

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Fernbus-Anbieter 2016

Guter Service, große Preisunterschiede – Verspätungen keine Seltenheit – Testsieger ist Postbus

Hamburg, 10.03.2016 – Für viele Reisende sind die vermeintlich günstigen Fernbusse inzwischen eine echte Alternative zur Bahn. Allerdings gibt es innerhalb der Branche zum Teil erhebliche Preisunterschiede, die einen Vergleich lohnenswert machen. Und: Mit Pünktlichkeit können die Fernbusse nicht immer überzeugen – dafür umso mehr mit dem Service. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf Fernbus-Anbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 10.03.2016, 18:35 Uhr*).

Viel Komfort und Service im Bus

Der Service in den Fernbussen ist bis auf eine Ausnahme bei allen Anbietern sehr gut. Komfortable Sitze, genügend Beinfreiheit, eine Bordtoilette sowie individuelle Beleuchtung und Belüftung sorgen für eine entspannte Fahrt. Zum Standard zählen oft auch kostenloses WLAN, Steckdosen sowie ein Snack- und Getränkeangebot. Positiv fällt darüber hinaus ins Gewicht, dass die Busfahrer ihre Fahrgäste meist freundlich und zuvorkommend betreuen. Die Pünktlichkeit lässt jedoch nicht selten zu wünschen übrig – bei jeder dritten Fahrt kommt es zu Verspätungen von mindestens 15 Minuten bis hin zu über 90 Minuten. Abzüge gibt es zudem in puncto Barrierefreiheit – Rollstuhlplätze und abgesenkte Toiletten sind eher die Ausnahme.

Fernbusfahrten nicht gleichermaßen günstig

Erstaunlich hoch sind die Preisunterschiede zwischen den Fernbussen: Auf der Langstrecke können Fahrgäste im Schnitt zwei Drittel der Ticketkosten sparen. In einem Fall kostet die Fahrt beim günstigsten Anbieter 88 Cent je 100 Kilometer, während man beim teuersten Unternehmen 4,81 Euro zahlen muss. „Abgesehen von der Langstrecke gibt es auch auf Kurz- und Mittelstrecken große Einsparpotenziale von durchschnittlich 49 beziehungsweise rund 60 Prozent. Ein sehr gutes Urteil sichert sich in der Preisanalyse letztlich nur ein Unternehmen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Internet als gute Anlaufstelle

Wer sich vorab über Konditionen und Angebote der Unternehmen informieren will, ist auf deren Websites gut aufgehoben. Die wichtigsten Eckpunkte zur Reise sind hier zu finden, auch eine transparente und sichere Online-Buchung ist gewährleistet. Einen weniger guten Service bieten die Hotlines: Die Berater beantworten Fragen zwar korrekt, aber oft zu oberflächlich und zu wenig individuell. Defizite zeigen sich hier außerdem hinsichtlich der Freundlichkeit der Mitarbeiter und der Verständlichkeit der Auskünfte.

Die besten Anbieter

Testsieger ist Postbus mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Reisende sind hier fast ausnahmslos am günstigsten unterwegs. Besonders bei langen Strecken hebt sich der Anbieter preislich von der Konkurrenz ab. Die Busse sind zudem sauber und komfortabel ausgestattet und punkten durch Extras wie etwa ein Snack-Angebot oder kostenlosen WLAN-Zugang. Den zweiten Platz belegt Berlin-Linien-Bus.de mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Preise des Unternehmens sind im Schnitt am zweitniedrigsten, bei den Kurzstrecken sogar insge-

Geschäftsführung:

Markus Hamer

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

samt am günstigsten. Der Anbieter hat mit umfangreichen Informationen und einem sicheren Buchungsablauf außerdem die beste Internetpräsenz. Mein-Fernbus Flixbus positioniert sich auf Rang drei (Qualitätsurteil „gut“). Ein Grund dafür ist die zweitbeste Ausstattung der Busse: Passagiere können zum Beispiel im Media-Center aktuelle Filme abrufen oder Musik hören. Die Tickets kosten bei den Kurzstrecken weniger als im Branchenschnitt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die fünf größten Fernbus-Anbieter in Deutschland. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je drei Testfahrten pro Unternehmen. Darüber hinaus wurden je Anbieter zehn verdeckte Telefon- und zehn E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) sowie Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Website durchgeführt. Insgesamt flossen 170 Servicekontakte in die Untersuchung ein. In einem zweiten Schritt wurden die Preise analysiert (Stichtag: 4. Februar 2016). Geprüft wurden die Ticketkosten für neun konkrete Strecken in Deutschland auf drei Streckenprofilen (Kurz-, Mittel- und Langstrecke); die Bewertung erfolgte auf der Grundlage der ermittelten Fahrtkosten pro 100 Kilometer.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.