



Index

Inhalt Kundenantwort-Skript	3
Beispiele für frühere Kommunikation:	5
Rental Cars:	
Reservierungsbestätigungs-E-Mail	6
Website	7
Carjet/DoYouSpain:	
Reservierungsbestätigungs-E-Mail	8
Website	9
Discover Cars:	
Reservierungsbestätigungs-E-Mail	10
Voucher	11
Website	12
CarTrawler Ryanair/HolidayAutos/Itravel/Opodo/IcliGo:	
Reservierungsbestätigungs-E-Mail	13
Website	14
Economy Bookings:	
Website	15
BSP-Auto:	
Website	16
Zahlungsmethoden	17
Nicht akzeptierte Kreditkarten für Kaution/Sicherheitsleistung	18
Ausnahmen	19

Inhalt Kundenantwort-Skript

Warum ist eine Kreditkarte notwendig?

Die Kreditkarte ermöglicht es uns, einen Betrag als Kaution während der Mietdauer vorübergehend zu blockieren. Dieser Betrag wird nicht von Ihrem Konto abgebucht, sondern dient als Sicherheit im Falle von Schäden am Fahrzeug oder unerwarteten Situationen. Darüber hinaus bietet die Kreditkarte eine praktische und sichere Lösung, ohne Ihr verfügbares Guthaben direkt zu beeinflussen.

Warum akzeptieren wir keine Debitkarten?

Debitkarten ziehen den Betrag direkt von Ihrem Konto ab, was finanzielle Unannehmlichkeiten verursachen kann. Mit einer Kreditkarte wird der blockierte Betrag nur vorübergehend reserviert und nach Rückgabe des Fahrzeugs ohne zusätzliche Kosten wieder freigegeben. Diese Lösung bietet mehr Flexibilität und Sicherheit für den Kunden.

Warum akzeptieren wir keine Bargeldkaution?

Aus Sicherheits- und Effizienzgründen akzeptieren wir keine Bargeldkautionen. Die Verwaltung von Bargeldkautionen ist komplizierter und birgt größere Sicherheitsrisiken sowohl für die Kunden als auch für unser Unternehmen. Darüber hinaus beschleunigt die Verwendung einer Kreditkarte den Mietvorgang und die Rückgabe der Kaution.

Was, wenn ich die Kautionssperrung auf der Kreditkarte vermeiden möchte?

Sie können sich für unser Top Cover entscheiden, das die Selbstbeteiligung im Schadensfall eliminiert und den auf Ihrer Karte blockierten Betrag erheblich reduziert. Diese Option bietet Ihnen mehr Sicherheit während der Miete und sorgt dafür, dass Sie sich keine Sorgen über unerwartete Zusatzkosten machen müssen.

Tipps für Rezeptionisten:

Bleiben Sie ruhig und höflich: Auch in schwierigen Situationen ist es wichtig, ruhig zu bleiben und den Kunden respektvoll zu behandeln.

Hören Sie aufmerksam zu: Das Zuhören der Anliegen und Fragen des Kunden zeigt Interesse und Professionalität.

Erklären Sie klar und präzise: Verwenden Sie einfache Sprache und vermeiden Sie Fachbegriffe.

Bieten Sie Lösungen an: Wann immer möglich, bieten Sie Alternativen und Lösungen für die Anfragen des Kunden an.

Denken Sie daran: Das Ziel ist es, eine positive Beziehung zum Kunden aufzubauen, damit er sich sicher und zufrieden mit dem Service fühlt und ermutigt wird, unsere Dienstleistungen erneut in Anspruch zu nehmen.

Inhalt Kundenantwort-Skript

Beispieldialoge zwischen Rezeptionist und Kunde

Szenario 1: Kaution mit Kreditkarte

Kunde: Warum muss ich eine Kreditkarte verwenden? Kann ich nicht mit einer Debitkarte bezahlen?

Rezeptionist: Mit der Kreditkarte können wir einen Betrag als Kaution blockieren, ohne dass dieser von Ihrem Konto abgebucht wird. Der Betrag dient als Sicherheit im Falle von Schäden oder unvorhergesehenen Ereignissen. Im Gegensatz zur Debitkarte wird der Betrag nicht abgebucht, sondern nur vorübergehend reserviert. Sobald die Miete beendet ist, wird die Sperre ohne Kosten aufgehoben.

Szenario 2: Debitkarte vs. Kreditkarte

Kunde: Ich habe meine Debitkarte hier. Kann ich diese für die Kaution verwenden?

Rezeptionist: Wir verwenden Kreditkarten, weil sie es uns ermöglichen, den Kautionsbetrag vorübergehend zu blockieren, ohne Geld von Ihrem Konto abzubuchen. Mit einer Debitkarte würde der Betrag direkt abgebucht, was weniger praktisch sein kann, besonders bei höheren Beträgen.

Szenario 3: Keine Bargeldkautionen akzeptiert

Kunde: Was ist, wenn ich die Kaution lieber in bar hinterlegen möchte?

Rezeptionist: Leider akzeptieren wir keine Bargeldkautionen. Dies tun wir aus Sicherheitsgründen, sowohl für Sie als auch für uns, und weil die Rückgabe des Bargeldes wesentlich komplizierter wäre. Mit einer Kreditkarte können wir einen schnellen und sicheren Ablauf gewährleisten, ohne das Risiko von Verlusten oder Fehlern.

Szenario 4: Vermeidung der Kautionssperre

Kunde: Ich möchte nicht, dass ein so hoher Betrag auf meiner Karte blockiert wird. Gibt es eine andere Option?

Rezeptionist: Wir haben eine Lösung, die Sie interessieren könnte. Mit unserem Top Cover ist die Selbstbeteiligung abgedeckt, und der Betrag, der auf Ihrer Karte blockiert wird, ist viel geringer. Das gibt Ihnen mehr Sicherheit, besonders wenn Sie hohe Kautionssperren vermeiden möchten.

Beispiele früherer Kommunikation

In diesem Abschnitt finden Sie Beispiele für **Reservierungsbestätigungs-E-Mails**, **Websites**, auf denen Kunden ihre Buchungen vornehmen, und **Gutscheine**, die Kunden zur Vorlage am Schalter erhalten. Diese Beispiele sind wichtig, um etwaige Zweifel des Kunden bezüglich der Notwendigkeit einer Kreditkarte zu klären.

Falls ein Kunde angibt, nicht über die **Kreditkartenpflicht** informiert gewesen zu sein, können Sie diese Beispiele verwenden, um zu zeigen, dass die Informationen im Voraus kommuniziert wurden. Die Anforderung einer Kreditkarte wird deutlich während des Buchungsvorgangs auf den **Websites** erwähnt und ist auch in den **Bestätigungs-E-Mails** und **Gutscheinen** enthalten, die die Kunden erhalten. Diese Dokumente werden automatisch gesendet und dienen als **Nachweis, dass der Kunde informiert wurde** über die verbindlichen Anforderungen zur Abholung des Fahrzeugs.

Dies hilft dem Kunden zu verstehen, dass alle Bedingungen im Voraus präsentiert wurden, um sicherzustellen, dass der Mietvorgang reibungslos und ohne Missverständnisse abläuft.

Reservierungsbestätigungs-E-Mail

Rentalcars.com by Booking.com

Booking number:

**your car hire for
Funchal Airport is
confirmed. ✓**

You'll need to print your voucher and take it with you. No printer? to get an eVoucher instead.

Print voucher

Manage booking

Your checklist

To pick up the car, you'll need:

- ✓ Driving licence in the main driver's name
- ✓ Passport or ID card in the main driver's name
- ✓ Credit card in the main driver's name



Website

Wichtige Informationen

X

Wichtige Informationen

^

Anforderungen für Fahrer & Zulassung

Wenn Sie das Auto abholen, brauchen Sie Folgendes:

-  Pass oder Personalausweis
-  Führerschein
-  Kreditkarte



Kautions

2.460,00 €

Bei der Abholung hinterlegt der Hauptfahrer als Sicherheit eine erstattungsfähige Kautions in Höhe von 2.460,00 € auf seiner Kreditkarte. Bargeld und Debitkarten werden nicht akzeptiert. Ein Mitarbeiter wird bestätigen, wie hoch diese Kautions ist.



Akzeptierte Karten



MasterCard



Visa

Reservierungsbestätigungs-E-Mail

- Don't forget...

- Rental Voucher ([Save your Rental Voucher >>](#))
- Driving Licence (must be the original –photocopies are not accepted)
- ID Card Or Passport
- Credit Card (in the name of the main driver)



* Please note that if your credit card has a PIN number associated to it, you will need the PIN number on collection.

Please note that all documents and permits must be originals.

Documents and permits in digital format and photocopies will not be accepted. This includes any supporting documents such as proof of address, proof of identity or any other document necessary to formalise the rental contract.

Website

SURPRICE

Voraussetzungen für den Fahrer

Zusatzfahrer

Zahlung

Für die Abholung des Fahrzeugs benötigen Sie eine Kreditkarte (Visa oder Mastercard), die auf den Namen des Fahrers ausgestellt ist (bitte beachten Sie, dass Karten ohne den Namen des Fahrers oder die Kartennummer nicht akzeptiert werden). Dieses Unternehmen akzeptiert keine Prepaid-, Auflade- oder virtuellen Kreditkarten.

Debit Karten (nur Visa und Mastercard) werden von diesem Anbieter akzeptiert.

Bitte beachten Sie dass die Mietungs Firma akzeptiert keine debit Karten um die Kaution hinterzulassen.

Bitte beachten Sie dass für Anmietungen von 24 Tagen oder weniger die Kaution lediglich von der Kreditkarte geblockt wird, für 25 Tage oder mehr wird sie jedoch abgebucht und nach Anmietung zurückerstattet (wenn der Wagen ohne Schäden abgegeben wird).



Versicherung

Übernahmen/Rückgaben ausserhalb der Öffnungszeiten

Mit dem Auto ins Ausland / auf andere Inseln / in andere Staaten fahren



Reservierungsbestätigungs-E-Mail

 Ensure your credit card has enough available funds for the security deposit
The exact deposit is determined on pick up since the amount is dependent on the type of vehicle.
A deposit will be charged on the renter's credit card through the end of the rental period.

Refundable security deposit:
1845.00 EUR (~36240.00 ZAR)

 Bring a valid identity card or passport and driver's license
The main (and any additional) driver will need a valid physical driver's license with a photo and an identity card or passport.
Digital copies most likely won't be accepted.
Make sure that your documents are valid in the country you are visiting.

Pick-up
13 December 2024, 11:00
Madeira Airport (Funchal) (FNC), Madeira, Portugal

Type	Free shuttle service
Address	Sítio do Janeiro, Rua do Cano, nº40, 9100-101, Santa-Cruz, Madeira
Business hours	08:00 - 20:00
Phone	00351 300 501 902

Free Shuttle bus service. Meeting point is located at AERÓBUS Bus Stop (located outside in front of Arrivals exit, first promenade). Our staff is often driving around with shuttle bus identified with Drive&Move. Please call 00351 300 509 199 if you need assistance.

Don't let your car slip away upon pick-up
It's good to know that car rental companies have some rules. Take a look to make sure you're okay with them. This way, you won't run into any issues when picking up your car.

 **Read your booking voucher**
Your booking voucher contains all of the supplier's Rental Conditions – make sure you are familiar with them before pick-up.
You can find it attached to this email.

 **Make sure you have a credit card**
Car rental suppliers require you to have a credit card with the main driver's full name on it.

Accepted Credit cards
 MasterCard Credit
 VISA Credit

Not accepted
 Someone else's card (including family members)
 American Express Credit
 American Express Debit
 Any virtual payment (e.g. Google Pay, Apple Pay, etc.)

Please note:
The card must have embossed numbers.

Protection

Included insurance

- ✓ Collision Damage Waiver
- ✓ Roadside Assistance
- ✓ Third Party Liability (TPL)

Full Coverage (Limit 58900.00 ZAR)

- ✓ Refundable theft deductible
- ✓ Taxi expenses
- ✓ Damages to the car's body and undercarriage
- ✓ Lost keys or lockout fees
- ✓ Windshield, windows, mirrors, wheels and tires
- ✓ Administration charges
- ✓ Towing expenses

Your risks are covered!

The rental supplier may offer you additional insurance.

You may decline this if you have purchased Full Coverage and are able to leave the deposit requested by the supplier.

Important! Please note that staff at the rental desk may not know what is covered by products booked online like Full Coverage. The vehicle must be handed over to you after the deposit has been taken, even without the purchase of additional insurance.

If the supplier refuses to hand over the vehicle unless additional insurance is purchased onsite, please have this fact confirmed in writing (including the reason why the insurance is deemed mandatory) and contact Discover Cars at +27 87 550 9103.



Voucher

What you'll need to bring

Voucher You'll need your voucher. It's best to read it before you travel so you'll know how to pick up the car, how to pay, and the supplier's Rental Conditions

Driver's license The main (and any additional) driver will need a valid physical driver's license with a photo. Learner's permits won't be accepted. You might also need an International Driving Permit (IDP) (see the supplier's Rental Conditions).

Passport/Identity card You'll have to show your passport or national ID card (see the supplier's Rental Conditions).

Credit Card **Refundable security deposit: € 1845.00 (~R 36240.00)**

The exact deposit is determined on pick up since the amount is dependent on the type of vehicle.
A deposit will be charged on the renter's credit card through the end of the rental period.

Accepted Credit cards with the main driver's full name on them:



MasterCard Credit



VISA Visa Credit

Not accepted: Someone else's card (including family members), American Express Credit, American Express Debit, Any virtual payment (e.g. Google Pay, Apple Pay, etc..)

Please note: The card must have embossed numbers.





Website

Mietbedingungen



Einzahlungs- und Zahlungskarten



Erstattungsfähige Kautions

Die Mietwagenfirma blockiert bei Abholung des Fahrzeugs eine Kautions von € 2460.00 auf Ihrer Karte.

Die Kautions wird auf der Kreditkarte des Kunden blockiert und innerhalb von 30 Tagen nach der Rückgabe freigegeben.

Wenn die Mietdauer mehr als 25 Tage beträgt, wird die Kautions zu Beginn der Miete berechnet.

Der genaue Kautionsbetrag wird bei der Abholung festgelegt, da die Höhe vom Fahrzeug abhängig ist.

Falls Schäden am Fahrzeug entstanden sind, ohne dass ein Polizeibericht vorgelegt werden kann, erlischt CDW (Vollkaskoschutz) und jeder andere zusätzliche Schutz.

Zahlungskarte

Sie benötigen eine Kreditkarte, die auf den Namen des Hauptfahrers ausgestellt ist, um die Kautions zu hinterlegen.

Akzeptierte Karten

- ✓ MasterCard Credit
- ✓ Visa Credit



Nicht akzeptiert

- ✗ Debitkarten
- ✗ Karten von reinen Online-Banken
- ✗ Karte einer anderen Person (einschließlich Familienangehöriger)
- ✗ American Express Credit
- ✗ Beliebiges virtuelles Zahlungsmittel (z. B. Google Pay, Apple Pay, usw...)

i Bitte beachten Sie:

Die Karte muss mit hochgeprägten Zahlen versehen sein.

Reservierungsbestätigungs-E-Mail

Without these mandatory documents, you cannot collect your car

- A Credit Card (physical card) in the main driver's name and surname (no abbreviations) with a large enough limit to cover the excess (EUR1845.00)
- The main driver's original full licence (the physical licence) and an International Driving Permit (where applicable)
- Valid photo ID (i.e. passport)
- Voucher. Present a printed copy of your voucher at the desk when picking up your car



Please see your voucher for the full list of mandatory documents

[Add flight number](#)

[Your voucher](#)

[Manage booking](#)

[Access your payment receipt for this car rental](#)

Website

Wichtige Informationen

Wichtige Informationen

Anforderungen für Fahrer & Zulassung

Wenn Sie das Auto abholen, brauchen Sie Folgendes:

- Pass oder Personalausweis
- Führerschein
- Kreditkarte



Kautions 2.460,00 €

Bei der Abholung hinterlegt der Hauptfahrer als Sicherheit eine erstattungsfähige Kautions in Höhe von 2.460,00 € auf seiner Kreditkarte. Bargeld und Debitkarten werden nicht akzeptiert. Ein Mitarbeiter wird bestätigen, wie hoch diese Kautions ist.

Akzeptierte Karten



Selbstbeteiligung bei Schaden 2.460,00 €

Wenn die Karosserie des Mietwagens beschädigt wird, zahlen Sie höchstens die Selbstbeteiligung bei Schaden (2.460,00 €), die durch die Vollkaskoversicherung (CDW) abgedeckt sind. Dieser Schutz ist nur dann gültig, wenn Sie sich an die Mietbedingungen halten. Andere Teile des Fahrzeugs (z.B. Glas, Reifen, Innenausstattung, Dach oder Fahrgestell) oder Gebühren (z.B. für den Abschleppdienst) oder jegliche Gegenstände, die sich im Fahrzeug befinden (z.B. Kindersitz, Navigationsgerät, persönliche Gegenstände) sind nicht abgedeckt.

Website

Vollständige Mietbedingungen



Wichtige Informationen

Buchungsgutschein

Kaution

€ 2460.00

Eine Kaution wird bei der Abholung auf der Kreditkarte des Hauptfahrers blockiert. Sie wird am Ende der Miete vollständig freigegeben, wenn es keinen Diebstahl oder Schaden am Mietwagen gibt.

Akzeptiert:

- Die folgenden Kreditkarten auf den Namen des Hauptfahrers:



MasterCard



Visa



Nicht akzeptiert:

- Debitkarten
- Karten von Dritten (einschließlich Familienmitgliedern)
- Bargeld
- Virtuelle Zahlungen (z.B. Google Pay, Apple Pay, etc.)
- Prepaid-Karten

Website

PEUGEOT 308 oder ähnliches
Mittelklasse E1 - Mindestalter 21 Jahre
mit 1 Jahren Führerschein / Maximal 74 Jahre



Surprice 7,4/10

[Weitere Informationen](#)

Kaution/Kreditkartenblock :

Die Kreditkarte (Visa, Mastercard) muss auf den Namen des Hauptfahrers ausgestellt sein. Bargeld, Prepaid &Debitkarten werden nicht akzeptiert.

Der Fahrer muss außerdem einen gültigen Führerschein und einen gültigen Ausweis mit Vor- und Nachnamen des Fahrers vorlegen.

Optionale Zusatzausstattung (pro Anmietung)

Zusatzfahrer : 18 €
Kindersitz : 16 €
Sitzerhöhung : 16 €
GPS-Navigationsgerät : 20 €

 Handschaltung  Klimaanlage

 5 Türen  5 Sitzplätze

 Tankregelung  Kostenloser Shuttleservice
Voll-voll

-  Unbegrenzte Kilometer
-  Diebstahlschutz 
-  Vollkaskoversicherung 
-  Haftpflicht LIS : 1,1 Mio. €
-  Kostenlose Stornierung 

Kaution : keine Debitkarte 

BUCHEN

Versicherungen und Selbstbeteiligung :

Selbstbeteiligung im Schadensfall 2460 € vor Ort zu bezahlen
Selbstbeteiligung bei Diebstahl 2460 € vor Ort zu bezahlen

Die Option 0 € Selbstbeteiligung kann im Buchungsformular von ALLIANZ hinzugebucht werden!

Jungfahrergebühr :

Für Fahrer unter 25 steht eine Zusatzgebühr von 30 € pro fahrer, vor Ort zu bezahlen.



Zahlungsmethoden

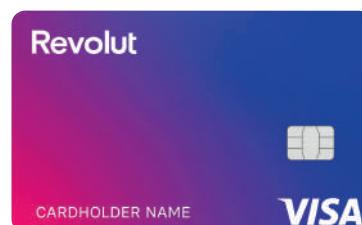
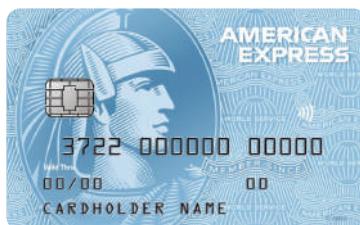
Kreditkarte (Visa / Mastercard)	✓	
Debitkarte (Visa / Mastercard)	✓	
Stripe	✓	
Maestro	✓	
Electron	✓	
Bargeld	✓	
Prepaid-Karte	✓	
American Express		✗
Diners		✗
Chinese Union Kreditkarte		✗

Kreditkarten, die nicht für die Kauktion/Garantie akzeptiert werden

- Kein Name
- Keine Nummer
- Keine physische Karte
- Keine CVV-Nummern
- Karten ohne Hinweis auf Kredit werden als Debitkarten betrachtet, wenn das System sie als solche erkennt.**



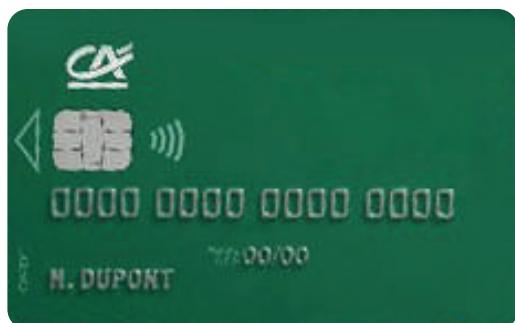
Kreditkarte (Visa / Mastercard)	✓	
Stripe	✓	
Debitkarte (Visa / Mastercard)		✗
American Express		✗
Maestro		✗
Electron		✗
Diners		✗
Bargeld		✗
Prepaid-Karte		✗
Chinese Union Kreditkarte		✗



Ausnahmen

Karten mit der Bezeichnung Kredit und Debit werden akzeptiert.

Auch wenn auf diesen französischen Karten "DEBIT" steht, verfügen sie ebenfalls über eine Kreditkartenfunktion. Daher werden sie für die Kaution akzeptiert, selbst wenn Stripe sie als Debit ausweist.





Dieser Leitfaden wird kontinuierlich aktualisiert

