

SECHS SPARTEN. EIN PRÜFZEICHEN.

TÜV-Studie Spezialreisen 2027

Studiendesign

Die erste repräsentative Kundenzufriedenheitsstudie für
Spezialreiseveranstalter in Deutschland – Studieninformation für
teilnahmeinteressierte Veranstalter.

Wer Kundenzufriedenheit messen will, muss Kunden fragen.

Die TÜV-Studie Spezialreisen 2027 ist die erste repräsentative, methodisch belastbare Kundenzufriedenheitsstudie für Spezialreiseveranstalter in Deutschland.

Als Dachstudie bündelt sie sechs Themensparten – Single-, Sport-/Aktiv-, Bildungs-/Studien-, Erlebnis-, Wellness- und Zielgruppenreisen – in einer gemeinsamen Feldphase mit einheitlichem Fragebogen-Grundgerüst und einem gemeinsamen Veröffentlichungstermin.

Befragt werden die **echten Kunden jedes Teilnehmers – nicht ein anonymes Online-Panel**. Genau darin liegt der methodische Vorsprung gegenüber den bestehenden Panel-Rankings im Markt. Jeder Teilnehmer erhält ein belastbares Bild der eigenen Kundenzufriedenheit; wer die veröffentlichten Prüfgrundlagen erfüllt, kann das Prüfzeichen TÜV Kundenzufriedenheit nutzen.

Das Prüfzeichen wird nicht verkauft.
Es wird verdient.



Die Studie im Überblick.

Zuschnitt	Dachstudie mit sechs Themensparten (A–F); Kategorie-Benchmark ab 5 Teilnehmern je Sparte
Befragte	Reale Kunden der Teilnehmer mit Reise in den letzten 12 Monaten, 18–75 Jahre
Methode	Repräsentative Kundenbefragung gem. Prüfgrundlagen SCM012420; online (CAWI)
Befragungsdauer	rund 10–12 Minuten je Interview, mit Filterführung nach gebuchtem Produkt
Zertifizierungskriterien	Gesamtzufriedenheit $\bar{0} \leq 2,2$ · Weiterempfehlung $\geq 70\%$ · Zertifizierungskriterien Mittelwert $\leq 2,2$
Teilnahme	ab 2.500 € je Welle inkl. individuellem Ergebnisbericht (zzgl. MwSt.)

Echte Kunden statt anonymes Panel.

1 Befragungszielgruppe

Befragt werden die realen Endkunden jedes teilnehmenden Veranstalters – Personen, die innerhalb eines definierten Bezugszeitraums (Empfehlung: die letzten 12 Monate) eine Reise gebucht und durchgeführt haben. So ist das Erlebnis frisch und die gesamte Reisekette inklusive der Reise selbst beurteilbar.

Befragt wird ein repräsentativer Querschnitt aus Erst- und Wiederbuchern, der die tatsächliche Kundenstruktur des Teilnehmers abbildet.

- **Altersrahmen:** 18–75 Jahre gemäß Prüfgrundlagen.
- **Anonymität:** Den Befragten wird Anonymität zugesichert; der Teilnehmer erhält ausschließlich aggregierte Ergebnisse, niemals Einzelpersonen-Daten.

Repräsentativ. Geschützt. Vergleichbar.

2 Stichprobe und Repräsentativität

Datenbasis ist die eigene Kundenliste jedes Teilnehmers mit gültiger Kontakterlaubnis (Buchungs- bzw. Newsletter-Einwilligung) – vollständig im Einklang mit den Prüfgrundlagen TÜV Kundenzufriedenheit (SCM012420) und der DSGVO.

Aus dieser Liste wird je Teilnehmer eine repräsentative Zufallsstichprobe gezogen, bei Bedarf geschichtet (z. B. nach Reisekategorie oder Saison), damit die Stichprobenstruktur den Kundenstamm widerspiegelt.

- **Mindeststichprobe je Teilnehmer:** gemäß Prüfgrundlagen; als Planungsannahme ≥ 100 verwertbare Netto-Interviews (Adresspotenzial / Aussendemenge ca. 3.000) für einen belastbaren Einzelbericht und die Zertifizierungsentscheidung.
- **Kategorie-Benchmark:** Eine Sparte (A–F) wird erst ab 5 Teilnehmern als anonymisierter Benchmark ausgewiesen, um Rückschlüsse auf einzelne Wettbewerber auszuschließen. Bei weniger Teilnehmern fließen die Ergebnisse nur in die Gesamtauswertung der Dachstudie ein. Hinweis: Im Benchmark werden die Mitbewerber nicht namentlich genannt – ausgewiesen wird der Abstand zum Besten bzw. Schlechtesten der Sparte und die eigene Positionierung ohne namentliche Nennung.
- **Datenschutz:** Mit jedem teilnehmenden Veranstalter wird ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag geschlossen; die Daten werden ausschließlich für die Studie verarbeitet, die Anonymität der Befragten ist durchgängig gewahrt.

Eine Methodik. Ein Erhebungsfenster.

3 Erhebungsmethode

Standardisierte quantitative Befragung in einem gemeinsamen Erhebungsfenster für alle Teilnehmer – die Voraussetzung für die Vergleichbarkeit der Ergebnisse.

- **Online-Befragung:** personalisierte E-Mail-Einladung aus der Kundenliste mit individuellem Befragungslink.
- **Skalierung:** 5-stufige Bewertungsskala von 1 (sehr gut) bis 5 (ungenügend) für die Zufriedenheitsfragen – konsistent mit dem Prüfzeichen und der Hürde $\emptyset \leq 2,2$; die Weiterempfehlung wird als Anteil der Empfehler gemessen (Hürde $\geq 70\%$).
- **Timing:** geplante Feldphase nach der Hauptsaison (Okt–Dez 2026), damit die Sommerreisen frisch bewertbar sind.
- **Neutralität & Qualitätssicherung:** strikte Trennung von Vertrieb und Prüfung, Plausibilitäts- und Dublettenkontrolle, neutrale Felddurchführung durch den TÜV.

Sechs Themenkategorien. Ein gemeinsamer Standard.

Ein Studienfeld, Auswertung je Sparte. Jede Kategorie wird als eigenständiger Benchmark ausgewiesen, sobald mindestens fünf Teilnehmer vorliegen – **Ihr Ergebnis wird mit den relevanten Wettbewerbern verglichen, nicht mit der ganzen Reisewelt.** Die Ergebnisse Ihres Unternehmens gehören Ihnen allein – im Benchmark erscheinen sie nur anonymisiert.



SPARTE A

Singlereisen

Alleinreisende – Reisen ohne bzw. mit fairer Einzelzimmerregelung.



SPARTE B

Sportreisen

Sport- und Aktivreisen – Wandern, Rad und Sport in Gruppen.



SPARTE C

Studienreisen

Bildungs-, Studien- und Kulturreisen – Reiseleitung als Kernleistung.



SPARTE D

Erlebnisreisen Kleingruppen

Erlebnis-/Fernreisen in Kleingruppen – echte Begegnung mit Land und Leuten.



SPARTE E

Wellnessreisen

Wellness- und Gesundheitsreisen – Yoga, Ayurveda und Kurformate.



SPARTE F

Zielgruppen- Spezialisten

Zielgruppenreisen – 50+, Jugend und Frauen.

Zielgrößen: 15–20 teilnehmende Unternehmen über mindestens drei Sparten.

Ein Kern für alle. Module für jede Sparte.

Der Fragebogen ist modular aufgebaut: ein für alle Teilnehmer identischer, zertifizierungsrelevanter Kern, die für alle Spezialreisen gemeinsamen Branchen-Touchpoints sowie 5–8 branchenspezifische Themenfragen. Über eine Filterführung erhält jeder Befragte nur die zu seinem gebuchten Produkt passenden Themenmodule; die Befragungsdauer bleibt bei rund 10–12 Minuten.

A) Kern-Fragenmodule – für alle Teilnehmer identisch, zertifizierungsrelevant

KERNMODUL	INHALT	ROLLE
Gesamtzufriedenheit	Globalurteil zum Veranstalter und zur Reise (5-stufige Skala)	Zertifizierungskriterium · Hürde $\emptyset \leq 2,2$
Qualität der angebotenen Dienstleistungen	5-stufige Skala	Mittelwert der Zertifizierungskriterien $\emptyset \leq 2,2$
Verständliche und klare Kundenkommunikation	5-stufige Skala	Mittelwert der Zertifizierungskriterien $\emptyset \leq 2,2$
Kundenservice insgesamt	5-stufige Skala	Mittelwert der Zertifizierungskriterien $\emptyset \leq 2,2$
Zuverlässigkeit und Fairness des Unternehmens	5-stufige Skala	Mittelwert der Zertifizierungskriterien $\emptyset \leq 2,2$
Preis-/Leistungsverhältnis	5-stufige Skala	Mittelwert der Zertifizierungskriterien $\emptyset \leq 2,2$
Weiterempfehlung	Bereitschaft, den Veranstalter weiterzuempfehlen	Zertifizierungskriterium · Hürde $\geq 70 \%$
Wiederbuchungsabsicht	Absicht, erneut beim Veranstalter zu buchen	Kundenbindung

Das Prüfzeichen wird nicht verkauft. Es wird verdient.

Das Prüfzeichen TÜV Kundenzufriedenheit wird nach den veröffentlichten Prüfgrundlagen SCM012420 vergeben. Die Hürden gelten für alle Teilnehmer identisch:

$$\emptyset \leq 2,2$$

Gesamtzufriedenheit

Mittelwert der 5-stufigen
Skala

$$\geq 70 \%$$

Weiterempfehlung

Anteil der Empfehler

$$\emptyset \leq 2,2$$

Zertifizierungskriterien

Mittelwert der Einzelkriterien



Teilnahme ohne Reputationsrisiko

Wer die Anforderungen nicht erfüllt, erhält seinen Ergebnisbericht selbstverständlich vertraulich. Es gibt kein Ranking der Nicht-Zertifizierten und keine „Durchgefallen“-Kommunikation – eine Veröffentlichung nicht zertifizierter Teilnehmer erfolgt nicht.

Gemeinsam erheben. Individuell auswerten. Branchenweit vergleichen.

Der Einzelbericht ist Bestandteil jeder Teilnahme; das Prüfzeichen ist eine Option nach bestandener Prüfung.

Basis 2.500 € je Welle · zzgl. MwSt. ✓ Teilnahme an der gemeinsamen Feldphase ✓ Befragung einer Zufallsstichprobe aus Ihrem Kundenbestand ✓ Individueller Ergebnisbericht mit Handlungsempfehlungen ✓ Teilnahmebestätigung für Ihre Kommunikation	Premium Empfohlen 4.500 € je Welle · zzgl. MwSt. ✓ Alle Leistungen aus Basis ✓ Anonymisierter Branchen- und Kategorie-Benchmark ✓ Analyse der offenen Kundenstatements ✓ Management-Summary ✓ Priorisierter Auswertungstermin	Prüfzeichenlizenz Optional 2.500 € pro Jahr · zzgl. MwSt. ✓ Nutzung des Prüfzeichens „TÜV Kundenzufriedenheit“ nach erfolgreicher Prüfung ✓ Zertifikat und Verbraucherinformation ✓ Marketingmaterialien zur Prüfzeichennutzung
--	--	--

Module und Benchmark sind einzeln zubuchbar. Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.

Verkauft wird die Standortbestimmung, nicht die Platzierung.

Der Erkenntnisgewinn entsteht in jedem Fall – das Prüfzeichen ist die Belohnung für gute Leistung, nicht die Bedingung für den Nutzen der Teilnahme.

- **Belastbares Kundenwissen statt Bauchgefühl:** eine repräsentative Befragung echter Kunden über die gesamte Reisekette – unmittelbar operativ nutzbar, etwa für Reiseleiterauswahl, Beratung und Beschwerdequote.
- **Standortbestimmung im Wettbewerb:** erstmals eine belastbare Antwort auf „Wo stehen wir wirklich?“ – gegenüber Sparte und Branchenschnitt, auf Basis echter Kunden statt eines anonymen Online-Panels.
- **Kein Reputationsrisiko:** wer die Hürde verfehlt, wird nicht veröffentlicht; das Ergebnis bleibt vertraulich beim Teilnehmer.
- **Methodische Substanz, die man zitieren kann:** schon die Teilnahme an einer TÜV-Studie ist ein Qualitätssignal gegenüber Gesellschaftern, Banken, Partnern und im Recruiting – valide Daten statt manipulierbarer Sternbewertungen.

Wer seine Gäste begeistert, sollte es beweisen können.

Gern stellen wir Ihnen das Studiendesign in einem unverbindlichen Erstgespräch vor, ordnen Ihre Sparte ein und klären offene Fragen. Sprechen Sie uns an.

Jetzt Platz in der Pilotwelle sichern.

Die Teilnehmerzahl je Sparte ist begrenzt.

Pia Rink

Leitung Vertrieb

T 06897 - 506573

E pia.rink@tuev-saar.de

TÜV Saarland Solutions GmbH

Sechs Sparten. Ein Prüfzeichen.

Studieninformation für teilnahmeinteressierte
Veranstalter



TÜV Saarland Solutions GmbH

Studiendesign · Stand: Juli 2026