PRESSEMITTEILUNG - PRESSEMITTEILUNG – PRESSEMITTEILUNG – PRESSEMITTEILUNG – PRESSEMITTEILUNG- PRESSEMITTEILUNG

Hamburg, 28. Juni 2016

Mehr Transparenz und Sicherheit

Europcar führt neue Standards für das Schadenmanagement ein

Ein sicheres und gutes Gefühl bei jeder Fahrzeuganmietung bis hin zur Fahrzeugrückgabe – das sollen alle Kunden von Europcar haben. Europas größte Autovermietung baut deshalb in Deutschland sein faires und transparentes Schadenmanagement weiter aus. Denn mit einem nachvollziehbaren Schadenmanagementprozess treten Kunden beruhigt die nächste Fahrt mit dem Mietwagen an.

Damit für Kunden nachvollziehbar ist, ob es sich bei einem Kratzer oder einer Delle am Fahrzeug um eine Gebrauchsspur oder einen Schaden handelt, hat Europcar in Deutschland die so genannte Quick-Damage-Check-Karte eingeführt. Anhand dieser lassen sich Schäden von einem Mitarbeiter in der Station im Gespräch mit dem Kunden einfach, schnell und richtig zuordnen. Dies ist für beide Parteien relevant, weil nicht jeder Kratzer oder jede Delle gleich ein Schaden ist, für den der Kunde aufkommen muss. Gebrauchsspuren stellt Europcar zum Beispiel nicht in Rechnung.

Bereits vorhandene Schäden am Mietfahrzeug sind in der Regel genau identifiziert und dokumentiert. Zusätzlich steht dem Kunden, wenn gewünscht, künftig bei der Fahrzeugübernahme innerhalb der regulären Öffnungszeiten ein Europcar Mitarbeiter zur Seite. Gemeinsam wird dann das Fahrzeug geprüft, so dass der Kunde darauf vertrauen kann, dass ihm kein Schaden vom Vormieter in Rechnung gestellt wird. Auch bei der Fahrzeugrückgabe setzt Europcar auf die persönliche Betreuung des Kunden. Stationsmitarbeiter und Kunde prüfen den Mietwagen erneut gemeinsam auf bereits vorhandene und eventuell neu entstandene Schäden. Die Grundlage hierfür ist stets die Quick-Damage-Check-Karte.

Neue Schäden am Mietwagen werden direkt gemeldet und der Kunde kann, wenn seine E-Mail-Adresse vorliegt, sofort nach der Fahrzeugrückgabe das Rückgabeprotokoll per E-Mail erhalten. Kleinere Schäden können künftig auch anhand einer öffentlich einsehbaren Preisliste direkt in der Europcar Station bezahlt werden. So sparen Kunden Zeit im Nachgang zur Miete und die Bearbeitungsgebühr.

„Mit unserem neuen Schadenmanagementprozess stärken wir unsere Kundenbeziehungen nachhaltig. Er bietet unseren Kunden noch mehr Transparenz bei der Ermittlung von Schäden und macht Abrechnungen nachvollziehbarer. So baut Europcar seine führende Position als Qualitätsanbieter von automobiler Mobilität weiter aus“, kommentiert Rafael Apélian, COO von Europcar Deutschland, die Neuerungen beim Schadenmanagement.

Europcar Kunden können sich unter www.europcar.de/schadenmanagement ausführlich über den neuen Schadenmanagementprozess informieren.

BU: Schadenmanagement: Europcar führt neue Standards ein
Copyright: Europcar

PRESSEMITTEILUNG - PRESSEMITTEILUNG – PRESSEMITTEILUNG - PRESSEMITTEILUNG – PRESSEMITTEILUNG- PRESSEMITTEILUNG

Über die Europcar Gruppe
Die Aktien von Europcar (EUCAR) sind an der Börse Euronext in Paris gelistet. Europcar ist die führende Autovermietung in Europa und einer der größten Anbieter auf dem Mobilitätsmarkt. Das Unternehmen ist in über 140 Ländern vertreten und stellt den Kunden mit eigenen Betrieben sowie Standorten, die von Franchisenehmern und Partnern geführt werden, eines der größten Netze von Mietwagenstationen bereit. Das Markenportfolio der Europcar Gruppe umfasst Europcar® und die Niedrigpreis-Marke InterRent®. Im Zentrum der Gruppe steht der Kunde, für dessen Zufriedenheit sich alle 6.000 Mitarbeiter des Unternehmens engagieren und der Impulse für die kontinuierliche Entwicklung neuer Services gibt. Das Europcar Lab wurde ins Leben gerufen, um die Mobilitätsbedürfnisse von morgen durch Innovationen und strategische Investments, wie Ubeeqo und E-Car Club, zu bedienen.

Pressekontakt Europcar Autovermietung

Julia Petz
Referentin Unternehmenskommunikation
Tel. (040) 52018-2327, Fax (040) 52018-11-2327
julia.petz@europcar.com