Bitkom e.V. | Presseinformation

Kundenservice in der Reisebranche: Ein Fünftel der Urlaubsreisenden bevorzugt Videotelefonie

- **E-Mail und Telefon sind die beliebtesten Service-Kanäle**

Berlin, 10. August 2022 - Ob bei der Buchung oder während der Reise bei Fragen oder Problemen – knapp ein Fünftel (19 Prozent) der deutschen Urlauberinnen und Urlauber möchte Anbieter von Urlaubsleistungen am liebsten per Videoanruf erreichen können. Unter den Jüngeren zwischen 16 und 29 Jahren wünscht sich sogar ein Viertel (26 Prozent) vor allem Video-Calls, unter Seniorinnen und Senioren ab 65 Jahren sind es zwölf Prozent. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter mehr als 1.000 Menschen ab 16 Jahren in Deutschland, darunter 935 Urlaubsreisende. „Videotelefonie gehört seit Beginn der Corona-Pandemie für die meisten zum Alltag. Hier öffnet sich ein neuer Kanal gerade auch für etablierte Reisebüros, zu deren Markenkern die persönliche Beratung gehört“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder.

Jeweils vier von zehn Urlauberinnen und Urlaubern kommunizieren bei Fragen oder Problemen mit dem jeweiligen Anbieter vorzugsweise per Telefon (42 Prozent) oder E-Mail (41 Prozent). Dabei ist das klassische Telefonat (46 Prozent) bei Älteren ab 65 Jahren deutlich beliebter als die E-Mail (26 Prozent). Unter den 16- bis 29-Jährigen ist es umgekehrt: Knapp die Hälfte (49 Prozent) schreibt dem Reiseanbieter gerne E-Mails, vier und zehn (39 Prozent) rufen bevorzugt an. Andere Kanäle werden eher weniger favorisiert: Während noch zehn Prozent aller Urlaubsreisenden am ehesten online via App oder Website des Anbieters chatten, ziehen nur sechs Prozent Messenger-Dienste und fünf Prozent soziale Netzwerke vor, um mit dem Reiseanbieter zu kommunizieren. Fax (7 Prozent), SMS (3 Prozent) oder Brief (3 Prozent) sind am wenigsten beliebt. Fünf Prozent haben keine Vorliebe für einen bestimmten Kanal.

Kontakt

Nina Paulsen
Pressesprecherin
Telefon: +493027576168
E-Mail: n.paulsen@bitkom.org
Download Pressefoto

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.005 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt, darunter 935 Personen, die Urlaub machen. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellung lautete: „Auf welchem Weg treten Sie bevorzugt in Kontakt mit den Anbietern bzw. Dienstleistern Ihrer Urlaubsleistungen?“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Kundenservice-Reisebranche-Fuenftel-der-Urlauber-bevorzugt-Videotelefonie***