


Druckversion 27.5.09 ([http://www.rtl.de/ratgeber/sparen\\_983115.php?media=artikel2&set\\_id=16262](http://www.rtl.de/ratgeber/sparen_983115.php?media=artikel2&set_id=16262))

» **Artikel drucken** 

## RTL.de

---



Ob Hotels, Flüge oder ganze Urlaubsreisen - immer mehr Deutsche buchen im Internet. Mit ein paar Klicks kann man sich unzählige Angebote auf den Bildschirm holen und dann entscheiden, wo die Reise hingehen soll. Doch was das Deutsche Institut für Service-Qualität in einem Test von 27 Internet-Reiseanbietern herausgefunden hat, zeigt: Das hat alles auch so seine Tücken.

Zunächst einmal haben die verdeckten Tester, die Kontakt per Telefon, Internet und E-Mail aufnahmen, gigantische Preisunterschiede festgestellt. Sie fanden für ein und dieselbe Reise Unterschiede von bis zu 1.000 Euro und mehr. Negativ fiel auch auf, dass viele Portale nach der Suchanfrage alle passenden Reisen auflisten – egal ob sie verfügbar sind oder nicht. Der Kunde muss dann jedes Reiseangebot einzeln anklicken, um zu sehen, ob es überhaupt buchbar ist. Hat er was Passendes gefunden, ist Vorsicht bei der Buchung angebracht. Bei vielen der Homepages war eine Reiseversicherung voreingestellt, sie hätte extra weggeklickt werden müssen.

Das größte Ärgernis im Test sind aber die Telefonhotlines. Die Kompetenz der Mitarbeiter konnte im Durchschnitt mit gerade noch befriedigend bewertet werden. Für die Kommunikationsqualität – Freundlichkeit und Verständlichkeit beispielsweise - gab es sogar nur die Note ausreichend.

---

Copyright © 2009 RTL interactive Alle Rechte vorbehalten.  
Vervielfältigung nur mit Genehmigung von RTL interactive.