

Leitfaden für die Abholung & Rückgabe eines Mietwagens

Für mehr Transparenz und Effizienz bei der Abholung und Rückgabe Ihres Mietwagens haben wir für Sie diesen Leitfaden mit hilfreichen und wichtigen Informationen erstellt.

Bevor Sie die Anmietstation verlassen

- Überprüfen Sie das Fahrzeug auf undokumentierte Schäden. Bereits vorhandene Schäden sind auf dem Mietvertrag oder in der Sixt App vermerkt.
- Falls vorhandene Schäden nicht im Mietvertrag abgedruckt sind, informieren Sie uns bitte vor Beginn Ihrer Reise. Gerne können Sie sich mit uns in Verbindung setzen. Unsere Mitarbeiter an der Station oder unter +49 (0) 89-244 000 88 helfen Ihnen gern.

Während der Miete

Sie finden unsere Schadenskarte in jedem Fahrzeug. Sie enthält alle notwendigen Informationen und Maßnahmen im Falle eines Unfalls oder einer Panne.

- Bitte wenden Sie sich bei einer Panne oder einem Unfall schnellstmöglich an unsere Mitarbeiter unter +49 (0) 89-244 000 88.
- Im Falle eines Unfalls oder einer Beschädigung muss die Polizei unverzüglich informiert werden.
- Sollte die Polizei nicht zur Unfallstelle kommen, notieren Sie sich bitte die Telefonnummer, die Polizeibehörde sowie den Namen des Beamten und falls vorhanden die Referenznummer.
- Fotografieren Sie am besten den Unfallort, unser Auto und andere beteiligte Teilnehmer.
- Falls ein Dritter in den Unfall verwickelt ist, übergeben Sie bitte die Abreißschadenkarte an die Beteiligten. Wenn keine sofortige Erfassung der Unfalldaten durch die Polizei erfolgt, notieren Sie bitte Daten der anderen Partei, mindestens die Kennzeichen des anderen Fahrzeugs sowie den Namen des Fahrers.
- Die Schadenskarte enthält einen leeren Bereich für die Schadensmeldung. Bitte füllen Sie diesen so gründlich wie möglich aus oder nutzen Sie die Möglichkeit, um Ihre Informationen online unter www.sixt.de/kundencenter einzugeben. Hier haben Sie auch die Möglichkeit, Fotos oder zusätzliche Dokumente hochzuladen.
- Generell leiten Sie bitte weitere Unterlagen zum Schaden schnellstmöglich an die Abteilung weiter (schaden@sixt.com).

Während der Fahrzeugrückgabe

- Die Beurteilung des Zustands unseres Mietwagens ist ein wesentlicher Bestandteil des Rückgabeprozesses.
- Bitte informieren Sie unsere Mitarbeiter an der Station oder nach Öffnungszeiten unsere Mitarbeiter telefonisch (+49 (0) 89-244 000 88) über neue Schäden.
- Die Verwendung unserer effizienten eTurn-Software ermöglicht den Live-Check-In zusammen mit einem Sixt Mitarbeiter. Anschließend stellen wir Ihnen ein entsprechendes Rückgabeprotokoll zur Verfügung.

- Sollten Sie während der Fahrzeugprüfung anwesend sein, bestätigt Ihre Unterschrift auf dem Rückgabeprotokoll den Zustand des Autos.
- Unsere Mitarbeiter müssen alle Schäden registrieren, die noch nicht in unserem System vorhanden sind, unabhängig von ihrer Schwere. Dies gewährleistet vollständige Transparenz für alle unsere Kunden.

**Sixt wird keine automatische Belastung vornehmen,
wenn ein Schaden gemeldet wird. Wir überprüfen jeden Fall im Detail.**

Umgang mit neuen Schäden

- Wenn während des Mietzeitraums ein neuer Schaden auftritt, können Fotos, Schadensbericht und andere Dokumente per E-Mail (schaden@sixt.com) eingereicht werden.
- Der Mieter ist grundsätzlich für alle während der Mietdauer entstandenden Schäden verantwortlich - unabhängig ob selbstverschuldet oder durch Dritte.
- An der Station werden neue Schäden elektronisch über unsere eTurn-Geräte registriert und digital dokumentiert. Zu diesem Zweck werden Fotos von neuen Schäden aufgenommen und gespeichert.
- Die Schadensabteilung prüft jeden neu registrierten Schaden auf Genauigkeit und Relevanz. Bei Fragen oder der Notwendigkeit weiterer Aussagen werden unsere Mitarbeiter Sie so schnell wie möglich kontaktieren.
- Sie haben die Möglichkeit, einen Online-Schadensbericht auszufüllen, der Ihnen über einen Link an eine von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse zugesandt wird. Mit diesem Tool können Sie Bilder und Dokumente an uns senden.