

# PRESSEMELDUNG

Mit Internet-Reiseanbietern zum individuellen Wunsch-Urlaub:

## **VIR und Heilbronner Institut für angewandte Marktforschung präsentieren Verbraucherstudie zur Nutzung und Bewertung von Internet-Reiseportalen**

München, 20. Januar 2020 (w&p) – Internet-Reiseportale erfreuen sich großer Beliebtheit: Viele Deutsche planen derzeit die sprichwörtlich schönsten Wochen im Jahr. Eine wichtige Informationsquelle und Buchungsmöglichkeit sind dabei die Online-Reiseportale. Zum Jahresbeginn stellt der Verband Internet Reisevertrieb (**VIR**) nun eine Studie in Zusammenarbeit mit dem Heilbronner Institut für angewandte Marktforschung (H-Infam) an der Hochschule Heilbronn zum Nutzungsverhalten und der Zufriedenheit von Internet-Usern mit den Online-Anbietern vor. Über ein Online-Panel hatten insgesamt rund 1.000 Befragte teilgenommen, die in den vergangenen zwölf Monaten online eine Reise- oder Hotelbuchung vorgenommen haben. Was sich klar zeigt: Kunden nutzen Portale ganz bewusst, kennen die Funktionalitäten sehr genau und gelangen insbesondere mit Filter- und Sortier-Optionen gezielt zum gewünschten Urlaubsprodukt.

### **Zahlungssicherheit und Übersichtlichkeit:**

Gefragt nach den wichtigsten Gründen der Nutzung von Reise-Portalen, geben die Nutzer insbesondere die Sicherheit bei der Bezahlung, die Übersichtlichkeit sowie die Vergleichsmöglichkeiten an. Ebenfalls häufig genannt werden günstige Preise, das Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die große Auswahl. Weniger ins Gewicht fallen dagegen Kundenbindungsprogramme oder die Buchungsmöglichkeit digitaler Zusatzleistungen. Auch die Wiederholer-Quote ist hoch. Etwa 96 Prozent der Befragten gaben an, das zuletzt verwendete Internet-Reiseportal erneut nutzen zu wollen. Ähnlich hoch schlägt sich die Zufriedenheit in der Bereitschaft nieder, den genutzten Anbieter weiter zu empfehlen. Dazu sind etwa 94 Prozent bereit.

### **Filter- und Sortiermöglichkeiten vereinfachen Suche deutlich:**

Einen großen Vorteil sehen Nutzer bei Reiseportalen in den Filter- und Sortiermöglichkeiten. Rund 90 Prozent der Kunden machen von Filtern auf Internet-Reiseportalen häufiger Gebrauch – sie sehen die Möglichkeiten also als Standardanwendung von Internet-Portalen. Neben dem Preis sind es vor allem Lage, Ausstattung und Kategorie der Unterkunft, nach denen gruppiert wird. Weniger stark genutzt werden dagegen die Cluster-Optionen nach Freizeitangeboten oder Öffnungszeiten.

Auch die Sortierungsmöglichkeiten der dargestellten Angebote auf Reiseportalen stehen hoch im Kurs. Hier geben etwa 88 Prozent an, diese häufiger bis hin zu (fast) immer zu nutzen. Am häufigsten verwenden die Nutzer die Sortiermöglichkeiten nach dem Preis. Ebenfalls interessant: Eher selten nutzen die Verbraucher die Sortiermöglichkeit nach Empfehlung des Portals.

Zuletzt wurden die Nutzer gebeten, generelle Aussagen zu den Portalen zu bewerten. Etwa 77 Prozent der Befragten stimmten der Meinung zu, dass Internetportale sehr gute Vergleichsmöglichkeiten bieten. Zudem gaben drei Viertel an, dass die Portale den Buchungsprozess vereinfachen und Angaben nach objektiven Kriterien erfolgen. Etwa 71 Prozent waren der Meinung, dass Internet-Reiseportale vertrauenswürdig sind.

„Die Studie bestätigt einmal mehr die hohe Zufriedenheit von Kunden mit Online-Reiseportalen“, kommentiert VIR-Vorstand Michael Buller. „Nutzer entscheiden sich bewusst für die Anbieter und wissen um die Funktionalität der Portale überaus gut Bescheid. Gleichzeitig schätzen sie die Benutzerfreundlichkeit und hohe Transparenz und wissen genau, wie sie zu dem für sie relevanten Angebot gelangen.“

#### **Über den VIR:**

Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) repräsentiert die digitale Touristik, die laut FUR-Zahlen von 2018 rund 65 Prozent der Urlaubsreisen ab einer Übernachtung mit vorabgebuchten Leistungen ausmacht. Zu den VIR-Mitgliedern gehören mehr als 90 Unternehmen, die in der digitalen Touristik tätig sind. Sie unterteilen sich in die vier Cluster OTA, Supplier & Tour Operator, Service & Travel Technology sowie Start-up. Der VIR fungiert als Ansprechpartner für Verbraucher, Medien, Politik und die Branche selbst bei sämtlichen Themen rund um die digitale Touristik.

VIR-Mitglieder sind: Acomodeo, adigi, ACCON-RVS, act, AERTicket, Allianz Travel, Amadeus Germany, Amazon Pay, Bewotec, Berge & Meer, Bontravo GmbH, BPCS Consulting Services, CamperBoys, DB Vertrieb, DER Touristik, Expedia Group, EC Travel, ERGO Reiseversicherung, Europ Assistance, Evaneos, Fair Voyage, FerienDiscounter, FLYLA, Fly Money, For You Travel, FTI Touristik, GIATA, Groupon, Hamburg Tourismus GmbH, HanseMerkur, heyundo, HolidayCheck, HRS, Intent, Invia Group, journaway, Juvigo, Klarna, LEGOLAND Holidays, List and Ride, mami-poppins, Mamistravelguide, meine-weltkarte.de, Meravando, Midoco GmbH, Motourismo, MYLi, Passolution, PayPal, PCI Proxy, refundrebel, Reise-Rebellen, re:spondelligent, RightNow Group, Sabre, salesforce, schauinsland-reisen, SIX Payment Services, silverscreentours, sleeperoo, Solamento, Sunny Cars, taa travel agency accounting GmbH, ta.ts, team neusta, tennistraveller, traffics, Trasty, travelbasys, Travelport, TRIP\*PERFECT, triper one, tripi, TrustYou, TrustYourTrip, TUI, Ucandoo, Unplanned, Urlaubsrente, vawidoo, virtualpro360, Viselio, weg.de, Wirecard und Xamine.



**Geschäftsstelle:**

Verband Internet Reisevertrieb e.V., Leonhardsweg 2, D-82008 Unterhaching,  
Tel.: 089-610667-29, Email: [presse@v-i-r.de](mailto:presse@v-i-r.de) oder [info@v-i-r.de](mailto:info@v-i-r.de), Internet [www.v-i-r.de](http://www.v-i-r.de)

Pressemeldungen im Internet: Die aktuellen Pressemeldungen stehen im Internet unter [www.v-i-r.de](http://www.v-i-r.de) im Bereich "Presse" zum Download zur Verfügung. Ebenfalls ist die Aufnahme in den Presseverteiler möglich. Nutzen Sie auch unseren Service und abonnieren Sie den VIR im RSS-Feed.