



Reisen aus dem Internet

Wo kommt man am besten weg?

Über 20 Prozent aller Reisen werden mittlerweile im Internet gebucht. Mit der Zahl der Angebote steigen auch die Umsätze mit Reisen im Netz. Mittlerweile ist die Zahl Reisevermittler und -veranstalter ziemlich unübersichtlich. Wo bucht man also am besten, wenn man dem Weg ins reale Reisebüro scheut? Das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ) ist dieser Frage nachgegangen. 27 Reiseportale wurden auf Service und Konditionen hin untersucht.

Der Service-Test

Für den Servicetest prüfte das DISQ die Kommunikation mit dem Anbieter. Wie schnell und wie kompetent wurden Fragen per Telefon oder Email beantwortet? Wie freundlich waren die Mitarbeiter? Was kostet ein Anruf bei der Hotline? Sowohl telefonisch als auch auf dem Email-Weg war Alltours.de ganz vorn. Nun nutzen die besten Kommunikationsmöglichkeiten wenig, wenn man nicht weiß, wohin man sich wenden soll. Die Internetseite sollte alle nötigen Informationen parat halten - und zwar so, dass man sie auch findet. Das DISQ suchte die Internetseiten nach Informationsmöglichkeiten ab und ließ die Bedienfreundlichkeit von jeweils zehn Testern bewerten. Am besten gefiel der Auftritt von its.de. Die Übersichtlichkeit ist zwar steigerungsfähig, dafür besticht die Seite des Reiseveranstalters durch ein Informationsangebot, das keine Wünsche offen lässt.

Weitere Kriterien, die ein gutes Reiseportal ausmachen, sind beispielsweise ein einfacher Buchungsprozess, eine durchschaubare Preispolitik oder kundenfreundliche Stornobedingungen. Am besten gefiel den Testern hier wiederum das Angebot von Alltours.de. Der Veranstalter konnte sich damit den ersten Platz im Service-Ranking sichern, gefolgt von den Vermittlern Weg.de und Nichts-wie-weg.de.

Die besten Preise

Wer Reisen übers Internet bucht, sucht vor allem eins: günstige Preise. Für den zweiten Teil des Tests untersuchte das DISQ deshalb auch die Konditionen. Als Grundlage dienten zehn Modellfälle, von der luxuriösen Thailandreise bis hin zum Familienurlaub auf Mallorca. Dabei kam es auf die Zahl der Angebote an, vor allem aber auf deren Preise. Wenig überraschend: Die günstigsten Reisen gibt es bei den Vermittlern. Lastminute.de hatte bei fünf von zehn Anfragen die besten Angebote im Programm. Preiswert kam man auch mit Ebookers.com und Reisen.com weg.

Fazit

In der Gesamtwertung reichten billige Preise allein nicht für einen Platz unter den Top 3. Die Kombination aus Service und Konditionen führte letztlich Alltours.de zum Testsieg. Nix-wie-weg.de schaffte es dank der guten Services im Gesamtranking auf den zweiten Platz, gefolgt vom Reisevermittler Otto-Reisen.de.

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/Wo-kommt-man-am-besten-weg-article299172.html>