

REISEWELT-THEMA

Urlaubsplanung per Internet



© MATERNA GmbH

Immer mehr Online-Buchungen

Schon lange ist das Internet als Informations- und Buchungskanal aus der Reisebranche nicht mehr wegzudenken. Aktuell informieren sich immer mehr deutsche Internet-

nutzer: Immerhin über ein Drittel der Internet-Nutzer gibt bereits heute an, sich vor der Buchung einer Reise auch auf Hotelbewertungs- bzw. Meinungsportalen zu informieren. Sie betrachten diesen "User Generated Content" als wichtige Informationsquelle bei der Vorbereitung ihrer Urlaubsbu-



Nutzer vor Reisebuchungen im Internet, immer mehr buchen auch tatsächlich online.

Das haben jetzt der Branchenverband Bitkom und der Verband Internet Reisevertrieb (VIR) bestätigt. Grundlage der Zahlen ist eine repräsentative Studie mit 7 800 Teilnehmern.

Ingesamt hat heute fast jeder dritte deutschsprachige Internet-Nutzer schon einmal eine Reise online gebucht; vor fünf Jahren war es nur jeder Fünfte.

Wichtigstes Ziel: die Information

Kaum jemand bucht eine Reise, ohne sich vorab ausführlich informiert zu haben. So geben insgesamt über 90 Prozent der befragten deutschsprachigen Internet-Nutzer an, vor der Buchung einer Reise zumindest eine Informationsquelle heran zu ziehen.

Dabei sind auch heute noch sowohl Online- als auch Offline-Quellen bedeutsam. Das Ranking der beliebtesten Informationsquellen wird angeführt von privaten Empfehlungen durch Freunde, Bekannte oder Verwandte. An zweiter Stelle folgen Internet-Artikel und -Berichte. Ungefähr gleichauf liegen auf Platz drei die (Offline-)Beratung im Reisebüro sowie Websites von Reiseveranstaltern und -büros.

"Mitmach-Web"

Eine wichtige Rolle hat sich im Reisesektor auch das Mitmach-Internet ("Web 2.0") er-

schung.

Online andere fragen...

Besonders gefragt sind die auf Hotelbewertungs- und Meinungsportalen veröffentlichten Nutzermeinungen von Personen im Alter zwischen 20 und 40 Jahren, hier liegt der Anteil der Nutzer bei fast 40 Prozent. Unter denjenigen, die das Internet aktiv zum Buchen von Reisen nutzen, besucht sogar mehr als jeder Zweite Hotelbewertungs- und Meinungsportale, um sich vor seinen Reisebuchungen zu informieren.

...und offline buchen

Bei der Reisebuchung nutzen viele Online-User weiter Offline-Kanäle. Zwar gibt die Mehrheit (59 %) der deutschsprachigen Internet-Nutzer an, Reisen am liebsten online via Internet buchen zu wollen - doch immerhin 50 % buchen nach wie vor gern

offline im Reisebüro. Unter den beliebtesten Online-Buchungsorten stehen die Websites großer Anbieter mit 41 Prozent ganz oben auf der Liste, gefolgt von bekannten Reisebüros, die es auch außerhalb des Internet gibt (31 Prozent). Immerhin jeder vierte Nutzer bucht gern auf den Web Sites von kleineren, spezialisierten Reiseveranstaltern.

Für die Bezahlung werden meist verschiedene Zahlungsvarianten angeboten. Überweisungen mit Rechnung, Zahlung per Nachnahme oder per Kreditkarte und Lastschriftbuchungen kommen in Betracht. Anspruch auf eine bestimmte Zahlungsart hat der Kunde nicht.

Es ist ratsam, sensible Daten nur zu übermitteln, wenn eine sichere Internetverbindung



Kein Rücktrittsrecht bei Online-Buchungen

Da es im Gegensatz zu Warenbestellungen bei Reisebuchungen kein Rücktrittsrecht gibt, muss man vor Vertragsabschluss genau prüfen, ob die Bedingungen akzeptabel sind. Außerdem sollte man die Webformulare aufmerksam lesen, um nicht ungewollt Zusatzleistungen abzuschließen, etwa eine Reiserücktrittsversicherung.

zur Verfügung gestellt wird. "Wer eine Pauschalreise gebucht hat, bekommt den so genannten Sicherungsschein, mit dem man bei Zahlungsunfähigkeit des Veranstalters abgesichert ist. Ist dieser Schein spätestens fünf Tage nach Bezahlung noch nicht eingegangen, unbedingt beim Anbieter nachfragen", empfehlen die D.A.S.-Experten.

Online buchen bei kleinen oder spezialisierten Webseiten - worauf sollten Sie achten?

Wer nur eine Woche Urlaub gebucht hat, für den kann es von grossem Nutzen sein, sich schon vorab über das Angebot ortsansässiger Betriebe zu informieren. Die meisten größeren sind bereits im Web vertreten - aber auch genügend "Windeier".

Wichtig: ist das Impressum vollständig mit Namen, Ansprechpartnern und Telefonnummern? Ein Tipp, wenn Sie nicht ganz sicher sind: Rufen Sie den Anbieter an. Am Telefon bekommen Sie einen "echteren" Eindruck.

Zum Angebot: Ist das Angebot transparent

Ab in den Süden - aber mit Umsicht

Bei trübem Schmuddelwetter packt viele das Fernweh. Was macht da mehr Spaß, als einen schönen Winterurlaub in den Süden zu planen?

Vor allem, weil sich Reisen heute bequem am heimischen PC organisieren lassen. Wer verreisen möchte, muss längst nicht mehr ins Reisebüro gehen.

Im Internet sind alle Informationen rund um die Uhr verfügbar und die Buchung ist hier mit wenigen Klicks erledigt.

Sowohl die Veranstalter selbst als auch unabhängige Online-Reisebüros sind im Netz präsent und offerieren auf mehr oder weniger übersichtlichen Webseiten ihre Angebote. "Manche Anbieter werben mit Tiefpreisgarantien. Dennoch sind intensive Preisvergleiche anzuraten, gerade bei scheinbar ähnlichen Angeboten", meinen die Rechtsexperten der D.A.S., Europas Nr. 1 im Rechtsschutz.

"Grundsätzlich gilt: Der günstigste Anbieter muss nicht unbedingt erste Wahl sein: Man sollte auch wenn es lästig ist - zusätzlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) vergleichen. Darin können sich zum Teil gravierende Verbrauchernachteile verbergen, etwa sehr hohe Stornokosten oder kurzfristige Leistungsänderungsvorbehalte des Veranstalters, zum Beispiel ein Wechsel der Fluggesellschaft."

oder strotzt der Text vor Werbesprüchen?

Vorsichtig sollten Sie vor allem sein, wenn die Webseite zwar in gutem Deutsch formuliert ist, Sie aber die Antwort in schlechterem Deutsch erhalten. Hier besteht das Risiko, dass der Anbieter im Problemfall plötzlich kein Deutsch mehr versteht (verstehen will).

Generell bleibt natürlich ein Restrisiko - informieren Sie sich, dann kann kaum etwas schief gehen. Wer nur auf den billigsten Preis schaut, für den kann der Urlaub schnell teuer werden...

