

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Camper-Sharing-Plattformen 2019

Reisemobil-Anmietung von privat – Sparmöglichkeiten durch Online-Dienste – Testsieger ist Paul Camper

Hamburg, 14.03.2019 – Individuelles Reisen mit dem Wohnmobil macht Spaß und liegt im Trend – „Sharing“ auch. Inzwischen bieten viele private Wohnmobilbesitzer ihre Fahrzeuge auf speziellen Internetplattformen zur Miete an, vom urigen Bully bis zum Luxusmobil. Doch es lohnt sich, die Preise bei verschiedenen Plattformen zu vergleichen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv vier große Camper-Sharing-Plattformen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 14.03.2019, 18:35 Uhr*).

Service bei allen Portalen nur befriedigend

Mit diversen Funktionen erleichtern die Portale die Suche nach dem passenden Camper. Das Angebot lässt sich filtern, etwa nach Größe oder Anzahl der Schlafplätze, nach Ausstattung der Wohnmobile oder nach dem Preis. Selbst wer seinen Hund mitnehmen möchte, kann gezielt nach Angeboten suchen. Doch in puncto Nutzerfreundlichkeit zeigen sich auch Schwächen: Die Sortiermöglichkeiten sind teils recht eingeschränkt. Keine Plattform bietet eine Sortierung der Treffer nach Kundenbewertung. Eine Kalenderansicht mit der Verfügbarkeit der Wohnmobile ist die Ausnahme.

Insgesamt fällt der Service der Camper-Sharing-Portale nur befriedigend aus. Größter Schwachpunkt ist der telefonische Service. Interessenten, die bei einem der Portale anrufen, ob als Interessent oder Vermieter, kommen mit ihrem Anliegen häufig zu kurz und müssen sich mit knappen und wenig individuellen Auskünften begnügen. Hilfreicher ist der Service per E-Mail: Antworten kommen zuverlässig und im Schnitt nach etwa 14 Stunden. Auf das Anliegen gehen sie konsistent und gut strukturiert ein.

Portale mit unterschiedlichen Preisniveaus

Die Preisanalyse ergibt große Unterschiede zwischen den Camper-Sharing-Portalen. So kostet zum Testzeitpunkt beispielsweise ein Camper (mindestens fünf Schlafplätze; Übernahme im Großraum Köln) für vier Wochen im August beim teuersten Portal 4.185 Euro. Das günstigste Portal verfügt über ein entsprechendes Angebot für nur 2.581 Euro.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität empfiehlt deshalb: „Wer das Internet für die Suche nach dem passenden Wohnmobil nutzt, sollte mehrere Vermittlerportale prüfen, um auch das attraktivste Angebot aufzuspüren. Die mögliche Ersparnis beim Vergleich der Portale kann je nach Dauer, Camper-Größe und Anmietort schnell bei mehreren Hundert Euro liegen.“

Die besten Camper-Sharing-Plattformen

Testsieger ist Paul Camper – als einziges Unternehmen mit einem sehr guten Qualitätsurteil. Das Portal bietet den besten Service und die günstigsten Preise. Im Test lassen sich hier gegenüber dem jeweils teuersten Portal bis zu 50 Prozent des Mietpreises sparen. Anfragen per E-Mail beantworten die

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, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Mitarbeiter schnell, kompetent und individuell. Am Telefon helfen freundliche Berater mit lösungsorientierten Auskünften.

Den zweiten Platz belegt Share a Camper. Der Internetauftritt ist verständlich gestaltet und informiert umfassend über Kontaktmöglichkeiten. Darüber hinaus bietet das Unternehmen Nutzern auch einen Online-Chat für die Kontaktaufnahme. In der Preisanalyse erreicht das Portal ein gutes Resultat.

Nur knapp dahinter auf dem dritten Rang folgt Yescapa. Im Test vermittelt das Portal durchschnittlich die zweitbesten Preise. Die E-Mail-Antworten fallen professionell und freundlich aus, mit bedarfsgerechten und kompetenten Auskünften. Auf der Website sind Buchungsinformationen mit nur einem Klick erreichbar. Campanda landet auf dem vierten Platz.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte vier große Online-Portale, die auf die Vermittlung privater Wohnmobile in Deutschland spezialisiert sind. Die Messung der Servicequalität erfolgte bei jedem Portal anhand von je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Zudem erfolgten bei jedem Unternehmen je zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails). Im Fokus standen unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit des Internetauftritts, die Transparenz und Sicherheit im Buchungsprozess, die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter oder Wartezeiten am Telefon und bei Anfragen per E-Mail. Es flossen insgesamt 124 Servicekontakte mit den Portalen in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte eine vergleichende Preisanalyse. Bewertet wurden bei jedem Portal die jeweils günstigsten ausgewiesenen Preise auf der Basis von zehn Testszenarien.

Veröffentlichung 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.