

# Determinanten der Kundenzufriedenheit in der Pensionspferdehaltung

Determinants of customer satisfaction in the facilities for horses

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 facilities, 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, facilities for horses

## 1 Einleitung

Über viele Jahrhunderte hinweg wurden Pferde überwiegend in der Landwirtschaft, beim Militär und im Transportwesen genutzt (AID, 1996, 3). Das Pferd war sowohl als wirtschaftlicher als auch als militärischer Faktor von Bedeutung. Mit zunehmender Mechanisierung und Motorisierung in Wirtschaft und Militär geriet es als Nutztier in den Hintergrund. Der Einsatz des Pferdes verlagerte sich ab den 70er Jahren des letzten Jahrhunderts hin zum Sport- und Freizeitpartner des Menschen (HALLER, 2003). 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. Weitere 300.000 Menschen verdienen rund um das Pferd ihren Lebensunterhalt (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 seitens der Pferde als auch deren 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 (HASSENPFUG, 2004, 69).

Neben den reinen Pensionspferdebetrieben, die speziell auf diese Anforderungen ausgerichtet sind und häufig komplexe Dienstleistungen, wie die Ausbildung des Pferdes, anbieten, haben auch immer mehr Landwirte die Pensionspferdehaltung als Einkommensalternative entdeckt. So wuchs die Zahl der Landwirte, die in die Pensionspferdehaltung investiert haben, stetig. 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 Einstellungsmöglichkeiten. Mit dieser Entwicklung nahmen der Preisdruck und der Verdrängungswettbewerb für die Betriebe zu. Dennoch kann die Pensionspferdehaltung unter günstigen Rahmenbedingungen immer noch zur Einkommenssicherung beitragen. Dabei ist es wichtig, die verschiedenen Einflussfaktoren einer erfolgreichen Pensionspferdehaltung zu kennen. 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, Weidemanagement, Betreuungs- und Beratungsqualität, Atmosphäre auf dem Betrieb etc. Im Fragebogen werden in 22 Blöcken 67 Elemente abgefragt. Hinzu kommt ein Betriebsfragebogen, in dem zentrale Betriebskennzahlen erfasst werden. In der vorliegenden Studie wird der Schwerpunkt auf die Betrachtung der Kundenseite gelegt. 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. Auf den Betrieben arbeiten im Durchschnitt 1,7 Familien- und 1,6 Fremdarbeitskräfte. 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

Kenngrößen	Mittelwert	Minimum	Maximum
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. Fast 60 % der Befragten sind über 30 Jahre alt. Im Durchschnitt haben die Kunden ihre Pferde bereits fünf Jahre in ihrem Pensionsstall stehen. Die mittlere Anfahrtszeit beträgt fünf bis zehn Minuten. Die von MARTEN (2004, 17) angegebene maximal tolerierte Anfahrtszeit der Pferdebesitzer liegt bei 30 Minuten. Auch hier nehmen nur 7 % der befragten Kunden eine längere Anfahrtszeit zum Betrieb in Kauf. Mehr als die Hälfte der Reiter üben ihr Hobby als Freizeitsport aus und sind nicht bestrebt, dem Turniersport nachzugehen. 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, und 82,7 % treffen dort ihre Freunde. 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 in den Pensionsställen fällt angesichts der Anzahl an Beschwerden recht gut aus und erreicht auf einer fünf-stufigen 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. Im Vergleich zu anderen Kundenzufriedenheitswerten verschiedener Branchen ist die Zufriedenheit in den untersuchten Pensionspferdeställen insgesamt als gut zu bezeichnen (KUNDENMONITOR DEUTSCHLAND, 2007).

Weiterhin wurden Fragen zu den verschiedenen Leistungsbereichen der Pensionspferdehaltung gestellt (vgl. Tabelle 2).

*Tabelle 2: Variablen zur Haltung, Fütterung und Weidemanagement*

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

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

Quelle: eigene Berechnungen

Der Bereich der Pferdefütterung wird hinsichtlich der Qualität der Futtermittel von ca. 90 % als gut bzw. sehr gut eingeschätzt. Die Anzahl der Fütterungen wird dagegen als unzureichend bewertet. Die IPSOS Studie (2001a, 26) zeigt, dass die Unterbringung des Pferdes für über 90 % der Pferdebesitzer bei der Auswahl des Pensionsbetriebes besonders wichtig ist. In der vorliegenden Untersuchung stimmen über 80 % der befragten Personen zu, dass ihre Pferde artgerecht gehalten und versorgt werden. Um die Haltungsbedingungen der Pferde weiter zu differenzieren, wurde nach dem Pflegezustand der Boxen und der Boxengröße gefragt. Auch hier wurden gute Werte erreicht. Da lediglich 2,6 % aller Pferde täglich mehr als eine Stunde bewegt werden (BEYER, 1998), hat das Weidemanagement eine besondere Bedeutung in der Pferdehaltung. Dem Lauftier Pferd müssen, neben dem Reiten, genügend Bewegungsmöglichkeiten angeboten werden. 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 (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 die Atmosphäre zwischen den Kunden überhaupt nicht.

Tabelle 3: Variablen zur Atmosphäre und Qualität des Betriebes

Variablen	$\mu$	s
Äußeres Erscheinungsbild des Betriebes*	1,16	0,76
Pflege der Anlagen*	1,05	0,84
Räumlichkeiten für die Pferdebesitzer*	0,91	0,92
Qualität der Trainingsanlagen für Pferde*	1,09	0,84
Ich kann hier Freunde treffen.**	1,21	0,74
Das Klima untereinander gefällt mir nicht.**	-0,88	0,93
Es gibt oft Probleme mit bestimmten Personen.**	-0,22	1,14
Ausritte und gemeinsame Veranstaltungen finden oft statt.**	0,56	0,94
Auf dem Hof/im Stall fühle ich mich sehr wohl.**	1,30	0,75

N= 297, fünf-stufige 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 (vgl. Tabelle 3). Besonders positiv werden die vorhandenen Parkmöglichkeiten, sowohl für Pkw als auch für die Pferdetransporter der Einstaller, eingeschätzt. Auch die Qualität der Trainingsanlagen (z. B. Dressur- und Springplatz) sowie die Räumlichkeiten für die Pferdebesitzer, wie z. B. die Sattelkammer zum Unterbringen der Reitausrüstung und das Reiterstübchen zum gemütlichen Beisammensein, werden als „gut“ eingeschätzt. Auch bezüglich der Nutzungszeiten der Reithalle sind die Pensionsnehmer zufrieden. Allerdings ist für viele der Befragten die Größe der Reithalle unzureichend.

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 (siehe Tabelle 4). Die männlichen Kunden haben diese Punkte signifikant besser eingeschätzt als die weiblichen ( $p \leq 0,05$ ). Weniger gut schneidet dagegen die Beurteilung des täglichen Betriebsablaufes ab ( $\mu = 0,69$ ;  $s = 0,98$ ).

Tabelle 4: Variablen zur Betreuung und Beratung

Variablen	$\mu$	s
Beratung der Pferdebesitzer*	0,98	0,93
Freundlichkeit*	1,43	0,69
Kompetenz*	1,33	0,76
Vertrauenswürdigkeit*	1,33	0,78
Hilfsbereitschaft*	1,54	0,66
Die Mitarbeiter sind fachlich gut ausgebildet. **	1,04	0,82
Die kompetente Beratung hat mir schon oft geholfen. **	0,92	0,97

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

Quelle: eigene Berechnungen

#### 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 Index „Gesamtzufriedenheit“ gebildet. Im nächsten Schritt erfolgte eine Faktorenanalyse, um weitere Kriterien zu verdichten. Es wurden 4 Faktoren ermittelt (Faktorladungen > 0,55). „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

Unabhängige Variablen	Beta	t
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 ≤ 0,001, \*\*p ≤ 0,01, \*p ≤ 0,05

Quelle: eigene Berechnungen

Die in der Literatur vielfach beschriebene Bedeutung der Betreuung und Beratung konnte auch in der vorliegenden Studie als ein besonders relevanter Einflussfaktor auf die Zufriedenheit identifiziert



werden. Das Ergebnis spricht dafür, dass in der Pensionspferdehaltung zunehmend psychologische und emotionale Komponenten an Bedeutung gewinnen. Der Pensionsbetreiber muss sich dabei auf sehr unterschiedliche Mentalitäten der Pferdebesitzer einstellen können. Da es vielen Kunden 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. Da die überwiegende Anzahl der Pferde in Einzelboxen eingestallt ist und die Pferdebesitzer ihre Tiere täglich selten mehr als eine Stunde unter dem Sattel bewegen (BEYER, 1998), erwarten die Kunden, 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 Einstalldauer, der wöchentliche Aufenthaltsdauer, der Anfahrtszeit oder der Qualität des Reitunterrichtes 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. 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, so dass in diesen Punkten deutlicher Handlungsbedarf zu sehen ist.

Für weitere Analysen der Arbeit sollen die Stichprobe der Betriebe und Kunden weiter erhöht werden, 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  
 Tel.: +49 551 394832  
 eMail: cgille@uni-goettingen.de*