

Checkliste für Tests und Vergleiche von Reise-Websites

1. Einordnung der Website

- Reiseveranstalter
- Reisevermittler
- Leistungsträger (z.B. Fluggesellschaft, Hotel, Autovermietung)

Die Einordnung der Website ist wichtig, da sich die Angebote von Reiseveranstaltern und Leistungsträgern gegenüber denen von Reisemittlern unterscheiden. Letztere haben oftmals ein breiteres Angebot, weil sie die Produkte von mehreren Reiseveranstaltern und Leistungsträgern anbieten, während Reiseveranstalter und Leistungsträger i.d.R. nur ihre eigenen Produkte anbieten.

2. Portfolio

- Pauschalreisen
- Bausteine (Kombination von Flug, Hotel usw.)/ Dynamic Packaging
- Hotel
- Flug
- Mietwagen
- Tickets für Konzerte und ähnliche Events
- Reiseversicherungen
- Lastminute-Angebote
- Ferienhäuser / Ferienwohnungen
- Kreuzfahrten / Schiffsreisen
- Rundreisen
- Studienreisen

Abhängig von der Art der Website und dem Unternehmensschwerpunkt kann das Sortiment auch variieren.

3. Zielgruppe

- Freizeit/Urlaubsreisen oder Geschäftsreisen

4. Informationsangebot

- Produkt- / Leistungsbeschreibung
- Fotos von Hotel und Umgebung
- Bewegte Bilder (Videos)
- Zielgebietsinformationen
- Wetter / Klima
- Einreisebestimmungen / Gesundheitsinformationen
- Flugzeiten
- Bewertungen anderer Reisenden

Quantität und Qualität des Contents. Erfüllt die Produktbeschreibung die Minimalstandards? Sind Fotos von Hotel und Umgebung vorhanden? Wie sind die Informationen aufbereitet und strukturiert?

5. Such- und Buchungsprozess

- erweiterte Suchkriterien möglich?
- Übersichtlichkeit (Wo befinde ich mich im Buchungsprozess?)
- Konsistenz der Such- und Buchungsschritte
- Transparente Preisdarstellung inkl. aller Preisbestandteile?
- Auswahl von verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten?
- Buchungsbestätigung (E-Mail / Post)
- maßgebliche AGB (Reisemittler und/oder Leistungsträger)

Kann man erkennen, wo im Such- bzw. Buchungsprozess man sich befindet? Welche Zahlungsmöglichkeiten stehen zur Verfügung? Wie erfolgt die Buchungsbestätigung? Sind die maßgeblichen AGB vorhanden und leicht auffindbar?

Achten Sie darauf wer genau Ihr Vertragspartner ist und dass dazu die entsprechenden AGB's vorhanden sind.

6. Serviceangebot

- Servicehotline (kostenlos)/ Kontakt
- Kontaktformular
- häufige Fragen (FAQ)
- Sitemap

7. Usability der Website

- Lesbarkeit
- Navigation/ Strukturierung
- (einfache) Nutzerführung
- Intuitive Benutzung
- Zielgruppenorientierung
- Impressum

8. Sicherheit / Datenschutz

- Einsatz von Verschlüsselungsverfahren
- Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Datenschutzbestimmungen (Darstellung der Datenschutzrichtlinien)
- Der Umgang mit sensiblen, persönlichen Daten wie Kreditkarteninformationen der Kunden wird von einer neutralen Stellen zertifizieren (z.B. TÜV)
- Angebot der Zahlungsmöglichkeiten

9. Tipps für Tester

- Es empfiehlt sich, Tests bei verschiedenen Anbietern möglichst zeitgleich durchzuführen. Nur so ist sicher gestellt, dass dieselben Angebote auch zu gleichen Konditionen gefunden werden.
- Beim Test des Preis-Leistungsverhältnis, sollte darauf geachtet werden, dass Gleiches mit Gleichem verglichen wird. Übereinstimmen sollten auf jeden Fall Reiseterrain, Abflughafen, Zielgebiet, Hotelkategorie und Verpflegung sowie Personenzahl.

- Bei der Auswahl der Testbuchungen für Pauschalreisen die Hauptreiseströme beachten (die Hauptziele der Deutschen liegen rund ums Mittelmeer, deshalb bietet es sich an, hier Ziele für Tests auszusuchen).
- Nicht nur zwei oder drei Angebote suchen, sondern verschiedene Angebote auch zu verschiedenen Zeiträumen.
- Beim Test sollte die Verfügbarkeit der Angebote geprüft werden. Eine Verfügbarkeitsprüfung kann in der Regel vor der Eingabe der persönlichen Daten durchgeführt werden. In Ausnahmefällen (wenn es sich um die letzten Plätze handelt) kann es zu Problemen mit der Verfügbarkeit kommen, wenn diese von mehreren Stellen aus angefragt werden. Dann sind die Plätze nur für den ersten, der eine Festbuchung tätigt, verfügbar und für den zweiten nicht mehr.
- Die Unterschiede zwischen Vermittler- und Reiseveranstalterwebsites sind zu beachten.
- Mehr als 90 Prozent aller Internetnutzer verwenden Windows mit dem Internet-Explorer. Deshalb sind die meisten Websites hierfür optimiert. Ein Test mit anderen Systemen und Browsern kann zu anderen Ergebnissen führen, weil hier evtl. nicht alle Funktionalitäten zur Verfügung stehen.