

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Kreuzfahrtanbieter 2010

Unbeantwortete Kundenanfragen und hohe Stornogebühren – Testsieger sind Norwegian Cruise Line und A-Rosa

Hamburg, 17.12.2010 (ots) – Als Single auf einem Familienschiff? Partyurlaub unter Senioren? Individualtouristen auf einem 5.000-Betten-Liner? Nach einer guten Beratung durch Kreuzfahrtspezialisten muss es gar nicht erst zu diesen Situationen kommen. Doch welcher Kreuzfahrtanbieter überzeugt mit passenden Reiseempfehlungen, kundenfreundlichen Vertragsbedingungen und kompetenten Mitarbeitern? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte dazu im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 19 große Kreuzfahrtanbieter.

Traurige Bilanz: Guten Buchungsservice boten nur drei Kreuzfahrtspezialisten. Bei fast jeder zweiten telefonischen Beratung gingen die Mitarbeiter nicht individuell genug auf die Wünsche der Anrufer ein und bei einem Drittel der E-Mails wurde nicht auf alle gestellten Fragen geantwortet. Ein Fünftel der elektronischen Anfragen blieben sogar gänzlich ohne Antwort. „Die Vertragsbedingungen sollten zudem genau studiert werden. Im Falle einer Stornierung einen Monat vor Reiseantritt kann bereits die Hälfte des Buchungspreises fällig werden“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

An Bord der Schiffe blieb jedoch kaum ein Wunsch offen. Die großen Hochseekreuzer boten Luxus und Unterhaltung mit 3-D Kinos oder Kochshows; Die Flussfahrtschiffe dagegen punktetten mit einer familiären Atmosphäre und interessanten Ausflügen. „Erstaunlich ist jedoch, dass nur fünf Prozent der Flussschiffe behindertengerechte Kabinen anboten, obwohl es sich bei den Reisenden überwiegend um die Zielgruppe 55+ handelt“, bemängelt Hamer.

„Bester Kreuzfahrtanbieter 2010“ im Bereich Hochsee wurde Norwegian Cruise Line. Das Unternehmen überzeugte mit individuellen telefonischen Beratungen sowie einem umfangreichen Sport- und Freizeitangebot an Bord der Schiffe. Unter den Flussfahrtanbietern setzte sich, wie bereits im letzten Jahr, A-Rosa an die Spitze. Grund hierfür war der Top-Service sowie die zielgruppengerechte Ausstattung der Schiffe und attraktive Preismodelle. Den ersten Platz im Bereich Service aller untersuchten Kreuzfahrtanbieter konnte TUI Cruises für sich beanspruchen.

Das Marktforschungsinstitut analysierte den Buchungsservice für deutsche Kunden von insgesamt 19 Anbietern für Hochsee- bzw. Flussreisen. Im Rahmen einer umfassenden Serviceanalyse mit über 580 Kontakten wurde die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail in jeweils zehn Fällen verdeckt überprüft. Zusätzlich erfolgte eine detaillierte Analyse der Internetseiten sowie des Bereichs Buchung & Vertragsbedingungen. Darüber hinaus erfolgte jeweils für Hochsee- und Flusskreuzfahrtanbieter eine umfassende Bewertung des Leistungsangebots.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Test – Freitag, 17. Dezember 2010, um 18:35 Uhr

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 im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:
Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de