

PRESSEMITTEILUNG

Studie Reiseportale

Online-Reiseanbieter mit Schwächen bei der telefonischen Beratung – alltours.de wird Testsieger mit dem besten Service

Hamburg, 21.05.2009 (ots) – „Da müssten Sie mal auf der Homepage suchen“, „Kleinen Moment, das kann etwas dauern...“, „Am Telefon machen wir die Beratung nicht“ – wer im Internet nach Reiseschnäppchen sucht und die Hotlines der Reiseportale wählt, sollte sich auf solche oder ähnliche Kommentare gefasst machen. Die telefonische Beratung vieler Online-Reiseanbieter lässt in weiten Teilen zu wünschen übrig. In einigen Fällen wird auf Fragen gar nicht geantwortet, in anderen Fällen muss mit längeren Wartezeiten gerechnet werden oder es mangelt an Kompetenz und Freundlichkeit. So das Ergebnis einer Studie, die das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt im Auftrag des Fernsehsenders n-tv durchgeführt hat.

Die Marktforscher analysierten den Service und die Konditionen von 27 Reiseportalen im Rahmen von mehr als 800 verdeckten Interessentenkontakten per Telefon, Internet und E-Mail. Beurteilt wurden unter anderem die Hilfsbereitschaft und Fachkenntnis der Mitarbeiter, die Bedienungsfreundlichkeit und Informationsqualität der Webseiten sowie Sicherheitsaspekte und Stornobedingungen. Darüber hinaus erhob das Institut 270 Preisdaten und verglich die Konditionen der Anbieter für je 10 unterschiedliche Reisen.

Das Ergebnis: Die größte Schwäche der Reiseportale war die telefonische Beratung. Die Kompetenz der Mitarbeiter konnte im Durchschnitt mit gerade noch befriedigend bewertet werden, für die Kommunikationsqualität (Freundlichkeit, Verständlichkeit etc.) gab es sogar nur die Note ausreichend. Verbesserungswürdig sind auch die Internetseiten der Portale. „Bei 70 Prozent der Anbieter war der Abschluss einer Reiseversicherung im Buchungsformular bereits voreingestellt. Wer nicht genau hinschaut, schließt also automatisch eine Versicherung ab“, bemängelt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Negativ fiel auch auf, dass viele Portale nach der Suchanfrage alle passenden Reisen auflisten – egal ob sie verfügbar sind oder nicht. Der Kunde muss dann aufwendig jedes Reiseangebot einzeln anklicken, um zu sehen, ob es überhaupt buchbar ist.“

Bezüglich der Konditionen legte die Studie erhebliche Unterschiede offen. Das Einsparpotenzial betrug bis zu 50 Prozent. Beispiel: Ein zweiwöchiger Urlaub auf Gran Canaria für eine vierköpfige Familie im Dreisterne-Hotel kostete beim günstigsten Portal 1.873,00 Euro, während beim teuersten Anbieter nur ein Reiseangebot für 3.738,00 Euro verfügbar war.

Zum besten Reiseportal 2009 wurde alltours.de gekürt. Der Reiseveranstalter bot von allen Unternehmen den besten Service und wettbewerbsfähige Preise. Auf Platz zwei und drei folgten Nix-wie-weg.de und Otto-Reisen.de.

Die besten Konditionen über alle analysierten Reisen hinweg betrachtet gab es bei lastminute.de.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:30 Uhr.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de