

An aerial photograph of a two-lane asphalt road with a yellow double line down the center, flanked by dense green trees. A dark-colored car is driving away from the viewer in the left lane.

Reisen in der EU

Unterwegs mit dem Mietwagen

Viele Reisende entscheiden sich dafür, im Urlaub ein Auto zu mieten, und kombinieren dieses Verkehrsmittel möglicherweise mit dem Flugzeug oder dem Zug. Tatsächlich kann ein Mietwagen eine komfortable und bequeme Möglichkeit sein, innerhalb der Europäischen Union zu reisen, vorausgesetzt, vor, während und nach Abschluss des Mietvertrags werden alle Vorsichtsmaßnahmen getroffen, die dazu dienen, sicher zu verreisen und böse Überraschungen nach der Rückkehr zu vermeiden.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Reservierung

2. Beim abholen des Mietwagens

3. Unterwegs

4. Rückgabe

5. Ärger im Nachhinein - Das können Sie tun

1. 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.

ACHTUNG:

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

ACHTUNG:

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 ausschlaggebend,

nicht die Online-Reservierung. Vergewissern Sie sich daher, dass der Mietvertrag mit der gewünschten Reservierung übereinstimmt, und keine unerwünschten Zusatzleistungen berechnet werden oder dieser 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 sind hier die Apps *Goingabroad* und „**Mit dem Auto ins Ausland**“.



2. Beim abholen des Mietwagens

Mietvertrag

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

Während innerhalb der Europäischen Union ein vom Mitgliedstaat, in welchem Sie den Wohnsitz haben, ausgestellter Führerschein ausreicht, braucht es in den meisten Nicht-EU-Staaten zusätzlich dazu einen internationalen Führerschein (Modell „Genf 1949“ oder „Wien 1968“). Bevor Sie einen internationalen Führerschein beantragen, sollten Sie sich darüber informieren, welches Modell vom Zielland anerkannt wird. Auf der Internetseite www.viaggiasesicuri.it finden Sie für jedes Land die Information, welches Modell des internationalen Führerscheins benötigt wird, um im Zielland fahren zu können.

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

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

Wem das Mietauto wegen einer **Flugverspätung**

nicht mehr zur Verfügung steht, sollte auf die Aushändigung zu einem späteren Zeitpunkt bestehen. Wer einen neuen Mietwagen bucht, dem sollte die bereits bezahlte Miete auf den neuen Mietpreis angerechnet werden. In der Praxis sind diese Ansprüche leider nur schwer durchzusetzen. Mehr dazu erfahren Sie [hier](#).

Wenn Sie aus irgendeinem Grund den Mietwagen nicht abholen, wertet das Mietwagenunternehmen dies als sogenanntes **no-show** (Nichterscheinen) und behält sich den Betrag, der Ihnen bei der Buchung angelastet wurde, als Pönale ein.

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.



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 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

Weitere Informationen zum Thema Versicherungen finden Sie in unserer kostenlosen Broschüre „**Versichert in den Urlaub**“.

Bezahlen / Kaution

Vor Ort bezahlen Sie üblicherweise mit Kreditkarte. Oft sind aber auch andere Zahlungsmittel möglich, z. B. in Bar 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.



ACHTUNG:

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.

Achten Sie darauf, dass Sie eine international anerkannte „echte“ Kreditkarte, d. h. mit eigenem Kreditrahmen, vorlegen können; im Normalfall werden aufladbare Kreditkarten nicht akzeptiert. Sonst kann es passieren, dass Ihnen das Fahrzeug nicht ausgehändigt wird oder Sie mehr bezahlen müssen.

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.



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 (Kratzer, 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, Warn-dreieck und Warnweste/n müssen im Auto liegen (was im jeweiligen Land mitgeführt werden muss, finden Sie in der App „**Mit dem Auto ins Ausland.**“).



**Schäden
festhalten!**

3. Unterwegs

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.

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.

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.



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.

Bußgeld

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.

Immer häufiger machen die EU-Mitgliedsstaaten von der Möglichkeit Gebrauch, Verkehrsünder auch grenzüberschreitend zur Verantwortung zu ziehen.



4. Rückgabe

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.

TIPP

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



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.

5. Ärger im Nachhinein - Das können Sie tun

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. Hierzu können Sie unsere kostenlosen Musterbriefe verwenden.

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 und Kreditkartenunternehmen.



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. Mehr zum Chargeback können Sie auf unserem Infoblatt nachlesen.

Bedenken Sie:

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

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.

Außergerichtliche Hilfe

Wenn Sie selbst nicht weiterkommen, hilft das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien kostenlos weiter. Wir helfen Ihnen bei Streitigkeiten, falls der Mietvertrag in einem anderen EU-Mitgliedstaat, Norwegen oder Island unterzeichnet wurde.

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



Seit 15. Februar 2016 können sich Verbraucher, die bei einem Online-Kauf Schwierigkeiten hatten, an die Online-Plattform zur Lösung von Streitigkeiten (**ODR-Plattform**) wenden, welche von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt wird. Die Verordnung Nr. 524/2013 und das gesetzvertretende Dekret Nr. 130/2015 haben das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien offiziell zur **Kontaktstelle** für die Unterstützung der Verbraucher bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten, die aus einem Internetkauf erwachsen sind, ernannt.

Diese Publikation wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020).

Der Inhalt dieser Publikation gibt ausschließlich die Ansicht des Europäischen Verbraucherzentrums Italien wieder und liegt in dessen alleiniger Verantwortung. Er spiegelt nicht den Standpunkt der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Publikation zu entnehmen sind.



Ministerium für die
Wirtschaftliche Entwicklung
DGAMTC

gefördert
durch



Europäische
Kommission



Autonome Provinz Bozen