



Pressemitteilung

Hamburg, 5. Mai 2020

Fair und transparent: Schadenmanagement bei Europcar jetzt auch kontaktlos per SMS und QR-Code möglich

Eine Delle in der Tür, ein Kratzer am Heck – eine Beschädigung am Fahrzeug ist immer ein sensibles Thema. Für Europcar, europaweit führender Autovermieter für Pkw, Transporter und Lkw und eine der wichtigsten Marken im Portfolio der Europcar Mobility Group, haben Transparenz und Fairness beim Schadenmanagement oberste Priorität. Um den Kundenservice kontinuierlich zu verbessern, hat das Unternehmen den Schadennachmeldeprozess erweitert. Ab sofort ist es möglich, nicht im Mietvertrag dokumentierte Vorschäden unmittelbar vor der Abfahrt per SMS oder QR-Code mitzuteilen. Entwickelt wurde der Prozess mit der e.Consult Aktiengesellschaft.

„Schäden sind immer ein unerfreuliches Thema“, sagt Stefan Vorndran, Geschäftsführer der Europcar Mobility Group Germany. „Daher möchten wir den Prozess weiter vereinfachen und unseren Kunden noch mehr Sicherheit und Transparenz bieten. Kundenzufriedenheit steht bei uns an erster Stelle. Der neue Prozess mit SMS oder QR-Code unterstützt in Situationen, bei denen eine persönliche Übergabe des Fahrzeugs an den Kunden nicht möglich ist.“

Alle Fahrzeuge der Europcar Flotte werden nach hohen Qualitäts- und Sicherheitsstandards geprüft. Mitarbeiter erfassen alle Vorschäden im System, so dass diese auf dem Mietvertrag dokumentiert sind. Im Regelfall erfolgt ein Fahrzeug-Check bei der persönlichen Fahrzeugübergabe. Hier werden gemeinsam alle dokumentierten Vorschäden auf dem Mietvertrag am Fahrzeug überprüft. Zusätzliche Schäden werden sofort vom Europcar Mitarbeiter aufgenommen.

Sollte es einmal nicht möglich sein, dass der Kunde eine persönliche Übergabe erhält, wie z.B. in Stoßzeiten oder lokalbedingten Gegebenheiten, kann der Schaden ab sofort direkt vor der Abfahrt per SMS mit dem Wort „Vorschaden“ geschickt werden. Alternativ können Kunden den QR-Code nutzen, den sie auf dem ausgehändigten bzw. im Fahrzeug liegenden Infoblatt finden. Dieser generiert automatisch eine SMS, die anschließend nur noch abgeschickt werden muss. Der Fahrzeugmieter erhält daraufhin einen Link zu einem Online-Formular, auf dem er den Vorschaden nachmelden kann.



Was ist ein Schaden?

- Kratzer ab 2 cm
- Dellen ab 2 cm
- Streifschäden
- Verformungen
- Brüche
- Schnitte
- Risse
- Steinschläge Glas
- Schäden an Reifen
- Unfallschäden
- Fehlteile
- Falschbetankungen
- Starke Verschmutzungen
- Brandlöcher

Kratzer und Dellen unter 2 cm gelten bei Europcar als Gebrauchsspur und werden nicht berechnet.

Weitere Informationen finden Sie online: <https://www.europcar.de/schadenmanagement>.

Pressekontakt Europcar Mobility Group Germany

Miriam Grether

+49 40 52018 2276

presse@europcar.com

Über die Europcar Mobility Group

Die Europcar Mobility Group ist einer der größten Mobilitätsdienstleister und wird als börsennotiertes Unternehmen an der Euronext Paris gelistet. Mit vielfältigen Mobilitätslösungen wie Autovermietung, Transporter, Lkw, Driver-Service, Carsharing oder Peer-to-Peer-Lösungen bietet die Europcar Mobility Group innovative und individuelle Alternativen zum Autobesitz. Die Kundenzufriedenheit steht dabei immer im Mittelpunkt. Die Europcar Mobility Group vereint mehrere Marken und erfüllt damit individuelle Kundenwünsche: Europcar® (europäischer Marktführer bei der Fahrzeugvermietung), Goldcar® (Europas größte Low-Cost-Vermietung), InterRent® (Mietwagen zum günstigen Preis) und Ubeeqo® (europaweiter Carsharing-Service). Die Europcar Mobility Group bietet ihre Mobilitätslösungen weltweit in einem Netzwerk aus 140 Ländern an – darunter in vollständigem Besitz 18 Ländergesellschaften in Europa, 1 in USA, 2 in Australien und Neuseeland sowie Franchise-Unternehmen und Partner.

Die **Europcar Mobility Group Germany** vereint die Marken Buchbinder, Europcar, InterRent und Ubeeqo.

Mehr Informationen unter:

www.europcar-mobility-group.com