

## MEDIENINFORMATION

### TravelScout24.de: Service hat immer und überall höchste Priorität

*Reisevermittlung im Internet ohne versteckte Kosten und mit 100% Service:  
TravelScout24.de stellt Serviceversprechen vor / Neuer Claim „Das Reisebüro im  
Internet“*

**Offenbach am Main, 7. April 2016\_** Das Online-Reisebüro TravelScout24, welches mehrfach für seinen hervorragenden Kundenservice prämiert wurde, setzt in Sachen Kundenservice einen neuen Meilenstein: Mit der Formulierung von fünf Serviceversprechen – Zuverlässigkeit, Kompetenz, Transparenz, Erreichbarkeit und Verantwortung – geht der Reiseanbieter eine freiwillige Selbstverpflichtung gegenüber seinen Kunden ein. Zusätzlich startet der Reisevermittler mit einem neuen Claim in die diesjährige Urlaubssaison: „Das Reisebüro im Internet“ wird künftig die Marke TravelScout24 begleiten und für eine klarere Abgrenzung im Markt der Online-Reiseportale sorgen.

#### **Freiwillige Selbstverpflichtung gegenüber dem Kunden:**

„Der Markt an Reiseanbietern im Internet ist mittlerweile extrem groß und auch unübersichtlich geworden. Nutzer, die online eine Reise planen oder buchen, erwarten zu Recht einen ganzheitlichen Service mit kompetenten Ansprechpartnern an jedem Punkt ihrer Reiseplanung. Diese Erwartung nehmen wir sehr ernst und investieren daher kontinuierlich in den Ausbau unseres Beratungsangebotes“, erklärt Mark Schumacher, Vice President von TravelScout24. Die Qualität des Kundenservice wurde in der Vergangenheit mehrfach prämiert – etwa von der Stiftung Warentest, dem Deutschen Institut für Servicequalität / n-tv oder der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien / N24.

Basis für den Erfolg von TravelScout24 sind ein paar einfache Regeln – den Kunden individuell anzusprechen und umfassend zu beraten steht dabei an erster Stelle. „Natürlich arbeiten wir mit moderner Technik und sicheren Online-Buchungssystemen. Diese können jedoch nur in Kombination mit einem Team von ausgebildeten Reisefachleuten ihre Vorteile komplett ausspielen. Es muss gerade beim oftmals komplexen Reiseprodukt jederzeit möglich sein, ein persönliches Gespräch zu führen oder eine Frage per E-Mail oder Chat zu klären. Daher bieten wir unseren Beratungsservice explizit an und nehmen uns für jede Anfrage Zeit. Die Suche nach der bestmöglichen Lösung für jeden einzelnen unserer Kunden steht dabei im Vordergrund.“ Diese Betreuung gilt bei TravelScout24 nicht nur für den Planungsprozess. „Wir möchten, dass sich unsere Kunden rundum betreut fühlen und zu uns zurückkehren. Deswegen nehmen wir unseren Serviceanspruch sehr ernst und möchten dies auch in Form eines festen Versprechens gegenüber unseren Kunden kommunizieren.“

Insgesamt fünf Punkte umfasst das [Serviceversprechen](#), das TravelScout24 seinen Kunden gibt:

- 1. Zuverlässigkeit** – „Uns ist wichtig, dass unsere Kunden wissen, dass sie sich jederzeit an uns wenden können – vor, während und nach der Reise. Wir

unterstützen sie daher nicht nur im Vorfeld einer Reise, sondern stehen ihnen auch nach der Buchung bei zusätzlichen Wünschen oder Nachfragen zur Verfügung. Auch bei eventuell auftretenden Problemen oder Fehlern kümmern wir uns um eine Lösung.“

2. **Kompetenz** – „Nicht nur auf die persönliche Beratung kommt es an, sondern auch auf die Expertise. Unser Service-Team besteht aus ausgebildeten Reiseverkehrsleuten mit mehrjähriger Erfahrung. Diese kennen nicht nur zahlreiche Reiseziele und Hotels von eigenen Reisen, sondern können auch bei der Auswahl des passenden Reiseveranstalters oder bei der Suche nach den bevorzugten Flugzeiten helfen. In erster Linie arbeiten bei uns aber Menschen, die selbst gerne verreisen und sich daher gut auf die Wünsche und Bedürfnisse von Reisenden einstellen können.“
3. **Transparenz** – „Versteckte Kosten oder Zusatzleistungen sorgen immer wieder für Diskussionen und Unzufriedenheit – oft zum Leidwesen etablierter Vermittler, die mit fairen Mitteln agieren. Wir stehen für Transparenz und benennen Kosten und Gebühren, die unsere Partner erheben, so offen wie es uns möglich ist. Mit Hilfe einer Übersicht über die Preisgestaltung informieren wir unsere Kunden bereits vorher über eventuelle Kosten, die zusätzlich anfallen können. Um z.B. die Auswahl eines Zahlungsmittels zu vereinfachen, ist bei uns immer die kostenlose Zahlungsoption voreingestellt. Unsere eigenen Service-Leistungen sind dabei generell immer kostenlos.“
4. **Erreichbarkeit** – „Unsere Kunden können unser Reisebüro online 24 Stunden am Tag und unser Service-Team telefonisch täglich bis 22 Uhr erreichen. Anrufe aus Deutschland sind vom Festnetz und aus dem Mobilnetz über die zentrale Rufnummer 0800-1004116 kostenlos. Zu Stoßzeiten, etwa am Wochenende und während der Hauptbuchungszeiten im Januar und in den Ferien, schalten wir einen zentralen Anrufbeantworter und rufen unsere Kunden schnellstmöglich zurück. Zusätzlich bearbeiten wir Anfragen natürlich auch per E-Mail und per Chat mit hoher Priorität.“
5. **Verantwortung** – „Wir erfahren immer wieder, dass sich Kunden bei Fragen, Problemen oder Fehlern allein gelassen fühlen. So kann die Reisebuchung im Internet schnell zu einer negativen Erfahrung werden. Auch wenn wir als Reisebüro nicht für die unmittelbare Durchführung der eigentlichen Reise verantwortlich sind, übernehmen wir Verantwortung für die Buchung unserer Kunden und bemühen uns um kulante Lösungen bei Themen wie Beratung, Fehlerbehebungen, Reklamationen und selbstverständlich auch beim Datenschutz.“

Zeitgleich mit dem Service-Versprechen stellt TravelScout24 auch den neuen Claim vor, der die Marke künftig begleiten wird. Mit dem klar formulierten Anspruch „Das Reisebüro im Internet“, grenzt sich das Online-Reisebüro bewusst vom Wettbewerb der zahlreichen Online-Portale ab. „Wir verstehen uns als Reisebüro im Internet und kombinieren als solches die technischen Vorteile, die das Medium bietet, mit dem klassischen Serviceangebot und dem Know-How eines Reisebüros. Persönliche und individuelle Beratung sind für uns genauso selbstverständlich wie eine moderne und sichere Technologie, die rund um die Uhr für die Suche und Buchung der passenden Reise zur Verfügung steht. Dies bringen wir nun klar auf den Punkt“, begründet Mark Schumacher die Wahl.

Beratung und Kundenservice stehen bei dem seit 2002 aktiven Reisebüro im Internet an erster Stelle. Diese sehr gute Servicequalität bestätigt nicht zuletzt die Stiftung Warentest dem Online-Reisebüro mit dem Testsieg im Vergleich der Online-Reiseportale (Ausgabe 11/2012, Note: Gut (2,3)). Unter [www.travelscout24.de](http://www.travelscout24.de) können Kunden einfach und effizient die für sie passenden Angebote zum besten Preis aus einer Vielzahl von Produkten auswählen. TravelScout24 versteht sich als Fullservice-Reisebüro, das immer wieder neue Inspiration rund um das Thema Reisen gibt und sich vom Wettbewerb der Online-Reiseanbieter durch Kompetenz und Transparenz abhebt. TravelScout24 wird von der Triplemind GmbH betrieben. Zu Triplemind gehören verschiedene touristische Portale wie [billigweg.de](http://billigweg.de), [reiseservice.de](http://reiseservice.de), [unterkunft.de](http://unterkunft.de) und [reiseveranstalter.com](http://reiseveranstalter.com) sowie Themenportale wie z.B. [mietwagen.info](http://mietwagen.info) oder Destinationsportale wie [dublin.de](http://dublin.de), [irland.com](http://irland.com), [zypem.de](http://zypem.de), [marrakesch.com](http://marrakesch.com) u.a.

TravelScout24 ist Teil der Scout24-Gruppe, eine der führenden Unternehmensgruppen von Online-Marktplätzen in Europa. Die sechs Marktplätze der Scout24-Gruppe, ImmobilienScout24, AutoScout24, FriendScout24, FinanceScout24, JobScout24 und TravelScout24 sind in 18 Ländern präsent. Als starker Partner unterstützt Scout24 seine Kunden bei wichtigen Entscheidungen, insbesondere in den Lebensbereichen Wohnen, Mobilität, Partnerschaft und Finanzen. Rund acht Millionen Internetnutzer vertrauen monatlich den Angeboten der Scout24-Gruppe. Weitere Informationen finden Sie unter [www.travelscout24.de](http://www.travelscout24.de)