

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Ferienhausportale 2016

Große Angebotsunterschiede – Fernziele keine Seltenheit – Service insgesamt „gut“ – Testsieger ist Tourist-online.de

Hamburg, 29.04.2016 – Sommerurlaub im Ferienhaus statt im Touristenhotel? Nicht nur für viele Familien ist dies heute eine echte Reisealternative. Und informieren und buchen klappt auch per Mausclick: Ferienhausportale sind – nicht zuletzt wegen des erfreulichen Servicelevels – eine gute Anlaufstelle. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches elf Spezialanbieter im Internet getestet hat.

Online professionell aufgestellt

7 x „gut“, 4 x „befriedigend“ – die Qualitätsurteile belegen, dass bei vielen Portalen Service und Angebot stimmen. Die Ferienhauspezialisten punkten etwa mit bedienungsfreundlichen und informativen Internetauftritten. Vor allem die Objektbeschreibungen zur Ausstattung und Lage fallen meist detailreich aus. Auch die direkte Anzeige verfügbarer Angebote und zahlreiche Fotos zählen zum Standard und erleichtern die Auswahl. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, ergänzt: „Alle Portale verschlüsseln den gesamten Buchungsprozess nach aktuellem Sicherheitsstandard. Das ist zum Schutz der persönlichen Daten auch ein wichtiger Aspekt.“

Qual der Wahl

15.000 buchbare Ferienobjekte – was sich für den Laien auf den ersten Blick viel anhört, stellt in Wirklichkeit das untere Ende der Angebotsskala dar. Im Schnitt offerieren die Portale rund 365.000 Häuser und Wohnungen im In- und Ausland. Die hier am besten aufgestellten Unternehmen bieten jeweils rund eine Millionen Objekte. Ähnlich große Unterschiede gibt es auch bei den Standorten: Die Zahl der Urlaubsländer im Programm variiert im Test zwischen 16 und 190. „Das Angebot beschränkt sich längst nicht nur auf Deutschland und die Nachbarländer. Auch für Fernziele gibt es oft schon ein großes Angebot an buchbaren Ferienobjekten“, so Marktforschungsexperte Markus Hamer.

Guter E-Mail-Service, Schwächen am Telefon

Interessenten und Kunden werden von den Ferienhausportalen nicht allein gelassen: Im Test werden die Fragen sowohl per E-Mail als auch an den Hotlines ausnahmslos korrekt beantwortet. Am Telefon fallen jedoch die langen Wartezeiten von im Schnitt über einer Minute negativ auf; zudem sind die Auskünfte hier in mehr als jedem zweiten Gespräch unvollständig. Der telefonische Service erzielt insgesamt nur das Urteil „befriedigend“.

Die besten Ferienhaus-Spezialisten

Als Testsieger geht Tourist-online.de mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Der Service fällt in allen Bereichen überdurchschnittlich gut aus. So überzeugt der Internetauftritt mit umfangreichen Objektinformationen und hoher Bedienungsfreundlichkeit. Per E-Mail werden gestellte Fragen fast immer vollständig beantwortet. Auch am Telefon überzeugen freundliche Mitarbeiter mit verständlicher und individueller Beratung. Zudem erzielt das Unternehmen in der Angebotsanalyse ein sehr gutes Ergebnis: Das Portal offeriert rund eine Millionen Objekte in 94 Ländern. Den zweiten Rang belegt

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:

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

E-domizil.de (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen punktet mit dem im Vergleich besten Internetauftritt, der unter anderem mit einem hohen Informationswert sowie einem transparenten und sicher verschlüsselten Buchungsprozess überzeugt. Auch bietet E-Domizil als eines von nur drei Portalen einen kundenfreundlichen Rückrufservice an. Darüber hinaus umfasst das Angebot 450.000 Ferienhäuser und -wohnungen in insgesamt 51 Urlaubsländern. Auf Rang drei positioniert sich Casamundo.de, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Portal überzeugte in der Angebotsanalyse mit einem sehr guten Ergebnis mit 400.000 Objekten in 35 Urlaubsländern; außerdem gibt es sowohl eine Last-Minute-Rubrik als auch Aktions- beziehungsweise Sonderangebote. Dazu stehen online umfangreiche Informationen und Funktionen zur Verfügung. Am Telefon punkten die Mitarbeiter mit Kompetenz und Freundlichkeit.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf Online-Portale, die auf die Vermittlung von Ferienhäusern und -wohnungen spezialisiert sind. Die Servicequalität wurde bei den Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests und Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie je einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 341 Servicekontakte mit den Ferienhausportalen in die Auswertung ein. In einem zweiten Analysebereich erfolgte eine stichtagsbezogene Ermittlung und Bewertung des Angebotsumfangs.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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.