Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Autoverleih

Stand
10/2024

Sind Sie auf der Suche nach dem nächsten Urlaubsziel? Haben Sie dabei an eine Rundreise gedacht oder einfach daran, pittoreske Orte abseits der typischen Touristenwege zu besuchen? Dieses Infoblatt gibt Ihnen einige nützliche Tipps für Ihren Urlaub an Bord eines Mietautos...ohne Pannen!

Bereits die **Buchung** des Mietautos beinhaltet einige wichtige Entscheidungen. Zunächst muss überlegt werden: **Wo** buchen?
Die Online-Buchung hat den Vorteil, dass man seine Muttersprache verwenden und die Preise und Leistungen der verschiedenen Anbieter über entsprechende Internetseiten/Suchmaschinen oder über Vermittler, die sog. Mietwagenbroker, vergleichen kann.

Wer sich hingegen dafür entscheidet, das Auto **direkt vor Ort** zu mieten, könnte auf sprachliche Barrieren stoßen, nicht die Rabatte genießen, die derjenige hat, der im Voraus bucht, und in der Hochsaison Probleme haben, überhaupt einen Mietwagen zu bekommen.

In beiden Fällen muss der Autoverleih Sie detailliert über den **Gesamtpreis** informieren, inklusive aller Kosten und Steuern sowie Zusatzversicherungen.

Die Buchung über einen **Vermittler** (Broker) gibt Ihnen die Möglichkeit, **Zusatzversicherungen** abzuschließen, um den Selbstbehalt bei Diebstahl oder Schäden zu reduzieren. Diese Versicherungen werden von den Büros der Autoverleihfirmen vor Ort manchmal nicht berücksichtigt, da sie das Ergebnis eines Vertrages zwischen Broker und Versicherung sind: der Autoverleih ist also nicht Teil dieses Vertragsverhältnisses; da er keine notwendige Vertragspartei ist, wird er die Details des Versicherungsschutzes und mögliche Ausnahmen nicht kennen und wird diese deshalb nicht mittragen und nicht akzeptieren. In diesem Fall wird die Abwicklung des Schadensersatzes, der durch einen Schadensfall verursacht wurde, nicht direkt vom Autoverleih mit der Versicherung erledigt: derjenige, der den Wagen gemietet hat, muss der Mietwagenfirma sofort den Schaden bezahlen; in einem zweiten Schritt muss sich der Verbraucher an die über den Broker abgeschlossene

Zusatzversicherung wenden, die ihm den bereits gezahlten Schaden erstattet.

In diesem Fall ist es wichtig, sich zu erinnern: a) beim Abholen des Wagens keine weiteren Versicherungen abzuschließen; b) bei einem Schadensfall die Rückerstattung von der mit dem Broker abgeschlossenen Versicherung und nicht vom Autoverleih zu verlangen.

Tipp: Versicherungspolizzen gegen Diebstahl und Schäden können auch online abgeschlossen werden. Solche Deckungen werden direkt von Versicherungsgesellschaften angeboten und können auch preislich eine gute Alternative sein.

Wichtig ist es auch, auf den tatsächlichen Inhalt des mit dem Broker abgeschlossenen Vertrages zu achten: Es kann nämlich sein, dass Sie dazu bewegt werden anstelle eines Versicherungsvertrages, einen Vertrag abschließen, der rein kommerzielle Zusatzleistungen zum Inhalt hat, dessen Bedingungen von Mal zu Mal variieren und die ein weiträumiges Ermessen des Brokers beinhalten können.

Wenn Sie aus irgendeinem Grund das Auto nicht abholen können, dann denken Sie daran, dass Sie die **Buchung** normalerweise bis 72 Stunden vor Beginn des Verleihs kostenlos **stornieren** können. Die allgemeinen Bedingungen des Vertrages des Brokers informieren über die Fristen und die Modalitäten.

Tipp: Sie können ein Auto auch nur buchen und den Preis vor Ort bezahlen.

Tipp: Bei der Angabe der Abholzeit berücksichtigen sie auch die Zeit, die Sie benötigen, um den Schalter der Mietwagenfirma zu erreichen. Geben Sie eine Zeitspanne an, die es Ihnen ermöglicht, den Wagen in Ruhe abzuholen.

Die **Buchung** kann auch **direkt** ohne einen Vermittler erfolgen. Auch in diesem Fall besteht die Möglichkeit, von der Mietwagenfirma angebotene **Zusatzversicherungen** abzuschließen. Beispielsweise bieten viele Firmen Versicherungspolizzen zur Deckung von Scheibenschäden an. Diese Polizzen können nur zum Zeitpunkt des Abholens des Wagens abgeschlossen werden, auch wenn über diese bereits auf der Internetseite in den allgemeinen Vertragsbedingungen der Autoverleihfirma informiert wird. Sie sollten sich bereits vor dem Mieten des Autos über das Bestehen und den Inhalt dieser Versicherungen informieren, um nicht unter- bzw. überversichert zu sein). Im Zweifelsfall besteht immer die Möglichkeit, bereits vorab den Kundenservice zu kontaktieren.

Es ist wichtig, zu unterschreichen, dass im Falle eines Schadens oder Diebstahls, der Verbraucher nur dann schadlos gehalten wird, wenn er die allgemeinen Versicherungsbedingungen eingehalten hat. Ein Beispiel: Sie haben Ihr Auto auf einem unbewachten Parkplatz abgestellt. Bei Ihrer Rückkehr

stellen Sie fest, dass eine Fensterscheibe eingeschlagen und das Autoradio gestohlen wurde. In diesem Fall sehen die allgemeinen Bedingungen der Mietwagenfirma vor, dass der Schaden und der Diebstahl zu Lasten des Verbrauchers gehen, da er den Wagen auf einem unbewachten Parkplatz abgestellt hat: Es wird also angenommen, dass der Schaden durch die Fahrlässigkeit des Verbrauchers verursacht wurde.

Damit Sie das gebuchte Auto auch in Empfang nehmen können, müssen **folgende drei Voraussetzungen** gegeben sein:
1) Die Person, die bucht, muss die selbe sein, die den Wagen ausleiht;
2) wer den Wagen ausleiht, muss auch der Inhaber der Kreditkarte sein, die bei der Buchung genutzt wurde;
3) die bei der Entgegennahme des Autos für die Kaution benutzte Kreditkarte muss eine klassische Kreditkarte mit hervorgehobenen Nummern sein und auf den Namen des Fahrers lauten.

Diese drei Voraussetzungen erfüllen den Zweck, dass der Autoverleih eine gut identifizierbare Gegenseite hat: Bei möglichen Schäden am Auto werden die Reparaturkosten dem Inhaber des Vertrages und folglich auch der Kreditkarte angelastet.

Sobald Sie entschieden haben, wie Sie buchen, müssen Sie auf die verschiedenen angebotenen **Extraleistungen** aber auch auf die Situationen, in denen weitere **Verwaltungskosten** berechnet werden, Acht geben.

Die **Extraleistungen** betreffen z.B. die Rückgabe des Wagens an einem anderen Ort als jenem, an dem er abgeholt wurde, Kindersitze, zweiter Fahrer, Navigationssystem und die Möglichkeit, das Auto mit leerem Tank zurückzugeben.

Die **Verwaltungskosten** sind jene Kosten, die jeder Autoverleih im Fall von Unfällen oder weiteren Spesen, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbar waren, berechnet. Sie können den Verlust oder Diebstahl der Schlüssel, die Kosten für die Abwicklung von Unfall oder Diebstahl, das Abholen oder die Rückgabe des Wagens außerhalb der Öffnungszeiten, 24 h Kundendienst usw. betreffen.

Achtung: Wie die Marktaufsichtsbehörde bestätigt: ist die Berechnung von Verwaltungsgebühren für die Bearbeitung von Bußgeldern als missbräuchliche Klausel zu betrachten. Vermerken Sie bei Vertragsabschluss, dass Sie eine solche Klausel nicht akzeptieren.

Der **Moment des Abholens** und der **Rückgabe** des Autos verlangen vom Verbraucher besondere Aufmerksamkeit. Beim Abholen muss dieser nicht nur den den Mietvertrag unterschreiben, mögliche Zusatzleistungen und -versicherungen vereinbaren, sondern auch den Wagen kontrollieren. **Zögern Sie nicht, pingelig zu sein**: jeder kleinste Kratzer, jede Beule, der Reifenzustand muss im Check-out-

Formular angegeben werden. Wenn Sie das Auto am Abend abholen, lassen Sie sich nicht von Erklärungen wie “wenn Sie Kratzer feststellen, können Sie uns diese morgen mitteilen” einwickeln – dann ist es bereits zu spät, da sich der Wagen bereits für einige Zeit in Ihren Händen befunden hat und man daher automatisch davon ausgeht, dass Schäden von Ihnen verursacht wurden! Bestehen Sie darauf, dass der Angestellte Kratzer und Beulen notiert und machen Sie zur Sicherheit **Fotos**, die mit Datum und Uhrzeit versehen sind.

Achtung: Viele Firmen verlangen, dass Sie den Vertrag auf einem Tablet oder Ipad unterschreiben. Prüfen Sie vor der Unterzeichnung die verschiedenen Kostenpunkte: Wenn unerwünschte Leistungen enthalten sind, teilen Sie dies dem Mitarbeiter sofort mit. Sie sollten diese Kopie auch per E-Mail erhalten: Prüfen Sie den Vertrag im PDF-Format.

Tipp: Es gibt Apps, auf denen Sie mit der Angabe des Standorts und des Nummernschilds des Fahrzeugs, eine Reihe von Fotos mit evtl. vorhandene Vorschäden einsehen können.

Dasselbe Prozedere bei der Rückgabe des Autos: Sie könnten das Auto vorher waschen, damit der Zustand der Karosserie besser erkennbar ist. Vergewissern Sie sich, dass der Zustand des Wagens derselbe ist wie beim Check-out-Bericht und dass kein neuer Schaden auf dem Check-in-Formular vermerkt wird, der nicht am Auto vorhanden ist. Machen Sie sicherheitshalber Fotos (mit Datum und Zeit) von der Karosserie und vom Kilometerstand, damit Sie die Zahl der effektiv gefahrenen Kilometer kennen.

Informieren Sie den Kundenservice sofort über jeden **Autoschaden**: Bleiben Sie so lange in der Leitung bis Sie mit einem Mitarbeiter sprechen können und befolgen Sie die Anweisungen; tätigen Sie keine nicht autorisierten Reparaturen, da Sie riskieren, dass diese nicht erstattet werden.

Werden Sie in einen **Unfall** verwickelt oder tritt ein **Schadensfall** auf, sollten Sie, außer die Formulare für die Versicherung auszufüllen, die Polizei holen, um die Unfalldynamik und eine mögliche Verantwortung festzustellen. Informieren Sie dann sofort den Autoverleih, der Ihnen weitere Anweisungen geben wird.

Weitere Vorsichtsmaßnahmen hängen von der Jahreszeit ab, in der Sie den Wagen mieten:

- Wenn Ihnen ein Dieselfahrzeug zugewiesen wurde, müssen Sie sich im Winter mit einem Frostschutzmittel ausstatten, um das Einfrieren des Kraftstoffs zu verhindern;
- Fordern Sie im Winter ausdrücklich eine rutschfeste Winterausrüstung an;
- Informieren Sie sich über die lokalen Wettervorhersagen, um Hagelstürme, Vulkanaschewolken oder Überschwemmungen bestmöglichst zu vermeiden: solche Schäden am Auto werden oft nicht von der Versicherung gedeckt.

Falls die gewählte Mietwagenfirma zu jenen gehört, die dem Projekt Leaseurope beigetreten sind, so haben Sie bei einem grenzüberschreitenden **Reklamationsfall** die Möglichkeit, eine kostenlose

Schlichtung in Anspruch zu nehmen (www.leaseurope.org).