

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Veranstalter von Studien- und Städtereisen 2023

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Reiseangebot mit im Schnitt fast 90 Ländern – Service „befriedigend“ – Eberhardt Travel auf Platz eins

Hamburg, 17.10.2023 – All-inclusive-Urlaub mit Animation und dem Kampf um freie Liegen am Pool? Das ist für viele Menschen eine wenig reizvolle Vorstellung. Wer eher Kultur, Land und Leute kennenlernen möchte, für den sind Studien- und Städtereisen interessant. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat Service und Angebot von acht Spezialreise-Veranstaltern getestet.

Die Branche sichert sich ein im Schnitt gutes Ergebnis (71,3 Punkte). Dabei erzielen sechs Veranstalter von Studien- und Städtereisen das Qualitätsurteil „gut“, ein Anbieter ist befriedigend und ein weiterer kommt über ein ausreichendes Resultat nicht hinaus. Der Service verfehlt insgesamt knapp ein gutes Ergebnis; das Angebot schneidet demgegenüber besser ab.

Service überzeugt vor allem online

Die Servicestärken der Veranstalter liegen im Bereich Online: Die Websites punkten mit umfangreichen Informationen. Die Reisen werden detailliert veranschaulicht, etwa durch Ablaufpläne oder Beschreibung der Reisehighlights; diverse Suchfilter ermöglichen eine passgenaue Trefferanzeige. Alle Websites liefern zudem Hinweise zu den Einreisebestimmungen und Gesundheitsinformationen, etwa zu empfohlenen Schutzimpfungen. Eine Reisebuchung oder -anfrage ist bei allen Anbietern direkt online möglich.

Der Service an den Hotlines und per E-Mail fallen dagegen etwas schlechter aus. Das liegt allerdings nicht an der Kompetenz: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten sämtliche Fragen fachlich korrekt und deren Freundlichkeit stellt einen weiteren Pluspunkt dar. Allerdings fallen zahlreiche Beratungen zu oberflächlich aus; auf das individuelle Kundenanliegen wird oft nicht ausreichend eingegangen und teilweise wird lediglich auf die Informationen auf der Anbieter-Website verwiesen.

Europa dominiert das Angebot

In puncto Destinationen verfügen nahezu alle Veranstalter über ein vielfältiges Programm: Im Schnitt stehen gut 87 Länder als Reiseziel zur Auswahl. Deutliche Unterschiede zeigen sich bei der Anzahl an Reiseangeboten. Generell das breiteste Angebot präsentiert die Branche dabei für innereuropäische Ziele; drei Veranstalter sind besonders stark aufgestellt und haben hier jeweils mehr als 500 verschiedene Reisen im Produktportfolio.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Servicequalität ist bei allen getesteten Reiseveranstaltern gut oder zumindest befriedigend. Im Hinblick auf den Umfang und die Vielfalt des Angebots offenbaren sich dagegen sehr viel größere Diskrepanzen.“

Die Top 3 der Reisespezialisten

Eberhardt Travel geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Reiseveranstalter bietet den besten Service unter allen Anbietern. Am Telefon entstehen nur kurze Wartezeiten und die Mitarbeitenden beweisen eine hohe Beratungskompetenz. Die Website liefert

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

einen hohen Informationswert und schneidet auch aus Nutzersicht, etwa in puncto Bedienungsfreundlichkeit, im Vergleich am besten ab. Darüber hinaus ist Eberhardt Travel in der Angebotsanalyse führend, u. a. dank der ausgesprochen großen Auswahl an Europa-Reisen mit fast 900 Angeboten.

Rang zwei belegt Wikinger Reisen, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Der Anbieter profiliert sich mit einem guten Service sowie einem vielfältigen Reiseangebot, vor allem innerhalb Europas. Der Service per E-Mail ist im Anbietervergleich der beste; so fallen hier die Auskünfte sehr fachkundig und bedarfsgerecht aus. Auch der Online-Service erzielt ein gutes Resultat. In der Angebotsanalyse belegt Wikinger Reisen den zweiten Rang.

Studiosus (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt den dritten Rang ein. Beim guten Service sticht die E-Mail-Bearbeitung hervor: Anfragen werden fachlich korrekt, vollständig und strukturiert beantwortet. Am Telefon liefert Studiosus die drittbesten Serviceleistungen. Zudem fällt die Anzahl an angebotenen Studienreisen mit Abstand am größten aus.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Berge & Meer, Gebeco, Ikarus Tours, RSD Reise Service Deutschland und SKR Reisen.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Spezialreise-Veranstalter, deren Fokus auf Studien- und Städtereisen liegt. Die Servicequalität wurde bei den Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurde der Online-Service anhand von je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites untersucht. Insgesamt flossen 248 Servicekontakte mit den Reiseveranstaltern in die Auswertung ein. In einem zweiten Analysebereich erfolgte eine Ermittlung und Bewertung des Reiseangebots hinsichtlich Vielfalt und Umfang.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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
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. Über 2.000 geschulte Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.