

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Reiseportale 2016

## Großes Sparpotenzial bei Reisebuchung im Internet – Service mit Schwächen – Testsieger sind Weg.de und Tropo

**Hamburg, 13.07.2016** – Gleiche Reiseleistungen, unterschiedliche Preise – ein Angebotsvergleich auf mehreren Portalen kann den Geldbeutel schonen. Doch auch der Service ist ein wichtiges Unterscheidungskriterium. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 25 Reiseportale im Internet getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 13.07.2016, 18:35 Uhr*).

### Deutliche Preisabweichungen

Der Vergleich auf Portalen der Reiseveranstalter deckt Einsparmöglichkeiten von bis zu 38,1 Prozent auf. In diesem Fall (einwöchige New-York-Reise) beträgt die Gesamtersparnis rund 1.460 Euro. Hier basieren die untersuchten Pauschalreisen auf einer definierten Hotelkategorie. Bei den Reisevermittlern, bei denen im Test sogar identische Hotels zugrunde liegen, gilt aber ebenfalls: Der Vergleich lohnt. Kunden können im Einzelfall fast ein Viertel der Kosten – bis zu 24,0 Prozent – sparen. Beispielsweise liegen die jeweils günstigsten Angebote für eine definierte Türkeireise (Familie mit zwei Kindern, zwei Wochen) je nach Portal um bis zu 488 Euro auseinander.

### Service zwischen „gut“ und „ausreichend“

Der Service der Reiseportale ist im Schnitt nur befriedigend und fällt damit etwas schwächer aus als im Vorjahr. Eine etwas bessere Kundenorientierung bieten die Reiseveranstalter; insbesondere der Service per E-Mail fällt hier besser aus als bei den getesteten Online-Reisevermittlern. Beispielhaft für das Verbesserungspotenzial der Branche stehen die oft nur lückenhaften Auskünfte: Am Telefon bleiben in 43,3 Prozent der Gespräche Fragen ungeklärt; per E-Mail ist dies im Test sogar bei mehr als der Hälfte der beantworteten Anfragen der Fall. Überzeugen können dagegen die Internetauftritte, die oft mit Bedienungsfreundlichkeit und transparenter Buchung punkten. Erfreulich: Eine Reiseversicherung ist bei keinem Portal im Buchungsprozess vorausgewählt. Der so provozierte Abschluss einer teuren, teils überflüssigen Police war in der Vergangenheit ein häufiges Ärgernis.

Im Gesamtergebnis erzielen nur zwei Reiseportale ein sehr gutes Ergebnis. Fazit des Tests: Ein Preisvergleich schont oft den Geldbeutel. Das günstigste Schnäppchen ist allerdings nicht immer auch das beste Angebot. „Variieren die Preise der Wunschreise nur geringfügig, sollte man immer den Anbieter mit dem besseren Service wählen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Dumpingpreise allein garantieren noch keinen Traumurlaub.“

### Die besten Reiseportale

Testsieger unter den Reisevermittlern ist Weg.de ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen zeigt insgesamt einen guten Service und ein vergleichsweise attraktives Preisniveau. Die Internetseite bietet beispielsweise nutzerfreundliche Suchkriterien schon im ersten Auswahlschritt. Im Service punktet Weg.de auch mit individuellen, meist vollständigen E-Mail-Antworten sowie kurzen Wartezeiten am Telefon von im Schnitt knapp acht Sekunden. Bei der Konditionenanalyse liegt der Anbieter bei neun von zehn Pauschalreisen preislich unter dem Branchendurchschnitt und offeriert dabei in vier

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:

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

Fällen mit die günstigsten Angebote im Test. Auf den Rängen zwei und drei der Reisevermittler platzieren sich Travelscout24 und Ab-in-den-urlaub.de (beide mit dem Qualitätsurteil „gut“).

Unter den Reiseveranstalter-Portalen belegt Tropo mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ Rang eins. Das Unternehmen bietet die besten Konditionen: Die Angebote für die zehn Pauschalreise-Szenarien liegen preislich ausnahmslos unter dem Branchendurchschnitt und zählen in achtzig Prozent der Fälle sogar zu den günstigsten Reiseangeboten. Im Bereich Service zeigt das Unternehmen durchweg gute Leistungen. An der Hotline überzeugen kurze Wartezeiten und kompetente Berater. Beim Internetauftritt fällt unter anderem der transparente Buchungsprozess positiv ins Gewicht. Bei den Reiseveranstaltern belegen FTI und Neckermann-reisen.de, jeweils mit dem Qualitätsurteil „gut“, die Plätze zwei und drei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 25 Online-Reiseportale – 16 Reisevermittler sowie neun Reiseveranstalter. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) und Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der jeweiligen Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit wie auch die Aspekte Transparenz und Sicherheit. Insgesamt flossen 765 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte im Rahmen einer Konditionenanalyse die stichtagsbezogene Ermittlung und anschließende Bewertung von Preisen und Verfügbarkeit für jeweils zehn definierte Pauschalreisen (Testzeitraum Vermittler: 28.04.-10.05.2016, Veranstalter: 28.04.-06.05.2016).

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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.