



Kreuzfahrtschiff „MSC Poesia“ in der Lagune von Venedig

INSTITUT TESTET BUCHUNGEN FÜR KREUZFAHRTEN



## Welche Reederei bietet den besten Service?

18.07.2009 - 16:23 UHR

Alle wollen *kreuzfahren!* Nur wo bucht man den besten Urlaub auf dem Schiff?

Statt per Reisebüro, wird die Buchung direkt beim Kreuzfahrtanbieter immer beliebter. Doch wie gut sind Beratung und Buchungsservice am Telefon oder im Internet? Welche Reederei verfügt über das umfangreichste Leistungsangebot und welche Konditionen bieten die Reiseportale?

Das wollte das Deutsche Institut für Service-Qualität wissen und hat 25 Kreuzfahrtanbieter sowie acht Kreuzfahrtportale im Internet unter die Lupe genommen.

### MEHR ZUM THEMA

#### SEEREISEN

Platz 1: **AIDA Cruises**

Teilergebnis Service: Platz 1  
Teilergebnis Leistungsangebot:  
Platz 2

Dazu wurden 750 verdeckte Anfragen per Telefon, E-Mail und Internet durchgeführt und unter anderem die Hilfsbereitschaft und Fachkenntnis der Mitarbeiter, die Bedienungsfreundlichkeit der Webseiten sowie Preispolitik und Stornobedingungen analysiert. Der Fokus der Untersuchung lag stark auf der Servicequalität, welche zu 80 Prozent in das Ergebnis einfluss.

1 von 25

Andere Leistungen wie die Ausstattung des Schiffes, die Vielfalt der Routen oder das Angebot an Landausflügen wurden nur zu 20 Prozent beachtet.

Bei den Kreuzfahrtportalen wurden je zur Hälfte Service sowie die Konditionen (Preis, Zahlungsbedingungen etc.) für je zehn unterschiedliche Reisen beurteilt.

### AKTUELL



**KREUZFAHRTSCHIFFE  
NEUE STARS DER  
MEERE IM VERGLEICH**

**EUROPA VON SEE  
DIE SCHÖNSTEN  
KREUZFAHRT-ROUTEN**

**KREUZFAHRT AB 99 EURO  
GÜNSTIGER KURZURLAUB  
AUF DEM SCHIFF**

**Die Resultate:** Bester Seekreuzfahrtanbieter 2009 wurde AIDA Cruises und überzeugte mit dem besten Service aller Anbieter sowie attraktiven Preismodellen, wie Frühbucherrabatten und Kinderermäßigungen. A-Rosa Flussschiff als Sieger unter den Flusskreuzfahrtanbietern punktete durch das beste Sport- und Erholungsangebot. Den ersten Platz bei den Portalen errang Kreuzfahrten-Zentrale. Es stach durch die schnelle und kompetente Beantwortung der E-Mail-Anfragen hervor.

**Die kompletten Testergebnisse:  
links oben!**

**Fazit:** Im Durchschnitt war der Buchungsservice der Kreuzfahrtanbieter nur ausreichend.

„Lediglich ein Viertel der Anbieter bot eine kostenfreie Hotline. Bei der Hälfte der Telefonheratinnen waren die Tester mit der Gesprächsführung und der