

## PRESSEMITTEILUNG

### Buchungsservice: Kreuzfahrtanbieter 2009

#### **Service nur ausreichend, große Unterschiede bei Stornobedingungen – AIDA Cruises wird Testsieger**

**Hamburg, 28.06.2009 (ots)** – Die Reiselust der Deutschen trotz der Wirtschaftskrise, besonders Kreuzfahrten boomen: Die Reedereien konnten im vergangenen Jahr rund 18 Prozent mehr Passagiere auf ihren Schiffen begrüßen. Die Vorausbuchungen für 2009 legten um 10 Prozent zu und stimmen die Branche zuversichtlich (Quelle: Dtsch. Reiseverband, DRV). Beliebt ist die Urlaubsplanung oder -buchung direkt beim Anbieter und per Internet. Doch welche Reederei verfügt über das umfangreichste Leistungsangebot und welche Konditionen bieten die Reiseportale? Und wer bietet den besten Service?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte jetzt 25 Kreuzfahrtanbieter, darunter die bedeutendsten Reedereien im Bereich See- und Flusskreuzfahrt sowie Kreuzfahrtportale im Internet. Im Rahmen von 750 verdeckten Anfragen per Telefon, E-Mail und Internet wurden unter anderem die Hilfsbereitschaft und Fachkenntnis der Mitarbeiter, die Bedienungsfreundlichkeit der Webseiten sowie Preispolitik und Stornobedingungen analysiert. Darüber hinaus wurden die Leistungen der Reederei-Flotten und die Konditionen der Kreuzfahrtportale für je zehn unterschiedliche Reisen beurteilt.

Bester Seekreuzfahrtanbieter 2009 wurde AIDA Cruises und überzeugte mit dem besten Service aller Anbieter sowie attraktiven Preismodellen wie Frühbucherrabatte und Kinderermäßigungen. A-Rosa Flussschiff als Sieger unter den Flusskreuzfahrtanbietern punktete durch das beste Sport- und Erholungsangebot. Den ersten Platz bei den Portalen errang Kreuzfahrten-Zentrale. Es stach durch die schnelle und kompetente Beantwortung der E-Mail Anfragen hervor.

Der Buchungsservice der Kreuzfahrtanbieter war im Durchschnitt nur ausreichend. Nur eines der 25 getesteten Unternehmen erreichte das Qualitätsurteil gut. „Lediglich ein Viertel der Anbieter bot eine kostenfreie Hotline. Bei der Hälfte der Telefonberatungen waren die Tester mit der Gesprächsführung und der Individualität unzufrieden“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Positiv herauszustellen ist die mit durchschnittlich 12 Sekunden kurze Wartezeit bis zum Beginn der Telefongespräche. E-Mails wurden meist innerhalb eines Tages beantwortet, drei Viertel der Antworten enthielten aber orthografische oder grammatikalische Fehler. „Auffällig sind die großen Unterschiede bei einer Stornierung: 31 Tage vor Reiseantritt fallen je nach Anbieter zwischen 10 Prozent und 85 Prozent des Preises an“, bemängelt Hamer. Eine Tiefpreisgarantie bot nur jeder fünfte Anbieter.

Bezüglich der Konditionen bei den Kreuzfahrtportalen konnte insgesamt keine große Preisspanne festgestellt werden. Doch ein Vergleich kann sich lohnen, im Einzelfall konnten bis zu 20 Prozent eingespart werden. Insgesamt fällt auf, dass sich die Ausstattung der See- und Flussfahrtschiffe deutlich voneinander unterscheidet. Während die Seefahrtschiffe stark auf Unterhaltung und Sport an Bord setzen, legen die Flussfahrtschiffe den Schwerpunkt eher auf Erholung und ein großes Angebot an Landausflügen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)