

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Reiseportale 2013

Große Preisunterschiede, verbesserter Service – Testsieger wurden Travelscout24.de und Tropo.de

Hamburg, 04.07.2013 – Nicht mehr allein für die Urlaubsrecherche wird das Internet als beliebte Anlaufstelle genutzt – inzwischen buchen auch viele Reisewillige direkt im Online-Reisebüro. So betrug der Internet-Umsatz im deutschen Reisemarkt 2012 bereits fast 20 Milliarden Euro. Zahlreiche Anbieter buhlen deshalb um die Gunst der Kunden. Doch wie halten es die Reiseportale mit dem Service? Sind Internetauftritt und Buchungsprozess immer bedienungs- und kundenfreundlich? Und kosten vergleichbare Reisen eigentlich überall das Gleiche? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 28 Online-Reiseportale analysierte.

Der Test deckte erhebliche Preisunterschiede auf: Bei den der Analyse zugrundeliegenden definierten Reise-Mustertfällen mit identischem Hotel lag das Sparpotenzial zwischen dem jeweils teuersten und günstigsten Anbieter im Schnitt bei erstaunlichen 21 Prozent, im Einzelfall sogar bei 36 Prozent. Musterreise-Abfragen mit vergleichbarem, aber nicht identischem Hotel erbrachten sogar ein Sparpotenzial von bis zu 59 Prozent. Auch in puncto Angebot waren Unterschiede zu verzeichnen. So konnten einige Reiseportale für einen Teil der untersuchten Testreisen kein einziges buchbares Angebot unterbreiten. „Der Verbraucher sollte sich nie auf nur ein Portal verlassen. Wer die Angebote mehrerer Online-Reisebüros vergleicht, erhöht deutlich die Chance auf ein echtes Reise-Schnäppchen“, rät Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die Servicequalität fiel insgesamt gut aus. 19 Reiseportale erzielten das Qualitätsurteil „gut“, acht Anbieter „befriedigend“. Lediglich ein Unternehmen kam über ein ausreichendes Ergebnis nicht hinaus. Damit konnte sich die Branche im Vergleich zur Vorjahresstudie verbessern. Ein Grund: die E-Mail-Kommunikation. Die Unternehmen antworteten im aktuellen Test deutlich schneller und kundenfreundlicher. Allerdings stellten vier Online-Reisebüros weder eine E-Mail-Adresse für Kundenanliegen noch ein allgemeines Kontaktformular zur Verfügung. Insgesamt gut waren auch die Beratungen per Telefon. Die Mitarbeiter punkteten insbesondere im Bereich Kompetenz. Rund 86 Prozent der Beratungen erfolgten strukturiert und ließen keine Fragen offen. Ein Kritikpunkt an den Internetauftritten: Über 20 Prozent der Reiseportale hatten im Buchungsprozess den Abschluss einer Reiseversicherung voreingestellt – wer als Kunde nicht aufpasst, zahlt so für eine teils unnötige und ungewollte Zusatzleistung.

„Bestes Reiseportal der Reisevermittler 2013“ wurde Travelscout24.de. Anfragen per E-Mail beantworteten die Reiseportal-Mitarbeiter kompetent und individuell, die Auskünfte am Telefon fielen umfassend aus. Zudem bestach der Buchungsprozess im Internet durch Kundenfreundlichkeit und bot die erforderliche Sicherheit. Auch bei der Konditionenanalyse überzeugte Travelscout24.de: Die Angebote sämtlicher untersuchter Testreisen lagen unter dem Durchschnittspreis aller Anbieter. Die Auszeichnung „Bestes Reiseportal der Reiseveranstalter 2013“ ging an Tropo.de. Das Portal überzeugte insbesondere beim Preisvergleich, bei dem der Testsieger in der Hälfte der Fälle zu den günstigsten Anbietern zählte. Auch der

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Reisebuchungsprozess gestaltete sich kundenfreundlich. Sieger in der Kategorie Service wurden Alltours.de (Reiseveranstalter) sowie Weg.de (Reisevermittler). Platz eins in puncto Konditionen ging bei den Reiseportalen der Veranstalter an 1-2-Fly.de, bei den Reisevermittlern an Travel-Overland.de.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 28 Reiseportale – 17 Reisevermittler und elf Reiseveranstalter – anhand einer Service- sowie einer Konditionenanalyse. Die Messung der Servicequalität basierte auf je einer umfassenden Prüfung der Inhalte und der Sicherheit der Website sowie auf jeweils zehn Bewertungen durch ausgewählte Testnutzer. Darüber hinaus erfolgten pro Anbieter zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests. Es flossen 858 Servicekontakte in die Analyse ein. Im Rahmen einer Konditionenanalyse wurden zudem zu zehn definierten Testreisen die günstigsten buchbaren Angebote jedes Reiseportals ermittelt. Diese Erhebung fand vom 17. April bis zum 7. Mai 2013 statt; dabei wurden die Preise für jede modelhafte Testreise parallel am selben Tag ermittelt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 04.07.2013 um 18:35 Uhr.

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, B2B-Studien 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.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de