

# Checkliste für Tests von Reisewebsites

## 1. Einordnung der Website

- Reiseveranstalter
- Reisemittler / -büro
- Leistungsträger (z.B. Fluggesellschaft, Autovermietung, Hotelkette)

Die Einordnung der Website ist wichtig, da sich die Angebote von Reiseveranstaltern und Leistungsträgern gegenüber denen von Reisemittlern unterscheiden. Letztere haben oftmals ein breiteres Angebot, weil sie die Produkte von mehreren Reiseveranstaltern und Leistungsträgern anbieten, während Reiseveranstalter und Leistungsträger i.d.R. nur ihre eigenen Produkte anbieten.

## 2. Sortiment

- Pauschalreisen
- Bausteine (Kombination von Flug, Hotel usw.)
- Hotel
- Flug
- Mietwagen
- Tickets für Konzerte und ähnliche Events
- Reiseversicherungen
- Lastminute-Angebote
- Ferienhäuser / Ferienwohnungen
- Kreuzfahrten / Schiffsreisen

Die genannten Punkte stellen die gesamte Sortimentbreite dar. Abhängig von der Art der Website und dem Unternehmensschwerpunkt kann das Sortiment auch variieren.

## 3. Informationsangebot

- Produkt- / Leistungsbeschreibung
- Fotos von Hotel und Umgebung
- Zielgebietsinformationen
- Wetter / Klima
- Einreisebestimmungen / Gesundheitsinformationen
- Flugzeiten

Quantität und Qualität des Contents. Erfüllt die Produktbeschreibung die Minimalstandards? Sind Fotos von Hotel und Umgebung vorhanden? Wie sind die Informationen aufbereitet und strukturiert?

## 4. Serviceangebot

- Servicehotline / Kontakt
- häufige Fragen (FAQ)
- Sitemap

## 5. Such- und Buchungsprozess

- erweiterte Suchkriterien möglich?
- Übersichtlichkeit (Wo befinde ich mich im Buchungsprozess?)
- Konsistenz der Such- und Buchungsschritte
- Transparente Preisdarstellung inkl. aller Preisbestandteile?
- Auswahl von verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten?
- Buchungsbestätigung (E-Mail / Post)
- maßgebliche AGB (Reisemittler und/oder Leistungsträger)

Kann man erkennen, wo im Such- bzw. Buchungsprozess man sich befindet? Welche Zahlungsmöglichkeiten stehen zur Verfügung? Wie erfolgt die Buchungsbestätigung? Sind die maßgeblichen AGB vorhanden und leicht auffindbar?

## 6. Gestaltung der Site

- Lesbarkeit
- Konsistenz der Navigation
- (einfache) Nutzerführung
- Impressum / Anbieterkennung

## 7. Sicherheit / Datenschutz

- Welche Verschlüsselungsverfahren werden eingesetzt?
- Welche Daten werden verschlüsselt?
- Darstellung der Datenschutzrichtlinien

## 8. Tipps für Tester

- Beim Test sollte die Verfügbarkeit der Angebote geprüft werden. Eine Verfügbarkeitsprüfung ist in der Regel vor Eingabe der persönlichen Daten durchgeführt worden. In Ausnahmefällen (wenn es sich um die letzten Plätze handelt) kann es zu Problemen bei der Verfügbarkeit kommen, wenn diese von zwei Stellen aus angefragt wurde. Dann sind die Plätze nur für den Ersten, der eine Festbuchung tätigt, verfügbar und für den Zweiten nicht mehr.
- Beim Preis- / Leistungsvergleich darauf achten, dass Gleiches mit Gleichem verglichen wird. Übereinstimmen sollten auf jeden Fall Reiseterrain, Abflughafen, Zielgebiet, Hotel und Verpflegung.
- Die Unterschiede zwischen Reisebüro- und Reiseveranstalterwebsites beachten.
- Bei der Auswahl der Testbuchungen für Pauschalreisen die Hauptreiseströme beachten (die Hauptziele der Deutschen liegen rund ums Mittelmeer, deshalb sollten auch hier Ziele für Tests ausgesucht werden).

- Nicht nur zwei oder drei Angebote suchen, sondern verschiedene Angebote auch zu verschiedenen Zeiträumen.
- Über 90 Prozent aller Internetnutzer verwenden Windows mit dem Internet-Explorer. Deshalb sind die meisten Websites hierfür optimiert. Ein Test mit einem Mac und Opera als Browser kann zu ganz anderen Ergebnissen führen, weil hier evtl. nicht alle Funktionalitäten zur Verfügung stehen.
- Es empfiehlt sich, die Tests der verschiedenen Anbieter möglichst zeitgleich durchzuführen. Nur so kann sicher gestellt werden, dass die selben Angebote auch zu den selben Konditionen gefunden werden.
- Viele Sites werden mit der selben Internet Booking Engine (IBE) betrieben, so dass das Ergebnis des Tests nicht grundsätzlich anders sein kann.

**Kontakt:** Sibylle Zeuch, Referentin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,  
Telefon-Durchwahl (030) 2 84 06-15, E-Mail kommunikation@drv.de