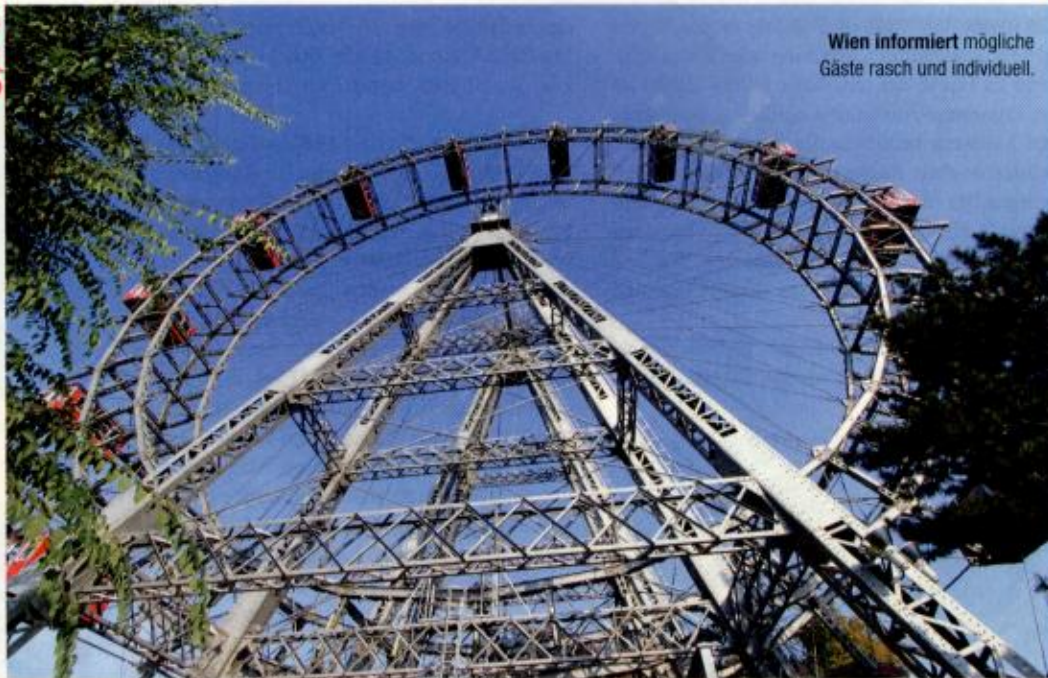


11
15
15



Wien informiert mögliche Gäste rasch und individuell.

Riesenrad schlägt Eiffelturm

ÖAMTC testete die Servicequalität von Touristen-Informationen in großen Städten.

Wie nützlich sind Informationen, die man auf eine Anfrage per E-Mail von Tourismusbüros in großen europäischen Städten erhält? Dieser Frage ging die ÖAMTC-Touristik in einem Test anlässlich des Starts der Saison für Städtereisen im Herbst nach. Das Ergebnis lässt die Herzen von Patrioten höher schlagen: Ausgerechnet die Bundeshauptstadt Wien holte sich den ersten Platz.

Tempo und Qualität. „Wir sind ein junges Paar, das gerne in Ihre Stadt reisen würde. Können Sie uns ein günstiges Quartier empfehlen? Dürfen wir unseren Hund mitnehmen? Haben Sie Einkaufs-Tipps und können Sie uns ein typisches Restaurant empfehlen?“ Mit diesen und anderen Fragen in englischer Sprache nahmen die Tester die Servicequalität von elf Touristeninformationen mehrmals unter die Lupe. Wien überzeugte mit raschen Antworten, in denen auf die einzelnen Fragen auch mit der Zusendung von digitalem Informationsmaterial und Prospekten per Post eingegangen wurde. Auf den

Plätzen zwei und drei landeten Zürich (Antworten per E-Mail innerhalb einer halben Stunde) und Barcelona, wo Anfragen individuell bearbeitet und konkret beantwortet wurden. Zwar standardisierte, aber durchaus hilfreiche Antworten bekamen die Tester zum Beispiel aus Berlin und London. Im Mittelfeld landeten auch Prag, Rom und Amsterdam.

Schlecht abgeschnitten haben beim ÖAMTC-Test hingegen Lissabon und Paris. Aus der Seine-Metropole kam die lapidare Nachricht, man möge sich die gewünschten Informationen doch bitte selbst auf der Internet-Homepage der Stadt zusammensuchen. Noch weniger Wert auf Service legte man nur in Brüssel: Aus der EU-Hauptstadt kam gar keine Antwort – das ergab klar den letzten Platz.

Schwierige Kontaktaufnahme. Die ÖAMTC-Tester stellten auch fest, dass die Suche nach Kontaktinformationen auf den einzelnen Städte-Homepages mühsam ist. „Meist kann man nur ein Kontaktformular ausfüllen und sucht ver-

geblich nach einer E-Mail-Adresse“, sagt Cornelia Schwarz von der ÖAMTC-Touristik. „Offenbar versucht man gezielt, die Gäste davon abzuhalten, eine persönliche Anfrage zu schicken. Es ist ja auch billiger, wenn sich Besucher Informationen selbst zusammensuchen müssen.“

Roland Fibich



Paris-Urlauber müssen sich Infos im Internet selbst zusammensuchen.

Fotos: Eckler (2)