

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Camping-Anbieter 2024

#### **Camping-Portale überzeugen – Qualitätsurteil „gut“ dominiert – Campingplatz-Suche.com, Off und Wobi top**

**Hamburg, 17.04.2024** – Camping gilt nicht nur als erschwingliche Urlaubsalternative, sondern punktet zum Beispiel auch mit Naturnähe und Familienfreundlichkeit. Kein Wunder, dass Camping in Deutschland weit verbreitet ist und jedes Jahr Millionen von Menschen begeistert. Der Wermutstropfen: Wegen dieser Popularität ist eine frühzeitige Urlaubsplanung oft nötig. Im Internet gibt es hierfür eine Vielzahl an Angeboten. Welche Camping-Spezialisten am meisten überzeugen, zeigt die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests); TV-Beitrag: ntv mobil, Sonntag, 05.05.2024, 6:30 Uhr und 11:30 Uhr*).

Gute Nachricht für alle Camping-Freunde: Die Branche schneidet mit einem guten Ergebnis ab – und zwar in allen drei untersuchten Kategorien: Campingplatz-Suche, Wohnmobil-/Camper-Sharing und Wohnmobil-/Camper-Vermietung. Auch wenn es teils deutliche Unterschiede zwischen den Unternehmen gibt, verzeichnet keiner der Anbieter eine insgesamt nur mäßige Kundenzufriedenheit; andererseits bleibt aber auch das Prädikat „sehr gut“ unerreicht.

#### **Angebot und Leistung überzeugen**

In der Befragung zeigen sich rund 82 Prozent der Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit dem Angebot und der Leistung der Camping-Spezialisten eher oder sehr zufrieden. Auf ähnlich gutem Niveau schneiden aus Nutzersicht die Internetauftritte bzw. die Apps der bewerteten Online-Portale ab, etwa dank eines hohen Informationswertes oder der Verständlichkeit der Inhalte. Eine insgesamt etwas geringere Zustimmung erntet der Kundenservice. Dennoch wählen auch hier mehr als 78 Prozent der Befragten eine positive Antwortoption und zeigen sich mit Aspekten wie der Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeitenden über verschiedene Kontaktkanäle zufrieden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ob Wohnmobile oder Campingplätze – gerade für die Hochsaison können die Fahrzeuge wie auch die beliebten Locations schnell ausgebucht sein. Die oft überzeugenden Camping-Spezialisten bieten ein großes Angebot, um individuelle Wünsche zu erfüllen, aber eine frühe Buchung ist immer ratsam.“

#### **Die beliebtesten Camping-Anbieter**

**Campingplatz-Suche:** In dieser Kategorie belegt Campingplatz-Suche.com mit dem Qualitätsurteil „gut“ den ersten Platz. Der Anbieter profiliert sich insbesondere in puncto Kundenservice und mit der im Vergleich höchsten Bereitschaft zur Weiterempfehlung. Mit dem Kundenservice zeigen sich über 86 Prozent der Befragten zufrieden. In den Bereichen Angebot und Leistung sowie Internetauftritt/ App erzielt das Online-Portal Top-3-Platzierungen.

Den zweiten Rang belegt Vacansoleil vor Caravaning.de auf dem dritten Platz; beide Online-Portale sichern sich ebenfalls das Qualitätsurteil „gut“. Weitere Anbieter für Campingplatz-Suche mit mindestens 80 eingegangenen

**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

**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

Kundenmeinungen: Camping.info, Campingplatz.de, Eurocamp, Pincamp, Stellplatz.info und Vacanceselect.

**Wohnmobil-/Camper-Sharing:** Unter den Anbietern dieser Kategorie sichert sich Wobi (Faircamper.de) den ersten Rang mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen erreicht mit gut 82 Prozent positiven Bewertungen die höchste Zufriedenheit beim Kundenservice und belegt in puncto Internetauftritt/App Platz eins. Zudem fällt die Bereitschaft zur Weiterempfehlung unter den befragten Nutzerinnen und Nutzern im Vergleich am höchsten aus.

Indie Campers sichert sich den zweiten Rang vor Erento auf Platz drei, beide ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Weitere Wohnmobil-/Camper-Sharing-Anbieter mit mindestens 80 eingegangenen Kundenmeinungen: Campanda, Miet24, Paul Camper und Yescapa.

**Wohnmobil-/Camper-Vermietung:** Off (Camper Boys) erzielt unter den Vermietern die höchste Kundenzufriedenheit und belegt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den Spitzenplatz. Das Unternehmen erreicht bei Angebot und Leistung als einziges in diesem Bereich ein sehr gutes Ergebnis (rund 82 Prozent positive Kundenbewertungen). Im Hinblick auf Kundenservice sowie Internetauftritt/App schneidet Off ebenfalls gut ab.

Auf den folgenden Plätzen zwei und drei landen Roadsurfer vor Rent and Travel, beide auch mit einem guten Kundenurteil. Weitere Wohnmobil-/Camper-Vermieter mit mindestens 80 eingegangenen Kundenmeinungen: Ahorn Rent, DRM Deutsche Reisemobil Vermietung, McRent, Reisemobil-Portal.de, Rent Easy, Roadfans und Vantopia.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel gingen insgesamt 2.466 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit einem Camping-Anbieter gemacht hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Angebot und Leistung, Kundenservice und Internetauftritt/App. Zudem floss die Weiterempfehlungsbereitschaft in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 80 Kundinnen und Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 26 von insgesamt 30 bewerteten Camping-Anbietern zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

### **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.