

## FAQ – Fragen und Antworten

### 1. Wer darf das Mietfahrzeug fahren und entstehen Mehrkosten für zusätzliche Fahrer?

Von unserer Seite bestehen diesbezüglich keine Einschränkungen. Jede Person, die einen gültigen Führerschein besitzt und die Sie als unser Vertragspartner für geeignet erachten, darf den Mietwagen fahren. Der Versicherungsschutz besteht darum auch für alle zusätzlichen Fahrer, wenn diese von Ihnen als weitere Fahrzeugnutzer zugelassen worden sind.

### 2. Welche Dokumente sind bei Übergabe des Fahrzeugs vorzulegen?

Für die Übergabe benötigen wir lediglich Ihren Führerschein.

### 3. Wie schnell kann ich über ein Fahrzeug verfügen?

Wir benötigen normalerweise einen Vorlauf von 5 Werktagen, um Ihnen das gewünschte Fahrzeug auszuliefern. Bei bestimmten Modellen kann dies auch manchmal länger dauern.

### 4. Wie kann ich meine Fahrzeugbestellung stornieren?

Wenn Sie eine Bestellung stornieren wollen, senden Sie uns schnellstmöglich eine Mail an [langzeitmiete@vwfs-rac.com](mailto:langzeitmiete@vwfs-rac.com). Je nachdem, wie kurzfristig Ihre Stornierung erfolgt, kann es sein, dass wir Ihnen uns entstandene Aufwendungen in Rechnung stellen müssen:

Stornierung bis 5 Werktage vor Mietbeginn	- kostenlos möglich
Stornierung bis 48 Stunden vor Mietbeginn	- 200 €
Stornierung bis 24 Stunden vor Mietbeginn	- 250 €

### 5. Wie ist das Mietfahrzeug versichert?

Alle unsere Fahrzeuge sind voll- und teilkaskoversichert.

### 6. Was mache ich im Schadenfall?

In der schwarzen Mappe in Ihrem Handschuhfach finden Sie eine DIN A5-Karte, auf der Schritt für Schritt erklärt ist, wie Sie sich im Falle eines Schadens am Fahrzeug oder eines Pannenfalls verhalten. Außerdem befindet sich dort ein Formular, das Sie ausfüllen und an [schaden@vwfs-rac.com](mailto:schaden@vwfs-rac.com) senden müssen.

Auf der Windschutzscheibe Ihres Fahrzeugs befindet sich ein Aufkleber mit der Nummer unserer Schadenhotline. Bitte rufen Sie dort an und informieren Sie uns über den Schaden.

### 7. Wie hoch ist die Selbstbeteiligung im Schadenfall?

Das hängt davon ab, welche Art von Schaden am Fahrzeug entstanden ist. Wenn es sich um einen Schadenfall handelt, der von der Teilkaskoversicherung gedeckt ist (wie etwa bei Diebstahl, Glasbruch, Wildschaden, Marderbiss oder Brand), beträgt Ihre Selbstbeteiligung 150 € pro Schaden. Die Vollkaskoversicherung deckt zusätzlich Selbstverschulden und Vandalismus ab. In diesen Fällen liegt Ihre Selbstbeteiligung bei Fahrzeugen der Marken

VW, Audi, SEAT, SKODA	- bei 950 € pro Schaden
VW Nutzfahrzeuge	- bei 1.500 € pro Schaden.

Wenn Sie mehr Kostenkontrolle wünschen, empfehlen wir Ihnen, bei Vertragsabschluss Ihre Selbstbeteiligung für Vollkaskoschäden auf 150 € zu reduzieren. Hierbei entstehen zusätzliche Kosten, deren Höhe von der Fahrzeugklasse abhängen.

### 8. Warum muss bei einem Unfall die Polizei informiert werden?

Für uns als Vermieter ist die Klärung des Unfallhergangs vor Ort durch die Polizei sehr wichtig, weil es dadurch erfahrungsgemäß zu einer verlässlicheren Klärung der Schuldfrage kommt. Wenn Sie ein Fahrzeug bei uns mieten, verpflichten Sie sich durch die Unterzeichnung unserer Allgemeinen Vermietbedingungen (AVB XII – Verhalten im Schadenfall), bei einem Unfall unverzüglich die Polizei hinzuzuziehen.

### 9. Was mache ich im Falle eines Fahrzeugdiebstahls?

Wenn Ihr Mietfahrzeug oder Fahrzeugteile gestohlen wurden, erstatten Sie bitte umgehend Anzeige bei der zuständigen Polizeidienststelle und informieren Sie uns danach telefonisch unter der Nummer **+49 4282 789 9410**. Wir sorgen dann dafür, dass Sie so schnell wie möglich ein Ersatzfahrzeug erhalten.

### 10. Was mache ich, wenn beim Fahrzeug AdBlue, Öl oder andere Flüssigkeiten nachgefüllt werden müssen?

Wir übergeben unsere Fahrzeuge fahrbereit, geprüft und mit allen notwendigen Betriebsstoffen. Sollte während Ihrer Miete dennoch Öl, AdBlue oder Kühl- oder Wischwasser nachgefüllt werden müssen, sind Sie als Mieter verpflichtet, für Ersatz zu sorgen, um das Fahrzeug betriebsbereit zu halten. Die Kosten hierfür sind von Ihnen zu tragen.

### 11. Was mache ich, wenn ich das Fahrzeug vorzeitig abgeben möchte?

Um die vorzeitige Rückgabe anzumelden, klicken Sie bitte auf [diesen Link](#) und füllen Sie online das Formular aus. Bitte senden Sie uns das Formular möglichst frühzeitig zu und beachten Sie, dass wir eine Vorlaufzeit von 5 Werktagen benötigen, um die Abholung und Rücknahme Ihres Fahrzeugs zu organisieren. Die vorzeitige Beendigung Ihres Mietvertrags kann frühestens 5 Werktage nach Eingang Ihrer Kündigung erfolgen. Dies gilt auch, wenn ihr Fahrzeug früher von uns zurückgeholt werden kann.

### 12. Was mache ich, wenn ich das Modell gegen ein anderes tauschen möchte?

Es ist selbstverständlich möglich, während der Laufzeit Ihres Vertrages das Fahrzeug zu tauschen. Bitte beachten Sie hierbei jedoch, dass dies frühestens nach einer Mindestmietdauer von 30 Tagen erfolgen kann. Um den Fahrzeugtausch zu beantragen, nutzen Sie bitte das [Bestellformular unter diesem Link](#). Damit wir wissen, dass es sich um einen Tausch handelt, tragen Sie bitte im Bemerkungsfeld das Kennzeichen Ihres aktuellen Mietfahrzeugs ein.

### 13. Sind Fahrten ins Ausland möglich?

Sie können mit unseren Fahrzeugen bis zu 180 Tage pro Jahr in fast alle Länder reisen, die innerhalb Europas liegen. Fahrten nach Litauen, in die Ukraine, die Türkei, nach Belarus und nach Russland sind leider nicht gestattet. Im Handschuhfach Ihres Mietwagens finden Sie eine internationale Versicherungskarte, auf der die von uns freigegebenen Reiseziele vermerkt sind. Sollten Sie eine Fahrt in ein anderes Land planen, sprechen Sie uns gerne an. Weitere Informationen zu Reisen ins Ausland finden Sie in unseren [Allgemeinen Vermietbedingungen \(Link AVB\)](#).

### 14. Muss ich das Fahrzeug vollgetankt bzw. vollgeladen zurückgeben?

Nein, wir übergeben Ihnen das Fahrzeug ebenfalls nur mit einer Mindestbetankung (ausreichend, dass Sie die nächste Tankstelle anfahren können). Im Gegenzug können Sie bei Vertragsende das gemietete Fahrzeug ebenfalls leer zurückgeben. Bitte achten Sie ebenfalls darauf, dass unser Fahrer noch genug Reichweite im Tank hat, um die nächste Tankstelle anzufahren (mindestens 80 km Reichweite). Sollte sich mehr Kraftstoff im Tank befinden, ist eine nachträgliche Erstattung leider nicht möglich. Bei der Rückgabe von E-Fahrzeugen ist ein Batterieladestand von mindestens 50 Prozent erforderlich.

### 15. Wo kann ich mich über die allgemeinen Geschäftsbedingungen informieren?

Unsere Allgemeinen Vermietbedingungen (AVB) können Sie jederzeit auf unserer Buchungsseite unter [diesem Link](#) einsehen. Beim Abschluss eines Mietvertrages senden wir Ihnen die AVB noch einmal zu.

### 16. Wo finde ich den Bruttolistenpreis des Mietfahrzeugs?

Den Bruttolistenpreis des von Ihnen gemieteten Fahrzeugs finden Sie in Ihrem Mietvertrag, im Bemerkungsfeld oben rechts. Sollten Sie diesen nicht griffbereit haben oder im Vorfeld eine Information dazu benötigen, schreiben Sie uns einfach eine Mail an [langzeitmiete@vwfs-rac.com](mailto:langzeitmiete@vwfs-rac.com)

### 17. Was mache ich, wenn das Mietfahrzeug die Fälligkeit der HU/AU oder Inspektion anzeigt?

In diesem Fall vereinbaren Sie bitte einen Termin in einer Vertragswerkstatt und lassen Sie das Fahrzeug einer Prüfstelle vorführen. Das Autohaus rechnet die Kosten direkt mit unserem Partner Volkswagen Leasing ab. Ihnen entstehen in diesen Fällen keine Kosten. Die Kosten für einen Ersatzwagen übernehmen wir selbstverständlich auch. Bitte achten Sie darauf, dass der TÜV innerhalb des Monats durchgeführt werden muss, der auf der HU-Plakette steht. Anderenfalls drohen ein behördliches Verwarnungsgeld sowie eine Bearbeitungsgebühr unsererseits, die der Mieter selbst zu tragen hat.

### 18. Mein Fahrzeug hat Ganzjahresreifen, ich möchte aber vollwertige Winterreifen bestellen. Wie gehe ich hierbei vor?

Vereinbaren Sie einfach einen Termin in einer Vertragswerkstatt in Ihrer Nähe und gehen Sie wie unter Punkt 19 beschrieben vor. Wenn Sie Ihr Fahrzeug noch nicht bestellt haben, können Sie im Bestellformular unter dem Punkt „Extras“ Winterreifen auswählen. Bitte beachten Sie, dass für vollwertige Winterreifen Zusatzkosten anfallen.

### 19. Was muss ich tun, wenn ich von Sommer- auf Winterreifen wechseln will oder umgekehrt?

Für den Fall, dass Ihr Fahrzeug über Ganzjahresreifen verfügt und Sie vollwertige Winterreifen wechseln möchten, gehen Sie bitte folgen-

dermaßen vor:

Vereinbaren Sie bitte einen Termin für den Reifenwechsel mit einer Vertragswerkstatt in Ihrer Nähe. Bitte weisen Sie Ihren Ansprechpartner im jeweiligen Autohaus darauf hin, dass die Reifen bei unserem Dienstleister Nabholz bestellt werden müssen. Das Autohaus kümmert sich dann um die Abwicklung und berechnet die Kosten für den Reifenwechsel direkt an uns. Nur die Kosten für einen Ersatzwagen sind in diesem Fall nicht mit inbegriffen.

Wenn Ihnen Ihr Fahrzeug mit Sommer- oder Winterreifen übergeben wurde und ein saisonaler Reifenwechsel ansteht, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

Sollte ein Reifenwechsel bei Ihnen erforderlich sein, informieren wir Sie hierzu per Mail und übersenden Ihnen alle erforderlichen Informationen. Danach vereinbaren Sie bitte einen Termin mit einer Vertragswerkstatt in Ihrer Nähe. Bitte weisen Sie Ihren Ansprechpartner im jeweiligen Autohaus darauf hin, dass die Reifen bei unserem Dienstleister Nabholz bestellt werden müssen. Die Kosten für einen Ersatzwagen übernehmen in diesem Fall wir.

#### 20. Wie erfolgt die Zustellung und Abholung meines Mietfahrzeugs?

Einer unserer Fahrer liefert Ihnen Ihr Fahrzeug kostenfrei an eine von Ihnen gewünschte Adresse innerhalb von Deutschland und holt es genauso auch wieder ab. Wann und wo die Übergabe stattfinden soll, vereinbaren Sie mit uns beim Abschluss Ihres Mietvertrags. Bitte beachten Sie, dass wir nur Adressen anfahren können, die sich auf dem Festland befinden.

#### 21. Wie lange kann ich das Fahrzeug fahren? Muss das Fahrzeug zum Stichtag des Rückgabedatums laut Mietvertrag zurückgegeben werden?

Wenn Sie einen Mietvertrag mit uns schließen, wird in diesem eine feste Laufzeit vereinbart. Die Mietdauer für unsere Fahrzeuge beträgt mindestens 30 Tage und kann auf maximal 12 Monate verlängert werden.

Wenn Sie Ihr Fahrzeug also noch weiter benötigen und nicht zum vereinbarten Termin zurückgeben möchten, prüfen wir gerne die Möglichkeit einer Vertragsverlängerung. Wichtig ist nur, dass Sie uns per Mail an [langzeitmiete@vwfs-rac.com](mailto:langzeitmiete@vwfs-rac.com) mindestens 5 Werkzeuge vorher darüber informieren, dass Sie eine Vertragsverlängerung wünschen.

Eine Vertragsverlängerung über die erwähnten 12 Monate hinaus ist nicht möglich. In diesem Fall empfiehlt es sich, den auslaufenden Vertrag einfach durch einen neuen über ein anderes Fahrzeug zu ersetzen. Sollte das Fahrzeug während der Nutzung durch Sie entweder die Vermieterrichtlinienfrist oder die maximale Vertragslaufzeit erreichen, werden Sie von uns darüber informiert und zum Tausch aufgefordert.

#### 22. Wird das Fahrzeug automatisch abgeholt, wenn das Rückgabedatum laut Mietvertrag erreicht ist?

Nein, eine automatische Abholung findet in diesem Fall nicht statt, da wir für die Rückgabe gemeinsam einen Termin vereinbaren müssen. Wenn Sie uns mit der Rückholung Ihres Fahrzeugs nicht beauftragen, kommt es zu einer automatischen Vertragsverlängerung. Der Vertrag läuft dann so lange weiter, bis Sie oder wir ihn kündigen.

#### 23. Welche Zusatzleistungen gibt es? Sind diese kostenpflichtig?

Es gibt eine Reihe von Zusatzleistungen, welche Sie bei Vertragsabschluss auswählen können. Dies sind zum Beispiel Haftungsreduzierungen, ein Automatikgetriebe, eine Anhängerkupplung oder Winterreifen. Diese Leistungen sind kostenpflichtig, die Preise können Sie unserer [Preisliste Zusatzleistungen, Dienstleistungen und Zubehör](#) entnehmen.

#### 24. An wen wende ich mich bei Fragen zu Tarifen und Konditionen?

Das Team von VW FS | Rent-a-Car steht Ihnen für Fragen gerne zur Verfügung. Wenn Sie mehr Informationen zu unseren Mietwagentarifen benötigen, senden Sie uns am besten eine Mail an [langzeitmiete@vwfs-rac.com](mailto:langzeitmiete@vwfs-rac.com).

#### 25. Wie kann ich meinen Mietvertrag verlängern?

Wenn Sie Ihren laufenden Mietvertrag verlängern möchten, informieren Sie uns bitte mindestens 5 Werkzeuge vor Vertragsende per Mail an [langzeitmiete@vwfs-rac.com](mailto:langzeitmiete@vwfs-rac.com) darüber.

#### 26. Wie läuft die Bezahlung?

Während des laufenden Mietvertrags erhalten Sie monatlich Rechnungen von uns. Die monatlichen Kosten für Ihr Mietfahrzeug berechnen wir Ihnen jeweils im Voraus. Nach der Rückgabe des Fahrzeugs erstellen wir Ihnen eine Endabrechnung.

#### 27. Wann erhalte ich Ihre Rechnungen?

Die Zwischenrechnungen senden wir Ihnen je nach Vertragsbeginn entweder am Monatsanfang oder zur Monatsmitte zu. Die Endabrechnung erstellen wir Ihnen nach der Rückgabe Ihres Fahrzeugs. Dies dauert in der Regel ungefähr eine Woche.

#### 28. Kann ich meine Rechnung auf digitalem Wege erhalten?

Selbstverständlich senden wir Ihnen Ihre Rechnungen gerne auch in digitaler Form per E-Mail zu.

#### 29. In meiner letzten Zwischenrechnung wird mir der gesamte Monat berechnet, ich habe mein Fahrzeug aber schon im Laufe des Monats zurückgegeben. Ist das so korrekt?

Da unsere monatlichen Zwischenrechnungen an Sie immer im Voraus erstellt werden, kann es sein, dass wir Ihnen in der letzten Rechnung einen ganzen Monat berechnen, obwohl Sie ihr Fahrzeug bereits früher zurückgegeben haben. Diesen zu viel berechneten Zeitraum werden wir Ihnen bei in der Endabrechnung aber wieder erstatten.

#### 30. Meine Rechnung soll an einen anderen Rechnungsempfänger gestellt werden. Wann muss ich das anmelden?

Idealerweise sollten Sie uns eine abweichende Rechnungsadresse bereits vor der Erstellung Ihres Mietvertrags mitteilen, damit wir die Rechnungen gleich an den richtigen Empfänger ausstellen. Natürlich ist es auch im Nachhinein noch möglich, den Rechnungsempfänger zu korrigieren. Senden Sie dazu bitte eine E-Mail an [rechnungen-langzeitmiete@vwfs-rac.com](mailto:rechnungen-langzeitmiete@vwfs-rac.com) und lassen Sie uns wissen, wer der korrekte Rechnungsempfänger ist.

#### 31. An wen muss ich mich wenden, wenn ich ein Rechnungsduplikat benötige?

Senden Sie uns einfach eine Mail an [beleganforderung@vwfs-rac.com](mailto:beleganforderung@vwfs-rac.com) und wir lassen Ihnen umgehend ein Duplikat der von Ihnen gewünschten Rechnung zukommen.

#### 32. Ich habe ein offenes Guthaben und möchte dies ausgezahlt haben. Was muss ich dafür tun?

Bitte senden Sie uns eine Mail an [rechnungen-langzeitmiete@vwfs-rac.com](mailto:rechnungen-langzeitmiete@vwfs-rac.com), teilen Sie uns Ihre Kundennummer mit (diese finden Sie auf Ihrem Mietvertrag oben links) und wohin wir Ihr Guthaben überweisen sollen.

Eine Auszahlung kann nur erfolgen, wenn Ihr gesamtes Kundenkonto ein Guthaben aufweist. Wenn das nicht der Fall ist, können Sie Ihre Gutschrift bei der nächsten Zahlung in Abzug bringen.

#### 33. Ich wurde geblitzt bzw. habe einen Strafzettel für falsches Parken bekommen. Sie berechnen mir nun eine Bearbeitungsgebühr für die Ordnungswidrigkeit. Sind dort die Kosten für das Verwarngeld schon eingerechnet?

Leider nein. Wir sind als Vermieter dazu verpflichtet, gegenüber Behörden Auskunft darüber zu erteilen, wer im Falle einer Ordnungswidrigkeit Nutzer des Fahrzeugs war. Die Auskunftserteilung gegenüber den anfragenden Behörden ist sehr aufwändig, weswegen wir den anfallenden Arbeitsaufwand im Falle einer Ordnungswidrigkeit unseren Mietern in Rechnung stellen. Darauf weisen wir grundsätzlich in unserem Leistungsumfang auch hin, der Teil jedes Angebots ist. Die Ihnen berechnete Bearbeitungspauschale deckt lediglich unsere Aufwendungen für den behördlichen Schriftverkehr. Die Kosten für Ihr Verwarngeld sind dabei nicht enthalten.

#### 34. Wo wird darauf hingewiesen, dass bei Ordnungswidrigkeiten eine Bearbeitungsgebühr erhoben wird?

Die Bearbeitung von behördlichen Anfragen bei Ordnungswidrigkeiten ist leider sehr zeitaufwändig, weswegen wir unseren Mietern den Arbeitsaufwand dafür in Rechnung stellen müssen. Wir weisen in unserer [Preisliste Zusatzleistungen, Dienstleistungen und Zubehör](#) sowie in unserem Leistungsumfang (ein Bestandteil des Angebots) darauf hin.

#### 35. Wieso sind auf dem Mietvertrag weitere Zeiteinheiten angegeben? (Tarif 30 Tage)

Die Mietdauer in der Langzeitmiete rechnen wir tagesgenau ab. Das heißt, dass Sie genau so viele Tage bezahlen, wie Sie Ihren Mietwagen auch tatsächlich nutzen. Unser Standardtarif bezieht sich auf 30 Miet-tage. Wenn wir Ihnen einen Monat in Rechnung stellen, der 31 Tage hat, berechnen wir den Tarif 30 Tage plus einen weiteren Tag. Im Februar würden Sie dafür entsprechend weniger bezahlen.

#### 36. Erfolgt eine auf den Tag genaue Abrechnung oder wird der volle Monat berechnet?

Wir berechnen Ihnen die Mietdauer tagesgenau.

#### Sie haben eine Frage und finden die Antwort nicht in dieser Liste?

Kein Problem. Senden Sie uns einfach eine Mail an [langzeitmiete@vwfs-rac.com](mailto:langzeitmiete@vwfs-rac.com) und wir melden uns umgehend bei Ihnen.

Mit den besten Grüßen

Ihr Team von VW FS | Rent-a-Car