

PRESSEMITTEILUNG

Test: Ferienhausportale 2014

Gute Noten für Ferienhauspezialisten im Internet – Testsieger ist E-domizil.de vor Tourist-online.de und Atraveo.de

Hamburg, 28.04.2014 – Trotz der großen Beliebtheit – die Pauschalreise mit Flug und Hotel in den sonnigen Süden steht nicht bei allen Urlaubern hoch im Kurs. Gerade bei Familien mit Kindern oder wenn das Haustier mit auf Reisen gehen soll, ist ein Ferienhaus-Aufenthalt eine gute Alternative. Suchen und buchen kann man nicht nur im Reisebüro, sondern auch im Internet. So haben sich zahlreiche Portale etabliert, die sich auf Ferienhäuser und -wohnungen spezialisiert haben. Aber wie informativ, bedienungsfreundlich und transparent sind die Internetauftritte gestaltet? Und welche Unterschiede gibt es hinsichtlich des Angebots? Das klärt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bei dem elf Ferienhausportale unter die Lupe genommen wurden.

Die aus Verbrauchersicht wichtigste Nachricht: Die Online-Auftritte der Ferienhausportale erzielten ein insgesamt gutes Ergebnis. Ein Anbieter sicherte sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren zehn Unternehmen schnitten mit „gut“ ab.

Erfreulich umfassend waren beispielsweise die themenbezogenen Informationen und Features. So ließ sich bei neun von elf Anbietern die Preisvorstellung festlegen. Auch gab es fast überall erweiterte Optionen wie die Suche nach Reisetemen, etwa „Strandurlaub“ oder „Urlaub mit dem Hund“. Zudem boten immerhin acht von elf Portalen auch Ratgeberseiten zu Reise und Anmietung. Auf ein weiteres positives Ergebnis weist Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, hin: „Bemerkenswerterweise zeigten alle getesteten Ferienhausportale nach der Suchabfrage ausschließlich die Objekte an, die zum gewünschten Termin noch frei und buchbar waren. Ein Service, der zum Beispiel in Online-Reisebüros leider keine Selbstverständlichkeit ist.“

Auch in puncto Sicherheit überzeugten die Ferienhausportale: Alle Anbieter sorgten für eine sichtbare SSL-Verschlüsselung der Buchungsseiten – beginnend mit der ersten Eingabe persönlicher Daten. Allerdings wiesen nur zwei Portale im Buchungsprozess auf die eigene Datenschutzerklärung hin. „Dies belegt mangelnde Transparenz und ist auch ein Indiz dafür, dass dem Thema Datenschutz von vielen Unternehmen noch immer eine zu geringe Bedeutung beigemessen wird“, so Marktforschungsexpertin Bianca Möller.

Beim Angebot zeigten sich zwischen den Ferienhausportalen große Unterschiede. So schwankte die Gesamtzahl der offerierten Häuser und Wohnungen zwischen 15.000 und 725.000. Dies liegt nicht zuletzt an den unterschiedlichen Geschäftsmodellen. Einige Unternehmen sind Veranstalter und damit direkte Vertragspartner der Kunden. Dadurch ist die Gesamtzahl der Objekte hier in der Regel deutlich geringer als bei den Portalen, die als Vermittler oder gar nur als Inserenten-Marktplatz auftreten. Gut für den Kunden: Eine direkte Online-Buchungsmöglichkeit boten alle Portale.

Testsieger der Studie „Ferienhausportale 2014“ wurde E-domizil.de. Der Anbieter verfügte über den drittbesten Internetauftritt (Qualitätsurteil „gut“) und zeigte mit das zweitbeste Ergebnis in der Angebotsanalyse (über 350.000

Geschäftsführung:
Bianca Möller, 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

Ferienobjekte in 80 Ländern). Hinsichtlich der Transparenz bei der Buchung erzielte das Portal den Bestwert im Test. Rang zwei im Gesamtergebnis belegte Tourist-online.de und offerierte dabei 300.000 Ferienhäuser und -wohnungen in 88 Ländern, was ebenfalls Platz zwei in der Angebotsanalyse bedeutete. Der Internetauftritt wurde mit der Note gut bewertet und überzeugte vor allem durch die Bedienungsfreundlichkeit, gut strukturierte und verständliche Inhalte sowie einen übersichtlichen Aufbau. Auf dem dritten Platz positionierte sich Atraveo.de. Ein guter Internetauftritt und das im Test beste Angebot sicherten dem Ferienhausportal die Top-3-Platzierung im Gesamtergebnis. Atraveo.de punktete durch attraktive Last-Minute- und Sonderangebote sowie ein großes Objektangebot (250.000 Häuser und Wohnungen in 39 Ländern).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte im Rahmen des Tests die Internetauftritte und den Angebotsumfang von elf in Deutschland relevanten Ferienhausportalen. Die Internetanalyse erfolgte dabei anhand von zehn Internet-Nutzerbetrachtungen sowie jeweils einer Inhaltsanalyse der Unternehmenswebsites inklusiver der Bewertung der Transparenz und der Sicherheit. Insgesamt flossen 121 Kontakte in die Bewertung ein. Darüber hinaus wurde die Angebotsgröße der einzelnen Ferienhausportale zeitlich parallel online ermittelt. Die erhobenen Daten (Stichtag: 3. März 2014) wurden zudem über offizielle Unternehmensangaben validiert.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@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, B2B-Studien 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.