

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Kreuzfahrtportale 2018

Rabatte sorgen für Preisunterschiede – Service mit Licht und Schatten – Cruise24.de ist Testsieger

Hamburg, 27.04.2018 – Immer mehr Urlauber lassen sich die Seeluft um die Nase wehen: Kreuzfahrten liegen weiterhin stark im Trend. Einen Überblick über das Angebot der Reedereien bieten Kreuzfahrtportale im Internet, die sich auf die Vermittlung von Schiffsreisen spezialisiert haben. Die meisten dieser Portale sind insgesamt empfehlenswert; die Preise können trotz gleicher Reisen aber variieren. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zwölf Kreuzfahrtportale getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Extra: Kreuzfahrten, Freitag, 27.04.2018, 18:35 Uhr*).

Gleiche Kreuzfahrt, unterschiedlicher Preis

Kunden können bei Kreuzfahrtreisen im Schnitt 14 Prozent sparen, wenn sie über das jeweils günstigste Portal statt beim Anbieter mit dem preislich unattraktivsten Angebot buchten. Dabei sollten Urlaubswillige vor allem auf Aktionen achten: Einige Kreuzfahrtportale gewähren bei der Buchung einzelner Reisen oder sogar regelmäßig Rabatte oder geldwerte Vergünstigungen, wie Bordguthaben. Einige Portale bewegen sich allerdings auf einem ähnlichen Preisniveau; zwischen diesen sind häufig nur geringe prozentuale Preisunterschiede zu verzeichnen.

Serviceschwächen im Internet

Die Branche bietet nur einen befriedigenden Service und kann sich damit gegenüber der Vorstudie 2016 nicht verbessern. Insbesondere das geringe Informationsangebot auf den Portalseiten enttäuscht. Die Reiseplanung wird beispielsweise durch eine lückenhafte Detailsuche erschwert; auch mangelt es teilweise an Transparenz, etwa aufgrund fehlender Hinweise zu den Stornobedingungen. Besser schneiden andere Servicebereiche ab: Am Telefon geben die Mitarbeiter fast ausnahmslos korrekte Auskünfte; E-Mails werden zügig und professionell beantwortet.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Aufgrund von Aktionsangeboten und Rabatten ist ein Preisvergleich zwischen den Portalen ratsam. Da etliche Websites mit Informationen geizen, kann für Interessenten der Kontakt per E-Mail oder Telefon aber hilfreicher sein, um offene Fragen zu klären.“

Die besten Kreuzfahrtportale

Testsieger ist Cruise24.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Kreuzfahrtportal vermittelt die im Schnitt günstigsten Reisen, was auch an gewährten Rabatten liegt. Im Service punktet das Unternehmen insbesondere mit einer zügigen und kompetenten E-Mail-Bearbeitung. Die aus Nutzersicht sehr strukturierte und übersichtliche Website bietet verständliche Informationen; auch die souveränen und vollständigen Beratungen am Telefon tragen zum Testsieger bei.

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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Go7seas-Kreuzfahrten.de (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen bietet für alle untersuchten Reiseszenarien eine passende Kreuzfahrt, die zudem in der Hälfte der Testfälle mit am günstigsten ist. Überzeugend sind die telefonischen Beratungen an der kostenlosen Hotline, an der die Mitarbeiter freundliche und korrekte Auskünfte geben.

Auf dem dritten Platz positioniert sich Kreuzfahrten-Flemming.de (Qualitätsurteil: „gut“) mit dem im Schnitt zweitgünstigsten Preisniveau der untersuchten Kreuzfahrtvermittler. Zudem leistet das Portal per Telefon und E-Mail einen guten Service. So gehen beispielsweise die E-Mail-Antworten individuell und sehr gut nachvollziehbar auf das Anliegen ein.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete zwölf 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 sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 372 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: 01.-07.02.2018).

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.