

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie Reiseportale

#### **Tücken bei der Buchung und große Preisunterschiede – Expedia.de ist Testsieger, bester Service bei travelchannel.de**

**Hamburg, 18.06.2010 (ots)** – Die Traumreise ist im Internet schnell gebucht. Doch bei der Vielzahl der Webportale und Reiseangebote kann man leicht den Überblick verlieren. Wer bietet die günstigsten Preise? Wo findet der Kunde eine fundierte Beratung? Und welches Reiseportal überzeugt bei Sicherheit und Transparenz?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte jetzt im Auftrag des Fernsehsenders n-tv 24 Reiseportale, darunter 15 Vermittler und neun Reiseveranstalter. Im Rahmen einer umfangreichen Servicestudie wurden nicht nur die Internetauftritte sowie die Zahlungs- und Stornobedingungen der Anbieter geprüft, sondern auch die telefonische Kontaktqualität und die Beantwortung von E-Mail-Anfragen. Zudem erhob das Institut bei jedem Anbieter die Preise für je zehn unterschiedliche Pauschalreisen. Insgesamt wurden 744 verdeckte Kontakte analysiert.

Bestes Reiseportal 2010 wurde Expedia.de. Der Reisevermittler überzeugte durch günstige Angebote sowie eine schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen. TravelScout24 auf dem zweiten Platz punktete mit einer kompetenten Beratung am Telefon. Der Drittplatzierte travelchannel.de bot insgesamt den besten Service aller Reiseportale und überzeugte unter anderem durch eine sehr informative Homepage und einen transparenten Buchungsprozess. Die besten Konditionen offerierte der Reisevermittler ebookers.com.

Großes Defizit der Branche: In zwei Drittel der Fälle war bei der Buchung der Abschluss einer Reiseversicherung bereits voreingestellt. „Das führt am Ende automatisch zu einem höheren Preis“, warnt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Wer nicht genau aufpasst, kauft hier unter Umständen eine Versicherung, die er gar nicht benötigt.“

Die Beratung am Telefon war im Durchschnitt nur befriedigend. Es haperte vor allem an der Verständlichkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter. Lange Wartezeiten gab es bei den E-Mails. Bis eine Antwort kam, mussten sich die Testkunden bis zu vier Tage gedulden. 30 Prozent der Anfragen wurden gar nicht beantwortet.

Positiv fiel hingegen auf, dass die Reiseportale viel Wert auf Sicherheit legen. Bei allen getesteten Anbietern erfolgte die Übertragung bereits bei der Eingabe persönlicher Daten über verschlüsselte Seiten.

Große Unterschiede gab es bei den Reisepreisen und den Stornogebühren: Eine zweiwöchige Reise auf die Kroatischen Inseln im September – zwei

Erwachsene und ein Baby, Abflug von Berlin, 4 Sterne Hotel, Halbpension – kostete beim teuersten Anbieter mit fast 2.700 Euro mehr als das Doppelte als beim günstigsten Portal mit rund 1.150 Euro. Bei der Stornierung einer gebuchten Reise zehn Tage vor Antritt schwankten die Stornogebühren zwischen 50 Prozent und 85 Prozent des Reisepreises.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 18.06.2010 um 18:35 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 27

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

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