

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Reiseportale 2021

Preisvergleich schont die Reisekasse – Service oft noch ausbaufähig – Testsieger sind Check24 und TUI.com

Hamburg, 15.07.2021 – Viele Menschen packt wieder die Reiselust und an Angeboten mangelt es nicht. Doch wer im Internet vorschnell seine Pauschalreise bucht, verschenkt bares Geld. Die Online-Reisebüros unterscheiden sich nicht nur beim Service, sondern auch bei den Preisen deutlich. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 20 Reiseportale getestet hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 15.07.2021, 19:30 Uhr*).

Reisebuchung mit Sparpotenzial

Die Preisanalyse deckt deutliche Unterschiede auf: Bei den Reiseveranstaltern lassen sich im Schnitt über 31 Prozent sparen, wenn man den jeweils günstigsten statt den teuersten Anbieter wählt. Getestet wurden hier Pauschalangebote mit identischen Reisedaten und gleicher Hotelkategorie. In der Spitze beträgt das Sparpotenzial sogar 59,5 Prozent, was in diesem Fall (eine Woche Sizilien, vier Sterne, zwei Personen) satte 991 Euro ausmacht. Bei einem Vergleich der Reisevermittler-Portale lassen sich bei Angeboten mit identischem Hotel durchschnittlich gut neun Prozent sparen; die größte maximale Ersparnis liegt hier bei rund 20 Prozent.

Service teils noch im Krisenmodus

Im Test erhalten die Interessenten auf ein Drittel der E-Mail-Anfragen keine Antwort; von den eingegangenen Auskünften sind zudem viele unvollständig und wenig individuell. Auch am Telefon ist die Lage, etwa durch lange Wartezeiten, stark verbesserungswürdig. Insgesamt gut schneidet dagegen der Online-Service ab. Die Portale bieten hier umfangreiche Informationen; zahlreiche Detailsuch- und Filteroptionen erleichtern die Auswahl. Positiv zudem: Kostenpflichtige Extras, etwa Reiseversicherungen, sind bei keinem Portal im Buchungsprozess voreingestellt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Dass der Service aufgrund der schwierigen Situation noch nicht bei allen Anbietern das Vor-Corona-Level erreicht hat, überrascht nicht. Umso erfreulicher, dass sich immerhin zwei, die beiden Testsieger, mit insgesamt guten Serviceleistungen profilieren können.“ Marktforschungsexperte Hamer empfiehlt zudem: „Wer die Reisekasse schonen möchte, vergleicht mehrere Anbieter, denn kein Portal bietet durchweg Bestpreise.“

Die besten Reiseportale

Testsieger unter den Reisevermittlern ist Check24 mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter zeigt den insgesamt zweitbesten Service aller Reiseportale: Die Internetseite bietet einen hohen Informationswert, etwa auch mit aktuellen Reise- bzw. Gesundheitshinweisen. Am Telefon wie auch bei der E-Mail-Beantwortung beweisen die Mitarbeiter ihre Kompetenz. In der Preis- und Angebotsanalyse erzielt Check24 ein sehr gutes Ergebnis und offerierte bei zwei der acht Musterreisen das Bestpreis-Angebot.

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt Reisen.de (Qualitätsurteil: „gut“). Ausschlaggebend für die Platzierung ist vor allem das sehr attraktive Preisniveau der untersuchten Pauschalreisen. Am Telefon geben die freundlichen Mitarbeiter stets korrekte Antworten; die E-Mail-Antworten des Anbieters fallen kommunikationsstark und freundlich aus.

Den dritten Platz nimmt Ab-in-den-Urlaub.de ein, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Insbesondere die Preise überzeugen – in einem Viertel der Fälle bietet der Reisevermittler das günstigste Angebot. Zudem ist der Online-Service der fünftbeste unter allen 20 getesteten Reiseportalen.

Weitere Reiseportale der Vermittler im Test: DER.com, Ebookers.de, Expedia.de, Holidaycheck, Lastminute.de, Nix-wie-weg.de, Opodo.de, Sonnenklar.tv, Travelscout24 und Weg.de.

Die Top-3-Reiseportale der Veranstalter

Unter den Portalen der Reiseveranstalter erreicht TUI.com als einziger Anbieter das Qualitätsurteil „gut“ und damit den Testsieg. Als führend erweist sich der Service. Die aus Nutzersicht optisch sehr ansprechende Website punktet unter anderem mit einer Vielzahl an Reiseinformationen sowie einer Chat-Funktion. Zudem ist der Buchungsprozess sehr transparent und sicher und es kommt im Verlauf zu keinen Preiserhöhungen. Bei der Preis- und Angebotsanalyse schnitt der Veranstalter sehr gut ab; bei einer untersuchten Pauschalreise bot TUI.com sogar mit Abstand den absoluten Bestpreis.

Den zweiten Rang belegt Ltur.com. Die Preise der Pauschalreisen sind im Test die drittgünstigsten unter den Reiseveranstaltern. Beim Service profiliert sich der Anbieter vor allem mit seinem informativen, insgesamt guten Internetauftritt. Telefonische Anfragen beantworten die freundlichen Mitarbeiter stets korrekt.

Auf Rang drei positioniert sich Alltours.de. Die nutzerfreundliche, informative Website liefert etwa einen Preiskalender für einen Kostenvergleich über mehrere Tage sowie zahlreiche Detailsuch-/Filteroptionen. Die Beratungen am Telefon und per E-Mail erfolgen fachkundig. In der Preis- und Angebotsanalyse verfehlt das Reiseportal knapp ein gutes Resultat.

Weitere Reiseportale der Veranstalter im Test: DERTOUR.de, FTI, ITS und Schauinsland-Reisen.de.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 20 Online-Reiseportale – 13 Reisevermittler sowie sieben 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 Analyse der jeweiligen Website ermittelt, wobei unter anderem der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit im Buchungsprozess untersucht wurden. Insgesamt flossen 610 Servicekontakte mit den Reiseportalen in die Untersuchung ein. Im Rahmen einer Preis- und Angebotsanalyse erfolgte zudem die stichtagsbezogene Ermittlung und anschließende Bewertung von Preisen und Verfügbarkeit für jeweils acht definierte Pauschalreisen. Bei den Reisevermittlern lagen identische Hotels; bei den Reiseveranstaltern – aufgrund des eingeschränkteren Angebots – vergleichbare Hotels zugrunde (Testzeitraum Vermittler: 21.04.-18.05.2021, Veranstalter: 16.04.-18.05.2021).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel

Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20

E-Mail: m.schechtel@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

www.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. Über 2.000 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.