

Umfrage zur Online-Reisebuchung: Technik und Sicherheit geht vor Nutzerfreundlichkeit

Eine Online-Reisebuchung ist längst selbstverständlich. Nutzerfreundlichkeit, Sicherheit und Kundenservice sollten für Reiseportale daher eigentlich kein Problem mehr sein. Doch welche Anforderungen haben die Buchenden selbst? Und was sind die größten Störfaktoren bei einer Online-Reisebuchung? Der Wellnessreise-Veranstalter beauty24.de hat das in einer aktuellen Umfrage herausgefunden.

Berlin, 30. Juli 2015. Der Wellnessreise-Veranstalter beauty24 hat die Anforderungen an Online-Reisebuchungen in den Punkten Nutzerfreundlichkeit, Technik und Sicherheit sowie Kundenservice genauer unter die Lupe genommen und eine große Kundenumfrage durchgeführt. Das Ergebnis: Sicherheit steht an erster Stelle. Für neun von zehn Befragten muss vor einer Buchung klar sein, dass die Daten sicher und verschlüsselt übermittelt werden. Fast genauso wichtig ist mit 88,6 Prozent, dass nur die Kundendaten abgefragt werden, die wirklich für eine Buchung notwendig sind. Für nahezu zwei Drittel ist es entscheidend, dass die Buchung ohne eine vorherige Registrierung möglich ist. Und jeweils mehr als die Hälfte möchte, dass viele Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen und die Webseite über ein Gütesiegel für Online-Shops wie Ekomi oder Trusted Shops verfügt.

Nutzerfreundlichkeit: Transparenz schlägt Design

Bei der Nutzerfreundlichkeit landet auf dem Spitzenplatz der Anforderungen, dass freie Termine sofort ersichtlich sein sollten (82,5 Prozent), dicht gefolgt davon, dass der Endpreis prompt angezeigt wird und man sich bei der Buchung nicht noch durch eine lange Liste an Zusatzoptionen klicken muss (80,5 Prozent). Für weit über die Hälfte der Buchenden (57,8 Prozent) ist eine Buchungsmaske, die von jeder Stelle des Reiseportals leicht zugänglich ist, essenziell. Die Möglichkeit, eine Reise direkt über ein mobiles Endgerät buchen zu können, erwarten schon fast mehr als vier von zehn Befragten (44,4 Prozent). 43,5 Prozent wollen zudem sofort sehen, aus wie vielen Schritten der Buchungsprozess besteht.

Kundenservice: Persönliche Erreichbarkeit des Anbieters nicht ausschlaggebend

Beim Kundenservice erwarten die Buchenden vor allem eine unverzügliche Buchungsbestätigung per E-Mail (84,1 Prozent). Fast 60 Prozent möchten zusätzlich die ausführlichen Reiseunterlagen zugesendet bekommen. Eine Erinnerungsmail mit den wichtigsten Daten kurz vor Reiseantritt wird immer noch von 43 Prozent erwartet. Dagegen ist die persönliche Beratung via Telefon oder Chat nur noch für knapp 30 Prozent relevant.

Die größten Kunden-Ärgernisse bei Online-Reisebuchungen

1. Alle Daten müssen erneut eingegeben werden, nur weil ein Feld nicht ausgefüllt wurde: 79,8 %
2. Eine umständliche Buchungsmaske: 74,2 %
3. Der Endpreis ist nicht sofort ersichtlich: 73,5 %
4. Es entstehen zusätzliche Gebühren bei bestimmten Zahlungsarten: 70,6 %
5. Ich kann nur buchen, wenn ich mich vorher registriert habe: 57,4 %
6. Ich kann die Zahlweise nicht auswählen: 54,9 %
7. Ich erhalte nicht automatisch eine Buchungsbestätigung: 53,1 %
8. Meine gewünschte Zahlweise ist nicht vorhanden: 41,9 %
9. Die Buchungsmaske funktioniert auf Smartphone oder Tablet nicht einwandfrei: 37,9 %
10. Ich erhalte nach Buchung automatisch den nicht bestellten Newsletter: 36,6 %

Über beauty24 – Wellness-Urlaub im Netz mit dem Trusted Shops Gütesiegel

beauty24 ist einer der größten Veranstalter und Mittler für Wellnessreisen in Deutschland. Das weltweite Wellnessreise-Angebot umfasst mehr als 8.000 Wohlfühlprogramme in über 650 Hotels, DaySpas und Thermen. Eine Buchung bei beauty24 ist nutzerfreundlich, transparent und einfach. Seit Februar 2014 ist beauty24 mit dem Trusted Shops Gütesiegel als sicherer Online-Shop ausgezeichnet. beauty24-Wellnessreisen sind online, über das beauty24-Callcenter und bei Kooperationspartnern wie meinestadt.de, vente-privee, limango, Amazon und Amway erhältlich. Über die kostenlose Wellnessreise-Hotline 0800/2400044 oder per E-Mail unter service@beauty24.de stehen die Wellness-Berater von 9–19 Uhr für alle Fragen zur Verfügung. Das Unternehmen wurde im Jahr 2000 gegründet.

Die Umfrage wurde im Juli 2015 online mit 446 Teilnehmern durchgeführt.

Pressekontakt: markengold PR GmbH, Manja Buschewski, Münzstr. 18, 10178 Berlin, Tel. (030) 219 159 60; Fax. (030) 219 159 69
www.markengold.de | beauty24@markengold.de