

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Fernbus-Anbieter 2014

Bahn-Konkurrenten punkten mit Komfort – Testsieger ist ADAC Postbus vor MFB Mein-Fernbus und Berlin Linien Bus

Hamburg, 21.03.2014 – Was in vielen Ländern eine Selbstverständlichkeit ist, steckt in Deutschland noch in den Kinderschuhen. Die Rede ist von Reisen per Fernbus. Erst seit 2013 dürfen Fernbusse Fahrgäste auch innerhalb Deutschlands befördern. Inzwischen machen einige Anbieter der Deutschen Bahn Konkurrenz. Doch wie gut sind die Fahrzeuge ausgestattet? Welcher Service wird den Fahrgästen geboten? Und lohnt ein Preisvergleich zwischen den Linien? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Fernbus-Anbieter getestet hat.

Im Durchschnitt zeigten die acht analysierten Anbieter eine gute Serviceleistung. Ein Unternehmen erzielte das Qualitätsurteil „sehr gut“, sechs erreichten ein „gut“, bei einem weiteren war das Ergebnis befriedigend. Erfreulich: Die Busse selbst boten fast immer eine gute Ausstattung und einen hohen Komfort. Bequeme Sitze und Bordtoiletten gehörten zum Standard; auch ein kostenloser Internetzugang via WLAN, Stromanschluss sowie ein Snack- und Getränkeangebot waren in den meisten Bussen verfügbar. Außerdem zeigten sich die Fernbusse hinsichtlich der Pünktlichkeit konkurrenzfähig: Nur in Ausnahmefällen – im Test auf zwei von 24 Fahrten – trafen die Fahrgäste mehr als 15 Minuten verspätet am Ziel ein.

Verbesserungspotenzial besteht bei den Fernbuslinien dennoch. So deckte der Test auf, dass Fahrten für mobilitätseingeschränkte Personen nur selten problemlos möglich waren. „Große Höhenunterschiede beim Einstieg oder schwer zugängliche Toiletten stellten eine Herausforderung dar – für gehandicapte Menschen, aber auch für Senioren“, legt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, den Finger in die Wunde.

Erstaunlich hoch waren die Preisunterschiede. So lag der errechnete Kilometerpreis auf einer der untersuchten Strecken beim günstigsten Anbieter bei knapp vier Cent, beim teuersten Anbieter mussten über 26 Cent bezahlt werden. „Eine mögliche Ersparnis von 85 Prozent ist schon gewaltig. Leider hat der Kunde nicht immer die freie Buslinienwahl, da die Streckennetze sehr unterschiedlich sind“, so Marktforschungsexperte Hamer.

Testsieger der Studie „Fernbus-Anbieter 2014“ wurde ADAC Postbus (Service: „sehr gut“). Das Unternehmen überzeugte mit hervorragend ausgestatteten Bussen, einem informativen Internetauftritt und günstigen Preisen. Die gute Servicehotline sowie die schnelle Beantwortung der E-Mail-Anfragen rundeten den positiven Gesamteindruck ab. MFB Mein-Fernbus platzierte sich auf Rang zwei. Ausschlaggebend waren das beste Resultat in der Preisanalyse sowie das gute Serviceergebnis, zu dem ebenfalls die sehr gute Busausstattung beitrug. Auf der Mittelstrecke bot das Unternehmen mit knapp fünf Cent den günstigsten Kilometerpreis und überzeugte preislich auch auf den anderen Teststrecken. Berlin Linien Bus belegte den dritten Rang. Gründe für das Serviceergebnis (Qualitätsurteil: „gut“) waren insbesondere die im Vergleich beste telefonische Kontaktqualität mit relativ kurzen Wartezeiten und kompetenter Beratung sowie der gute Internetauftritt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Weekend, Samstag, 22.03.2014, 8:10 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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte acht marktrelevante deutsche Anbieter von Fernbuslinien, deren Streckennetz mindestens vier der nach der Einwohnerzahl 25 größten deutschen Städte berücksichtigte. Die Servicequalität in den Bussen wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils drei Testfahrten ermittelt. Zudem erfolgten zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites eines jeden Anbieters. Darüber hinaus wurden jeweils zehn verdeckte Interessentenanfragen über Telefon sowie über E-Mail (Mystery-Tests) durchgeführt und ausgewertet. Insgesamt flossen 272 Servicekontakte in die Analyse ein. Im zweiten Schritt wurden die Preise analysiert (Stichtag: 9. Januar 2014). Geprüft wurden die Ticketkosten auf drei Streckenprofilen (Kurz-, Mittel- und Langstrecke); die Bewertung erfolgte auf der Grundlage des ermittelten durchschnittlichen Ticketpreises pro Streckenkilometer.

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

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
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.