

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Reiseportale 2018

Lohnender Preisvergleich bei Pauschalreisen – Teils mäßiger Service – Testsieger sind Travelscout24 und Tropo

Hamburg, 08.08.2018 – Wer seine Wunschreise vorschnell bucht, verschenkt häufig bares Geld. Etliche Pauschalangebote der Online-Reisebüros unterscheiden sich im Preis deutlich. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 23 Reiseportale getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 09.08.2017, 18:35 Uhr*).

Deutliche Preisunterschiede

Die Reisevermittler überzeugen durch ein großes Pauschalreise-Angebot von zahlreichen Veranstaltern. Und dennoch lohnt der Vergleich: Bei zahlreichen Reisen weichen die Angebote preislich ab – bei gleichen Rahmendaten, Leistungen und sogar dem identischen Hotel. Die mögliche Ersparnis zwischen den Online-Reisebüros, die als Vermittler tätig sind, liegt im Schnitt bei 5,0 Prozent – im Einzelfall sogar bei bis zu 14,9 Prozent.

Vergleich auf mehreren Portalen sinnvoll

Auch auf den Portalen der Reiseveranstalter können Kunden sparen – bei Wahl des günstigsten statt des teuersten Anbieters im Schnitt rund 19 Prozent. Im besten Fall liegt die Ersparnis bei über einem Drittel der Kosten: Bei einer Pauschalreise nach Sardinien (zwei Erwachsene, Hotelkategorie: mindestens drei Sterne, feste Rahmendaten) liegt der Preis des günstigsten Veranstalters gut 35 Prozent – konkret: 1.328 Euro – unter dem des teuersten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Aufgrund der teils deutlichen Preisunterschiede ist ein Vergleich zwischen mehreren Portalen immer ratsam – auch weil selbst die preislich attraktivsten nicht für alle Pauschalreisen den Bestpreis bieten.“

Service mit Defiziten

Insgesamt ist die Servicequalität der Reiseportale nur befriedigend. Die größten Defizite gibt es im Bereich E-Mail: Auf weit mehr als ein Drittel der Anfragen erhalten Interessenten keine Antwort; von den eingegangenen Rückmeldungen sind zudem mehr als die Hälfte unvollständig. Eine zuverlässigere Alternative stellen die Hotlines dar. Zwar muss man hier mit Wartezeiten von im Schnitt über einer Minute rechnen, aber die Berater treten meist freundlich auf und geben fast ausnahmslos korrekte Auskünfte. Die größte Servicestärke beweisen die Reiseportale wie erwartet im Internet. Die Websites bieten einen hohen Informationswert, eine nutzerfreundliche Suche und einen transparenten sowie SSL-verschlüsselten Buchungsprozess.

Die besten Reiseportale

Testsieger unter den Reisevermittlern ist Travelscout24 mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter zeigt als einziges Portal eine sehr gute Serviceleistung: Per Telefon und E-Mail erhalten die Kunden stets vollständige und korrekte Auskünfte. Die übersichtliche, gut strukturierte Website ist aus Nutzersicht die beste. Travelscout24 vermittelt stets passende Reisen und die

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Angebote sind in sechs von zehn Fällen am günstigsten oder liegen nur knapp über dem Bestpreis. Den zweiten Rang belegte Check24 vor Weg.de auf Platz drei, beide mit dem Qualitätsurteil „gut“. Check24 überzeugt insbesondere mit den insgesamt günstigsten Reisepreisen. Weg.de bietet neben vergleichsweise günstigen Preisen auch durchweg gute Serviceergebnisse.

Unter den Portalen der Reiseveranstalter belegt Tropo mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ Rang eins. Tropo bietet insgesamt die günstigsten Reisen und offeriert zu allen Anfragen passende Angebote. Der Such- und Buchungsprozess auf der Website ist transparent, etwa durch eine automatische Preissortierung oder eine aktive Zustimmung zum Datenschutz. Am Telefon beraten die kompetenten Mitarbeiter souverän und verständlich. Den zweiten Rang erreicht TUI.com (Qualitätsurteil: „gut“). Unter den Reiseveranstaltern zeigt TUI die zweitbeste Serviceleistung, etwa mit kurzen Wartezeiten und kompetenter Beratung an der Hotline. Die Preise sind vergleichsweise attraktiv. Auf Rang drei folgt Ltur.com, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Der Anbieter offeriert stets passende Reisen und ein insgesamt günstiges Preisniveau.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 23 Online-Reiseportale – 15 Reisevermittler sowie acht Reiseveranstalter. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der jeweiligen Website ermittelt. Insgesamt flossen 713 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte zudem die stichtagsbezogene Ermittlung und anschließende Bewertung von Preisen und Verfügbarkeit für jeweils zehn definierte Pauschalreisen. Bei den Reisevermittlern lagen identische Hotels; bei den Reiseveranstaltern – aufgrund des eingeschränkteren Angebots – vergleichbare Hotels zugrunde (Testzeitraum Vermittler: 19.04.-23.05.2018, Veranstalter: 18.-25.04.2018).

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.