gibt es Unternehmen mit besonders vielen Beschwerden?

Ja. Die meisten Beschwerden erreichen uns zu Goldcar und Rentacar. Goldcar wurde in Italien zu sehr hohen Strafen wegen unlauterer Geschäftspraktiken verurteilt. – Das britische Konsumtenmagazin „Which?“ befragte 2023 Tausende Mitglieder, wie zufrieden sie mit Autovermietern sind. Hier die Reihenfolge, beginnend mit den Schlechtesten: Goldcar, Dollar, Sixt, Budget, Avis, Europcar, Thrifty. Im Mittelfeld lagen Centauro, Hertz, Enterprise und Alamo. Eine Empfehlung („Recommended Provider“) gaben die Briten nur für zwei bei uns wenig bekannte Autovermieter: Cigar und Autoreisen.

Wo finde ich das beste Angebot?

Auf Mietwagenplattformen können Sie vergleichen und ansprechende Angebote finden. Aber nur wenige sind günstig und gut. Das zeigt unser Test auf [konsument.at/mietwagen22](https://www.konsument.at/mietwagen22). Wenn es Ärger gibt, helfen diese Plattformen kaum; hier müssen Sie den Vermieter ansprechen.

Checkliste für den Angebots-Vergleich

Bis wann kann ich kostenfrei stornieren? Kilometerbeschränkung? Tankregelung? Höhe der Kautions? Was deckt die Versicherung? Kostet ein bestimmter Abholort (z.B. Flughafen) extra? Will ich eine:n Zweitfahrer:in in den Mietvertrag eintragen? Plane ich eine Grenzüberfahrt? Wie viel kosten Extras wie Navi, Kindersitze, Schneeketten usw.?

Welche Versicherungen sind sinnvoll?

Mietfahrzeuge müssen in allen EU-Ländern eine Haftpflichtversicherung haben. Sie soll im Mietpreis enthalten sein. Bei Billigstangeboten ist mitunter die Schadendeckungssumme zu gering. Es gibt Angebote in Zypern, die Schäden von Unfallgegnern nur bis zu 100.000 Euro abdecken. Das kann bei großen Schäden viel zu wenig sein. Sie sollten eine Abdeckung von einer 1 Million oder mehr anstreben. Für einige Euro mehr pro Tag decken Versicherungen Unfallfolgen bis zu 10 oder gar 50 Millionen. Klären Sie Selbstbehalte und Ausschlussgründe. Bestehen Sie auf einer Kopie des Vertrages. Kontrollieren Sie, ob die Angaben zur Versicherung in Ihren Buchungsunterlagen (Voucher) und im Mietvertrag gleich sind.



UNSERE BUCHEMPFEHLUNG

Vor Reisebeginn, während der Anreise sowie direkt am Urlaubsort können unerwartete Dinge passieren, auf die man vorbereitet sein sollte. Egal ob Individual- oder Pauschalreise, ob Auto, Flugzeug, Bus, Bahn oder Schiff – das Buch deckt das gesamte Thema Reisen auch in rechtlicher Hinsicht ab.



broschiert | 248 Seiten | 25,- € + Versand
[konsument.at/gute-reise](https://www.konsument.at/gute-reise)
Bestellung: Tel. 01 588 774
kundenservice@konsument.at | [konsument.at/shop](https://www.konsument.at/shop)



rechnet werden. Umgekehrt steht Ihnen eine Preisminderung zu.

Welche Tankregelung ist empfehlenswert?

Verbreitet sind zwei Verrechnungsarten: Die üblichere ist, dass Sie das Mietauto mit vollem Tank zurückgeben. Wenn Sie das nicht tun, müssen Sie mit Kosten für den fehlenden Kraftstoff rechnen. Wenn Sie hingegen das Fahrzeug mit leerem Tank zurückgeben können, sollten Sie versuchen, die Restmenge möglichst gering zu halten. Ihr verbliebener Tankinhalt wird finanziell nicht abgelöst. Achten Sie darauf, was bei der Buchung vereinbart war und ob das Unternehmen die Tankregelung bei der Übernahme gegen Ihren Willen ändert.

Was soll ich bei gemieteten Elektroautos beachten?

Wenn Sie Ihr Elektroauto anders geladen zurückbringen, als Sie es abgeholt haben, fallen in der Regel Ladegebühren an. Informieren Sie sich über die Ladedauer. Rechnen Sie die Ladezeit mit ein, damit Sie die Rückgabefrist nicht verpassen. Erfahrungsgemäß brauchen Sie für 15 – 22 kW Ladung eine Stunde an einer öffentlichen Ladesäule. Ein kleiner Wagen wird bei einem durchschnittlichen Netzanbieter um etwa 25 € vollgeladen.

Muss dieselbe Person die Kautions hinterlegen, die bei der Buchung auf der Bezahlkarte als Eigentümer:in steht?

Mieter:in und Fahrer:in sind nicht identisch? Das kann ein Problem bei der Übernahme des Autos werden. Oft muss jene Person, die als Hauptfahrer:in im Mietvertrag eingetragen ist, auch Eigentümer:in der Kreditkarte für die Reservierung sein. Ebenso verlangen Autoverleihfirmen oft, dass das Ablaufdatum der Karte mindestens sechs Monate nach dem Ende der Automiete liegt, für etwaige Nachbelastungen. Uns sind Fälle bekannt, wo eine andere Karte oder eine Hinterlegung in bar

nicht akzeptiert wurden. Verbraucher sollen dann eine Zusatzversicherung abschließen, die meist fast so hoch ist wie die Miete selbst. Will man das nicht, wird die Übergabe verweigert und es findet keine Rückzahlung der Miete statt. In manchen Fällen werden Sie den Pin-Code jener Kreditkarte benötigen, mit der reserviert worden ist.

Warum wird mir – angeblich aufgrund eines Zahlungskartenproblems – der Wagen nicht ausgehändigt, obwohl ich ihn buchen konnte?

Wenn Sie am Abholschalter eine andere Karte vorlegen als bei der Buchung, kann das Unternehmen dies ablehnen. Das Mietentgelt ist weg. Das gilt auch bei Prepaid- oder Debitkarten. Beim Abholen des Wagens wird eine Kautions „geblockt“. Die bewegt sich in der Regel zwischen 300 und 2.000 Euro. Die Karte wird mit Kautions und Gesamtmiete vorbelastet. Möglicherweise reicht Ihr Rahmen dann nicht mehr für andere Ausgaben. Debitkarten belasten das Girokonto sofort. Reichen dann Ihr Kontostand, Überziehungsrahmen oder Tageslimit?

Was hat es mit der Kilometerbegrenzung auf sich?

Diese Grenze variiert meist nach Mietdauer. Das können zum Beispiel 300 Kilometer pro Tag sein, wenn der Wagen eine Woche gemietet wird. Oder 4.000 Kilometer pro Monat usw. Eine Überschreitung pro Tag ist also irrelevant, sofern bei der Rückgabe am Tachometer das Gesamtlimit nicht überschritten wird. Zusätzliche Kilometer verrechnet die Mietwagenfirma nach einem Kostenschlüssel, der üblicherweise im Kleingedruckten zu finden ist und beispielsweise 30 Cent/km ausmacht. Es gibt auch Tarife ohne Kilometerbeschränkung.

Ich habe einen Strafzettel bekommen. Was soll ich machen?

Zahlen Sie möglichst vor Ort. Sonst kommen Aufschläge des Autoverleihers dazu.

Bei der Anmietung macht die Verleihfirma kein Protokoll. Wie soll ich Vorschäden dokumentieren?

Da sollten Sie lästig bleiben und auf einem Übernahmeprotokoll beharren. Zur Absicherung machen Sie am besten Fotos mit Datum oder ein Video von den Vorschäden.

Ich habe einen Blechschaden verursacht, den die Versicherung nicht deckt. Jetzt wird eine zu hohe Summe verlangt. Wie wehre ich mich?

Verlangen Sie die Grundlage zur Berechnung – das kann auch eine Aufstellung sein, für welche Schäden welcher Pauschalbetrag angesetzt wird (damit kalkulieren Mietwagenfirmen auch Verluste aus Stehzeiten ein). Wenn Sie diese nicht erhalten oder die Angaben nicht plausibel sind, fordern Sie die Rechnung der Vertragswerkstatt für die Reparatur! Sie müssen nur den Schaden tragen, den Sie verursacht haben.

Was tun, wenn erst nach meiner Rückkehr eine Schadensforderung erhoben wird?

Verlangen Sie vom Unternehmen einen Beweis, dass Sie den Schaden verursacht haben. Fordern Sie einen Beleg für die Reparatur oder eine Aufstellung der verrechneten Reparaturpauschale nach Art des Schadens. Beeinspruchen Sie sofort die Kreditkartenabbuchung.

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union



MEHR ZUM THEMA

Eine ausführliche Version dieser FAQ zum Mietwagen finden Sie auf [europa-konsument.at/mietwagen](https://www.europa-konsument.at/mietwagen).

