

PRESSEMITTEILUNG

Studie Reiseportale

Fehlende Transparenz bei Buchung und Preisen – Testsieger ist Otto-Reisen.de, Alltours.de beim Service vorn

Hamburg, 23.06.2011 (ots) – Verbraucher können durch Preisunterschiede von über 50 Prozent zwischen den Anbietern profitieren, sollten bei der Buchung aber genau hinsehen und etwa auf voreingestellte Zusatzversicherungen achten – so das Ergebnis der aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zum Thema Reiseportale im Internet. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchten die Marktforscher insgesamt 27 Online-Anbieter, darunter 17 Reisevermittler und zehn Reiseveranstalter.

Die Servicequalität war insgesamt nur befriedigend, die Transparenz der Preise sogar mangelhaft. „Bei mehr als der Hälfte der Unternehmen wurde der Reisepreis während des Auswahlprozesses teurer“, bemängelt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. „Zudem wurde in 70 Prozent der Fälle der Preis pro Person nicht in der Buchungsmaske ausgewiesen, so dass die Zusammensetzung des Gesamtpreises vor allem für Familien mit Kindern nicht nachvollziehbar war“, fügt Möller hinzu. Ein weiteres Defizit zeigte sich im Buchungsverlauf – so war eine Reiseversicherung in zwei Drittel der Fälle bereits voreingestellt.

Am Telefon beantworteten die Mitarbeiter die Kundenfragen kompetent, jedoch mussten die Anrufer im Durchschnitt 48 Sekunden auf einen Ansprechpartner warten. Per E-Mail war die Kompetenz dagegen nur ausreichend. Die Hälfte der Antworten war nicht vollständig und wenig verständlich formuliert. Dagegen überzeugten die informativen Internetauftritte und die Datensicherheit im Netz. „So erfolgte die Übertragung persönlicher Daten sowie der Zahlungsdetails stets verschlüsselt“, lobt die Serviceexpertin.

Große Unterschiede zeigten sich beim Vergleich der Konditionen: Im Durchschnitt konnten bei gleichem Reiseternin und Reiseziel sowie identischer Hotelkategorie mehr als ein Drittel des Reisepreises eingespart werden. Den größten Preisunterschied ergab eine einwöchige Reise für eine dreiköpfige Familie in ein 4-Sterne-Hotel nach Korfu – so kostete die Pauschalreise beim teuersten Anbieter mit fast 2.500 Euro doppelt so viel wie beim günstigsten Portal mit rund 1.250 Euro. Die Stornogebühren zehn Tage vor Antritt einer Reise schwankten zwischen 50 und 85 Prozent des Reisepreises.

Testsieger und damit „Bestes Reiseportal 2011“ wurde Otto-Reisen.de. Der Reisevermittler überzeugte durch eine große Angebotsvielfalt, den besten Internetauftritt und einen guten Service. Alltours.de konnte sich unter den Reiseveranstaltern an die Spitze setzen und punktete mit dem besten Service im Gesamtvergleich. Travel24.com bot die besten Konditionen.

Im Rahmen einer umfangreichen Servicestudie wurden 27 Reiseportale in jeweils zehn Fällen per Telefon und E-Mail verdeckt überprüft. Weiterhin erfolgte eine genaue Analyse der Internetseiten, des Buchungsverlaufs sowie der Zahlungsbedingungen und der Transparenz. Insgesamt wurden über 830 Servicekontakte ausgewertet. Zudem erhob das Institut bei jedem Anbieter die Preise für je zehn zuvor festgelegte Pauschalreisen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 23.06.2011 um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de