

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie Reiseportale

Service ausbaufähig, Preisvergleich lohnt – Testsieger sind Travelscout24 und ITS

Hamburg, 28.06.2012 – Der Preisvergleich von Reisen im Netz lohnt sich. Vor allem, wer sich nicht auf ein bestimmtes Hotel sondern nur auf eine Hotelkategorie festlegt, kann sparen. So das Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Die Marktforscher prüften nicht nur die Konditionen von 19 Reisevermittlern und zehn Reiseveranstaltern, sondern auch die Transparenz des Buchungsprozesses im Internet und den Kundenservice bei Anfragen.

Insgesamt fiel die Servicebilanz der Reiseportale befriedigend aus. Größtes Manko war die Transparenz bei der Online-Buchung. Bei zwei Drittel der Reiseportale gab es eine bereits aktivierte Reiseversicherung, die automatisch hinzugebucht wurde, wenn der Kunde diese nicht löschte. „Ein Teil der Anbieter wies außerdem den Preis in der Buchungsmaske nicht aufgeschlüsselt pro Person aus. Damit ist die Zusammensetzung des Gesamtpreises vor allem für Familien mit Kindern nicht nachvollziehbar“, erklärt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts.

Am Telefon beantworteten die Mitarbeiter die Kundenanfragen zwar kompetent, jedoch mussten die Anrufer im Durchschnitt über 42 Sekunden auf einen Ansprechpartner warten. Auch wer sich per E-Mail an ein Reiseportal richtet, braucht Geduld. 59 der 260 Anfragen wurden gar nicht innerhalb des Testzeitraums beantwortet. Punkten konnte die Branche dagegen bei der Datensicherheit im Internet: Alle Reiseportale sicherten persönliche Daten und Zahlungsdetails mit einer verschlüsselten Übertragung ab.

Die Konditionenanalyse zeigte, dass sich ein intensiver Preisvergleich lohnt. Die Auswertung der Preise von zehn Reisen bei Reiseveranstaltern, die auf Basis von identischen Hotelkategorien vorgenommen wurde, deckte ein Ersparnispotenzial von bis zu 40 Prozent auf. Die Konditionenanalyse bei Reisevermittlern wurde hingegen bei jeder Modellreise anhand des jeweils identischen Hotels – und nicht nur der Kategorie – durchgeführt. Die preisliche Differenz fiel daher deutlich geringer aus – trotzdem waren Einsparungen von bis zu zwölf Prozent möglich.

Testsieger bei den Reisevermittlern wurde Travelscout24.de. Das Unternehmen zeigte die höchste Servicequalität unter allen getesteten Reiseportalen. Expedia platzierte sich auf Rang zwei und punktete mit den besten Konditionen unter den Vermittlern. Auf dem dritten Platz lag Weg.de. Testsieger unter den Reiseveranstaltern wurde ITS-Reisen.de. Das Unternehmen verfügte über die besten Konditionen der Veranstalter und bot einen guten Kundenservice. Alltours.de erreichte bei den Veranstaltern den zweiten Rang vor Tui.com.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28. Juni 2012, um 18:35 Uhr

Im Rahmen einer umfangreichen Servicestudie wurden 29 Reiseportale in jeweils zehn Fällen per Telefon und E-Mail verdeckt überprüft. Weiterhin erfolgte die Analyse der Internetseiten, der Transparenz und Sicherheit im Buchungsverlauf sowie der Zahlungsbedingungen. Insgesamt wurden über 860 Servicekontakte ausgewertet. Zudem erhob das Institut bei jedem Anbieter die Preise für je zehn zuvor festgelegte Pauschalreisen und wertete diese getrennt nach Vermittlern und Veranstaltern aus. Bei den Vermittlern wurde ein konkretes Hotel, bei den Veranstaltern eine identische Hotelkategorie neben weiteren Kriterien für die Preisabfrage vorgegeben.

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
Mobil: 0170/ 29 33 85 7
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de