

Presseartikel

Wie funktioniert eigentlich ein Online-Reisebüro?

Per Mausklick in den Urlaub: Immer stärker werden Reisen im Internet gesucht und gebucht. Doch wer erstellt diese Angebote? Gibt es Service-Teams, bei denen interessierte Urlauber rückfragen können? Welche Beratungsqualität bieten sie? Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. ([VIR](http://www.vir.de)) zeigt, wie ein Online-Reisebüro – in der Branche kurz OTA (Online Travel Agency) genannt – funktioniert.

Wie werden die Online-Reiseangebote erstellt?

Bei einer OTA gibt es Produktexperten, die regelmäßig die besten Angebote für die Kunden auswählen. Sie sind entsprechend ausgebildet und geschult und bilden sich zudem fortwährend bei Programmvorstellungen sowie durch Teilnahmen an Informationsreisen in verschiedene Länder weiter.

Wie sieht die Kundenbetreuung aus?

Alle großen und renommierten Online-Reisebüros haben eigene Call Center mit kompetenten Mitarbeitern, die interessierte Urlauber bei Rückfragen am Telefon oder auch über einen Chat beraten. Dieser steht den Kunden in der Regel sieben Tage die Woche von 08.00 Uhr bis 22.00 Uhr zur Verfügung.

Wie aktuell sind die Angebote auf der Webseite?

Im Durchschnitt hat eine OTA 100 touristische Veranstalter in seinem Portfolio. Deren Pauschalreiseangebote werden mehrmals am Tag aktualisiert. Hier kommt die sogenannte „dynamische Paketierung“ ins Spiel, mit der Preis und Verfügbarkeit geprüft werden. Dies bedeutet, dass der Kunde dank der mehrmaligen Live-Abfrage am Tag den aktuellen Preis angezeigt bekommt. Auch Hotel- und Flugpartner sind in die OTA's eingebunden, deren Verfügbarkeiten fortwährend aktualisiert werden.

Wie sicher sind die Daten, die Urlauber bei der Buchung online eingeben?

Seriöse Online-Reiseportale lassen die Sicherheit und Qualität ihrer Prozesse regelmäßig von neutralen externen Prüfern untersuchen. Beispielhaft hierfür sind der TÜV SÜD mit dem s@fer shopping Siegel oder Trusted Shops, beide auch vom Bundesjustizministerium anerkannt. Portale, die von ihnen geprüft wurden, erkennen Kunden an den entsprechenden Gütesiegeln auf der Webseite.

Was zeichnet ein OTA aus?

Online-Reisebüros bieten eine vielfältige Angebotspalette. Es gibt eine große Auswahl an verschiedenen Reisen: Von Last Minute- und Pauschalreisen, über Rundreisen hinzu Städtereisen. Ferner bieten Online-Reisebüros meist eine Vielzahl an Kundenbewertungen sowie Weiterempfehlungsraten an, die wichtige Orientierungshilfen für die Urlaubsentscheidung sind.

Der große Vorteil von Online-Reisebüros ist, dass sie sieben Tage die Woche erreichbar und ortsunabhängig sind. Interessierte Urlauber können daher von überall auf die Angebote zugreifen und ihre Reise planen bzw. buchen – und zwar nach ihren eigenen Wünschen und Vorstellungen. Zudem sind die Angebote vom Leistungsumfang transparent und bieten damit eine sehr gute Vergleichsmöglichkeit.

Die Individualität bei der Zusammenstellung der entsprechenden Reise und die Baukastenangebote sind ein weiteres Plus. Ob Urlauber nach der Kombination Flug und Hotel, Flug und Mietwagen oder Flug, Hotel und Mietwagen suchen, bei einem Online-Reisebüro können sie diese Kombinationen nach Belieben zusammenstellen.

Über den VIR

Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. ([VIR](http://www.vir.de)) ist der Interessenverband der touristischen Internetwirtschaft. Zu seinen Mitgliedern gehören mit ebookers.de, Expedia.de, HolidayCheck, HRS, lastminute.de, L'TUR, travelchannel.de und weg.de acht der größten Online-Reiseunternehmen in Deutschland, die zusammen über drei Milliarden Euro Umsatz im Jahr erwirtschaften. Zudem zählt der VIR über 30 Fördermitglieder, die die Arbeit des Verbands unterstützen.

Für weitere Presseinformationen:

Verband Internet Reisevertrieb e.V.
Leonhardsweg 2
82008 Unterhaching
Tel.: 089-610667-29
presse@v-i-r.de
www.v-i-r.de

München, im Oktober 2015