

**P R E S S E M I T T E I L U N G****Kundenbefragung: Reisebüros 2014****Zufriedenheit mit Beratung und Service – TUI Reiscener auf Platz eins vor Hapag-Lloyd Reisebüro und First Reisebüro**

**Hamburg, 27.02.2014** – Die nächste Reise liegt nur wenige Mausklicks entfernt – oder aber nur wenige Schritte bis ins nächste Reisebüro vor Ort. Trotz der Konkurrenz im Internet gibt es Deutschland ein dichtes Netz an Reisebüro-Filialen. Persönliche Beratung steht noch immer hoch im Kurs, um den Urlaub zur schönsten Zeit des Jahres werden zu lassen. Doch welches Reisebüro kann wirklich mit Service und guter Beratung überzeugen? Und wie beurteilen die Kunden das Angebot sowie die Attraktivität der Preise? Spannende Erkenntnisse liefert eine Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Das Urteil fiel nicht nur für die Branche insgesamt gut aus. Auch sämtliche bewerteten Unternehmen erzielten das Qualitätsurteil „gut“. Mit dem Kundenservice zeigten sich drei Viertel der Befragten eher oder sogar sehr zufrieden. Zugleich wurde guter Service auch als einer der häufigsten Gründe für die Wahl des Reisebüros angeführt. Ein weiterer wettbewerbsentscheidender Faktor – gerade im Hinblick auf die zunehmende Konkurrenz im Internet – stellt die Beratungsleistung dar. Alle Reisebüros konnten in diesem Punkt überzeugen und erreichten nach Meinung der Kunden ein gutes Niveau.

Doch nicht immer verläuft alles nach den Wünschen der Reisewilligen. So bekundete fast jeder zehnte Befragte, sich schon einmal im Reisebüro geärgert zu haben. Der mit großem Abstand am häufigsten genannte Grund waren lange Wartezeiten. „Überraschenderweise wurde auch mangelnde Kompetenz der Mitarbeiter relativ oft als Frust-Ursache angeführt“, bemerkt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Weniger ausgeprägt war die Zufriedenheit mit den Preisen: Über ein Drittel der Befragten (36,2 Prozent) äußerte sich im Hinblick darauf nicht positiv über das bewertete Reisebüro. „Bei den Kosten reagieren viele Kunden sehr sensibel. Es war aber immer noch die deutliche Mehrheit bezüglich der Preise positiv gestimmt“, so Marktforschungsexpertin Möller. Mehr noch: Fast ein Viertel der Befragten (24,3 Prozent) gab an, dass gerade die günstigen Preise ein Beweggrund für die Wahl des Reisebüros gewesen seien.

Als beliebtestes Reisebüro ging TUI Reiscener mit dem Gesamturteil „gut“ aus der Kundenbefragung hervor. Besonders der Kundenservice (81 Prozent positive Bewertungen) und die Beratung (gut 75 Prozent) kristallisierten sich als Stärken heraus. Auch fiel die Weiterempfehlungsbereitschaft seitens der Kunden bei keinem Mitbewerber höher aus. Den zweiten Rang belegte Hapag-Lloyd Reisebüro. Der Anteil der Kunden, die sich mit der Beratung des Anbieters zufrieden zeigten, war hier mit am höchsten. Das Produktangebot wurde wie beim Erstplatzierten mit „sehr gut“ bewertet. Auf dem dritten Rang platzierte sich First Reisebüro, das vor allem beim Kundenservice punktete. Hier erzielte das Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“. Auch berichteten hier die im Anbietervergleich wenigsten Kunden von einem erlebten Ärgernis.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 27.02.2014, 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  
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 2.031 Kunden teil, die in den letzten sechs Monaten ein Reisebüro besucht hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Beratung, Preise, Kundenservice und Produktangebot. Aspekte wie die Zufriedenheit mit der Filialgestaltung, Ärgernisse und Weiterempfehlungsbereitschaft gegenüber dem Reisebüro ergänzten die Erhebung. Berücksichtigt wurden alle Reisebüros, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 16 Unternehmen zu.

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)

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, B2B-Studien 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.