

## MEDIENINFORMATION

### Treuer Reisebegleiter: Testsieger TravelScout24.de überzeugt in allen Kategorien

*Das Reiseportal TravelScout24.de erhält von der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien und N24 die Bestnote im Kundendienst und sichert sich den Gesamtsieg.*

**Offenbach am Main, 8. Juli 2015**\_\_ Die Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien (DtGV) hat gemeinsam mit N24 die größten deutschen Reiseportale analysiert, um Verbraucher bei der Urlaubsplanung zu unterstützen. Denn auch wenn das Internet die Reisebuchung in vielen Punkten vereinfacht und vor allen Dingen transparenter gemacht hat, verschlingt die Reiseplanung häufig viel Zeit und kann manchmal sogar Nerven kosten. Deshalb ist es wichtig, einen Anbieter zu wählen, von dem man einen exzellenten Service vor, während und nach der Reise erwarten kann.

Dass guter Rat nicht immer teuer sein muss, zeigt TravelScout24.de. Der Anbieter nimmt einen hochwertigen Rundum-Service wörtlich und geht als Gesamtsieger der Studie hervor. In allen untersuchten Kategorien erzielte der Online-Reisemarktplatz sehr gute Ergebnisse. TravelScout24 erhielt mit der Note 1,8 die beste Gesamtbewertung und setzte sich damit an die Spitze.

Vor allem im Bereich Kundensupport & Betreuung überzeugte TravelScout24 und zeigte einmal mehr, dass eine ganzheitliche Beratung und Betreuung nicht nur attraktive Worthülsen, sondern gelebte Unternehmenskultur sind. Das Ergebnis in der Kategorie „Kundensupport“ spricht für sich: Waren beim telefonischen Service die Unterschiede zwischen den Reiseportalen nicht so deutlich, wurden nur ein Drittel aller Kundenanfragen per E-Mail beantwortet. Auch wer keine Antwort schuldig blieb, lies es in rund 50% aller Fälle an Kundenorientierung und Kompetenz mangeln. Die Bestnote im Kundendienst gab es ausschließlich für TravelScout24.de (1,5; „sehr gut“).

Dieser ausgezeichnete Kundenservice kommt nicht von ungefähr, denn bei TravelScout24 arbeitet das Team schon seit Jahren daran, das Service-Niveau stetig zu verbessern. Diesem Prozess liegen einige wichtige Regeln zugrunde, wie Mark Schumacher, Vice President bei TravelScout24, erklärt: „Wir verstehen uns als Reisebüro im Internet, das selbstverständlich moderne und sichere Technik bietet, aber auch die persönliche Beratung nicht zu kurz kommen lässt. Obwohl wir viele automatisierte Prozesse haben, versuchen wir unsere Kunden möglichst individuell anzusprechen und nehmen uns für sie Zeit.“ Und nicht nur die persönliche Beratung allgemein macht den Unterschied, sondern auch die Expertise der jeweiligen Kundenbetreuer. „Unsere Mitarbeiter im Service sind ausgebildete Reiseverkehrskaufleute mit mehrjähriger Erfahrung. Wir versuchen das Thema Reisebuchung immer aus der Sicht des Kunden zu betrachten und nicht aus der Sicht des Reiseexperten. Außerdem sind wir uns bewusst, dass die erfolgreiche Vermittlung von Reisen nicht aus möglichst schnellen Abschlüssen besteht und nehmen daher unseren Serviceanspruch sehr ernst. Unser klares Ziel ist es, uns durch unseren Service vom Wettbewerb zu unterscheiden.“

Der Erfolg gibt TravelScout24 recht, denn die aktuelle Bewertung von DtGV und N24 ist kein Einzelfall, sondern reiht sich in eine kleine „Erfolgsserie“ des Unternehmens ein. Aber: „Als Partner im Dienste unserer Kunden möchten wir uns keinesfalls auf Erfolge wie diesen ausruhen. Wir versuchen aus Fehlern, die uns oder einem unserer Reiseveranstalter unterlaufen, zu lernen und arbeiten diese

gemeinsam im Team auf. Auf diese Weise gewinnen wir ständig an Erfahrung und können uns verbessern“, ergänzt Mark Schumacher. Er freut sich aber natürlich für das gesamte Team, denn „Auszeichnungen wie diese zeigen, dass wir mit unserem Verständnis von einem qualitativ gutem Kundenservice im Reisebereich auf dem richtigen Weg sind.“

#### **Und das ist eine Auswahl der Auszeichnungen für TravelScout24:**

**2011** – Platz 2, Umfrage unter den Usern von Gutefrage.net nach den beliebtesten Reiseportalen Deutschlands

**2012** – „Bester Reisevermittler“, Service-Studie Reiseportale des Deutschen Instituts für Servicequalität im Auftrag des TV-Senders n-tv

**2012** – Testsieger der Stiftung Warentest, „Bester Service“ (Ausgabe 11/12, Note: 2,3)

**2013** – „Bester Reisevermittler“ Deutsches Institut für Servicequalität im Auftrag des TV-Senders n-tv & Verleihung des „Deutschen Service-Preises“

**2014** – Platz 2, „Bester Reisevermittler“, Platz 1 „Konditionenanalyse“ in der Service-Studie des Deutschen Instituts für Servicequalität im Auftrag des TV-Senders n-tv

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

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

**Zur Studie:** Insgesamt zwölf Reiseportale wurden von DtGV und N24 auf Angebotsumfang, Benutzerfreundlichkeit, Preise sowie Kundendienst per E-Mail und Telefon untersucht. Alle Portale bieten mindestens die Buchung von Urlaubsreisen, Hotelübernachtungen und Flugreisen an. Getestet und von Experten analysiert wurden Angebotsumfang, Benutzerfreundlichkeit, Preise sowie Kundendienst, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Gesamtwertung eingingen. Im Rahmen des Kundenservices wurde jedes Reiseportal in jeweils fünf Fällen per E-Mail und in weiteren fünf Fällen per Telefon von qualifizierten und verdeckten Testern geprüft und bewertet.

Die vollständige Studie gibt es online unter <http://www.dtgv.de/nationale-studien/reiseportale-angebotsumfang-benutzerfreundlichkeit-preise-kundendienst.html>

#### **Über TravelScout24**

Beratung und Kundenservice stehen bei dem seit 2002 aktiven unabhängigen und sicheren Online-Reisemarktplatz an erster Stelle. Diese sehr gute Servicequalität bescheinigt auch Stiftung Warentest dem Online-Portal und kürte den Reiseexperten in seiner Bewertung im November 2012 zu einem von insgesamt zwei Testsiegern. 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-Reisemarktplatz, der immer wieder neue Inspiration rund um das Thema Reisen gibt. TravelScout24 wird von der Triplemind GmbH betrieben. Zu Triplemind gehören verschiedene touristische Portale wie [unterkunft.de](http://unterkunft.de), [tourismus.de](http://tourismus.de) und [reiseveranstalter.com](http://reiseveranstalter.com) sowie Themenportale wie z.B. [mietwagen.info](http://mietwagen.info) und Destinationen wie [dublin.de](http://dublin.de), [irland.com](http://irland.com), [marrakesch.com](http://marrakesch.com) u.a.

TravelScout24 ist Teil der Scout24-Gruppe, eine der führenden Unternehmensgruppen von Online-Marktplätzen in Europa. Die sieben Marktplätze der Scout24-Gruppe, ImmobilienScout24, AutoScout24, FriendScout24, FinanceScout24, JobScout24, ElectronicScout24 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)

#### **Pressekontakt:**

Kathrin Hamann, ELEMENT C GmbH

T: 089 – 720 137 18

E: [k.hamann@elementc.de](mailto:k.hamann@elementc.de)