

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Kundenbefragung: Camping-Anbieter 2024



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 17. April 2024

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
Verantwortung	Klimaschutzprojekte in Partnerschaft mit myclimate und MoorFutures

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin
für Wirtschaft und
Energie, davor lang-
jährige Bundesjustiz-
ministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für
Marketing & Medien am
Institut für Marketing der
Universität Hamburg



Jochen Dietrich
Journalist und Experte
für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichten-
senders ntv



Judith Klose
Vice President Media &
Marketing beim digitalen
Markt- und Meinungsfor-
schungsunternehmen Civey

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Fazit	8
3. Die besten Unternehmen	9
4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit	11
Campingplatz-Suche	11
Wohnmobil-/Camper-Sharing	14
Wohnmobil-/Camper-Vermietung	17
5. Stärken und Schwächen der Branche	20
6. Methodik	22
Anhang	26

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	30 Camping-Anbieter; 26 in der Einzelauswertung, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten: 9 Anbieter Campingplatz-Suche, 7 Anbieter Wohnmobil-/Camper-Sharing und 10 Anbieter Wohnmobil-/Camper-Vermietung
Studienzeitraum	Oktober 2023 bis April 2024
Befragungszeit	27. November bis 19. Februar 2024
Befragte	Personen (18 Jahre und älter), die in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit einem Camping-Anbieter gemacht haben
Teilnehmerzahl	n = 2.466 (Campingplatz-Suche: n = 756, Wohnmobil-/Camper-Sharing: n = 588, Wohnmobil-/Camper-Vermietung: n = 1.122)
Kriterien	Angebot und Leistung, Kundenservice, Internetauftritt/App sowie Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



* In die Festlegung der Gewichtungen flossen die Ergebnisse einer linearen Regression sowie die Relevanz der einzelnen Kriterien aus Sicht der Kundinnen und Kunden ein.

3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamturteil Kundenzufriedenheit Campingplatz-Suche	Campingplatz-Suche.com	Vacansoleil	Caravaning.de
Angebot und Leistung	Vacansoleil	Campingplatz-Suche.com	Stellplatz.info
Kundenservice	Campingplatz-Suche.com	Vacanceselect	Camping.info
Internetauftritt/App	Caravaning.de	Eurocamp	Campingplatz-Suche.com, Pincamp
Weiterempfehlung	Campingplatz-Suche.com	Vacansoleil	Caravaning.de
Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wohnmobil-/Camper-Sharing	Wobi (Faircamper.de)	Indie Campers	Erento
Angebot und Leistung	Indie Campers	Erento	Paul Camper
Kundenservice	Wobi (Faircamper.de)	Paul Camper	Erento
Internetauftritt/App	Wobi (Faircamper.de)	Paul Camper	Indie Campers
Weiterempfehlung	Wobi (Faircamper.de)	Indie Campers	Erento

3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wohnmobil-/Camper-Vermietung	Off (Camper Boys)	Roadsurfer	Rent and Travel
Angebot und Leistung	Off (Camper Boys)	Roadsurfer	Reisemobil-Portal.de, Rent and Travel
Kundenservice	Rent and Travel	DRM Deutsche Reisemobil Vermietung	Off (Camper Boys)
Internetauftritt/App	Rent and Travel	Roadsurfer	Off (Camper Boys)
Weiterempfehlung	Roadsurfer	McRent, Rent and Travel	-

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Campingplatz-Suche

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Campingplatz-Suche			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Campingplatz-Suche.com	77,8	gut
2	Vacansoleil	76,5	gut
3	Caravanning.de	76,4	gut
4	Camping.info	76,3	gut
5	Campingplatz.de	76,0	gut
6	Stellplatz.info	75,8	gut
7	Vacanceselect	75,4	gut
8	Eurocamp	75,0	gut
9	Pincamp	74,8	gut
	Gesamt	76,0	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Campingplatz-Suche

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Campingplatz-Suche 100%			Angebot und Leistung 40%		Kundenservice 25%		Internetauftritt/ App 25%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Campingplatz-Suche.com	77,8	2	78,9	1	76,9	3	75,9	1	80,4
2	Vacansoleil	76,5	1	79,2	6	73,8	8	74,1	2	78,6
3	Caravaning.de	76,4	6	77,1	7	73,2	1	78,0	3	78,3
4	Camping.info	76,3	4	78,0	3	75,0	6	75,0	7	75,9
5	Campingplatz.de	76,0	5	77,4	4	74,7	5	75,6	8	75,3
6	Stellplatz.info	75,8	3	78,6	8	72,3	8	74,1	4	77,7
7	Vacanceselect	75,4	8	75,6	2	75,6	7	74,4	5	76,5
8	Eurocamp	75,0	9	73,5	5	74,4	2	77,4	6	76,2
9	Pincamp	74,8	7	76,8	9	70,3	3	75,9	8	75,3
	Gesamt	76,0		77,2		74,0		75,6		77,1

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wohnmobil-/Camper-Sharing

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wohnmobil-/Camper-Sharing			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Wobi (Faircamper.de)	78,0	gut
2	Indie Campers	77,8	gut
3	Erento	77,4	gut
4	Paul Camper	76,8	gut
5	Campanda	75,5	gut
6	Yescapa	73,9	gut
7	Miet24	73,3	gut
	Gesamt	76,1	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wohnmobil-/Camper-Sharing

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wohnmobil-/Camper-Sharing 100%			Angebot und Leistung 40%		Kundenservice 25%		Internetauftritt/ App 25%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Wobi (Faircamper.de)	78,0	5	76,8	1	78,6	1	78,3	1	81,0
2	Indie Campers	77,8	1	80,4	4	74,7	3	76,5	2	78,9
3	Erento	77,4	2	79,2	3	76,0	4	75,6	3	78,3
4	Paul Camper	76,8	3	77,1	2	76,0	2	77,5	5	75,6
5	Campana	75,5	4	77,1	5	73,4	5	74,4	4	77,1
6	Yescapa	73,9	6	75,6	6	73,0	6	72,0	7	73,8
7	Miet24	73,3	6	75,6	7	71,2	7	71,1	6	75,0
	Gesamt	76,1		77,4		74,7		75,0		77,1

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wohnmobil-/Camper-Vermietung

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wohnmobil-/Camper-Vermietung			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Off (Camper Boys)	77,9	gut
2	Roadsurfer	77,2	gut
3	Rent and Travel	76,8	gut
4	Reisemobil-Portal.de	76,1	gut
5	Ahorn Rent	76,0	gut
6	McRent	75,4	gut
7	DRM Deutsche Reisemobil Vermietung	75,4	gut
8	Roadfans	75,3	gut
9	Vantopia	73,9	gut
10	Rent Easy	73,1	gut
	Gesamt	75,4	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wohnmobil-/Camper-Vermietung

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wohnmobil-/Camper-Vermietung			Angebot und Leistung		Kundenservice		Internetauftritt/ App		Weiter- empfehlung	
100%			40%		25%		25%		10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Off (Camper Boys)	77,9	1	80,2	3	75,3	3	77,2	4	76,9
2	Roadsurfer	77,2	2	78,6	7	74,1	2	77,4	1	79,2
3	Rent and Travel	76,8	3	76,8	1	75,9	1	77,4	2	77,4
4	Reisemobil-Portal.de	76,1	3	76,8	7	74,1	5	77,1	6	75,6
5	Ahorn Rent	76,0	5	76,5	4	74,4	6	76,5	5	76,8
6	McRent	75,4	8	74,7	9	74,0	4	77,1	2	77,4
7	DRM Deutsche Reisemobil Vermietung	75,4	6	75,9	2	75,3	8	74,7	8	75,0
8	Roadfans	75,3	7	75,6	5	74,3	7	75,6	6	75,6
9	Vantopia	73,9	9	73,5	6	74,3	9	74,1	10	74,4
10	Rent Easy	73,1	10	72,3	10	73,2	10	73,4	8	75,0
	Gesamt	75,4		75,7		74,1		75,9		76,2

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

6. Methodik

Untersuchungsumfang

In der Auswertung waren folgende 26 Unternehmen, die von jeweils mindestens 80 Befragungsteilnehmern beurteilt wurden (jeweils in alphabetischer Reihenfolge):

Campingplatz-Suche

- Camping.info
- Campingplatz.de
- Campingplatz-Suche.com
- Caravaning.de
- Eurocamp
- Pincamp
- Stellplatz.info
- Vacanceselect
- Vacansoleil

Wohnmobil-/Camper-Sharing

- Campanda
- Erento
- Indie Campers
- Miet24
- Paul Camper
- Wobi (Faircamper.de)
- Yescapa

6. Methodik

Untersuchungsumfang

Fortsetzung

Wohnmobil-/Camper-Vermietung

- Ahorn Rent
- Off (Camper Boys)
- DRM Deutsche Reisemobil Vermietung
- McRent
- Reisemobil-Portal.de
- Rent and Travel
- Rent Easy
- Roadfans
- Roadsurfer
- Vantopia

Weitere Anbieter, zu denen sich weniger als 80 Befragte äußerten, wurden in der Kategorie „Sonstige“ zusammengefasst.

Fragen

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- **Angebot und Leistungen** bei xxx*?
(Qualität und Vielfalt der angebotenen Dienstleistung, attraktiver Nutzen des Portals, zum Beispiel bei Vergleichsportalen gute Ergebnisse und Vergleich vieler Anbieter)
- dem **Kundenservice** bei xxx*?
(Kontaktmöglichkeiten per Telefon, E-Mail, Chat oder über Social-Media-Kanäle, Reaktionen auf Kundenanfragen wie Wartezeiten am Telefon und auf E-Mails, Freundlichkeit, Beratungskompetenz)
- dem **Internetauftritt/der App** bei xxx*?
(Hoher Informationsgehalt der Websites/Apps, Verständlichkeit der Inhalte, einfache Navigation, effiziente Suchfunktionen, Sortier- und Filtermöglichkeiten, gute Übersichtlichkeit und Gestaltung der Seite/App)

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Camping-Anbieter.

Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“
Fallzahlen*	Angebot und Leistung: n = 2.461 Kundenservice: n = 2.326 Internetauftritt/App: n = 2.454
Frage	Würden Sie das Unternehmen xxx** guten Gewissens weiterempfehlen?
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2)
Fallzahlen*	n = 2.466

* Basis: alle Befragten, n = 2.466. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

** xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Camping-Anbieter.

	Seite
A. Ergebnisse der Teilbereiche	27
Angebot und Leistung	27
Kundenservice	30
Internetauftritt/App	33
Weiterempfehlung	36
B. Demografie	39
C. Allgemeine Methodik	41
D. Nachhaltigkeit	42

B. Demografie

Geschlecht	
Männlich	47,4%
Weiblich	52,6%
Divers	0,1%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	11,3%
Bayern	11,9%
Berlin	9,2%
Brandenburg	2,9%
Bremen	2,1%
Hamburg	4,7%
Hessen	8,2%
Mecklenburg-Vorpommern	3,3%
Niedersachsen	8,2%
Nordrhein-Westfalen	16,8%
Rheinland-Pfalz	4,3%
Saarland	1,8%
Sachsen	6,0%
Sachsen-Anhalt	2,8%
Schleswig-Holstein	3,5%
Thüringen	3,0%

Alter	
18 bis 19 Jahre	2,6%
20 bis 29 Jahre	17,8%
30 bis 39 Jahre	34,1%
40 bis 49 Jahre	18,8%
50 bis 59 Jahre	15,2%
60 Jahre und älter	11,5%

B. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss / noch Schülerin/Schüler an allgemeinbildender Schule	0,9%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	3,8%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	14,2%
Mittlere Reife / weiterführende Schule ohne Abitur	23,4%
Abitur / Hochschulreife ohne Studium	24,7%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	32,9%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig / arbeitslos	3,9%
Angestellt (Vollzeit)	65,3%
Angestellt (Teilzeit)	11,9%
Selbstständig	8,1%
Schulpflichtig / studierend	3,7%
Pensioniert / in Rente	7,1%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	19,6%
Zwei Personen	34,7%
Drei Personen	20,4%
Vier oder mehr Personen	25,3%

C. Allgemeine Methodik

Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personengruppen werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche mindestens 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.
- **Gesamtergebnis:** In die Festlegung der Gewichtungen fließen die Ergebnisse einer linearen Regression und die Relevanz der Kriterien aus Sicht der Kundinnen und Kunden ein.

D. Nachhaltigkeit

Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures

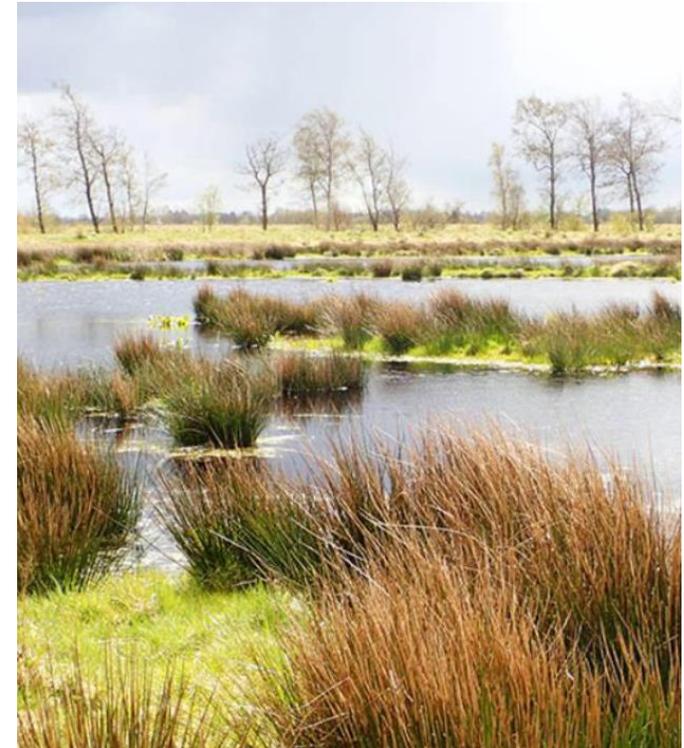


myclimate.org/07-23-221508



Moor Futures

- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in myclimate-Klimaschutzprojekte
- Weiterer Klimaschutzbeitrag zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (MoorFutures)
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Klimapositiv durch Klimaschutzprojekte
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate