

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Hausbootvermieter 2020

Große Unterschiede bei den Charterpreisen – Umfangreicher Internetauftritt – Testsieger ist Kuhnle-Tours

Hamburg, 20.05.2020 – Frische Luft schnuppern, in klarem Wasser baden und neue Umgebungen erkunden, das geht auch hierzulande. Möchte man im Urlaub jeden Tag etwas Neues entdecken ohne unterwegs im Ferienstau zu stecken, bietet sich ein mobiles Heim auf dem Wasser an: ein Urlaub auf dem Hausboot. Die aktuellen weltweiten Reisewarnungen sind nicht der einzige Grund für einen Urlaub im eigenen Land, denn auf vielen deutschen Gewässern darf man mit einem Hausboot auch ohne Führerschein fahren. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv sieben Hausbootvermieter getestet – vier Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „gut“ (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/ratgeber/tests und www.disq.de*).

Rückenwind für Sparfüchse

Große Preisdifferenzen kennzeichnen die Branche. Kunden können durch einen Anbietervergleich beispielsweise bei einer einwöchigen Miete eines Vier-Personen-Boots in der Hauptsaison bis zu 1.264 Euro Mietkosten sparen. Das entspricht einer Ersparnis von fast 50 Prozent bei der Wahl des günstigsten Anbieters anstatt des teuersten Konkurrenten. Bei der Anmietung gilt es aber auch versteckte Kosten zu beachten: Nicht bei allen Anbietern sind obligatorische Services wie die Endreinigung, Bettwäsche oder die Charterbescheinigung im Preis inbegriffen.

Hausbootvermieter punkten mit Internetauftritt

Auf den umfangreichen und verständlichen Websites lässt sich ein erster Eindruck vom Urlaub auf dem Wasser gewinnen. Wer weitere Fragen hat, wird von den freundlichen Mitarbeitern am Telefon und per E-Mail souverän beraten. Telefonanrufe werden rasch entgegengenommen, eine individuelle Beratung erfolgt aber nur in rund 54 Prozent der Tests.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Vor der Buchung lohnt sich der Griff zum Telefon. Die Mitarbeiter beraten korrekt und klären über zusätzliche Services und versteckte Kosten auf. So kommt es im Urlaub zu keiner bösen Überraschung.“

Die besten Hausbootvermieter

Als Testsieger geht Kuhnle-Tours mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Die Boote des Anbieters können deutschlandweit an den meisten Häfen ausgeliehen werden. Auch der telefonische Service trägt zum positiven Bild bei: Die Angestellten beantworten die Fragen mit am häufigsten vollständig und gehen zudem individuell auf das Kundenanliegen ein.

Auf Platz zwei positioniert sich Bunbo, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Hausbootmiete inkludiert etwa bereits die Endreinigung und trotzdem fallen die Preise des Anbieters im Schnitt vergleichsweise günstig aus. Es besteht weiterhin die Möglichkeit zur Ausleihe von Stand-up-Paddles (SUP), Fahrrädern sowie Beibooten. Darüber hinaus lässt sich die optisch

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

ansprechende Website des Anbieters intuitiv navigieren und bietet verständliche Inhalte.

Rang drei nimmt Le Boat ein (Qualitätsurteil: „gut“). Der Vermieter profiliert sich mit dem branchenbesten Service: Per E-Mail gehen die Mitarbeiter sehr kompetent und überaus freundlich auf die Kundenanfragen ein. Die Website bietet themenspezifische Inhalte, etwa zur Hausbootnutzung bei Nacht.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Hausbootvermieter. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurden je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites durchgeführt. Es flossen insgesamt 217 Servicekontakte mit den Hausbootvermietern in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte die Erhebung und Bewertung des Angebotsumfangs sowie der Charterpreise (Datenstand: 06. März 2020).

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. Über 2.000 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.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

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