

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Reiseportale 2015

Große Preisunterschiede bei Pauschalreisen – Online-Buchung oft mit Tücken – Testsieger sind Start.de und Tropo

Hamburg, 16.07.2015 – Ein Vergleich verschiedener Reiseportale im Netz schont deutlich den Geldbeutel – nicht selten liegen zwischen dem günstigsten und teuersten vergleichbaren Reiseangebot mehrere hundert Euro Preisunterschied. Dies deckt der Test auf, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv bei Vermittlern und Veranstaltern durchgeführt hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 16.07.2015, 18:35 Uhr*).

Online-Reisevermittler bieten Angebote zahlreicher Veranstalter – hier kann der Kunde aus dem Vollen schöpfen und Pauschalreisen mit identischem Hotel direkt vergleichen. Kunden, die beim jeweils günstigsten statt beim teuersten Anbieter buchen, sparen im Schnitt 7,4 Prozent der Gesamtkosten. Im Test von zehn verschiedenen Reisen liegt die maximale Ersparnis bei 17,5 Prozent beziehungsweise 642 Euro (zweiwöchiger Familienurlaub im Mittelklasse-Hotel Blue Wave Suite im türkischen Alanya).

Bei Pauschalreisen über 30 Prozent sparen

Auf den Portalen der Veranstalter ist das Angebot eingeschränkter – im Test werden bei gleichen Reiserahmendaten hier Hotels der gleichen Kategorie verglichen. Zwischen den Veranstalter-Portalen liegt die durchschnittliche maximale Preisersparnis aller Pauschalreiseabfragen bei 28,1 Prozent, in der Spitze deutlich über 30 Prozent. Dies macht bei einer geprüften zweiwöchigen Karibik-Reise (Punta Cana/Dominikanische Republik) in einem 5-Sterne-Hotel eine Ersparnis von 1.349 Euro aus.

In puncto Service haben sich die Reiseportale gegenüber der Vorjahresstudie leicht verbessert und erzielen nun mit 70,1 Punkten ein gutes Ergebnis (2014: „befriedigend“ mit 69,6 Punkte). Beim Service per E-Mail sind die Veranstalter besser aufgestellt; dafür zeigen die Vermittler am Telefon und im Internet eine überzeugendere Serviceleistung. Insgesamt betrachtet ist die Servicequalität jedoch bei beiden Gruppen gut. Im Gesamtergebnis aus Service und Konditionen sind zwei Portale „sehr gut“, zehn „gut“ und neun „befriedigend“. Zwei Anbieter kommen über das Urteil „ausreichend“ nicht hinaus.

Vorsicht vor Preiserhöhungen

Selten ist der zuerst genannte Reisepreis auch der Endpreis. Bei fast allen Anbietern kommt es nach Auswahl des Angebots zu Preiserhöhungen. Weitere Transparenz-Mängel: Nur gut jedes vierte Portal weist im Buchungsprozess stets auf die Stornobedingungen hin; oft fehlt auch ein Hinweis auf die Datenschutzerklärung. Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Bei allen Pauschalreisen sollte der Kunde nicht vorschnell buchen. Wenn es zu Preiserhöhungen während der Buchung kommt, sollte man auch das zweitgünstigste Angebot prüfen – es kann sich letztlich als das bessere herausstellen.“

Testsieger: Start.de (Reisevermittler) und Tropo (Reiseveranstalter)

Start.de (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ist der im Test beste Reisevermittler. Der Anbieter zeigt im Vergleich aller Reiseportale die beste Serviceleistung und profiliert sich vor allem mit dem sehr guten E-Mail-Support – auf alle Anfragen erfolgt eine schnelle und kompetente Antwort. Auch die Analysen des

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:
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

Internetauftritts und des telefonischen Services erbringen gute Ergebnisse. Zudem stellt das Portal für sämtliche Pauschalreiseabfragen ein passendes Angebot bereit und zählt dabei in der Hälfte der Fälle zu den günstigsten. Auf den Plätzen zwei und drei platzieren sich bei den Reisevermittlern Holidaycheck („sehr gut“) und Check24 („gut“). Tropo belegt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den ersten Platz unter den Reiseveranstaltern. Der Anbieter offeriert nicht nur zu allen Anfragen stets eine passende Pauschalreise, sondern ist auch ein im Schnitt sehr günstiger Veranstalter. Auch der Service überzeugt. Beispielsweise beraten die Tropo-Mitarbeiter am Telefon stets vollständig und strukturiert. Auch bei der Bearbeitung von Anfragen per E-Mail punktet das Unternehmen. Bei den Reiseveranstaltern belegen FTI und Alltours.de die Plätze zwei und drei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 23 Reiseportale – 14 Reisevermittler sowie neun Reiseveranstalter. Die Servicequalität wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) bei jedem Unternehmen, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und detaillierten Inhaltsanalysen der Websites ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. 713 Servicekontakte flossen in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte im Rahmen einer Konditionenanalyse die zeitlich parallele Ermittlung und anschließende Bewertung von Preisen und Verfügbarkeit für zehn definierte Pauschalreisen (Testzeitraum Vermittler: 27.4.-22.5.2015, Veranstalter: 29.4.-7.5.2015).

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

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 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.