

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Reiseportale

### **Nur drei Anbieter mit gutem Service – Start.de ist mehrfacher Testsieger**

**Hamburg, 13.05. 2008 (ots)** – Immer mehr Deutsche nutzen das Internet, um Flüge, Hotelzimmer oder Pauschalangebote für die schönsten Wochen des Jahres zu organisieren. Webseiten rund um das Thema Reisen boomen: Zeitliche Unabhängigkeit, ein umfangreiches Informationsspektrum und die Aktualität verfügbarer Angebote überzeugen eine wachsende Zahl von Nutzern. Jeder vierte Deutsche über 14 Jahre hat bereits eine Reise oder einen Teil davon online gebucht. 2,6 Mio. Surfer orderten 2007 eine komplette Reise über das Internet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat den wachsenden Markt jetzt im Auftrag der Programmzeitschrift tv14 unter die Lupe genommen. Bei einem großen Servicetest wurden 27 Reiseportale bezüglich ihrer Konditionen, des telefonischen Services, der E-Mail-Beantwortung und der Qualität ihrer Homepage verglichen. 270 Preise für zehn unterschiedliche Reisen und 800 verdeckte Interessentenkontakte per E-Mail, Telefon und Internet gingen in die Untersuchung ein. Geprüft wurden unter anderem die Kompetenz der Mitarbeiter, die Sicherheit und Übersichtlichkeit der Webseiten, die Stornobedingungen und der Buchungsprozess.

Das Ergebnis: Hinsichtlich der Servicequalität wurden drei Reiseportale – Start.de, TravelScout24.de und Alltours.de mit „gut“ bewertet, 18 Anbieter waren „befriedigend“, sechs erhielten die Note „ausreichend“. Am schlechtesten schnitten Tjaereborg.de und Neckemann-Reisen.de ab. Ein Grund dafür war, dass beide Unternehmen noch nicht einmal die Hälfte der verschickten E-Mails beantworteten. Insgesamt ist die Kontaktqualität per E-Mail in der Branche aber recht hoch: Zwei Drittel der Unternehmen boten gute oder sogar bessere Leistungen.

Optimierungspotenzial gibt es hingegen bei der telefonischen Beratung und beim Internetauftritt. „Schwachpunkt beim Telefonkontakt war vor allem die Kommunikationsqualität der Mitarbeiter“, erklärt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „So fand nur die Hälfte der Gespräche in einer angenehmen Atmosphäre statt, knapp 40 Prozent der Gesprächspartner wurden nicht als freundlich empfunden und 60 Prozent der Kundenberater bedankten sich nicht einmal für den Anruf.“ Bezüglich weiterer Services der Reiseportale viel vor allem negativ auf, dass die meisten Anbieter beim Suchergebnis auch bereits ausgebuchte Reisen anzeigen. Interessenten müssen also jedes Angebot einzeln aufrufen und auf die Verfügbarkeit prüfen. „Kritisch ist außerdem, dass bei vielen Anbietern automatisch die Buchung einer Reiserücktrittskosten-Versicherung aktiviert ist“, ergänzt Bianca Möller. „Selbst wenn eine solche Versicherung sinnvoll ist, weil der Interessent noch keine Jahrespolice abgeschlossen hat, sollte man den Verbraucher selbst auswählen lassen.“

Beim Preisvergleich der Reiseportale traten erhebliche Unterschiede zu Tage. Das Einsparpotenzial beträgt nicht selten bis zu 50 Prozent. Beispiel: Eine einwöchige All-Inklusive-Reise nach Antalya in der Türkei für zwei Erwachsene im 4-Sterne-Hotel ab Flughafen Hamburg wurde von Hinundweg.com für 630 EUR angeboten, bei Jahrreisen kostete sie 1.008 EUR und bei Flyloco.de sogar 1.216 EUR. Die besten Tarife über alle analysierten Reisen hinweg boten Payback-Reisen.de, Start.de und Weg.de und wurden somit Konditionensieger der Studie. Zum „besten Reiseanbieter 2008“ kürte das Institut Start.de, da das Portal sowohl beim Service als auch bei den Preisen überzeugte.

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

**Ansprechpartner:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)