

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Kreuzfahrtportale 2016

Deutliche Preisunterschiede – Schnäppchen möglich – Service mit Licht und Schatten – Testsieger ist Kreuzfahrten.de

Hamburg, 01.04.2016 – Kreuzfahrten werden immer beliebter – nicht verwunderlich, dass sich im Internet bereits zahlreiche Anbieter ganz auf die Vermittlung maritimer Reisen spezialisiert haben. Die meisten dieser Portale sind insgesamt empfehlenswert, aber beim Preis einzelner Kreuzfahrten zeigen sich deutliche Schwankungen. Das belegt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn Kreuzfahrtportale im Internet getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Freizeit & Fitness, Freitag, 01.04.2016, 18:35 Uhr*).

Preisvergleich lohnt

Identische Kreuzfahrten, aber unterschiedliche Preise – bei allen untersuchten Reisen zeigen sich Differenzen zwischen den Online-Portalen. So können Kunden im Test beispielsweise bei einer bestimmten Karibik-Kreuzfahrt bis zu 30 Prozent sparen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, erläutert: „Oft sorgen Aktionsangebote für den Unterschied. Auf Rabatte und Boni wie Bordguthaben sollte man beim Preisvergleich ganz besonders achten.“

Service im Internet nur Mittelmaß

Die Kreuzfahrtportale offenbaren ausgerechnet im Internet unerwartete Schwächen. Der Informationswert der Seiten erweist sich in vielen Fällen als relativ gering; auch die Reiserecherche ist durch eingeschränkte Suchfunktionen teils wenig komfortabel. Zudem gibt es Verbesserungspotenzial bei der Buchung: Hier weisen nur drei der zehn untersuchten Portale auf die Stornierungsbedingungen hin; einen Hinweis auf Datenschutz liefert im Buchungsprozess keines der Unternehmen.

Bessere Kundenorientierung per E-Mail und an den Hotlines

Der Service am Telefon und per E-Mail ist dagegen erfreulich gut. Auf E-Mail-Anfragen reagieren die Portale relativ schnell und geben im Test ausnahmslos richtige und verständliche Auskünfte. Auch an der Hotline beweisen die Mitarbeiter ihre Kompetenz. Marktforschungsexperte Markus Hamer schränkt jedoch ein: „Am Telefon sind die Beratungen zum Teil etwas oberflächlich. Kunden sollten in solchen Fällen konkret nachfragen, um alle wichtigen Informationen zu bekommen.“

Die besten Kreuzfahrt-Spezialisten

Testsieger ist Kreuzfahrten.de mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die strukturierten und übersichtlichen Portalseiten bieten umfangreiche fachspezifische Informationen, etwa zahlreiche Suchoptionen sowie Zusatzinfos zu Reiseregionen oder zu den Kosten einer Reiseversicherung. Auch der Service per E-Mail ist ausgesprochen gut. Mitarbeiter an der Kunden-Hotline punkten insbesondere mit ihrer Freundlichkeit und der oft aktiven Gesprächsführung. Zudem erzielt das Unternehmen in der Preis- und Angebotsanalyse ein sehr gutes Ergebnis. Den zweiten Rang belegt Kreuzfahrtberater.de (Qualitätsurteil: „gut“). Das Portal liegt im Preisvergleich vorne – jede zweite der untersuchten Reisen ist im Test nirgendwo günstiger als hier; neun der zehn Kreuzfahrten lagen preislich unter dem Branchenschnitt. Auch bearbeitet der Anbieter E-Mail-Anfragen mit der vergleichsweise besten Qualität; die Antworten fallen sehr individuell

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:
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

und verständlich aus. Rang drei nimmt E-hoi.de ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen überzeugt mit einem sehr guten Resultat in der Preis- und Angebotsanalyse und mit dem insgesamt zweitbesten Internetauftritt. Die Seiten sind intuitiv navigierbar, und zahlreiche Suchoptionen und Features erleichtern die Recherche nach passenden Angeboten. Insgesamt gut ist darüber hinaus der Service per E-Mail.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn Online-Portale, die auf die Vermittlung von Kreuzfahrten spezialisiert sind. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 310 Servicekontakte mit den Kreuzfahrtportalen in die Auswertung ein. In einem weiteren Analysebereich erfolgte eine stichtagsbezogene Ermittlung und Bewertung der Preise und der Angebotsverfügbarkeit auf Basis von zehn definierten Kreuzfahrtreisen (Erhebungszeitraum: 25.-27.01.2016).

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.