

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Reiseveranstalter 2015

Service insgesamt überzeugend, aber Betreuung am Reiseziel verbesserungswürdig – TUI und ITS „sehr gut“

Hamburg, 10.04.2015 – Die zwölf bewerteten Reiseveranstalter bekamen von ihren Kunden ein insgesamt gutes Zeugnis ausgestellt, mit der Betreuung am Urlaubsort zeigten sich jedoch deutlich weniger zufrieden – das ist ein Ergebnis der Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Ärger im Urlaub, Mängel beim Service – die Berichterstattung in den Medien erweckt oft den Anschein, dass einiges im Argen liegt, wenn es um Pauschalurlaubsreisen geht. Doch die befragten Kunden zeichneten ein anderes Bild: Die Branche der Reiseveranstalter erzielte in puncto Kundenzufriedenheit ein insgesamt gutes Urteil; zwei Anbieter konnten sich sogar das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichern.

Überzeugt waren die Kunden mehrheitlich vom Service, der im Schnitt ein gutes Ergebnis erzielte. Vor allem mit den Serviceleistungen vor Reiseantritt, beispielsweise Beratung und Buchungsablauf, stachen positiv hervor – 85 Prozent der Kunden zeigten sich hiermit eher oder sogar sehr zufrieden. Ein Serviceaspekt schnitt dagegen deutlich schlechter ab: die Betreuung am Urlaubsort. „Annähernd ein Viertel der Befragten gaben hier keine positive Bewertung ab. Verbesserungspotenzial ließen also beispielsweise die Freundlichkeit und Aufmerksamkeit der Reiseleitung erkennen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Als größte Stärke der Reiseveranstalter stelle sich aus Kundensicht die Zuverlässigkeit und Sicherheit heraus. Zu Aspekten wie etwa Korrektheit der Buchungen und Abwicklung der Transfers gaben gut 88 Prozent der Befragten eine positive Bewertung für ihren Anbieter ab.

Auch das Reiseangebot überzeugte die Urlauber: Fast 84 Prozent der Kunden waren etwa mit der Vielfalt angebotener Pauschalreisen zufrieden. Doch sind auch die Reisepreise gerechtfertigt? Über drei Viertel der Urlauber sagen Ja. Allerdings liegt genau hier auch ein Ärgernispotenzial: Zwar berichteten nur vergleichsweise wenige Befragte (gut sieben Prozent) von einem Frusterelebnis mit ihrem Reiseveranstalter, doch der am häufigsten genannte Grund, war in diesen Fällen das als schlecht empfundene Preis-Leistungs-Verhältnis.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Freizeit & Fitness, Freitag, 10.04.2015, um 18:35 Uhr.

Als Sieger und damit beliebtester Reiseveranstalter ging TUI mit dem Gesamturteil „sehr gut“ aus der Befragung hervor. Der Anbieter punktete im Bereich Service und offerierte in den Augen der Kunden auch mit dem im Test besten Preis-Leistungs-Verhältnis sowie dem besten Reiseangebot. Rang eins im Anbietervergleich gab es zudem hinsichtlich des Aspekts Zuverlässigkeit und Sicherheit: Alle befragten TUI-Kunden äußerten sich hiermit zufrieden. Den zweiten Rang nahm ITS-Reisen mit einem ebenfalls sehr guten Qualitätsurteil ein. Der Anbieter profilierte sich insbesondere durch die Zufriedenheit der Kunden in puncto Service und Preis-Leistungs-Verhältnis – mehr als 91 beziehungsweise 81 Prozent äußerten sich hierzu positiv.

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

ITS wies zudem den niedrigsten Anteil an Kunden auf, die über ein Ärgernis mit ihrem Reiseveranstalter berichteten. Auf Rang drei platzierte sich Thomas Cook (Qualitätsurteil: „gut“). Dabei zeigten sich rund 86 Prozent der Befragten mit dem Service zufrieden. Auch die Bereitschaft der Kunden zur Weiterempfehlung fiel vergleichsweise hoch aus. Zudem bekundeten alle Befragten, die sich zu Thomas Cook äußerten, dass sie diesen Reiseveranstalter erneut wählen würden.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.778 Bewertungen von Kunden ein, die in den letzten 24 Monaten mindestens eine Reise über einen Reiseveranstalter gebucht hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Service, Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit und Sicherheit, Reiseangebot und Image. Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Reiseveranstalter, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf zwölf Unternehmen zu.

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 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.