

MEDIENINFORMATION

TravelScout24 ist der beste Online-Reisevermittler 2017

Das Online-Reisebüro ist Testsieger in der Studie Reiseportale 2017

Offenbach, 14. August 2017_ Wer den besten Service bieten möchte, muss auch dafür sorgen, dass seine Kunden sich langfristig darauf verlassen können. Wie das gelingt, zeigt TravelScout24: Erst Anfang des Jahres hatte das Online-Reisebüro den Deutschen Servicepreis 2017 erhalten und legt jetzt mit dem ersten Platz in der Studie Reiseportale 2017 nach. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hatte darin im Auftrag von n-tv 25 Reiseportale getestet. TravelScout24 gewinnt in der Gesamtwertung der Kategorie Reisevermittler mit dem Qualitätsurteil "sehr gut" und einer Punktzahl von 81,9 von 100 möglichen Punkten.

In der Studie testete das Institut 16 Reisevermittler, unter anderem TravelScout24, und neun Reiseveranstalter. In die Bewertung flossen die Verfügbarkeit und die Preise von Pauschalreisen, die Servicequalität und der Webauftritt ein. Die Servicequalität wurde anhand von je zehn verdeckten Telefonanrufen und E-Mail-Kontakten ermittelt, der Webauftritt durch je zehn Prüfungen durch geschulte Tester.

In der Konditionsanalyse, in der Preise und Verfügbarkeit von Reisen überprüft wurden, überzeugte TravelScout24 die Tester dadurch, dass es für alle gesuchten Reisen ein passendes Angebot bereithielt. In sechs von zehn Fällen bot TravelScout24 die Reise außerdem für den besten Preis an – unter allen untersuchten 25 Reiseportalen.

In der Analyse im Bereich Service punktete TravelScout24 vor allem beim E-Mail-Kontakt. Die Anfragen wurden laut DISQ schnell, vollständig und sehr individuell beantwortet. Unter den Reisevermittlern belegte TravelScout24 daher auch den ersten Platz beim Service. Im Gesamtvergleich der 25 untersuchten Reiseportale erlangte TravelScout24 knapp den zweiten Platz hinter einem Reiseveranstalter.

Der Webauftritt von TravelScout24 wurde von den Testern als besonders informativ bewertet.

„Ein überzeugendes Serviceangebot und eine herausragende Produktpalette im Online-Reisebereich aufzustellen, ist eine Sache. Die größere Herausforderung beginnt aber erst danach“, erklärt Mark Schumacher, Vice President von TravelScout24. „Dann geht es darum, die Qualität zu erhalten. Das gelingt uns, indem wir stetig in unser Beratungsangebot und unsere Infrastruktur investieren. Es ist schön, wenn unsere Arbeit zu solchen Testsiegen wie dem in der Studie Reiseportale 2017 führt.“

TravelScout24 wurde in den letzten Jahren mehrfach für sein umfassendes Serviceangebot ausgezeichnet und entwickelt dieses konsequent weiter. Ganzheitliche Betreuung und Beratung der Reisenden stehen dabei im Mittelpunkt und sind nicht das einzige, aber sicherlich eines der wichtigsten Alleinstellungsmerkmale des Online-Reisebüros.

Auswahl der Auszeichnungen für TravelScout24 der letzten zwei Jahre:

2017 – Studie Reiseportale 2017: Testsieger in der Kategorie Reisevermittler

2017 – Deutscher Servicepreis 2017

2017 – Bestnote für Kundenservice per E-Mail, gemeinsame Untersuchung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) und n-tv

2017 – „Bestes Reisevergleichsportale 2017“, Untersuchung des Deutschen Kundeninstituts (DKI) im Auftrag der WirtschaftsWoche

2016 – „Günstige Pauschalreisen & einfache Website-Bedienung“, Test des Verbraucherportals Finanztip

2016 – Telefonische Erreichbarkeit von Reisevergleichsportalen, Test der Zeitschrift „Reise & Preise“

2015 – Gesamtsieger, Test der größten deutschen Reiseportale der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien und N24

2015 – „Top Reise-Webseite 2015“ im Bereich Reisevermittler, Computer BILD & Statista

Zur Studie: Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 25 Online-Reiseportale – 16 Reisevermittler sowie neun 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. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit wie auch die Aspekte Transparenz und Sicherheit. Insgesamt flossen 765 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte die stichtagsbezogene Ermittlung und anschließende Bewertung von Preisen und Verfügbarkeit für jeweils zehn definierte Pauschalreisen (Testzeitraum Vermittler: 03.-12.05.2017, Veranstalter: 03.-10.05.2017).

Mehr zur Studie finden Sie online unter: <http://disq.de/2017/20170802-Reiseportale.html>

Über TravelScout24

Beratung und Kundenservice stehen bei dem seit 2002 aktiven Reisebüro im Internet an erster Stelle. Die sehr gute Servicequalität bestätigt neben der WirtschaftsWoche und Instituten wie dem DISQ oder dem DGTV auch die Stiftung Warentest mit dem Testsieg im Vergleich der Online-Reiseportale (Ausgabe 11/2012, Note: Gut (2,3). Unter 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 Reise.de, Billigweg.de, Reiseservice.de, unterkunft.de und Reiseveranstalter.com sowie Themenportale wie z.B. mietwagen.info oder Destinationsportale wie dublin.de, irland.com, zypern.de, marrakesch.com u.a. Monatlich besuchen über 3 Mio. Menschen das Triplemind Netzwerk. Weitere Informationen finden Sie unter www.triplemind.com.