

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Kundenbefragung Reisebüros**

### **Hohe Zufriedenheit mit dem Service – beliebtestes Reisebüro ist Hapag Lloyd vor Flugbörse und Lufthansa City Center**

**Hamburg, 23.02.2012 (ots)** – Wer sich in ein Reisebüro begibt und nicht im Internet einen Urlaub bucht, erwartet vor allem eins – guten Service. Der Dienstleister soll dem Kunden eine zeitaufwendige Reiseplanung abnehmen, das Angebot an individuelle Bedürfnisse anpassen und die kostengünstigsten Alternativen anbieten. Ob die Reisebüros die Erwartungen der Verbraucher tatsächlich erfüllen, untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv im Rahmen einer umfangreichen Kundenbefragung.

Die Ergebnisse der Studie lassen die Branche in einem guten Licht erscheinen: 90 Prozent der Befragten sind mit den Serviceleistungen ihres Reisebüros zufrieden. Besonders überzeugt waren die Kunden von der Kompetenz, Freundlichkeit und dem Engagement der Mitarbeiter. Auch mit der Qualität der Reiseangebote konnten die Dienstleister bei Konsumenten punkten. „Jeder vierte Kunde hält die angebotenen Reisen jedoch für überteuert und ist mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis nicht zufrieden“, erklärt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. „Die Verfügbarkeit und Attraktivität von Sonderangeboten beurteilte nur rund die Hälfte der Befragten positiv.“

Testsieger und damit beliebtestes Reisebüro wurde Hapag Lloyd mit über 90 Prozent zufriedener Kunden. Sowohl beim Service als auch beim Preis-Leistungs-Verhältnis lag das Unternehmen ganz vorn. Zweiter in der Studie wurde Flugbörse. Zwei Drittel der Befragten vergaben für die Gesamtzufriedenheit mit dem Reisebüro die höchste Bewertung, unter anderem die Berücksichtigung von Kundenwünschen überzeugte. Auf Platz drei folgte Lufthansa City Center. Bezüglich der Preise der Reisen und der Sonderangebote schnitt das Unternehmen im Mitbewerbervergleich am besten ab.

Für die Befragung „Beliebtestes Reisebüro 2012“ wurden insgesamt 1.726 Personen im Rahmen eines Online-Panels zu dem Reisebüro befragt, bei dem sie in den letzten zwölf Monaten am häufigsten Leistungen in Anspruch genommen haben. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Leistungsbereichen Service, Preis-Leistungs-Verhältnis und Filialgestaltung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 23. Februar 2012, um 18:35 Uhr.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)