

# **Studie: Online-Portale für Pauschalreisen 2011**

Testsieger Portal AG, Hamburg, 30. September 2011

# Übersicht

**1** Zusammenfassung der Ergebnisse

**2** Methodik

**3** Gesamtergebnis

# 1. Zusammenfassung der Ergebnisse

- **Gesamtsieger der Studie ist weg.de, vor opodo.de und sonnenklar.tv.**
- Suchergebnisse genau kontrollieren: Fünf Portale wichen mit ihren Ergebnissen von der Suchanfrage ab.
- Vorsicht vor versteckten Zusatzkosten: Acht Anbieter hatten eine kostenpflichtige Reiseversicherung bereits vorausgewählt.
- Sehr gute Hotlines: Der Telefonservice der getesteten Reiseportale ist meist gut erreichbar, schnell und kompetent.

## 2. Methodik

- **Ziel: Erhöhung der Markttransparenz** für den Verbraucher bei der Online-Buchung von Pauschalreisen.
- Getestet wurden **11 Online-Portale für Pauschalreisen**:  
ab-in-den-urlaub.de, check24.de, expedia.de, ferienknaller.de, holidaycheck.de, opodo.de, reisen.com, reisen.de, sonnenklar.tv, travel24.de und weg.de.
- **Kriterien:** 1. Buchung; 2. Angebot & Preise; 3. Website & Sicherheit; 4. Hotline & Service
- **Testzeitraum:** 01. bis 28. September 2011

**Weitere Informationen** zur Testmethode: [www.testsieger.de/Studien](http://www.testsieger.de/Studien)

## 3. Gesamtergebnis (1/4)

### ▪ **Testsieger ist weg.de – Note 1,78**

- weg.de überzeugt jeweils mit der Bestnote in den Kategorien „Website & Sicherheit“ sowie „Angebot & Preise“ .
- Auch in den übrigen Testdisziplinen erreicht weg.de gute Ergebnisse und sichert sich den Testsieg.

### ▪ **opodo.de auf Platz 2 – Note 1,93**

- opodo.de glänzt mit der besten Hotline- und Servicequalität.
- Als einziges Portal im Test erreicht opodo.de eine „sehr gute“ Bewertung (Note 1,44) im Bereich „Hotline & Service“.

### ▪ **Platz 3 geht an sonnenklar.tv – Note 2,22**

- Wie der Zweitplatzierte, opodo.de, kann auch sonnenklar.tv mit gutem Service und einer überzeugenden Hotline Punkte sammeln.
- Auf Anfrage beantwortete sonnenklar.tv noch am selben Tag zwei E-Mail-Anfragen und schickte den Testern ein persönliches Angebot zu.

## 3. Gesamtergebnis (2/4)

### ▪ Suchergebnisse genau auf Abweichungen kontrollieren

- Bei den Suchergebnissen empfiehlt es sich, die vorgeschlagenen Reisen genau mit den vorher angegebenen Daten abzugleichen.
- Vier Portale wiesen Angebote mit einer anderen/kürzeren Reisedauer aus, als von den Testern vorher ausgewählt.
- Ein weiteres Portal zeigte zwar Reisen mit der richtigen Dauer, jedoch einem anderen Abflugzeitpunkt an.

### ▪ Vorsicht vor versteckten Zusatzkosten

- Auch während der Buchung sollten Interessenten genau auf die Details achten, um ungewollte Mehrkosten zu vermeiden.
- Nur bei drei der elf Portale der ursprünglich angezeigte Preis auch wirklich am Ende buchbar.
- Bei acht der elf getesteten Portale war im Buchungsprozess eine Reiseversicherung bereits vorab ausgewählt. Wer eine solche Versicherung nicht benötigt, muss sie manuell entfernen.
- Besonders problematisch: Solche Versicherungsangebote verlängern sich häufig um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht rechtzeitig gekündigt werden. Bei einigen Versicherungen ist die Versicherungsprämie das Folgejahr sogar deutlich teurer als im ersten Jahr.

## 3. Gesamtergebnis (3/4)

### ▪ Gute Service-Hotlines

- Die Hotlines der getesteten Portale sind in der Regel gut bis sehr gut erreichbar, egal ob unter der Woche oder am Wochenende.
- Im Test erwiesen sich die Hotline-Mitarbeiter als sehr kompetent und konnten die gestellten Fragen schnell und umfangreich beantworten.
- Die Beantwortung von E-Mail-Anfragen dauerte zwar meist etwas länger, jedoch benötigten nur drei Anbieter länger als zwei Tage für eine Antwort.

### ▪ Hoher Informationsgehalt auf den Websites

- Viele Bilder und umfangreiche Beschreibungen zeichnen ein umfassendes Bild von Hotels und Urlaubsorten.
- Kundenbewertungen und von Hotelgästen erstellte Bilder vervollständigen den guten Gesamteindruck der Websites.
- Vier Portale bieten als zusätzlichen Service Informationsvideos an.

## 3. Gesamtergebnis (4/4)

### ▪ Flughafenwahl beeinflusst den Preis

- In bestimmten Fällen kann der gewählte Startflughafen Auswirkungen auf den Preis des Pauschalangebots haben.
- Als Startort sollte deshalb eine Region angegeben werden (etwa „Deutschland Nord“) – im Vergleich zur exakten Auswahl des Flughafens ließen sich hier deutliche Preisunterschiede feststellen.

### ▪ Große Auswahl an Reisezielen – Preisabweichungen minimal

- Zu den jeweiligen Reisezielen bieten die getesteten Portale überwiegend die gleichen Hotels an.
- Bei den Preisen fallen die Unterschiede zwischen den einzelnen Anbietern minimal aus.
- Zwar gibt es einige wenige Angebote, die nur bei einem Portal verfügbar sind, doch die Masse der Angebote ist bei den Anbietern gleich, meist sogar zu den gleichen Preisen.
- Daher bieten einige Reiseportale bei Abschluss einen Gutschein für die nächste Buchung an.

# Unternehmen / Kontakt

Die **Testsieger Portal AG** betreibt mit [www.testsieger.de](http://www.testsieger.de) einen neutralen und unabhängigen Marktplatz mit integriertem Preisvergleich. Insgesamt stehen den Verbrauchern kostenfrei über 400.000 Testberichte aus 1.900 verschiedenen Quellen und zahlreiche Käufermeinungen zur Verfügung.

Für jedes Produkt wird aus allen vorliegenden Testberichten und aus über 500.000 Käufermeinungen eine eigene Gesamtnote berechnet: Die Testsieger.de-Note kennzeichnet den Testsieger – das nach dem Bewertungsschlüssel beste Produkt je Kategorie.

Verbunden mit der Produktbewertung sind ein Marktplatz und ein Preisvergleich. Mit Testsieger.de können Verbraucher schnell, sicher und bequem die besten Produkte zum günstigen Preis kaufen.

Ansprechpartner: Thomas Kimmel  
E-Mail: [presse@testsieger.de](mailto:presse@testsieger.de)  
Telefon: 040-4135-2652

Adresse: Mittelweg 177  
20148 Hamburg  
[www.testsieger.de](http://www.testsieger.de)