



CHIP Hotline-Test: Reiseportale von Sink- bis Höhenflug

Kundenservice zeigt in Gesamtwertung die breiteste Abweichung aller Branchen

München, 4. November 2015 – Preise vergleichen, Traumstände ansehen, stundenlang online stöbern: Reiseportale gelten als mobile Alternative zu klassischen Reisebüros. Doch wie gut sind die entsprechenden Hotlines? Um das zu klären haben CHIP und Statista zum zweiten Mal nach 2014 den großen Hotline-Test durchgeführt. Zusammen mit dem Marktforschungsinstitut hat das Technikmagazin Service, Wartezeit, Erreichbarkeit und Transparenz der Hotlines von 169 Unternehmen aus 12 Branchen geprüft. Das Ergebnis nach sechs Wochen Testdauer, insgesamt 1.889 Interviews, 10.843 Anrufen und 20.404 Minuten in der Warteschleife: Bei den 17 überprüften Reiseportalen liegen in Sachen Kundenservice Welten zwischen Testsieger Weg.de und dem letztplatzierten Portal Fewo-Direkt.de.

CHIP Testsieger Weg.de

Ob Wartezeit, Erreichbarkeit oder Service: Im Test schnitt Weg.de in allen drei Kategorien mit der Bewertung „Spitzenklasse“ ab. Die Hotline nimmt seine Kunden beim Anruf mit auf einen Höhenflug und überzeugt gleichermaßen in Sachen „Transparenz“ – mit 76 von 100 möglichen Punkten immer noch ein Ergebnis der Oberklasse. Bei einer Gesamtwertung von 94 Punkten müssen sich allerdings auch Hotel.de auf dem zweiten (92 Punkte) sowie Holidaycheck.de auf dem dritten Platz (89 Punkte) nicht verstecken. Beide Portale bieten zudem maximale Transparenz neben Mitbewerber de.hotels.com auf Platz vier (jeweils 100 Punkte).

Volle Punktzahl erzielten daneben lediglich Reisen.de für seinen Service sowie HRS für die Erreichbarkeit. In letztgenannter Kategorie tummeln sich dagegen Fluege.de (72 Punkte), Opodo (62 Punkte) und Fewo-Direkt.de (59 Punkte) nur im Mittelfeld. Während das Portal Fewo-Direkt ohnehin mit überwiegend mittelmäßigen Ergebnissen aus dem Test hervorgeht, sticht Konkurrent Opodo bei der Wartezeit negativ heraus. Für 12:56 Minuten gibt es lediglich 30 Punkte und die Empfehlung, dringend an diesem Punkt zu arbeiten. Da Onlineportale keinen direkten Ansprechpartner bei spezifischen Fragen bieten, ist die Hotline im Zweifelsfall entscheidend für einen gelungenen Urlaubsaufenthalt. „Die Gesamtwertung der Reiseportal-Hotlines ist breiter gestreut als bei allen anderen Branchen in unserem Hotline-Test 2015“, bilanziert Josef Reitberger, Chefredakteur CHIP. Neben Reiseportalen wurde auch in diesem Jahr der Kundenservice zahlreicher weiterer Branchen geprüft, darunter Mobilfunk-, Festnetz- und Internetanbieter, Direktbanken, Car-Sharing-Anbieter und Online-Apotheken.

CHIP Testkriterien

Das wichtigste und damit auch am stärksten gewichtete Kriterium im Hotline-Test von CHIP und Statista ist der Service. So stellten die Tester diverse, produktbezogene Fragen und werteten unter anderem die Kompetenz sowie die Freundlichkeit des Service-Mitarbeiters aus. Jedes Unternehmen wurde bis zu 20 Mal angerufen. Zur Servicewertung gehören aber nicht nur die Qualitäten des Mitarbeiters, sondern auch technische Lösungen wie eine Wartezeitansage, eingespielte Werbung und der Hinweis auf eventuell anfallende Kosten des Telefonats.

Das gesamte Ergebnis aus allen 12 Branchen mit detaillierten Infografiken sowie ausführlichen Informationen zum Testverfahren finden Sie in der CHIP 12/2015. Das Magazin ist ab 6. November im Handel sowie im [CHIP Kiosk](#) erhältlich. Mit der Premium-Ausgabe erhalten Sie zudem eine Kameraabdeckung des Schweizer Unternehmens [soomz.io](#), die zuverlässig vor Hackerangriffen auf Ihre Privatsphäre schützt.

Über CHIP

Das CHIP-Magazin ist Trend-Barometer, Test-Instanz und Technik-Ratgeber für die digitale Welt. Jeden Monat erreicht es 1,88 Millionen Leser (ma 2015-II), die sich für digitale Technik begeistern – rund um PC, Home Entertainment sowie Smartphones und Tablets. Das Magazin erscheint in 14 Ländern.

Pressekontakt:

Dr. Petra Umlauf
Head of Communications
Tel.: +49 89 74642-243
E-Mail: pumlauf@chip.de