

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Reiseportale 2017

Großes Sparpotenzial bei Pauschalreisen – Häufig Servicedefizite – Testsieger sind Travelscout24 und Tropo

Hamburg, 02.08.2017 – Den Urlaub einfach online zu buchen, schont nicht automatisch den Geldbeutel. Ein Vergleich mehrerer Portale ist ratsam – die Pauschalreisepreise weichen teils deutlich voneinander ab. Und auch beim Service sind die Leistungen der Online-Reisebüros sehr unterschiedlich. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 25 Reiseportale im Internet getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 02.08.2017, 18:35 Uhr*).

Deutliche Preisunterschiede

Beim Vergleich zwischen den Reiseportalen zeigen sich mitunter deutliche Preisunterschiede. So liegt das mögliche Einsparpotenzial zwischen den Online-Reisebüros, die als Vermittler tätig sind, im Schnitt bei über sieben Prozent – und das bei gleichen Rahmendaten, Leistungen und sogar dem identischen Hotel. In der Spitze lassen sich über 19 Prozent sparen, wie ein untersuchter zweiwöchiger Familienurlaub in der Türkei zeigt: Die Reise kostet beim günstigsten Portal 2.096 Euro und damit 496 Euro weniger als beim teuersten, das 2.592 Euro verlangt.

Auch auf den Portalen der Reiseveranstalter sind die Unterschiede gravierend: Hier können Kunden zwischen dem günstigsten und teuersten Anbieter rund 26 Prozent sparen – im Durchschnitt. Im besten Fall lässt mehr als die Hälfte des Pauschalreisepreises sparen: Bei einem Sizilien-Trip (zwei Erwachsene, Hotelkategorie: vier Sterne, feste Rahmendaten) liegen die Kosten des günstigsten Veranstalters satte 55 Prozent unter denen des teuersten – eine Preisdifferenz von 1.378 Euro.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bei Pauschalreisen ist ein Anbietervergleich ratsam, aber vom Preis allein sollte man sich nicht leiten lassen. Damit die erhoffte Urlaubsreise kein Reinfall wird, spielt bei der Auswahl und Buchung auch der Service der Portale eine wichtige Rolle.“

Service trübt Urlaubsvorfreude

Die Reiseportale bieten im Schnitt nur einen befriedigenden Service. Neben elf insgesamt guten Anbietern sind gleich sieben der 25 Portale in puncto Kundenorientierung bestenfalls „ausreichend“. Die größten Mängel zeigen sich im Bereich E-Mail: Gleich fünf Reiseportale beantworten nicht einmal die Hälfte der E-Mails; insgesamt bleibt mehr als jede vierte Anfrage komplett ohne Antwort. Besser schneiden die Hotlines ab – eine freundliche und kompetente Beratung ist eher die Regel als die Ausnahme. Defizite deckt der Test aber auch hier auf: So erhalten die Anrufer am Telefon zum Beispiel in mehr als 44 Prozent der Gespräche nur unvollständige Auskünfte und oft gehen die Mitarbeiter zu wenig individuell auf die Interessenten ein. Den besten Service bieten die Online-Reisebüros erwartungsgemäß im Internet – so überzeugen viele der Websites mit Bedienungsfreundlichkeit und einem hohen Informationswert.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Die besten Reiseportale

Testsieger unter den Reisevermittlern ist Travelscout24 mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen unterbreitet für alle untersuchten Reisen ein passendes Angebot; in sechs von zehn Fällen kann kein anderes Portal den Preis toppen. Darüber hinaus bietet Travelscout24 den besten Service der Reisevermittler. Positiv sticht vor allem der Service per E-Mail hervor: Anfragen werden zügig, vollständig und sehr individuell beantwortet. Der Internetauftritt punktet unter anderem mit einem hohen Informationswert. Rang zwei der Reisevermittler belegt Weg.de, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis, vor dem Drittplatzierten Thomascook.de („gut“).

Unter den Reiseveranstalter-Portalen belegt Tropo mit dem Qualitätsurteil „gut“ Rang eins. Das Unternehmen bietet sehr gute Konditionen und liegt preislich bei neun von zehn Pauschalreisen unter dem Durchschnitt – fünf davon sind mit am günstigsten. Tropo zeigt außerdem eine gute Serviceleistung – insgesamt wie auch in den einzelnen Bereichen Internet, Telefon und E-Mail. Neckermann-reisen.de und Alltours.de (beide Qualitätsurteil „gut“) belegen bei den Reiseveranstaltern die Plätze zwei und drei. Servicesieger aller Reiseportale ist Alltours.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 25 Online-Reiseportale – 16 Reisevermittler sowie neun Reiseveranstalter. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der jeweiligen Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit wie auch die Aspekte Transparenz und Sicherheit. Insgesamt flossen 765 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte die stichtagsbezogene Ermittlung und anschließende Bewertung von Preisen und Verfügbarkeit für jeweils zehn definierte Pauschalreisen (Testzeitraum Vermittler: 03.-12.05.2017, Veranstalter: 03.-10.05.2017).

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.