

# Determinanten der Kundenzufriedenheit in der Pensionspferdehaltung

Determinants of customer satisfaction for horse stabling services

Claudia GILLE und Achim SPILLER

## Zusammenfassung

Die vermehrte Nutzung des Pferdes von Sport- und Freizeitreitern, die über keine eigenen Unterbringungs- und Versorgungsmöglichkeiten für ihr Pferd verfügen, führte zu einer deutlichen Ausdehnung der Pensionspferdehaltung. Diese Entwicklung hat in einigen Regionen bereits ein Überangebot an Einstellungsplätzen zur Folge. Die vorliegende Studie untersucht die Zufriedenheit der Kunden mit ihren Pensionspferdebetrieben. Dazu wurden 297 Kunden in 15 Betrieben befragt. Die Ergebnisse zeigen, dass die Kunden insgesamt mit ihrem Pensionsbetrieb zufrieden sind. Mittels einer Regressionsanalyse konnten vier Einflussgrößen auf die Kundenzufriedenheit ermittelt werden. Den größten Einfluss hat der Faktor „Betreuung und Beratung“, gefolgt von den Faktoren „Erscheinungsbild und Qualität des Betriebes“, „Weidemanagement“ und dem Alter der Probanden.

**Schlagnorte:** Kundenzufriedenheit, Pensionspferdehaltung, Regressionsanalyse

## Summary

An increasing use of horses for leisure and sport purposes has generated a growing number of riders without accommodation and care facilities of their own for their horses. This has led to a significant expansion of horse stabling services, which in some regions has already resulted in a surplus of stables. The present study examines customer satisfaction with horse farms. 297 customers in 15 farms were

surveyed. The results show that customers were generally satisfied. Four factors were revealed as relevant influencing variables. A regression analysis shows that the factor "support and advice" has the highest influence on customer satisfaction, followed by the factors "appearance and quality of operations", "pasture management" and the age of the customers.

**Keywords:** customer satisfaction, regression analysis, horse stabling services

## 1. Einleitung

Der Einsatz des Pferdes verlagerte sich ab den 70er Jahren des letzten Jahrhunderts, vom landwirtschaftlichen und militärischen Nutztier, hin zum Sport- und Freizeitpartner des Menschen (HALLER, 2003; AID, 1996). Durch die Wandlung der Nutzung haben sich die Pferdehaltung und der Pferdesport zu einem bedeutenden Wirtschaftszweig entwickelt. In Deutschland erwirtschaftet die Pferdebranche einen Jahresumsatz von ca. 5 Milliarden Euro. Dabei werden über eine Million Pferde und Ponys gehalten. Etwa 1,6 - 1,7 Millionen Menschen betreiben aktiv den Pferdesport, ca. 11 Mio. Menschen sind daran interessiert (IPSOS, 2001). Durch die zunehmende Beliebtheit des Pferdesportes nahm in den 70er Jahren die Anzahl an Pferden in Deutschland um mehr als das Dreifache zu. Nicht alle Pferdebesitzer haben die Möglichkeit, ihre Pferde bei sich zu Hause unterzubringen und zu versorgen. So hat sich im Laufe der Jahre die Pensionspferdehaltung als eine Form der Unterbringung etabliert, in der die Betreuung und Versorgung der Pferde für die berufstätigen Besitzer übernommen wird (BRUNE und HUMBERT, 2001, 221). Dies belegen Zahlen aus der IPSOS Studie (2001, 20), nach der 42% der Pferde in Pensionsställen untergebracht sind. Bedingt durch die zunehmende Ausweitung des Reitsports auf unerfahrene Bevölkerungsgruppen bedarf es einer Professionalisierung der Betreuung und Ausbildung sowohl der Pferde als auch der Besitzer (KAROW, 2005, 143). Als Dienstleistungen stehen das Erteilen von Reitunterricht, die Betreuung und die Beratung des Pferdebesitzers sowie das zur Verfügung stellen von Zusatzangeboten, wie Solarium und Führanlagen für Pferde oder die Weidenutzung, im Vordergrund (HASSENPLUG, 2004, 69).

Mittlerweile hat die Pensionspferdehaltung, die lange Zeit als Nische der landwirtschaftlichen Produktion propagiert wurde, diese längst verlassen (BAEY-ERNSTEN, 2004). Mit zunehmender Verbreitung ist der anfänglichen Euphorie eine realere Beurteilung gewichen. In vielen Dörfern besteht bereits ein Überangebot an Einstallungsmöglichkeiten. Mit dieser Entwicklung nahmen der Preisdruck und der Verdrängungswettbewerb für die Betriebe zu. Neben den Ansprüchen der Kunden, zählen die Betriebsgröße, die Haltungsform, das Angebot für Reiter und Pferd sowie die Übernahme von Dienstleistungen wie Füttern, Misten und Einstreuen dazu (BRUNE und HUMBERT, 2001, 221). Ein weiterer Faktor ist neben dem Fachverstand die Notwendigkeit des angemessenen Umganges mit dem Pferdebesitzer, also dem Konsumenten. Hier liegen für die Betriebsleiter, die meist wenig Erfahrung im Umgang mit Kunden haben, die größten Barrieren, um die Nachfrager langfristig an den Betrieb zu binden (BAEY-ERNSTEN, 2004). Es gibt zahlreiche Untersuchungen zur Wirtschaftlichkeit und Betriebsführung in der Pensionspferdehaltung (JEAP, 2004; THEUVSEN, 2003; SEUSTER, 1997). Die Kundenseite hat in empirischer Form bisher jedoch keine Berücksichtigung gefunden. In dieser Studie sollen daher die verschiedenen Einflusskriterien auf die Kundenzufriedenheit in der Pensionspferdehaltung durch die empirischen Ergebnisse einer Kundenbefragung aufgezeigt werden.

## **2. Methodisches Vorgehen**

Die Studie setzt sich aus einer Kundenbefragung und der Erhebung von Betriebskennzahlen zusammen. Insgesamt wurden 297 Einsteller in 15 Pensionspferdebetrieben in verschiedenen Regionen Deutschlands schriftlich befragt. Der Kundenfragebogen basiert auf einer umfangreichen Literaturlauswertung und enthält verschiedene Kundenzufriedenheitskriterien, u. a. eine Gesamtzufriedenheitsfrage, verschiedene Statements zu den Kernleistungselementen, Haltungs- und Fütterungsmanagement, Betreuungs- und Beratungsqualität, Atmosphäre auf dem Betrieb. Im Fragebogen werden in 22 Blöcken 67 Elemente abgefragt. Die verwendete Methodik stellt eine multiattributive Befragung von Pensionspferdehaltern dar, wie sie durch PARASURAMAN et al. (1988) entwickelt wurde. In Anlehnung daran

wurden die Daten mittels uni-, bi- und multivariater Analysemethoden ausgewertet.

Zunächst wird die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit ihrem Pensionsbetrieb ermittelt, um anschließend die einzelnen Items zu Faktoren zu verdichten, die wiederum in einer Regressionsanalyse zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit herangezogen werden.

### 3. Stichprobe

Die Stichprobe umfasst 15 Pensionspferdebetriebe, die im Haupterwerb geführt werden. Sieben Betriebe sind durch den Ackerbau landwirtschaftlich geprägt. Acht Betriebe befinden sich in Stadtrandlage und sechs liegen in der Nähe eines Ballungsgebietes. Obwohl die Kundschaft überwiegend weiblich ist und prozentual mehr Frauen als Männer reiten, ist über die Hälfte der Betriebsleiter männlich. Im Mittel verfügen sie über 28 ha Grünlandflächen, die zum einen als Weideflächen aber auch zur Futtergewinnung dienen (siehe Tabelle 1).

*Tabelle 1: Kenngrößen der befragten Pensionsbetriebe*

<b>Kenngrößen</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>
Anzahl Stallplätze insgesamt	56	28	92
Anzahl Pensionspferde	35	16	64
Umsatz in €	116.560	40.000	206.160
Monatl. Pensionspreis in €	310	220	760

Quelle: Eigene Berechnungen

Das Geschlechterverhältnis der Pferdebesitzer teilt sich – ähnlich der in der IPSOS Studie (2001a, 5) erhobenen Zahlen der Reiter – in 85,8% Frauen und 14,2% Männer auf. Das Durchschnittsalter der befragten Pferdebesitzer beträgt 34 Jahre. Im Durchschnitt haben die Kunden ihre Pferde bereits fünf Jahre in ihrem Pensionsstall stehen. Mehr als die Hälfte der Reiter üben ihr Hobby als Freizeitsport aus. Die Reiter sind dennoch stark auf die klassischen Reitsportdisziplinen, wie Dressur und Springen, ausgerichtet.

## 4. Ergebnisse

### 4.1 Gesamtzufriedenheit und Leistungsdimensionen

Die Pferdebesitzer verbringen im Durchschnitt vier bis fünf Tage in der Woche bei ihrem Pferd. Fast 90% der Kunden geben an, sich auf dem Hof sehr wohl zu fühlen. Dennoch kommt es in einer Stallgemeinschaft häufig zu Streitigkeiten, die nicht selten auch zur Abwanderung der Kunden führen (MARTEN, 2004, 14). Mehr als die Hälfte der Pferdebesitzer gibt an, sich mindestens einmal über etwas geärgert zu haben. Häufige Themen sind hierbei mangelnde Weidemöglichkeiten, schlechte Organisation der Betriebsabläufe und Probleme mit anderen Kunden. Im Vergleich der Geschlechter zeigt sich, dass Frauen sich signifikant häufiger ( $p=0,02$ ) ärgern als Männer.

Die Gesamtzufriedenheit fällt trotz der häufigen Ärgernisse recht gut aus und erreicht auf einer fünfstufigen Skala von +2 = vollkommen zufrieden bis -2 = vollkommen unzufrieden einen Mittelwert von 1,24 (Standardabweichung: 0,64). Auf die Frage, ob dies der beste Pensionsstall sei, den sie kennen, stimmen die Kunden, auf einer Skala von +2 (stimme voll und ganz zu) bis -2 (lehne voll und ganz ab) im Durchschnitt mit 0,90 (Standardabweichung: 0,93) ebenfalls zu.

Tabelle 2: Variablen zur Haltung, Fütterung und Weidemanagement

Variablen	$\mu$	$\Sigma$
Futterqualität*	1,27	0,68
Die Pferde werden artgerecht gehalten und versorgt. **	1,26	0,72
Pflege der Boxen*	1,03	0,72
Boxengröße*	0,98	0,85
Nutzbarkeit der Weiden*	0,69	0,96
Anzahl der Fütterungen*	0,66	1,17
Pflege der Weiden*	0,63	1,04
Anzahl der Weiden*	0,54	1,06

N= 297, fünfstufige Skala, Skalenniveau \*+2= sehr gut/ -2= mangelhaft; \*\*+2= stimme voll und ganz zu/ -2= lehne voll und ganz ab

Quelle: Eigene Berechnungen

In der vorliegenden Untersuchung stimmen über 80% der befragten Personen zu, dass ihre Pferde artgerecht gehalten und versorgt werden (siehe Tabelle 2).

Mit dem Preisniveau sind die Pferdebesitzer im Durchschnitt zufrieden. Allerdings ist fast ein Drittel der befragten Einstaller mit dem Pensionspreis teilweise bis vollkommen unzufrieden.

Generell kann festgestellt werden, dass sich die Pensionspferdehalter auf ihrem Hof bzw. in ihrem Stall sehr wohl fühlen. 82,7% der Einstaller gaben an, auf dem Hof Freunde zu treffen, um mit ihnen gemeinsam ihre Freizeit zu verbringen. Allerdings stimmen ca. 30% der Frage zu, dass es im Stall oft Probleme mit anderen Reitern gibt. Nur etwa 5% der Befragten gefällt das Klima zwischen den Kunden überhaupt nicht (siehe Tabelle 3).

Tabelle 3: Variablen zur Atmosphäre und Qualität des Betriebes

Variablen	$\mu$	s
Auf dem Hof/im Stall fühle ich mich sehr wohl.**	1,30	0,75
Ich kann hier Freunde treffen.**	1,21	0,74
Räumlichkeiten für die Pferdebesitzer*	0,91	0,92
Ausritte und gemeinsame Veranstaltungen finden oft statt.**	0,56	0,94
Es gibt oft Probleme mit bestimmten Personen.**	-0,22	1,14
Das Klima untereinander gefällt mir nicht.**	-0,88	0,93

N= 297, fünfstufige Skala, Skalenniveau \*+2= sehr gut/ -2= mangelhaft; \*\*+2= stimme voll und ganz zu/ -2= lehne voll und ganz ab

Quelle: Eigene Berechnungen

Bei der Beurteilung der Qualität der Reitanlage werden im Allgemeinen gute Zufriedenheitswerte erreicht. Die Qualität der Trainingsanlagen (z.B. Dressur- und Springplatz) sowie die Räumlichkeiten für die Pferdebesitzer (siehe Tabelle 3), wie z.B. die Sattelkammer zum Unterbringen der Reitausrüstung und das Reiterstübchen zum gemütlichen Beisammensein, werden als gut eingeschätzt.

Die Betreuung und Beratung wird in den untersuchten Betrieben im Mittel als gut bewertet. Dabei wird insbesondere die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter als sehr gut eingestuft. Die Betriebsleiter bzw. das Personal des Betriebes werden als vertrauenswürdig und kompetent beurteilt. Weniger gut schneidet dagegen die Beurteilung des täglichen Betriebsablaufes ab ( $\mu = 0,69$ ;  $s = 0,98$ ).

#### 4.2 Determinanten der Kundenzufriedenheit

Nach Betrachtung der deskriptiven Statistik wurde aus den zentralen Zufriedenheitskriterien („Wie zufrieden sind Sie mit dem Stall insgesamt?“; „Dies ist einer der besten Pensionsställe, den ich kenne.“) ein Faktor „Gesamtzufriedenheit“ gebildet. Im nächsten Schritt erfolgte eine Faktorenanalyse, um weitere Kriterien zu verdichten. Es wurden vier Faktoren ermittelt (siehe Tabelle 4).

Tabelle 4: Reliabilität der extrahierten Faktoren

<b>"Parkmöglichkeiten"</b> (Cronbach's Alpha: 0,94)	
<b>Variablen</b>	<b>Faktorladung</b>
Parkmöglichkeiten für PKW	0,89
Parkmöglichkeiten für Anhänger	0,88
<b>"Betreuung und Beratung"</b> (Cronbach's Alpha: 0,89)	
<b>Variablen</b>	<b>Faktorladung</b>
Kompetenz	0,77
Vertrauenswürdigkeit	0,77
Hilfsbereitschaft	0,71
Die kompetente Beratung hat mir schon oft geholfen.	0,67
Die Mitarbeiter sind fachlich gut ausgebildet.	0,67
Beratung der Pferdebesitzer	0,61
Ich fühle mich persönlich betreut.	0,56
Freundlichkeit	0,55
<b>"Weidemanagement"</b> (Cronbach's Alpha: 0,84)	
<b>Variablen</b>	<b>Faktorladung</b>
Anzahl der Weiden	0,88
Nutzbarkeit der Weiden	0,82
Pflege der Weiden	0,68
<b>"Erscheinungsbild und Qualität des Betriebes"</b> (Cronbach's Alpha: 0,81)	
<b>Variablen</b>	<b>Faktorladung</b>
Äußeres Erscheinungsbild des Betriebes	0,83
Pflege der Anlagen	0,78
Qualität der Trainingsanlagen für Pferde	0,75
Räumlichkeiten für die Pferdebesitzer	0,63

Quelle: Eigene Berechnungen

Dies sind die Faktoren: „Parkmöglichkeiten“ (Faktor 1), „Betreuung und Beratung“ (Faktor 2), „Weidemanagement“ (Faktor 3) und „Erscheinungsbild und Qualität des Betriebes“ (Faktor 4). Die

kumulierte Gesamtvarianz der Faktoren beträgt dabei 67,3% (KMO: 0,84).

Um in der Folge die Einflussgrößen auf die Kundenzufriedenheit bestimmen zu können, wurde auf Basis der ermittelten Faktoren eine Regressionsanalyse geschätzt. In dieser Analyse findet neben den extrahierten Faktoren auch die soziodemographische Variable „Alter“ der Kunden zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit Berücksichtigung (siehe Tabelle 5).

*Tabelle 5: Regressionsmodell zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit*

<b>Unabhängige Variablen</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>
Faktor 2 “Betreuung und Beratung”	0,41	6,25***
Faktor 4 “Erscheinungsbild und Qualität”	0,38	5,88***
Faktor 3 “Weidemanagement”	0,33	5,14***
Alter	0,13	2,01*

N: 297, abh. Variable: Gesamtzufriedenheit, korr.  $R^2$ : 0,42; F: 26,92, \*\*\* $p \leq 0,001$ , \*\* $p \leq 0,01$ , \* $p \leq 0,05$

Quelle: Eigene Berechnungen

Insgesamt erklärt die Schätzung 42% der Varianz hinsichtlich der Gesamtzufriedenheit. Dabei hat die in der Literatur vielfach beschriebene Bedeutung der Betreuung und Beratung auch in der vorliegenden Studie den höchsten Einfluss auf die Zufriedenheit der Kunden. Das Ergebnis spricht dafür, dass sich der Pensionsbetreiber dabei auf sehr unterschiedliche Mentalitäten der Pferdebesitzer einstellen können muss und die tägliche Betreuung und Unterstützung, bei Fragen rund um das Pferd, von hoher Relevanz für den Grad der Zufriedenheit der Kunden sind. Da es vielen Pferdebesitzern wichtig ist, ihre Freizeit auf einem gepflegten Hof zu verbringen, konnte auch ein Einfluss des äußeren Erscheinungsbildes nachgewiesen werden. Eine immer größer werdende Bedeutung erlangt die Haltung der Pferde. Die IPSOS Studie (2001a, 26) zeigt, dass die Unterbringung des Pferdes für über 90% der Pferdebesitzer bei der Auswahl des Pensionsbetriebes besonders wichtig ist. Da lediglich 2,6% aller Pferde täglich mehr als eine Stunde bewegt werden (BEYER, 1998), hat das Weidemanagement eine besondere Bedeutung in der Pferdehaltung. Umso kritischer ist, dass die Einschätzung des Weidemanagements dabei weniger positiv ausfällt. 38,7% bewerten die Pflege der Weiden mit „befriedigend“ bis „mangelhaft“. Die Anzahl



der zur Verfügung stehenden Weiden sowie deren Nutzbarkeit werden im Mittel zwischen „befriedigend“ und „gut“ eingeschätzt. Die Kunden, erwarten daher, dass ihrem Pferd in ihrer Abwesenheit genügend Bewegungsmöglichkeiten, zumeist durch Weidegang, angeboten werden. Eine weitere Einflussgröße auf die Zufriedenheit ist das Alter der Kunden. Die Ergebnisse zeigen, dass die jüngeren Kunden bis 30 Jahre signifikant ( $p \leq 0,05$ ) kritischer sind. Der Einstellungsdauer, der wöchentlichen Aufenthaltsdauer und der Anfahrtszeit konnte kein Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit nachgewiesen werden.

## 5 Fazit

Im Vergleich zu Kundenzufriedenheitsstudien in anderen Branchen wird die Kundenzufriedenheit in der Pensionspferdehaltung insgesamt gut bewertet (KUNDENMONITOR DEUTSCHLAND, 2007). Eine besondere Bedeutung kann dem Faktor „Betreuung und Beratung“ der Pferdebesitzer zugesprochen werden, welcher im Vergleich zu anderen Leistungsbereichen sehr gut abschneidet und ferner den höchsten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hat. Auf Defizite in diesem Bereich reagieren die Kunden offensichtlich ausgesprochen sensibel. Wesentlich negativer wurden Aspekte des Weidemanagements beurteilt. Teile der Pferdefütterung und der Betriebsablauf schnitten ebenfalls nur mäßig ab, sodass in diesen Punkten deutlicher Handlungsbedarf zu sehen ist. Die Betriebsabläufe sollten stärker systematisiert sowie feste Zeiten für die Routinearbeiten festgelegt werden, nach denen sich die Kunden richten und ihre Verweilzeit auf dem Hof möglichst effektiv planen und gestalten können. Bezüglich der Fütterung zeigt sich, dass die Kunden die Anzahl der Fütterungen bemängeln. Eine mehrmals tägliche Fütterung entspricht sowohl dem natürlichem Fressverhalten der Pferde, als auch dem physiologischen Aufbau des Verdauungstraktes des Pferdes, der nur geringe Mengen an Futter auf einmal aufnehmen kann.

Für weitere Analysen der Arbeit sollen die Stichprobe der Betriebe und Kunden weiter erhöht, betriebliche Kennzahlen analysiert und der Einfluss der Kundenzufriedenheit auf den unternehmerischen Erfolg der Pensionspferdebetriebe bestimmt werden.

### Literatur

- AID (1996): Pferdehaltung. Auswertungs- und Informationsdienst für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (aid) e. V., Bonn.
- BAEY-ERNSTEN, H. (2004): Vorwort. In: KTBL: Pensionspferdehaltung im landwirtschaftlichen Betrieb. Münster: Landwirtschaftsverlag GmbH.
- BEYER, S. (1998): Artgemäße Pferdehaltung. Kriterien für artgemäße Pferdehaltung. IFB Informationen für Beratung und Verwaltung, Hessisches Landesamt für Regionalentwicklung und Landwirtschaft, Kassel.
- BRUNE, H. und HUMBERT, E. (2001): Pensionspferdehaltung. In: Vielfalt vom Hof. Erwerbs- und Einkommenskombinationen in der Landwirtschaft. Unter: <http://www.landwirtschaftskammer.de/fachangebot/eunde/buch/4-7-5-0.pdf>, S. 221-230. Abrufdatum: 10.03.08.
- HALLER, M. (2003): Der neue Kosmos Pferdeführer. 3. Aufl., Stuttgart: Kosmos.
- HASSENPFUG, H. G. (2004): Das Pferd als Alternative für landwirtschaftliche Betriebe. In: BRUNS, E.: Göttinger Pferdetage 2004. Zucht und Haltung von Sportpferden. Warendorf: FN Verlag, S. 33-45.
- IPSOS (2001): Marktanalyse der FN zum Pferdesport. Unter: <http://www.wpsv.de/ipsos.htm>. Abrufdatum: 31.10.06.
- IPSOS (2001a): Marktanalyse Pferdesportler in Deutschland 2001, S. 2-52.
- JEAP, A. (2004): Wirtschaftlichkeit. In: KTBL: Pensionspferdehaltung im landwirtschaftlichen Betrieb. Münster: Landwirtschaftsverlag GmbH, S. 104-119.
- KAROW, U. (2005): Mit Pferden Geld verdienen. In: Deutsche Reiterliche Vereinigung: FN-Handbuch Pferdewirt. Warendorf: FN-Verlag, S. 143-149.
- KUNDENMONITOR DEUTSCHLAND (2007): Kundenzufriedenheit in Deutschland 2007. Unter: <http://www.servicebarometer.com/kundenmonitor/>. Abrufdatum: 12.02.08.
- MARTEN, J. (2004): Einführung. In: KTBL: Pensionspferdehaltung im landwirtschaftlichen Betrieb. Münster: Landwirtschaftsverlag GmbH, S. 9-22.
- SEUSTER, H. (1997): Zur Ökonomik der Pensionspferdehaltung. Berichte über Landwirtschaft, 75, 1, S. 66-88.
- THEUVSEN, L. (2003): Umsatteln im Agrarbetrieb? Neue Landwirtschaft, 14, 9, S. 64-66.

### Anschrift der Verfasser

*M. Sc. agr. Claudia Gille  
Prof. Dr. Achim Spiller  
Department für Agrarökonomie und Rurale Entwicklung  
37073 Göttingen, Platz der Göttinger Sieben 5  
eMail: cgille@uni-goettingen.de*