



Bezahlen



Einkaufen



Internethandel



Gesundheit



Reisen



Automobil



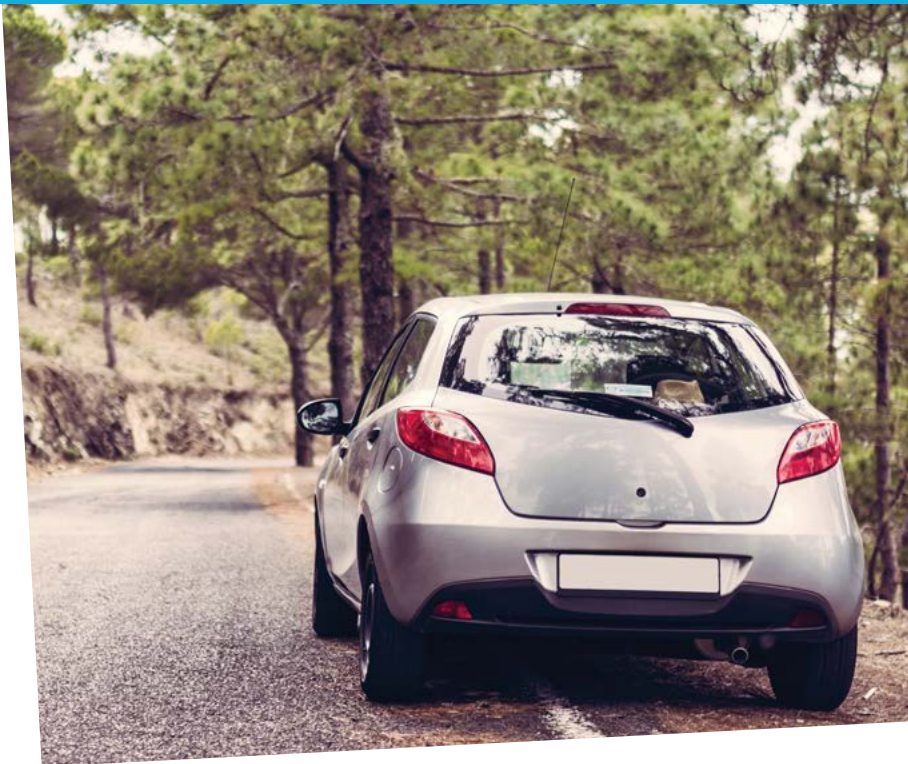
Immobilien



Frankreich-Tipps



Rechtsdurchsetzung



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Mit dem Mietwagen durch Europa

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

INHALT

Reservierung

- Buchungsportal

3

3

Beim Abholen des Mietwagens

- Mietvertrag
- Versicherung
- Bezahlen / Kaution
- Kraftstoff
- Weitere Mietbedingungen
- Kontrolle des Fahrzeugs

5

5

6

7

7

8

9

Sie möchten in den Ferien ein Auto mieten, um vor Ort unabhängig zu sein? Eine gute Idee, solange Sie dabei unsere nützlichen Hinweise beachten.

Stand: Juli 2018

Unterwegs

- Unfall
- Diebstahl
- Bußgelder

10

10

11

11

Rückgabe

12

Ärger im Nachhinein - das können Sie tun

13

Ansprechpartner

14

Auf einen Blick

Der Inhalt gibt die Ansicht des EVZ Deutschland wieder und hierfür übernimmt es auch die Verantwortung. Es kann nicht angenommen werden, dass diese Broschüre den Ansichten der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union entspricht. Weder die Europäische Kommission noch die CHAFEA übernehmen Verantwortung für eine mögliche Verwendung dieser Broschüre.




RESERVIERUNG

Nehmen Sie sich bei der Suche nach dem richtigen Mietwagen Zeit. Vergleichen Sie die Angebote und achten Sie darauf, was im Preis inbegriffen ist und was nicht. Wichtige Fragen sind:

Welche Versicherungen sind im Mietpreis enthalten?
Wie hoch ist die Selbstbeteiligung im Schadensfall?

Da selbst ein kleiner Kratzer ordentlich ins Geld gehen kann, sollte möglichst ein Tarif ohne Selbstbeteiligung gewählt werden.

Überprüfen Sie auch welches Zubehör inbegriffen ist, was beim Tanken gilt und wie die Übernahme und Rückgabe gehandhabt wird.



Im Gegensatz zu anderen Online-Käufen haben Sie bei der Reservierung eines Mietwagens kein Widerrufsrecht. Achten Sie daher auf die Stornierungsbedingungen.

Vorsicht

In der Mietwagenbranche gibt es schwarze Schafe, die im Internet mit niedrigen Preisen locken. Doch beim Abholen des Fahrzeugs werden Kunden dann zum Kauf von Zusatzleistungen gedrängt. Machen Sie sich ein Bild von der Seriosität des Anbieters. Schauen Sie nach Bewertungen im Internet.

BUCHUNGSPORTAL

Die Buchung über ein Online-Portal ist praktisch und erlaubt es bequem von zu Hause Angebote zu vergleichen. Doch Vorsicht – ihre Nutzung birgt auch Risiken. Denn das Buchungsportal ist nur Vermittler. Von ihm erhalten Sie lediglich eine Reservierungsbestätigung (Voucher). Der

Mietvertrag kommt vor Ort mit dem Mietwagenunternehmen zustande. Falls es zum Streit kommt, ist der unterschriebene Mietvertrag maßgeblich, nicht die Online-Reservierung. Vergewissern Sie sich daher, dass der Mietvertrag mit der gewünschten Reservierung übereinstimmt und keine unerwünschten Zusatzleistungen berechnet werden oder andere Abweichungen enthält.

Preise über Buchungsplattformen sind nicht zwangsläufig niedriger. Auch kann der Leistungsumfang abweichen (z. B. im Hinblick auf die Stornierungskosten oder den Versicherungsschutz).

Versicherungen des Vermittlers, z. B. die Erstattung der Selbstbeteiligung bei einem Unfall, gelten nicht gegenüber der Autovermietung. Dies hat zur Folge, dass Sie bei einem Schaden zunächst vom Mietwagenunternehmen zur Kasse gebeten werden. Das Geld müssten Sie dann vom Vermittler zurückfordern.

Leitet der Vermittler Ihre Vorauszahlungen nicht an das Mietwagenunternehmen weiter (z. B. wegen Insolvenz), bleiben Sie weiterhin verpflichtet, den vollen Mietpreis zu bezahlen.

TIPP

Informieren Sie sich vor Ihrer Abreise über landestypische Regelungen wie Tempolimits, Maut und Umweltzonen. Hilfreich ist hier unsere App „Mit dem Auto ins Ausland.“



BEIM ABHOLEN DES MIETWAGENS



MIETVERTRAG

Vorlegen müssen Sie Ihren Führerschein, Ihren Ausweis und eine auf den Hauptmieter ausgestellte Kreditkarte.

Lesen Sie sich den Vertrag aufmerksam durch und überprüfen Sie, ob die Angaben mit denen auf der Reservierung (Voucher) übereinstimmen.

Grundsätzlich gilt: Unterschreiben Sie nichts, womit Sie nicht einverstanden sind.

Wenn Sie vom Vermieter zu Zusatzleistungen gedrängt werden, die Sie nicht wünschen, sollten Sie dies auf dem Vertrag mit „Zahlung nur unter Vorbehalt“ vermerken. So erhöht sich die Chance Ihr Geld über das Kreditkartenunternehmen zurückbuchen zu lassen. Notieren Sie sich den Namen des Mitarbeiters und reklamieren Sie am besten gleich per E-Mail bei der Unternehmenszentrale der Autovermietung.

FÜR URLAUBER IN SPANIEN



Verlangen Sie im Streitfall das Beschwerdeformular „hoja de reclamaciones“. Dieses offizielle Formular muss Ihnen ein spanischer Unternehmer aushändigen. Schicken Sie es ausgefüllt an die zuständige Behörde, damit Ihrer Beschwerde nachgegangen werden kann. Oft reicht es schon, das „hoja de reclamaciones“ zu verlangen, um zu seinem Recht zu kommen.

VERSICHERUNG

Achten Sie auf ausreichenden Versicherungsschutz! Im Mietpreis ist üblicherweise eine Kfz-Haftpflichtversicherung enthalten. Sie deckt aber keine Schäden am Mietfahrzeug ab.

Da für die Reparatur von kleinen Kratzern bereits 400 € bis 600 € berechnet werden können, empfiehlt es sich eine Haftungsfreistellungsvereinbarung (Vollkaskoversicherung) **ohne Selbstbeteiligung** abzuschließen.

Aber auch sie bietet keinen 100-prozentigen Schutz. Ausgeschlossen sind oft Diebstahl sowie Schäden an Reifen oder Fensterscheiben. Hierfür müssen Sie meistens eine zusätzliche Versicherung abschließen.

Der Versicherungsschutz greift nicht bei grober Fahrlässigkeit, beispielsweise wenn das Dach eines Fahrzeugs beschädigt wurde, weil die Fahrzeughöhe im Parkhaus falsch eingeschätzt wurde. Gleiches gilt für Schäden an der Fahrzeugunterseite (z. B. Ölwanne), die durch Fahren auf ungeeigneten Straßen entstanden sind.

Gängige Abkürzungen der wichtigsten Zusatzversicherungen:

- LDW / CDW (Loss / Collision Damage Waver): Vollkaskoversicherung **mit** Selbstbeteiligung
- Super CDW (Collision Damage Waver): Vollkaskoversicherung **ohne** Selbstbeteiligung
- SLDW (Super Loss Damage Waver): Vollkaskoversicherung / **mit** Diebstahlversicherung ohne Selbstbeteiligung
- TP (Theft Protection) / TW (Theft Waver) / TPC (Theft Protection Coverage): Diebstahlversicherung
- PAI / PI (Personal Insurance): Insassenunfallversicherung
- RAP (Road Assistance Protection): "Mobilitätsgarantie" bei Pannen



Im Schadensfall gilt es, die im Vertrag geregelten Pflichten einzuhalten, z. B. die Polizei zu verständigen. Ansonsten laufen Sie Gefahr, trotz Versicherung für den Schaden aufkommen zu müssen.

BEZAHLEN / KAUTION

Vor Ort bezahlen Sie üblicherweise mit Kreditkarte. Oft sind aber auch andere Zahlungsmittel möglich, z. B. Girokarte oder per Überweisung bei Vorabreservierung. **Für die Hinterlegung der Kaution ist aber eine Kreditkarte in den meisten Fällen unabdingbar.** Sie dient dem Autovermieter als Sicherheit, um eventuelle Schäden abzudecken. Die Kreditkarte muss daher auf den Vertragspartner, d. h. den Hauptmieter ausgestellt sein. Karten anderer Mitreisender, wie des Ehepartners, reichen nicht aus.

Achten Sie darauf, dass Sie eine international anerkannte „echte“ Kreditkarte, d. h. mit eigenem Kreditrahmen vorlegen können (**Visa oder Mastercard**). Sonst kann es passieren, dass Ihnen das Fahrzeug nicht ausgehändigt wird oder Sie mehr bezahlen müssen.

Prepaid-Kreditkarten ohne eigenen Kreditrahmen werden vom Autovermieter oft nicht angenommen. Auch American Express wird in Europa nicht überall akzeptiert!

Wenn Sie über keine Kreditkarte verfügen, klären Sie rechtzeitig, bei welchem Anbieter Sie trotzdem einen Mietwagen bekommen können.

KRAFTSTOFF

Wenn es ums Tanken geht, sind zwei Möglichkeiten gängig:

- 1. Full-to-full:** Sie übernehmen den Wagen mit einem vollen Tank und geben das Fahrzeug auch so zurück. Wenn Sie das nicht tun, wird der Vermieter Ihnen die Kosten für die Betankung in Rechnung stellen. Der Literpreis liegt dabei oft über dem, was Sie selbst gezahlt hätten. Hinzu kommt meist noch eine Servicegebühr. Diese Praxis ist zulässig, wenn in der Mietstation eine Preisliste ausliegt.



Manche Autovermieter bieten eine „Versicherung“ an, die von der Hinterlegung einer Kaution befreit. Schließen Sie diese nicht ab! Denn anders als bei der Kaution bekommen Sie nach Rückgabe des Fahrzeugs Ihr Geld nicht zurück.

GUT ZU WISSEN

Ohne Kreditkarte erhalten Sie häufig nur bestimmte Fahrzeugmodelle oder müssen einen höheren Mietpreis bezahlen.

- 2. Full-to-empty:** Sie kaufen dem Autovermieter bei Entgegennahme des Fahrzeugs den vollen Tank ab und geben das Auto wieder mit leerem Tank zurück. Bevor Sie sich dafür entscheiden, sollten Sie sich überlegen, ob sich dies für Sie lohnt. Erkundigen Sie sich, ob Geld für nicht verbrauchten Kraftstoff zurückerstattet wird.

Näheres finden Sie in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Ihres Mietvertrags.

Achten Sie auch darauf, welchen Kraftstoff Sie tanken müssen. Wer falsch tankt, kann für Motorschäden verantwortlich gemacht werden.

WEITERE MIETBEDINGUNGEN

Altersbeschränkungen

Je nach Land kann es unterschiedliche Altersbegrenzungen geben. In Irland z. B. muss der Fahrer mindestens 21 Jahre alt sein. Abhängig ist das Mindestalter natürlich auch vom Anbieter und der Fahrzeugkategorie.

Wer unter 25 ist, muss häufig eine **Zusatzversicherung für Fahranfänger** hinzubuchen. Oft wird auch verlangt, dass der Fahrer bereits **ein oder zwei Jahre im Besitz eines gültigen Führerscheins** ist.

Bei Personen über 75 Jahren kann es sein, dass diese überhaupt keinen Mietwagen bekommen. Oder es wird eine ärztliche Bestätigung über die Fahrtüchtigkeit verlangt.

Kilometerlimit

Anbieter legen für ihre Kunden meist ein Kilometerlimit fest. Falls Sie nicht sicher sind, ob das ausreicht, sollten Sie sich für einen Mietwagen ohne Kilometerlimit entscheiden. Denn für jeden mehr gefahrenen Kilometer zahlen Sie kräftig drauf.

KONTROLLE DES FAHRZEUGS

Machen Sie bei der Übergabe des Fahrzeugs eine sorgfältige Bestandsaufnahme, wenn möglich im Beisein eines Angestellten der Autovermietung. Achten Sie darauf, dass alle Schäden (Schrammen, Beulen...) im Mietvertrag oder dem Übergabeprotokoll dokumentiert werden.

Fotografieren Sie das Fahrzeug, insbesondere sichtbare Schäden. Überprüfen Sie, dass alle gebuchten Extras (Navigationsgerät, Kindersitz usw.) vorhanden sind und das Fahrzeug vollgetankt ist. Auch Verbandskasten, Warndreieck und Warnweste/n müssen im Auto liegen (was im jeweiligen Land mitgeführt werden muss, steht in unserer App „Mit dem Auto ins Ausland.“)



UNFALL

Bei einem Unfall verständigen Sie unbedingt die Polizei und nehmen Sie so schnell wie möglich Kontakt zur Autovermietung auf. Hierzu sind Sie laut Mietvertrag verpflichtet.

TIPP

Unsere Broschüre „Unfall im EU-Ausland“ enthält weitere Informationen sowie den EU-Unfallbericht in drei Sprachen.



Füllen Sie am Unfallort immer einen **EU-Unfallbericht** aus. Dieses EU-weit einheitliche Formular erleichtert die länderübergreifende Regulierung des Schadens und existiert in mehreren Sprachen.

Füllen Sie am besten gemeinsam mit dem Unfallgegner den Bericht doppelt aus, damit jeder ein Exemplar hat. Achten Sie darauf, dass die Berichte vollständig und identisch ausgefüllt werden. Jeder Unfallbericht sollte von beiden Beteiligten unterschrieben werden.

Auch hier gilt: Unterschreiben Sie nur, wenn Sie den Inhalt verstanden haben und einverstanden sind. Eine Pflicht zu unterschreiben besteht übrigens nicht. Den Unfallbericht reichen Sie bei Ihrem Autovermieter ein. Behalten Sie eine Kopie für Ihre Unterlagen.

Entsteht bei einem Unfall nur ein Sachschaden, kommt die Polizei in vielen Ländern nicht. Machen Sie also vorsorglich auch **Fotos vom Unfallort, dem Schaden** und notieren Sie sich die **Kontaktdaten von Zeugen**.

DIEBSTAHL

Informieren Sie unverzüglich sowohl die Polizei als auch die Autovermietung. Sie müssen Anzeige erstatten und die Schlüssel und Papiere des Fahrzeugs bei der Autovermietung abgeben. Falls Sie eine Unfall- bzw. Diebstahlversicherung abgeschlossen haben, ist die Haftung auf die Höhe der Selbstbeteiligung beschränkt.

Beugen Sie vor: Stellen Sie das Fahrzeug nicht an dunklen, wenig belebten Straßen ab und lassen Sie keine Wertgegenstände im Wagen zurück. Schließen Sie das Auto immer ab, selbst wenn Sie es nur kurz verlassen.

BUßGELDER

Für Verkehrsverstöße haftet der Mieter des Fahrzeugs. Die Daten des Fahrers erhält die jeweilige Behörde vom Autovermieter. Hierfür verlangen die Autovermieter eine Bearbeitungsgebühr von etwa 40 Euro. Hinzu kommt natürlich noch das eigentliche Bußgeld.

Im Vergleich zu Deutschland sind die Bußgelder im Ausland erheblich höher. Immer häufiger machen die EU-Mitgliedstaaten von der Möglichkeit Gebrauch, Verkehrsünder auch grenzüberschreitend zur Verantwortung zu ziehen.

FÜR URLAUBER IN ITALIEN



In historischen Innenstädten Italiens gibt es verkehrsberuhigte Zonen, sogenannte „Zona traffico limitato“ (ZTL)“. Die Durchfahrt ist nur zu bestimmten Zeiten oder für Anwohner erlaubt (beachten Sie die weiteren Angaben vor Ort). Die Kontrolle erfolgt per Videoüberwachung. Wer das Verbot der Einfahrt missachtet, muss mit einem saftigen Bußgeld rechnen.

zona
traffico limitato





RÜCKGABE

TIPP

Bewahren Sie sicherheitshalber alle Rechnungen, Dokumente und den Mietvertrag auf. Auch Monate später kann es zu einem Streit kommen.

Das Fahrzeug muss an dem im Mietvertrag genannten Ort zurückgegeben werden. Gegen einen Aufpreis können Sie das Fahrzeug meist auch an einer anderen Station abgeben.

Wie schon bei der Entgegennahme des Fahrzeugs sollte bei der Rückgabe eine **Bestandsaufnahme** durchgeführt werden. Dies sollte immer in Anwesenheit eines Angestellten des Autovermieters geschehen. Lassen Sie ihn das Rückgabeprotokoll unterzeichnen und sich eine Kopie aushändigen.

Es ist ratsam, das Fahrzeug **während der Öffnungszeiten** zurückzugeben. Einige Autovermieter bieten auch die Rückgabe außerhalb der Geschäftszeiten an. In diesem Fall tragen Sie möglicherweise bis zur endgültigen Schlüsselübergabe am folgenden Tag die Verantwortung für das Fahrzeug. Wenn Sie sich hierfür entscheiden, sollten Sie **Fotos vom Auto**, der **Tankanzeige** und dem **Kilometerstand** machen.

ÄRGER IM NACHHINEIN – DAS KÖNNEN SIE TUN

WAS IST EIN CHARGEBACK?

Es handelt sich um eine Verfahrensweise, mit der Kreditkarteninhaber Buchungen stornieren lassen können. Der stornierte Betrag wird Ihrem Konto wieder gutgeschrieben. Bei unrechtmäßigen Abbuchungen müssen Sie innerhalb einer bestimmten Frist widersprechen.

Werden Sie im Nachhinein für Schäden verantwortlich gemacht, die Sie nicht verursacht haben, können Sie dagegen vorgehen. Versuchen Sie zunächst selbst Kontakt zum Mietwagenunternehmen aufzunehmen und den Sachverhalt zu klären. Hat dies keinen Erfolg, können Sie im Falle einer aus Ihrer Sicht unrechtmäßigen Kreditkartenabbuchung ein **Chargeback** durchführen lassen. Wenden Sie sich hierfür an Ihre Bank.

Bedenken Sie: Ist die Forderung berechtigt, müssen Sie trotz eines Chargebacks eventuell mit weiteren Zahlungsaufforderungen des Autovermieters rechnen.

Außergerichtliche Hilfe

Wenn Sie selbst nicht weiterkommen, hilft das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland kostenlos weiter.

Für grenzüberschreitende Mietwagenstreitigkeiten gibt es auch eine Schlichtungsstelle (ECRCS), an die Sie sich kostenlos wenden können. Zuständig ist die Schlichtungsstelle, wenn das Mietwagenunternehmen dort angeschlossen ist. Können Sie Ihre Ansprüche mit Unterlagen (Übergabeprotokoll, Rechnung usw.) belegen, haben Sie gute Chancen Ihr Geld auf diesem Weg zurück zu erhalten.



ANSPRECHPARTNER

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland hilft Ihnen bei Streitigkeiten mit einer Autovermietung aus einem anderen EU-Mitgliedstaat, Norwegen und Island. So erreichen Sie uns:

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Tel.: +49 (0) 7851 991 48 0

Fax: +49 (0) 7851 991 48 11

@ info@cec-zev.eu

🌐 www.evz.de (Online-Beschwerdeformular)

European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)

Kostenlose Schlichtungsstelle für Streitigkeiten mit grenzüberschreitenden Fahrzeugvermietungen in Europa.

@ complaint@ecrcs.eu

🌐 www.ecrcs.eu

Europaweite Notrufnummer 112

Unter der europaweit einheitlichen Nummer 112 können wichtige Notrufdienste wie Feuerwehr, Polizei und auch Krankenwagen von den Fest- und Mobilfunknetzen aller 28 EU-Mitgliedstaaten gebührenfrei angerufen werden.

Wissen Sie, was bei einem

Autounfall im EU-Ausland

auf Sie zukommt?



Kennen Sie Ihre Fluggastrechte?



Apps
des Europäischen
Verbraucherzentrums
Deutschland



Mit dem Auto
ins Ausland

NIE MEHR
RAT- UND SPRACHLOS
AUF REISEN IN EUROPA!



Auf einen Blick


- Sind alle wichtigen **Versicherungen enthalten**, insbesondere für Schäden am Fahrzeug?
- Wie hoch ist die **Selbstbeteiligung** im Schadensfall? Kann man diese auf Null reduzieren?
- Gibt es **Altersbeschränkungen** oder wird eine gewisse Fahrpraxis verlangt?
- Kosten **Extras** wie Kindersitz, Navigationsgerät, Hotelzustellung, Winterreifen zusätzlich?
- Gibt es eine **Kilometerbegrenzung** oder eine Beschränkung hinsichtlich der Länder, die Sie mit dem Fahrzeug bereisen dürfen?
- Wurde der **Zusatzfahrer** angemeldet?
- Wie ist die **Tankregelung**?
- Fallen **Stornierungsgebühren** an, wenn man es sich anders überlegt?
- Brauche ich für die Kautions eine gültige **Kreditkarte**? Ist diese auch auf den Hauptmieter ausgestellt?
- Kann der Mietwagen auch an einem anderen Ort zurückgegeben werden? Wenn ja, wie hoch ist die sogenannte **Einwegmiete**?
- Stimmen die **Angaben im Mietvertrag** mit denen auf dem Voucher überein?
- Sind alle Vorschäden auf dem **Übergabeprotokoll** vermerkt?
- Ist auf dem **Rückgabeprotokoll** vermerkt, dass das Fahrzeug in ordnungsgemäßem Zustand zurückgegeben wurde?
- Wird nur das in **Rechnung** gestellt, was gebucht wurde (z. B. keine Zusatzversicherung)?


Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

 Bahnhofsplatz 3 | 77694 Kehl

 +49 (0) 78 51 / 99 14 80

 info@cec-zev.eu

*Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstags bis donnerstags
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.*

www.evz.de

★ Kehl

★ Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren



Unter dem Dach des

**Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.**

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. | Bahnhofsplatz 3 | 77694 Kehl • Tel.: +49 (0) 78 51 / 991 480 • Fax: +49 (0) 78 51 / 99 14 811

E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu • Stand: Juli 2018

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391 • Vorstand: Dr. Martine Mérigeau