

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung zu Reiseveranstaltern

### **Reiselust statt Urlaubsfrust, Service aber ausbaufähig – ITS-Reisen beliebter als TUI und Thomas Cook Reisen**

**Hamburg, 24.04.2013 (ots)** – Sommer, Sonne, Urlaubslaune – die Reiselust der Deutschen lässt auch in diesem Jahr bei den Veranstaltern die Kasse klingeln. Doch wie ist es um die Preis-Zufriedenheit, die Qualität der Reisen und den Service bestellt? Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv eine repräsentative Kundenbefragung durch – mit überraschenden Ergebnissen.

Vier von fünf Kunden (79,6 Prozent) bewerteten das Preisniveau bei den Reiseveranstaltern positiv, davon war fast die Hälfte sogar sehr zufrieden. Auch in den Bereichen Reiseangebot sowie Qualität der Reisen stellte die überwältigende Mehrheit der Befragten (jeweils 80,9 Prozent) ein gutes bis sehr gutes Zeugnis aus. Kritischer wurde dagegen der Service gesehen, mit dem immerhin ein Viertel der Reisekunden (24,3 Prozent) nicht zufrieden war.

„Die Befragung ergab auch, dass guter Service das wichtigste Kundenkriterium bei der Wahl des Reiseveranstalters ist. Und genau an dieser Stelle müssen die Reiseveranstalter noch nachbessern“, legt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, den Finger in die Wunde. Trotz der insgesamt positiven Einschätzung fanden sich zur Serviceleistung in Punkten wie Zuverlässigkeit der Reiseorganisation, Reiseleitung vor Ort, Vorab-Informationen und Zusatzdienste die meisten kritischen Stimmen. Geärgert über ihren Reiseveranstalter haben sich allerdings nur sieben Prozent der Befragten. Als Gründe nannten die Urlauber vor allem die geringe Kompetenz der Mitarbeiter, schlechte Unterkünfte und hohe Zusatzkosten.

Den Titel „Beliebtester Reiseveranstalter“ errang ITS-Reisen: Sowohl die Preise als auch die Qualität der angebotenen Reisen bewerteten die Kunden als sehr gut. ITS-Reisen erzielte dadurch bei den Reisekunden auch die höchste Weiterempfehlungsrate. Den zweiten Rang sicherte sich Marktführer TUI, der in den Bereichen Reiseangebot und Zuverlässigkeit der Reiseorganisation die höchsten Zufriedenheitswerte verbuchte. Auch die Qualität der Reisen schätzten die befragten TUI-Urlauber mit dem Urteil „sehr gut“ ein. Der Drittplatzierte Thomas Cook Reisen punktete durch ein als sehr groß eingeschätztes Reiseangebot. Und: Lediglich 1,9 Prozent der Kunden erlebten mit diesem Reiseveranstalter schon ein Urlaubsärgernis.

Trotz des Verbesserungspotenzials in punkto Service – die insgesamt überraschend positive Einschätzung der Reisenden schlägt sich auch in der Kundentreue nieder: 98 Prozent Befragten ziehen ihren letzten Veranstalter auch für die nächste Reise in Betracht.

Klassische Familienurlaube stehen in der Gunst der Kunden (25,4 Prozent) noch immer ganz oben, gefolgt von Städtereisen (23,8 Prozent) und Rundreisen (17,3 Prozent). Als Paar oder Familie traten rund 61 Prozent der Befragten ihre Reise an. Der Anteil der Single-Urlauber macht aber immerhin schon fast ein Viertel aus.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 24. April 2013, um 18:35 Uhr.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

An der Online-Befragung nahmen insgesamt 1.864 Personen teil, die in den letzten zwölf Monaten eine Veranstalterreise angetreten hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Leistungsbereichen Service, Reiseangebot, Qualität der Reisen und Preis. Kunden-  
  
ärgernisse sowie die Weiterempfehlungsquote flossen ebenfalls in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Reiseveranstalter, zu denen sich jeweils mindestens 100 Personen geäußert hatten. Dies traf auf 13 Unternehmen zu.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Ansprechpartner:**

Bianca Möller  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12  
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)