

Service-Institut kürt fairste Hotelketten

7. Oktober 2014

HAMBURG. [Flair](#) Hotels, [Arcadia](#) Hotels und [Landidyll](#) Hotels sind aus Kundensicht die fairsten Hotelmarken in Deutschland. Das ergibt eine Befragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität in Kooperation mit dem Nachrichtensender [N-TV](#) erhoben hat.

Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit und Transparenz. Der Punkt Zuverlässigkeit bezog sich auf die Produkte und Dienstleistungen, die Unternehmensaussagen sowie die Reaktion bei Problemen und Reklamationen. Der Punkt Transparenz bezog sich auf die Information über Preise sowie Produkt- und Vertragsleistungen. Insgesamt kamen rund 40.000 Kundenmeinungen zu 350 Unternehmen aus 31 Branchen in die Auswertung. Dabei konnten die Teilnehmer der Online-Befragung jeweils ein Unternehmen pro Branche bewerten, zu dem sie in den vergangenen zwölf Monaten Kontakt beziehungsweise dessen Produkte sie genutzt hatten.

Weitere Segmente der Tourismusbranche in der Befragung waren Hotelportale, Flugportale, Fluggesellschaften, Reiseveranstalter und Kreuzfahrtanbieter. Bei den Hotelportalen landeten HRS, ehotel und Booking.com vorne, bei den Flugportalen Airline Direct, Flug.de und Billigfluege.de. Als fairste Fluggesellschaften wurden Tuifly, Lufthansa und Condor gekürt. Bei den Reiseveranstaltern haben Thomas Cook, Neckermann Reisen und ITS-Reisen die Nase vorn, bei den Kreuzfahrtanbietern Aida Cruises, MSC Kreuzfahrten und Tui Cruises.

Die Sieger werden in Berlin mit dem Deutschen Fairness-Preis ausgezeichnet, der dieses Jahr erstmals vergeben wird. *red/rk*



© Colourbox.de

+ Grüne Karte: Laut Deutschem Institut für Service-Qualität sind Flair, Arcadia und Landidyll Hotels den Kunden gegenüber besonders fair