

ONLINE-REISEMARKT VERSCHENKT UMSÄTZE

Eine Studie zur Kundenorientierung deutscher Internet-Reiseportale 2014



Titelbild: © javier brosch - Fotolia.com

ONLINE-REISEMARKT VERSCHENKT UMSÄTZE

Eine Studie zur Kundenorientierung deutscher Internet-Reiseportale 2014

Britta Hofmann

Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT
Sankt Augustin

Britta Hofmann leitet die Abteilung für Usability und User Experience Design des Fraunhofer FIT. Sie arbeitet seit 1995 auf dem Gebiet der Software-Ergonomie im Rahmen von Forschungs- und Industrieprojekten. Für das Deutsche Institut für Normung (DIN) und für die Deutsche Akkreditierungsstelle Technik (DATech) ist Frau Hofmann als Expertin für Benutzungsschnittstellen tätig.

Kerstin Leeseemann

Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT
Sankt Augustin

Kerstin Leeseemann studiert Psychologie an der Universität Bonn und arbeitet seit Herbst 2013 im Team der Abteilung für Usability und User Experience Design des Fraunhofer FIT mit.

Inhaltsverzeichnis

1	Online-Reisemarkt verschenkt Umsätze	5
2	Die Untersuchungsmethode.....	6
2.1	Grundlage der Szenarien.....	8
2.2	Die Prüfdimensionen	10
3	Auswahl der Online-Reiseportal	12
4	Ergebnisse im Überblick	13
4.1	Prüfdimension Unterkunft.....	14
4.2	Prüfdimension Flugbuchung.....	16
4.3	Prüfdimension Informationen zum Service	17
4.4	Prüfdimension Reiseplanung	18
4.5	Prüfdimension Umgebungsbedingungen	19
4.6	Prüfdimension Kostentransparenz	20
4.7	Prüfdimension Mietwagen	21
5	Einzelergebnisse.....	22
5.1	Ab-in-den-Urlaub.de	23
5.2	fluege.de	27
5.3	Expedia.de	31
5.4	opodo.de	36
5.5	Holidaycheck.de.....	39
5.6	weg.de	43
5.7	reisen.com	46
5.8	neckermann-reisen.de.....	50
5.9	Lastminute.de	53
5.10	L'TUR.de	58
6	Literaturverzeichnis	61

1 Online-Reisemarkt verschenkt Umsätze

Eine lange Reise...

»Entnervt schalten Tanja und Frank den Computer aus. Sie haben nun den ganzen Sonntag versucht, in diversen Online-Reiseportalen ein Urlaubsangebot mit ihren Wunschkriterien zu finden. Das Internet geizt allerdings mit Informationen und gibt sich kompliziert. Sie werden sich wohl morgen auf den Weg zum Reisebüro ihres Vertrauens machen in der Hoffnung, dort einen passenden Urlaub buchen zu können.«

Werden die Online-Reiseportale den Anforderungen des Internetnutzers gerecht?

Diese Frage beantworteten die Usability-Experten des Fraunhofer FIT, die sich in der Abteilung »Usability and User Experience Design« mit der menschengerechten Gestaltung interaktiver Produkte beschäftigten. Sie prüften anhand drei typischer Urlaubsszenarien 10 Online-Reiseportale und stellten dabei ernüchternd fest, dass kein Reiseportal die Anforderungen effizient erfüllen konnte. Das bestätigt, wieso viele Deutsche trotz intensiver Recherchezeit von neun bis 25 Stunden (Stiftung Warentest, 2012) schlussendlich ihre Reise doch »offline« im Reisebüro buchen (TUI-Deutschland GfK, 2013).

Eine Ursache kann die von den Online-Reiseportalen nicht wahrgenommene Zielgruppensicht der Internet-Benutzer sein, weshalb es nicht möglich ist, eine persönliche Beratung im Reisebüro elektronisch abzubilden. Es liegt die Vermutung nahe, dass keine Anforderung aus Nutzersicht seitens der Online-Reiseportale erhoben und umgesetzt wurde.

Daher empfiehlt Fraunhofer FIT abschließend eine gezielte Überarbeitung der Online-Reiseportale gemäß Kundenerfordernissen bei der Planung und Durchführung einer Reise. Gezielte Optimierungsvorschläge für die Anbieter finden sich unter Punkt 4, Ergebnisse im Überblick.

2 Die Untersuchungsmethode

Fraunhofer FIT entwickelte anhand von drei validierten Reiseszenarien eine spezielle Usability-Messlatte für Online-Reiseportale. Die drei Szenarien entsprechen gängigen Suchanfragen und lauten:

- Familienurlaub in Spanien
- Pärchen verbringt seine Flitterwochen auf Fuerteventura
- Single besucht Freunde in den USA und Kanada (nur Flugbuchungen)

Familienurlaub in Spanien

Herr und Frau Muster möchten mit ihren drei Kindern in den Sommerferien vom 21.07.- 04.08. ihren Urlaub in Spanien am Meer verbringen. Ihre Kinder sind drei, fünf und acht Jahre alt. Sie wünschen sich ein typisch spanisches Ferienhaus mit Swimmingpool mit Nähe zu einem hellen Sandstrand.

Da der Dreijährige nicht gern in der Fremde alleine schläft, soll er mit seinem fünfjährigen Bruder zusammen ein Zimmer bekommen, allerdings wollen die Jungs nicht zusammen in einem Doppelbett liegen. Das achtjährige Mädchen schläft lieber alleine, die Eltern wollen zusammen in einem Zimmer mit Doppelbett schlafen.

Da die Familie Muster gern selber kocht, sollte das Haus über eine gut ausgestattete Küche mit Spülmaschine, Herd und Mikrowelle verfügen. Das Haus sollte sich allerdings nicht in einer touristischen Ferienanlage befinden. Die Kinder wünschen sich Spielmöglichkeiten direkt am Haus, wie z. B. Schaukel, Sandkasten oder eine Tischtennisplatte. Für die Sicherheit der Kinder ist nicht nur die Lage in einer verkehrsberuhigten Zone wichtig, sondern auch ein flacher Strand mit Badeaufsicht. Damit die Kinder gut durchschlafen können, muss sichergestellt sein, dass es nachts möglichst ruhig ist. Familie Muster wünscht sich vor Ort einen Leihwagen.

Am liebsten würde die Familie vormittags nonstop ab Flughafen Köln-Bonn oder Düsseldorf fliegen. Ihre Bekannten haben ihnen Girona als Zielflughafen empfohlen, weil es von dort bis zu einer Unterkunft am Strand je nachdem nur eine Stunde Fahrtzeit ist. Am Flughafen Girona möchten sie ihren Mietwagen mit Navigationsgerät in Empfang nehmen. Da sie mit fünf Personen inkl. Gepäck unterwegs sind, benötigen sie ein entsprechend großes Auto. Das Ferienhaus sollte maximal zwei Stunden vom Flughafen entfernt sein, da dem jüngsten Kind eine längere Reisezeit nicht zuzumuten ist. Der Rückflug sollte im besten Falle am Abreisetag nachmittags nonstop zum selben Abflughafen nach Deutschland erfolgen.

Damit Familie Muster ihr Gesamtbudget von 5000 € nicht versehentlich überschreitet, ist es wichtig, dass sie alle Kosten bei der Reisebuchung überblicken kann. Hierzu zählen vor allem Kurtaxe und eventuelle Reinigungskosten für das Ferienhaus.

Pärchen verbringt seine Flitterwochen auf Fuerteventura

Frau und Herr Muster aus Siegburg, ein frisch verheiratetes und beruflich erfolgreiches Paar, möchten ihre zweiwöchigen Flitterwochen irgendwann im September auf Fuerteventura, Gran Canaria, verbringen. Als Unterkunft soll es für diesen Anlass etwas Exklusives und Romantisches sein, dabei liegt ihr Budget bei maximal 4500 €. Das Zimmer sollte auf jeden Fall ein französisches Bett haben; eine Badewanne mit Whirlpool ist ein Traum von Frau Muster.

Um die Verpflegung wollen sich die beiden keine Gedanken machen und wünschen sich deshalb eine All-Inklusive-Versorgung. Da sie seit längerer Zeit mit dem Gedanken spielen, gemeinsam Tennisspielen zu lernen, wollen sie den Urlaub für einen Schnupperkurs nutzen. Ein sauberer und weißer Sandstrand sollte fußläufig innerhalb von wenigen Minuten erreichbar sein. Da die beiden gern ausgehen und auch Leute kennenlernen möchten, sollte das Hotel zentral gelegen sein, so dass Bars und Restaurants fußläufig zu erreichen sind.

Allerdings möchten die beiden auch etwas von Fuerteventura sehen, weshalb sie gern mit einem Mietwagen Touren vom Hotel aus über die Insel machen wollen. Damit sie sich um die Planung der Reise, wie z. B. der Transfer vom Flughafen zum Hotel, möglichst wenig kümmern müssen, möchten sie ihren Urlaub über einen professionellen Reiseveranstalter buchen.

Der von dem Ehepaar bevorzugte Hinflug wäre vormittags nonstop ab Flughafen Köln-Bonn oder Düsseldorf nach Gran Canaria. Der Rückflug sollte im besten Falle am Abreisetag nachmittags nonstop zum selben Abflughafen nach Deutschland erfolgen.

Single besucht Freunde in den USA und Kanada (nur Flugbuchungen)

Frau Muster, Studentin, aus Düsseldorf möchte in ihren Semesterferien in den USA und in Kanada drei Freunde besuchen. Sie hat das Geld für die Flüge von ihren Eltern für ihren bestandenen Bachelor-Studienabschluss geschenkt bekommen und kann vor Ort bei ihren Freunden wohnen. Da sie noch nie in den USA und in Kanada war, freut sie sich sehr darüber, dass ihre Freunde sie jeweils vom Flughafen abholen werden. Hierbei ist es aber wichtig, dass sie an den jeweiligen Flughäfen weder mitten in der Nacht noch während den Arbeitszeiten ihrer Freunde ankommt.

Ihre bisherige Planung sieht wie folgt aus:

02.05. von Düsseldorf nach Toronto

07.05. von Toronto nach New York City

15.05. von New York City nach Vancouver

26.05. von Vancouver nach Düsseldorf

Allerdings ist Frau Muster nicht fix an diese Termine gebunden. Sollte ein Flug an einem Tag vorher oder nachher preiswerter sein, würde sie eher diesen buchen. Ebenso verhält es sich mit Direktflügen oder Flügen mit Zwischenstopps, auch hier würde sie auf einen Direktflug verzichten, sollte sich ein Zwischenstoppflug als preiswerter erweisen. Ihre Eltern haben ihr angeraten, die Flüge möglichst ein halbes Jahr im Voraus zu buchen, da sie dabei angeblich Kosten spart. Falls dennoch was dazwischen kommen sollte, wäre es für sie wichtig zu wissen, wie hoch die Stornierungskosten wären.

2.1 Grundlage der Szenarien

Im ersten Schritt wurden die oben aufgeführten Szenarien verfasst und validiert, deren Angaben aus einer Diplomarbeit¹ zum Thema Gebrauchstauglichkeit von Online-Reiseportalen abgeleitet wurden. In der Studie gaben 308 Personen zwischen 16 und 76 Jahre per Fragebogen an, was sie von einem Online-Reiseportal und dem damit verbundenem Vorgang einer Reisebuchung erwarten. Die Befragung zeigte, wie groß der Bedarf hinsichtlich der Auswahl- und Eingabemöglichkeiten von Suchmasken ist.

Im zweiten Schritt wurden aus diesen validierten Szenarien 31 Erfordernisse abgeleitet. Der dritte Schritt bestand in der Formulierung von Nutzungsanforderungen an das System Online-Reiseportal, die maßgeblich für die Prüfung der Online-Reiseportale waren.

Folgende Tabelle illustriert den methodischen Weg vom Szenario über das Erfordernis zur Nutzungsanforderung:

Ausschnitt aus einem Szenario	Erfordernis	Nutzungsanforderung
Für die Sicherheit der Kinder ist nicht nur die Lage [der Unterkunft] in einer verkehrsberuhigten Zone wichtig, sondern auch ein flacher Strand mit Badeaufsicht.	Der Reisende muss wissen, ob die Unterkunft und ihre Lage kindersicher sind (z. B. verkehrsberuhigte Zone, flacher Strand mit Badeaufsicht), um die Sicherheit der Kinder zu gewährleisten.	Der Nutzer muss am System Unterkünfte und ihre Lage gemäß Kindersicherheit auswählen können.
Damit die Kinder gut durchschlafen können, muss sichergestellt sein, dass es nachts möglichst ruhig ist.	Der Reisende muss wissen, ob die Nachtruhe gewährleistet ist, um einen erholsamen Schlaf zu gewährleisten.	Der Nutzer muss am System erkennen können, ob voraussichtlich die Nachtruhe gewährleistet ist.

Tabelle 1: Beispiel für Ableitung von Erfordernis und Nutzungsanforderung

In der anschließenden Clusterbildung der 37 Nutzungsanforderungen wurden sieben Prüfdimensionen festgelegt. Die ausgewählten Reiseportale wurden dahingehend analysiert, inwieweit sie den Anforderungen an die effiziente Bereitstellung von Informationen und Funktionen insgesamt und im Hinblick auf die sieben Prüfdimensionen gerecht werden.

Die Reiseportale konnten diese Anforderungen entweder »nicht erfüllen«, »effizient erfüllen« oder »ineffizient erfüllen«. Ineffizient heißt dabei, dass der Benutzer zwar sein Ziel erreicht, allerdings nur umständlich. Wenn z. B. ein Mietwagen für den Pauschalurlaub gewünscht ist, wäre es effizient, diesen Mietwagen im Rahmen der Pauschalreisebuchung mit zu buchen; ineffizient wäre der Vorgang einer gesonderten Buchung. Ein Reiseportal erfüllte eine Nutzungsanforderung ebenfalls effizient, wenn das Kriterium entweder in der Hauptmaske auf der Startseite auswählbar oder die jeweilige Information (z. B. Stornierungskosten) bei den Ergebnissen zu finden war. Als »ineffizient erfüllt« galt, wenn sich das Kriterium in der erweiterten Suchmaske befand.

Mit Bezug auf die in Tabelle 1 dargestellten Nutzungsanforderungen wäre es also effizient, wenn in der Hauptsuchmaske die Kriterien Kindersicherheit oder Nachtruhe als Auswahloption vorhanden wären. In diesem Beispiel galt die Nutzungsanforderung als »nicht erfüllt«, wenn das Kriterium weder in der Haupt- noch in der erweiterten Suchmaske zu finden war. Nach diesem Bewertungsschema wurden die ausgewählten Online-Reiseportale beurteilt.

¹ Diplomarbeit »Identifikation kontextabhängiger Anforderungen zur Evaluation der Gebrauchstauglichkeit von Internetseiten« (am Beispiel von Pauschalreiseanbietern) 2004, Universität Bonn, Autorin Dorothea Kugelmeiner (geb. Kretschmer)

Um eine Rangfolge bei den Reiseportalen zu bilden, wurden für effizient erfüllte Nutzungsanforderungen zwei Punkte, für ineffizient erfüllte Nutzungsanforderungen ein Punkt und für nicht erfüllte Nutzungsanforderungen null Punkte vergeben.

Die nachfolgende Übersicht stellt die Untersuchungsmethode grafisch dar.

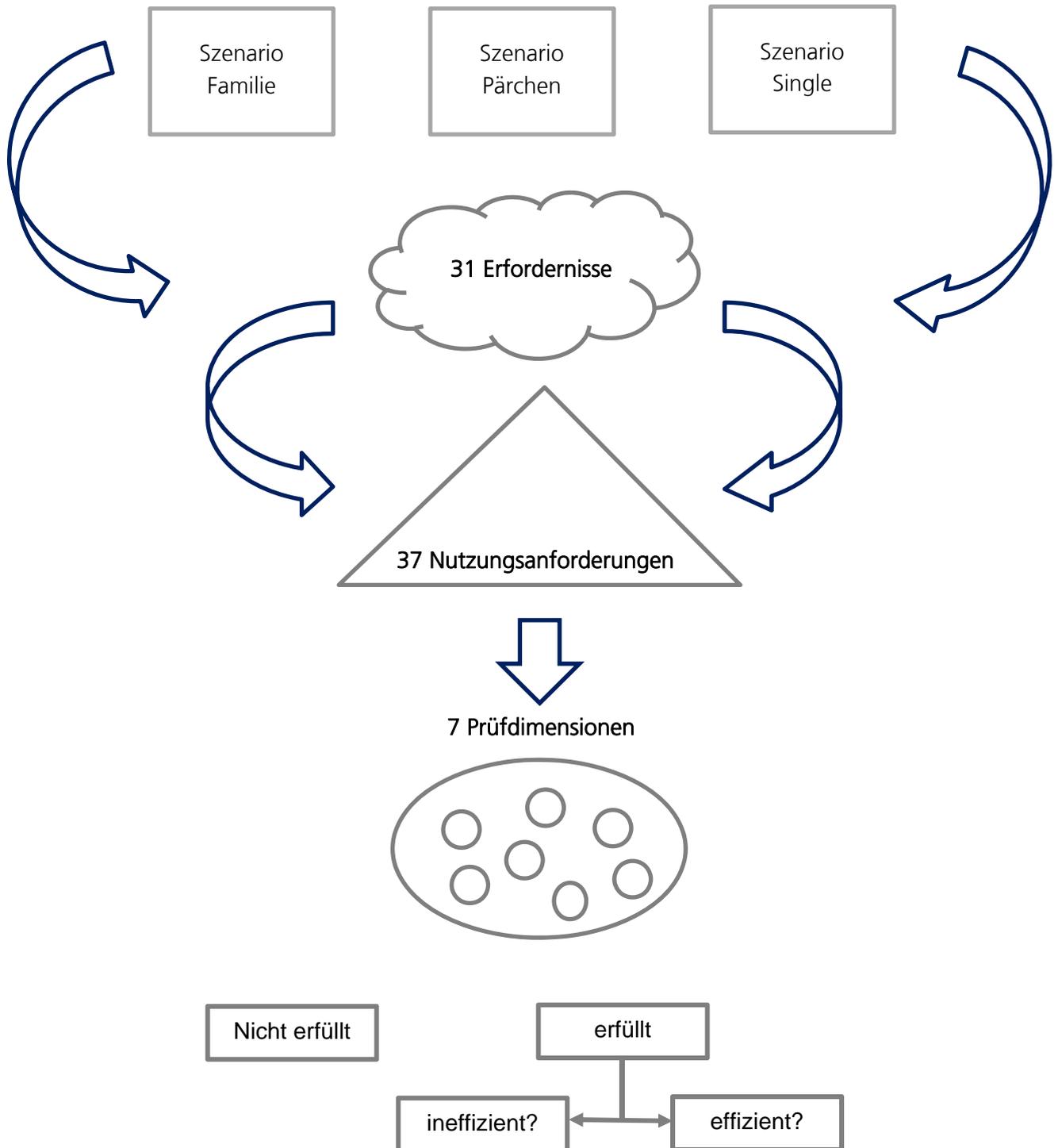


Abbildung 1: Entwicklungsprozess einer Nutzungsanforderungsanalyse

2.2 Die Prüfdimensionen

Die sieben Prüfdimensionen sind:

- a) Unterkunft
- b) Flugbuchung
- c) Informationen zum Serviceangebot
- d) Reiseplanung
- e) Umgebungsbedingungen
- f) Kostentransparenz
- g) Mietwagen

Zu a) Unterkunft

Die Prüfdimension »Unterkunft« umfasst 10 Nutzungsanforderungen an das Vorhandensein bestimmter Informationen und Kriterien. Diese Punkte sollten überwiegend in der Haupt- oder erweiterten Suchmaske erfüllbar sein. Anforderungen dieser Prüfdimension sind zum Beispiel:

- NA4 Der Nutzer muss am System gezielt Unterkunftsarten (Hotel, Ferienhaus, Appartement) auswählen können.
- NA5 Der Nutzer muss am System Unterkünfte nach einem bestimmten architektonischen Stil auswählen können.
- NA25 Der Nutzer muss am System die Art der Unterkunft gemäß ihrer Tauglichkeit für bestimmte Anlässe auswählen können (z. B. Hochzeitsreise, romantisch).

Zu b) Flugbuchung

Die Prüfdimension »Flugbuchung« umfasst ebenfalls 10 Nutzungsanforderungen an das Vorhandensein bestimmter Informationen und Kriterien. Diese Punkte konnten zum Teil in der Haupt- oder erweiterten Suchmaske erfüllt werden oder auch in der Ergebnisauflistung. Anforderungen dieser Prüfdimension sind zum Beispiel:

- NA32 Der Nutzer muss am System das gewünschte Ankunftszeitfenster am Zielort eingeben können.
- NA33 Der Nutzer muss am System überblicken können, welche Flüge an seinem Zielort in einem bestimmten Ankunftszeitfenster ankommen.
- NA34 Der Nutzer muss am System preiswertere zeitnahe (Flug)-Alternativen zur Wunschreisezeit erkennen können.

Zu c) Informationen zum Serviceangebot

Die Prüfdimension »Informationen zum Serviceangebot« umfasst zwei Nutzungsanforderungen an das Vorhandensein bestimmter Informationen und Kriterien. Diese Punkte konnten zum Teil in der Haupt- oder erweiterten Suchmaske erfüllt werden oder auch in der Ergebnisauflistung. Anforderungen an diese Prüfdimension:

- NA26 Der Nutzer muss am System erkennen können, ob es vor Ort eine Betreuung gibt (z. B. Flughafen-Transfer).
- NA37 Der Nutzer muss am System die Möglichkeit einer Stornierung erkennen können.

Zu d) Reiseplanung

Die Prüfdimension »Reiseplanung« umfasst zwei Nutzungsanforderungen an das Vorhandensein bestimmter Informationen und Kriterien. Diese Punkte sollten in der Haupt- oder erweiterten Suchmaske erfüllt werden. Anforderungen an diese Prüfdimension:

NA1 Der Nutzer muss am System den Zeitraum auswählen können, in dem er Urlaub buchen will.

NA28 Der Nutzer muss am System auswählen können, in welches Land er fliegen kann.

Zu e) Umgebungsbedingungen

Die Prüfdimension »Umgebungsbedingungen« umfasst fünf Nutzungsanforderungen an das Vorhandensein bestimmter Informationen und Kriterien. Diese Punkte sollten in der Haupt- oder erweiterten Suchmaske erfüllt werden. Anforderungen an diese Prüfdimension sind zum Beispiel:

NA18 Der Nutzer muss am System seine Unterkünfte gemäß der Autofahrtzeit von einem bestimmten Flughafen ausgehend auswählen können.

NA3 Der Nutzer muss am System eine Unterkunft am Meer auswählen können.

NA10 Der Nutzer muss am System die Lage der Unterkünfte gemäß Kindersicherheit auswählen können.

Zu f) Kostentransparenz

Die Prüfdimension »Kostentransparenz« umfasst drei Nutzungsanforderungen an das Vorhandensein bestimmter Informationen und Kriterien. Diese Punkte können entweder in der Haupt- oder erweiterten Suchmaske oder in der Ergebnisliste bzw. bei der Buchungsübersicht erfüllt werden. Anforderungen an diese Prüfdimension:

NA20 Der Nutzer muss am System seine Gesamtkosten (z. B. Mietwagenkosten, Kurtaxe, Endreinigung) überblicken können.

NA38 Der Nutzer muss am System Reisen erkennen können, deren Gesamtkosten unterhalb seines maximalen Budgets liegen.

NA36 Der Nutzer muss am System die Höhe der Stornierungskosten erkennen können.

Zu g) Mietwagen

Die Prüfdimension »Mietwagen« umfasst fünf Nutzungsanforderungen an das Vorhandensein bestimmter Informationen und Kriterien. Diese Punkte können entweder in der Haupt- oder erweiterten Suchmaske oder in der Ergebnisliste bzw. bei der Buchungsübersicht erfüllt werden. Anforderungen an diese Prüfdimension sind zum Beispiel:

NA13 Der Nutzer muss am System einen Leihwagen zur Miete vor Ort auswählen können.

NA14 Der Nutzer muss am System die Anzahl der Sitze des Leihwagens erkennen können.

NA15 Der Nutzer muss am System die Art der Kindersitze auswählen können.

3 Auswahl der Online-Reiseportal

Die Auswahl der Reiseportale basierte auf einer Studie von Computerbild (Computerbild, 2013). Es wurde keine Unterscheidung zwischen Reiseveranstalter und Reisevermittler getroffen, da beide Anbieter mit Suchmasken arbeiten.

- Ab-in-den-Urlaub.de (Reisevermittler)
- Expedia.de (Reisevermittler)
- Fluege.de (Reisevermittler)
- HolidayCheck.de (Reisevermittler)
- L'tur (Reiseveranstalter)
- Lastminute.de (Reisevermittler)
- Neckermann Reisen (Reiseveranstalter)
- Opodo.com (Reisevermittler)
- Reisen.com (Reisevermittler)
- Weg.de (Reisevermittler)

4 Ergebnisse im Überblick

Wie die Ergebnisse sich durchschnittlich bei den einzelnen Prüfdimensionen verhalten, wird nachfolgend beschrieben. Dabei werden die Angaben der effizient erfüllten und nicht erfüllten Nutzungsanforderungen hervorgehoben.

Insgesamt erfüllen die Reiseportale im Mittel 23 von 37 Nutzungsanforderungen. Von den 23 erfüllten Nutzungsanforderungen konnten durchschnittlich neun effizient und 14 ineffizient erfüllt werden. Das bedeutet im Sinne von Usability: Der Benutzer kann sein Ziel zwar zumeist erreichen, jedoch ist der Weg zur Zielerreichung überwiegend nicht benutzerfreundlich gestaltet. Es besteht also ein hohes Verbesserungspotential hinsichtlich der Effizienz der Online-Reiseportale. Bei der Gestaltung der Suchmasken und Suchkriterien sollten die Kundenbedürfnisse mehr berücksichtigt werden.

Die Studie zeigt, dass die übliche Suchmaske neben den Standardfeldern Abflugort und Reiseziel, Reisedatum und Anzahl der Personen kaum weitere Suchkriterien beinhaltet. Diese findet der Kunde häufig erst in der erweiterten Suchmaske.

Unzureichend ist auch die Informationspolitik, etwa werden Stornierungskosten während des Buchungsverlaufs gar nicht angezeigt. Nützliche Auswahlkriterien verstecken sich hinter unpassenden Kategorien, wie z. B. Sport und Freizeit unter »Besonders gut bewertet«. Anzunehmen ist in diesem Fall, dass die Kategorie auf Bewertungen von Kunden basiert; jedoch wäre eine Verschiebung zur vorhandenen Kategorie »Besondere Wünsche« sinnvoller.

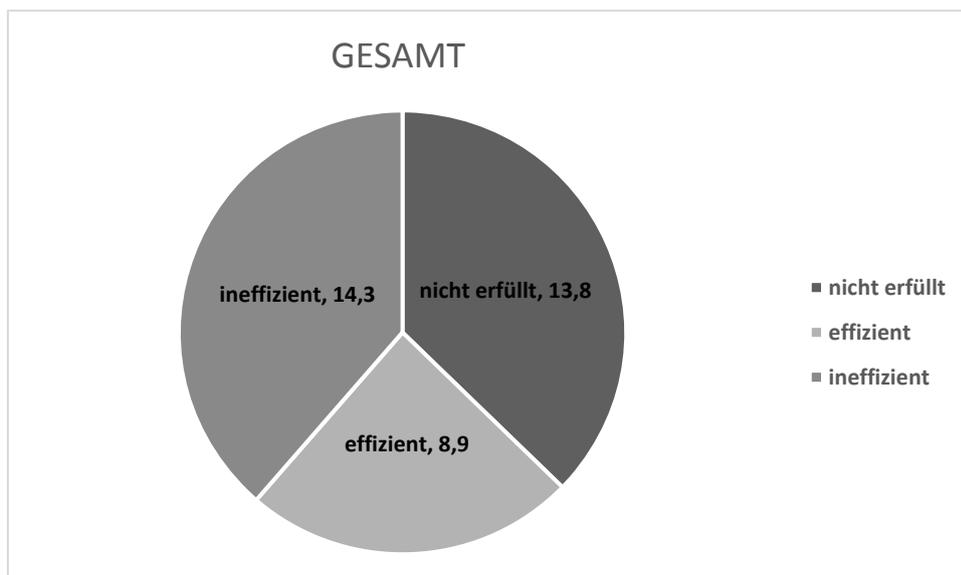


Abbildung 2: Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

4.1 Prüfdimension Unterkunft

Die 10 untersuchten Reiseportale erfüllen im Mittel 5,5 von 10 Nutzungsanforderungen, von denen nur 0,6 Nutzungsanforderungen effizient erfüllt werden. Grund ist hier die oben erwähnten häufig ineffizient gestalteten Hauptsuchmasken mit fehlenden Suchkriterien.

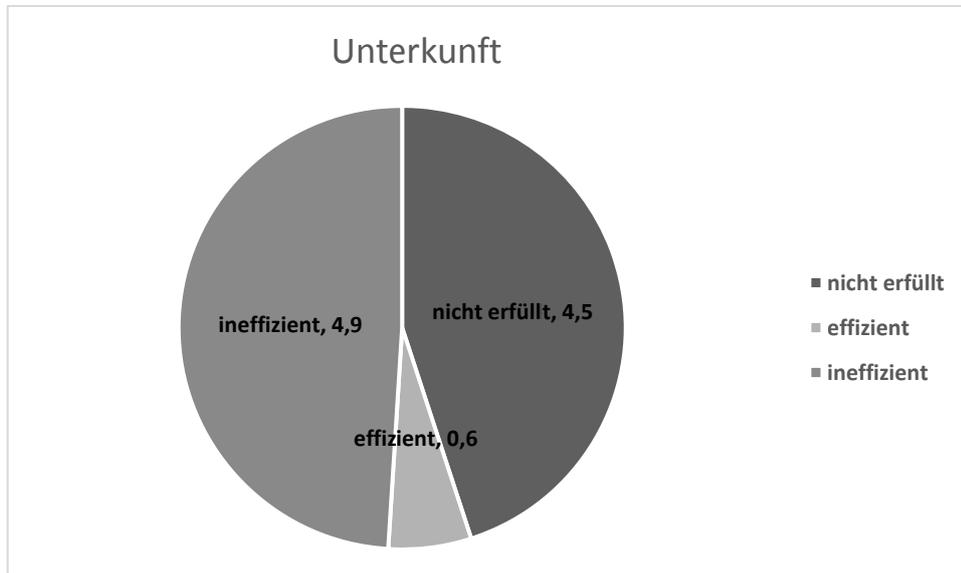


Abbildung 3: Erfüllungsanteil der Anforderungen hinsichtlich der Prüfdimension Unterkunft

Die grundlegende Funktion, eine gewünschte Unterkunft zu buchen, ist selbstverständlich bei jedem Online-Reiseportal vorhanden. Doch nur bei drei von 10 Anbietern ist dies auch direkt in der Hauptmaske möglich, bei allen anderen Anbietern findet der Benutzer erst in der erweiterten Suchmaske die betreffende Auswahlmöglichkeit von Hotel, Ferienhaus, Ferienwohnung usw. Gleiches gilt für die Versorgungsart (All-Inclusive, Halbpension, Vollpension, usw.). Dieses Auswahlkriterium findet der Benutzer nur bei zwei Anbietern in der Hauptsuchmaske. Die Auswahl einer sportlichen Aktivität ist sogar nur bei einem Reiseanbieter in der Hauptsuchmaske möglich.

Der Großteil der erfüllten Nutzungsanforderungen wird von den Anbietern ineffizient erfüllt. Dazu gehören etwa die Wahl der Küchenausstattung für Häuser, Extras wie Swimmingpool oder auch die Schlafzimmereinteilung. Diesbezüglich hat man besonders als Familie für sein Ferienhaus eine gewisse Vorstellung, welche aber nur anhand von den gängigen Angaben wie Doppelzimmer, Einzelzimmer, Suite erfüllt wird. Wünschenswert wären eine eigene Angabe von z. B. einem Zimmer mit Doppelbett, ein Zimmer mit Einzelbett und ein Zimmer mit zwei Einzelbetten. Die häufig genutzte Angabe »Kinder« oder »speziell für Kinder« oder »Familie« macht nicht deutlich, was genau darunter zu erwarten ist. Fragen wie »Gibt es eine Kinderbetreuung, einen Kinderpool, Kinderaktivitäten, Kinderabendessen?« lassen sich damit nicht beantworten.

Bei sechs von 10 Anbietern finden sich hinsichtlich der Themenauswahl für den Urlaub eher ineffizient Informationen. Ineffizient deshalb, da bei einigen Anbietern nur in bestimmten Suchmasken (z. B. für Hotels) eine Auswahl zu finden war im Gegensatz zu anderen Suchmasken (z. B. Pauschalreisen). Auch war die vorhandene Auswahl sehr standardmäßig (Badeurlaub, Wellnessurlaub, Geschäftsreise, Städtereise, Sonstiges). Benutzer, die gerne einen Aktivurlaub mit Wellness kombinieren möchten, werden nicht fündig.

In unserem Familienszenario stellt sich die Benutzergruppe ein Ferienhaus in Spanien in spanischem Stil vor. Diese Nutzungsanforderung konnte von keinem Anbieter erfüllt werden, obwohl ein einfaches Auswahlkriterium hinsichtlich der architektonischen Beschaffenheit gereicht hätte. Gleiches gilt für die Bettenarten, wie z. B. Futonbett, oder auch die Art der Badewanne (z. B. mit Whirlpool-Funktion), welche

im Pärchenszenario gewünscht wurden; beide Nutzungsanforderungen konnten von keinem Anbieter erfüllt werden.

Ratschlag der Usability-Experten des Fraunhofer FIT zur Optimierung der Buchung einer Unterkunft:

Der Benutzer sollte in der Hauptsuchmaske alle wichtigen Suchkriterien für eine Unterkunft finden. Dazu gehören neben Reisezielort, Abflughafen und Kalendervorrichtung auch die Unterkunftsart, Sportangebot, Verpflegungsart, geeignet für... (Familien, Singles, Pärchen, Gruppen), Art des Urlaubs (mit Mehrfachauswahl von Aktivurlaub, Wellnessurlaub, Familienurlaub, usw.). Weitere individuelle Kriterien wie z. B. der oben erwähnte architektonische Stil oder auch die Auswahl der Bettenart und Badewannenart würden die Anforderungen aus Sicht des Benutzers erfüllen.

Sofern der Anbieter seine Hauptsuchmaske eher minimalistisch halten möchte, sollte er die notwendigen Kriterien in der erweiterten Suchmaske übersichtlich darstellen. Von einer weiteren Suchmaske, also einer dritten, ist abzuraten. Auch sind Suchkriterien, welche links oder rechts von den Ergebnissen aufgeführt werden, eher unübersichtlich und führen nur zu Verwirrung. Ebenfalls sehr ineffizient sind optisch unterschiedliche Benutzeroberflächen bzw. Suchmasken.

Unabhängig davon sollte die Analyse und Berücksichtigung der individuellen Kundenbedürfnisse im Vordergrund stehen, um auch einen Individualurlaub zu ermöglichen. Hierzu gehört auch die Möglichkeit, mehr als drei Kinder angeben zu können.

4.2 Prüfdimension Flugbuchung

Die 10 untersuchten Reiseportale erfüllen im Mittel 6,5 von 10 Nutzungsanforderungen, von denen 3,3 Nutzungsanforderungen effizient erfüllt werden.

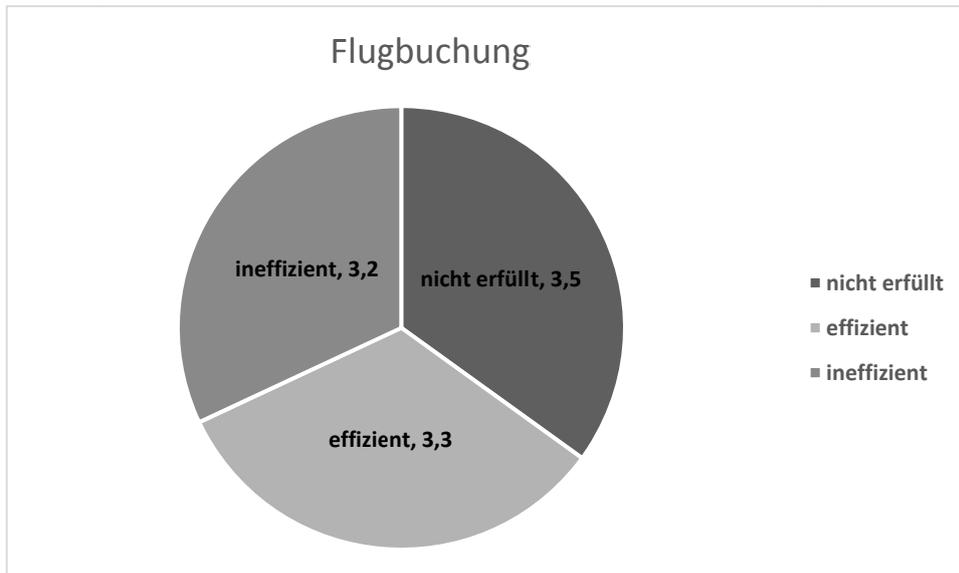


Abbildung 4: Erfüllungsanteil der Anforderungen hinsichtlich der Prüfdimension Flugbuchung

In dieser Kategorie schneiden die Anbieter insgesamt besser ab. Alle Anbieter erfüllten effizient die Anzeige der Ankunftszeit. Jedoch war gerade bei Flügen in eine andere Zeitzone unklar, ob es sich bei der Ankunftszeit um die Ortszeit handelt. Insgesamt sechs von 10 Anbietern informierten den Benutzer auch über preiswertere zeitnahe Flugalternativen zur Wunschreisezeit anhand der Angabe von der Anzahl der Stopps sowie eines flexiblen Reisedatums (z. B. +/- 2 Tage). Zwei Anbieter bieten gar keine Auswahlmöglichkeit von Direkt- oder Multistoppflügen.

Möchte der Benutzer seine Reise rückwärts planen und mit der Ankunftszeit beginnen (bei der Deutschen Bahn ist diese Funktion vorhanden), so wird er nur bei einem Anbieter fündig. Hier können bei den Ergebnissen die Ankunftszeiten angepasst werden.

Für den Urlauber sind Informationen zu den Zielflughäfen sehr nützlich, um etwa zu wissen, wie weit die einzelnen Gates voneinander entfernt sind (wichtig bei Anschlussflügen) und ob der Flughafen an öffentliche Verkehrsmittel angebunden ist. Diese Nutzungsanforderungen erfüllten nur zwei Anbieter effizient, zwei ineffizient (unzureichende Informationen), die restlichen ließen den Benutzer uninformiert.

Sofern der Urlauber noch nicht weiß, welcher Flughafen in der Nähe des gewünschten Urlaubsgebietes liegt, wird er bei einem Anbieter effizient unterstützt, vier erfüllen mit Einschränkungen und fünf gar nicht diese Nutzungsanforderung. Bei einem Anbieter kam es vor, dass auch Flughäfen vorgeschlagen wurden, die jedoch gar nicht angeflogen wurden. Viele Anbieter stellen ihre Hotels auf Googlemaps Karten übersichtlich dar. Hier wäre es ein leichtes, die Flughäfen ebenfalls auf den Karten anzeigen zu lassen.

Ratschlag der Usability-Experten des Fraunhofer FIT zur Optimierung der Buchung eines Flugs:

Es ist ebenfalls erforderlich, den Buchungsvorgang aus Sicht des Kunden zu optimieren und wichtige Eingabefelder effizient zu gestalten. Zudem sollten Angaben der Ortszeit und ausführliche Informationen zu den Flughäfen (Ab- sowie Ankunftsflughäfen) aufgeführt werden. Für eine flexible Reiseplanung wäre es sinnvoll, diese auch »rückwärts« planen zu können. Die Information, dass es sich bei den Angeboten um alternative Flughäfen (z. B. Barcelona) handelt, weil der gewünschte Flughafen (z. B. Girona) nicht anfliegen wird, muss deutlicher gemacht werden, da es ansonsten schnell zu Fehlbuchungen mit unerfreulichen Folgen kommen kann.

4.3 Prüfdimension Informationen zum Service

Die 10 untersuchten Reiseportale erfüllen im Mittel 1,1 von zwei Nutzungsanforderungen, von denen 0,2 Nutzungsanforderungen effizient erfüllt werden.

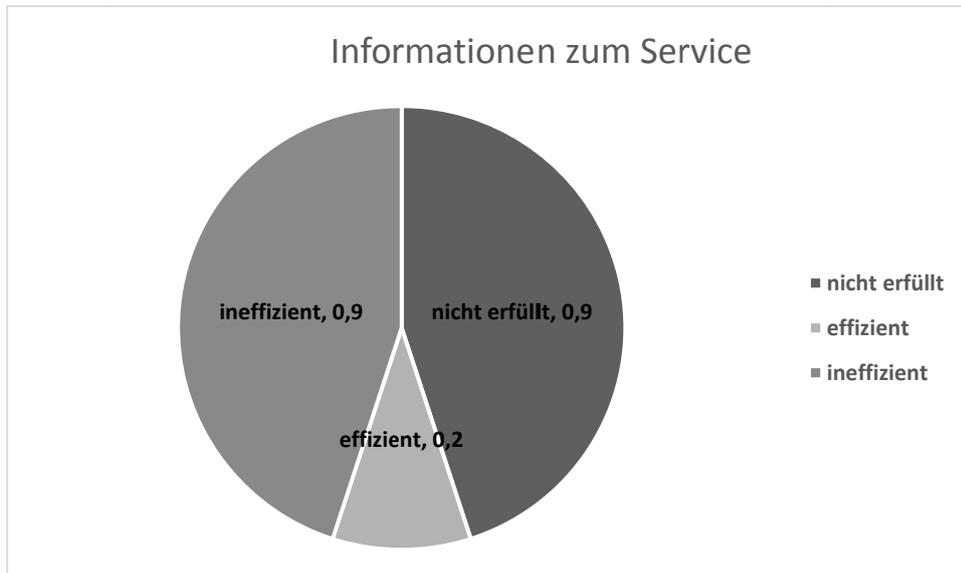


Abbildung 5: Erfüllungsanteil der Anforderungen hinsichtlich der Prüfdimension Service

In dieser Kategorie geht es um die Betreuung vor Ort bei Pauschalreisen (z. B. Transfer oder Ansprechpartner) und auch die finanzielle Sicherheit bei der Reisebuchung hinsichtlich einer Stornierung. Möchte der Urlauber nur Ergebnisse angezeigt bekommen, die einen Transfer anbieten, so kann er das bei fünf Anbietern als Kriterium in der erweiterten Suchmaske auswählen. Was die Stornierungsinformationen angeht, schneiden die Anbieter insgesamt schlecht ab. Nur bei einem Anbieter (und das auch nur bei Ferienhäusern) werden effiziente Angaben zur Stornierung gemacht, bei einem weiteren Anbieter wird die Deadline bis zu einer Stornierung mit Hinweis zu den AGBs effizient angegeben. Die übrigen Anbieter gaben nur die Auswahl einer Reiserücktrittsversicherung an.

Ratschlag der Usability-Experten des Fraunhofer FIT zur Optimierung des Service:

Besonders in diesen beiden Punkten besteht Handlungsbedarf, um den Benutzer eine größere Sicherheit zu vermitteln. Speziell bei den Stornierungshinweisen sind die Offline-Reisebüros im Vorteil, da diese den Kunden über die Stornierungsmöglichkeiten vor Buchung der Reise aufklären. In diesem Punkt sollten die Online-Reisebüros nachrüsten und die Benutzer auch online informieren.

4.4 Prüfdimension Reiseplanung

Die 10 untersuchten Reiseportale erfüllen im Mittel 2,0 von zwei Nutzungsanforderungen, von denen 1,1 Nutzungsanforderungen effizient erfüllt werden.

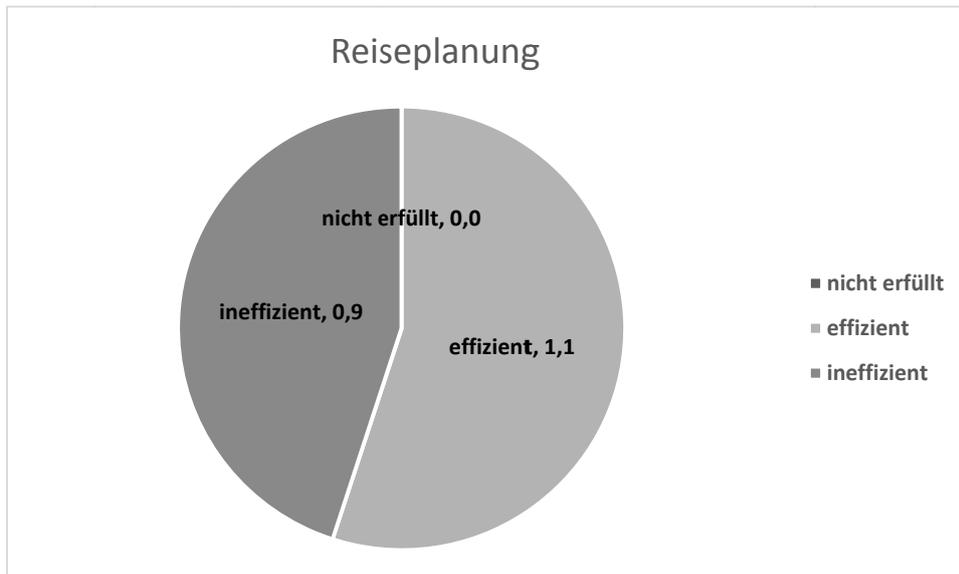


Abbildung 6: Erfüllungsanteil der Anforderungen hinsichtlich der Prüfdimension Reiseplanung

Hier erfüllten neun von 10 Anbietern die Nutzungsanforderung, seinen Zeitraum effizient anhand einer Kalenderfunktion anzugeben. Ein Anbieter erhielt aufgrund der ineffizienten Handhabung der Kalenderfunktion nur einen Punkt. Da es für ein Reiseportal selbstverständlich ist, seinen Wunschzielort einzugeben, erfüllten alle 10 Anbieter diese Nutzungsanforderungen. Doch auch hier heben sich drei von der Masse ab, in dem sie entweder eine freie Eingabe oder eine Auswahl von möglichen Reisezielen anbieten. Bei den anderen Anbietern waren entweder keine freie Eingabe oder eine Auswahl erst in der erweiterten Suchmaske möglich.

Ratschlag der Usability-Experten des Fraunhofer FIT zur Optimierung der Reiseplanung:

Hinsichtlich der Reisezeitplanung ist eine Sache irritierend: Der Benutzer erwartet bei einer fixen Eingabe seiner Reisedaten (z. B. 01.06- 14.06.2014) Ergebnisse, die diesem Zeitraum entsprechen. Doch stattdessen erhält er Ergebnisse, welche nur auf vier Tage ausgelegt sind. Grund: Der Benutzer hat »vergessen«, im Feld für die exakte Angabe der Reisedauer die Auswahl »exakt wie angegeben« oder »14-Tage« zu treffen. Diese Funktion sollte von den Reiseanbietern überarbeitet werden, da der Benutzer hier einen weiteren Klick tätigen muss, der den Buchungsfluss negativ beeinflussen kann.

Die Eingabe der Reiseziele sollte manuell mit erscheinenden Vorschlägen erfolgen. Eine Liste, in der erst noch zum Wunschreiseziel gescrollt werden muss, ist eher ineffizient, besonders, wenn die Reiseländer nicht alphabetisch sortiert sind.

4.5 Prüfdimension Umgebungsbedingungen

Die 10 untersuchten Reiseportale erfüllen im Mittel 2,2 von fünf Nutzungsanforderungen, von denen 0,4 Nutzungsanforderungen effizient erfüllt werden.

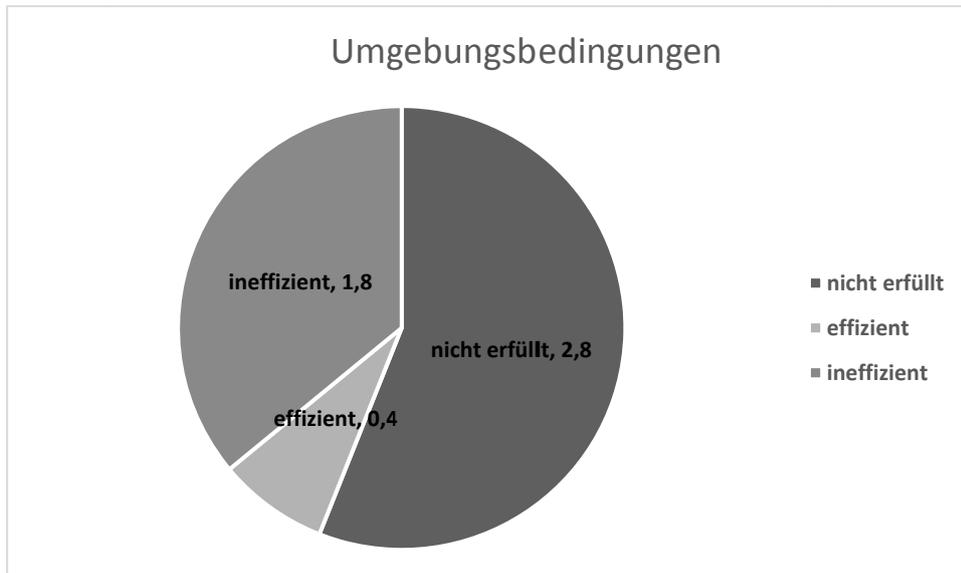


Abbildung 7: Erfüllungsanteil der Anforderungen hinsichtlich der Prüfdimension Umgebungsbedingungen

Neben der Unterkunft ist auch die Umgebung ausschlaggebend für die Buchung. Für einen Strandurlaub ist das Auswahlkriterium »Strandnähe«, »am Meer« sehr wichtig, wohingegen für Familien »Kindersicherheit« und »Nachtruhe« im Vordergrund stehen. Während ersteres von neun Anbietern erfüllt werden konnte, erfüllten neun das Kriterium Kindersicherheit und acht Anbieter das Kriterium Nachtruhe nicht.

Sofern man gerne seine Unterkunft anhand der Entfernung zum Flughafen planen möchte, um z. B. eine zu lange Anreisezeit zu vermeiden oder andersrum keine Unterkunft in der Einflugschneise zu buchen, kann dies nur bei einem Anbieter effizient geplant werden.

Ratschlag der Usability-Experten des Fraunhofer FIT zur Optimierung der Informationen zur Umgebung: Hier besteht noch sehr großer Optimierungsbedarf. Dem Benutzer sollte es möglich sein, die Ergebnisse hinsichtlich der Umgebungsvorstellungen zu filtern. Dabei sollten Kriterien für die unterschiedlichsten Zielgruppen zur Verfügung stehen, wie z. B. Nachtruhe für Familien, Nachtleben für Singles, keine touristische Umgebung für den Abenteuer-Urlauber.

4.6 Prüfdimension Kostentransparenz

Die 10 untersuchten Reiseportale erfüllen im Mittel 1,7 von drei Nutzungsanforderungen, von denen 0,7 Nutzungsanforderungen effizient erfüllt werden.

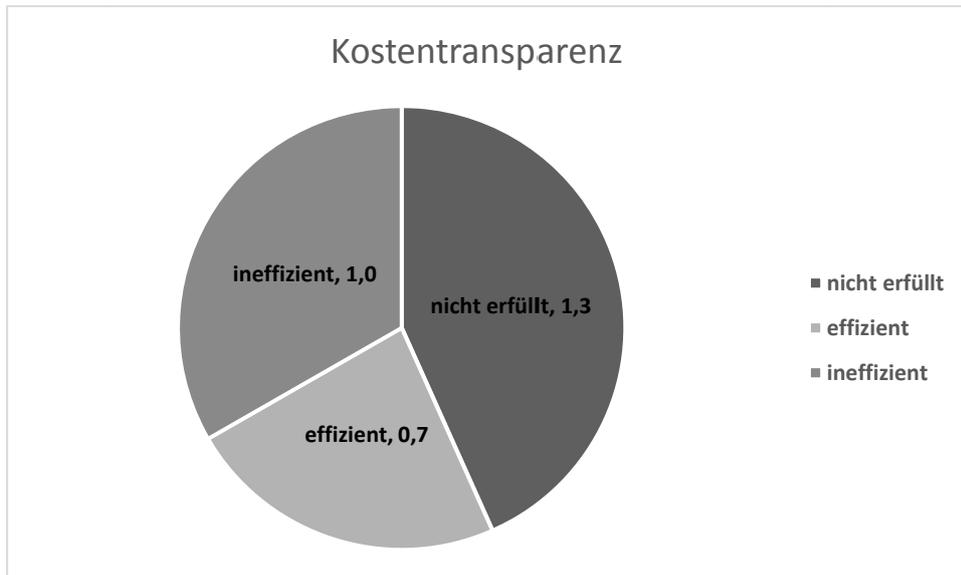


Abbildung 8: Erfüllungsanteil der Anforderungen hinsichtlich der Prüfdimension Kostentransparenz

Kostentransparenz ist ein heikles Thema, da neben den eigentlichen Kosten für Flug und Hotel noch weitere Kreditkartengebühren oder Servicegebühren erhoben werden, welche nur in seltenen Fällen klar dargelegt sind.

In dieser Studie erfüllt der Großteil der Anbieter (sechs von 10) die Nutzungsanforderung »Anzeige der Gesamtkosten (inkl. Mietwagenkosten und bei Ferienhäusern inkl. Kurtaxe, Endreinigung)«. Bei den übrigen konnte entweder keine abschließende Beurteilung erfolgen (bei einem Anbieter war der Seitenaufbau kaputt) oder die Kosten wurden erst nach Eingabe der Teilnehmer angezeigt. Viele Benutzer haben ein festes Budget für ihren Urlaub geplant. Ihnen wird die Suche erleichtert, indem nur Ergebnisse innerhalb ihres Budgets vorgeschlagen werden. Daher ist die Eingabe des Budgets in der Suchmaske ein wichtiges Kriterium, welches jedoch von keinem Anbieter effizient erfüllt wird. Bei acht Anbietern ist die Eingabe des Budgets in der erweiterten Suchmaske möglich, zwei Anbieter sehen diese Option erst gar nicht vor.

Wie bereits bei der Prüfdimension Reiseplanung erwähnt, sind die Stornierungsinformationen eher unzureichend, daher erfüllen auch neun von 10 Anbietern die Nutzungsanforderung »Höhe der Stornierungskosten« nicht.

Ratschlag der Usability-Experten des Fraunhofer FIT zur Optimierung der Kostentransparenz:

Die Kostentransparenz sollte für alle Online-Reiseportale selbstverständlich sein, um die Budgetplanung des Benutzers zu erleichtern. Dazu gehören ein freies Eingabefenster für das Budget pro Person (die Auflistung der Ergebnisse sollte natürlich diesem Budget entsprechen) sowie eine Aufstellung aller Kosten (inkl. Kreditkartengebühren und Servicepauschalen). Ein Hinweis über die Höhe der Stornierungskosten ist ebenfalls für die Kostentransparenz notwendig.

4.7 Prüfdimension Mietwagen

Die 10 untersuchten Reiseportale erfüllen im Mittel 4,2 von fünf Nutzungsanforderungen, von denen 2,6 Nutzungsanforderungen effizient erfüllt werden.

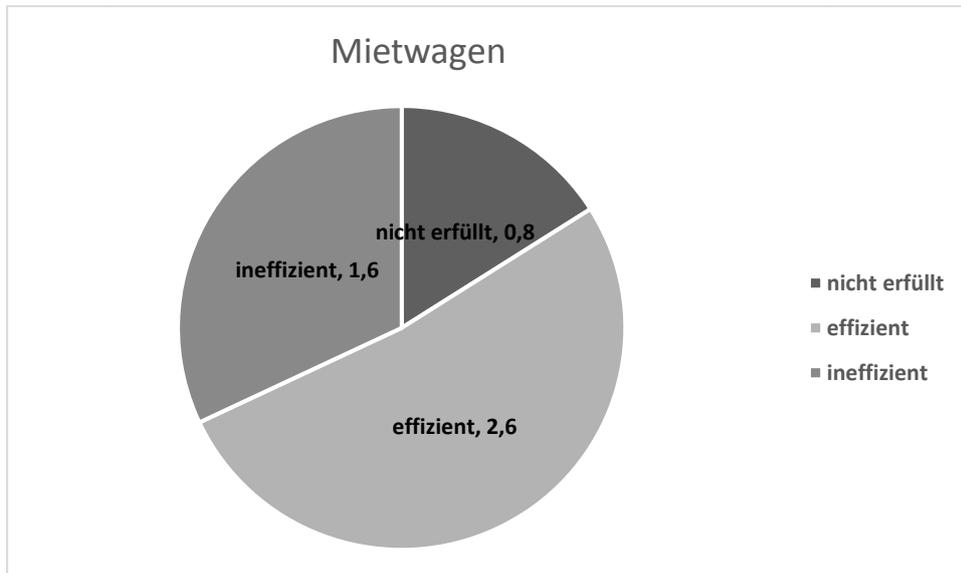


Abbildung 9: Erfüllungsanteil der Anforderungen hinsichtlich der Prüfdimension Mietwagen

In dieser Kategorie schnitten die Anbieter gut ab, was an der effizienten grafischen Darstellung von Icons für das Gepäckvolumen, die Anzahl der Sitze oder auch Anzahl der Türen lag, die bei acht von 10 Anbietern im Mietwagenbuchungsverlauf angezeigt wurden.

Bei sechs Anbietern konnte man einen Mietwagen im Verlauf des Buchungsvorgangs der Reise buchen; bei den anderen Anbietern erfolgte der Buchungsvorgang in einem separaten Fenster.

Die Auswahl der Kindersitze ist bei sieben Anbietern sehr versteckt, meistens findet man sie erst im letzten Buchungsschritt. Drei Anbieter sehen diese Auswahl erst gar nicht vor. Gleiches gilt für das Navigationsgerät, hier findet sich nur bei zwei Anbietern ein effizient gestaltetes Auswahlfenster.

Ratschlag der Usability-Experten des Fraunhofer FIT zur Optimierung des Mietwagens:

Hier besteht Optimierungsbedarf hinsichtlich einer integrierten Suchmaske in die Hauptsuchmaske oder während des Buchungsvorgangs, wobei letzteres ein Großteil der Anbieter bereits so handhabt. Viele Informationen, wie z. B. Kindersitze, Navigationsgerät, Tankregelung, werden erst im weiteren Verlauf ersichtlich. Dem Benutzer sollte es möglich sein, anhand von einer optimierten Suchmaske seine Ergebnisse zu filtern.

5 Einzelergebnisse

Den ersten Platz teilen sich mit 39 von 74 zu erreichenden Punkten fluege.de und ab-in-den-Urlaub.de. Beide Anbieter haben von den insgesamt 37 Nutzungsanforderungen 13 effizient, 13 ineffizient und 11 gar nicht erfüllt. Die Punktzahl errechnet sich demnach wie folgt: 13×2 (effizient erfüllt) + 13×1 (erfüllt) = 39 Punkte. L'tur.de erreichte mit 24 von 74 möglichen Punkten Platz 10.

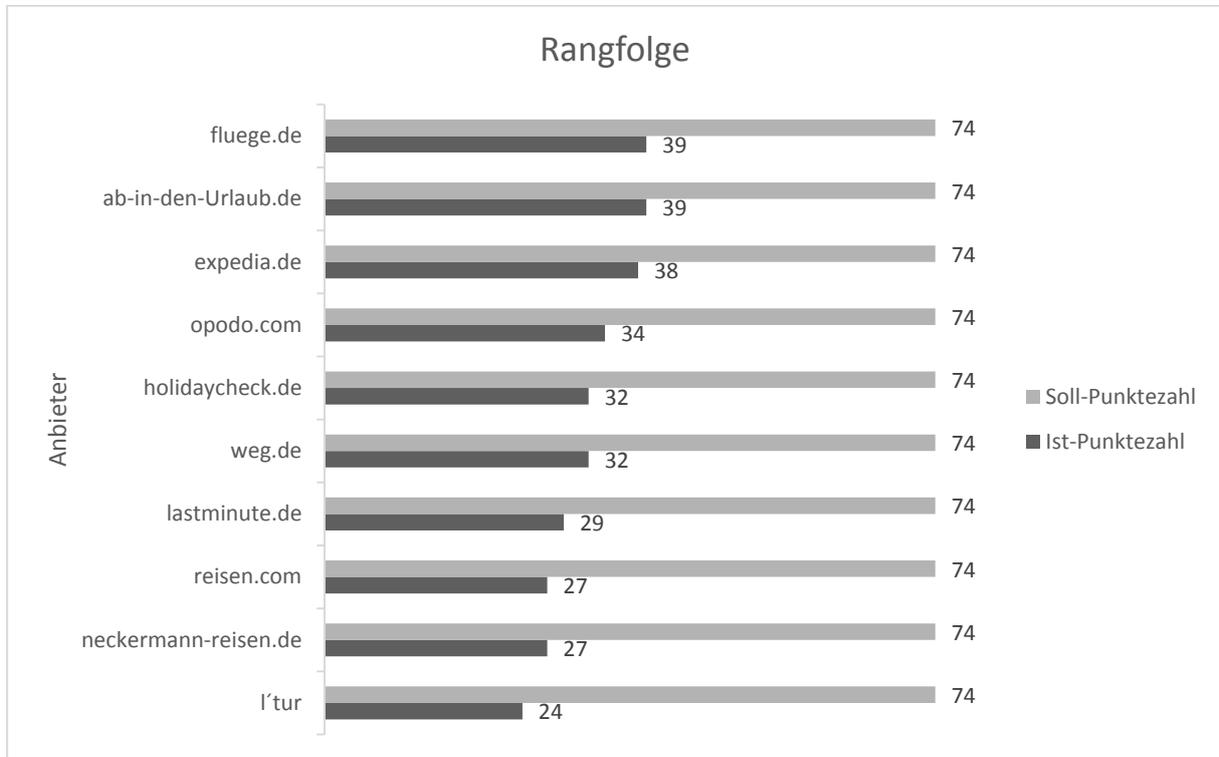


Abbildung 10: Rangfolge der Online-Reiseportale

5.1 Ab-in-den-Urlaub.de

Das Reiseportal ab-in-den-urlaub.de teilt sich dank seiner effizient gestalteten Suchmaske auf der Startseite den ersten Platz mit fluege.de. Der Anbieter erfüllt 26 von 37 Anforderungen aus Benutzersicht, davon 13 effizient und 13 ineffizient.

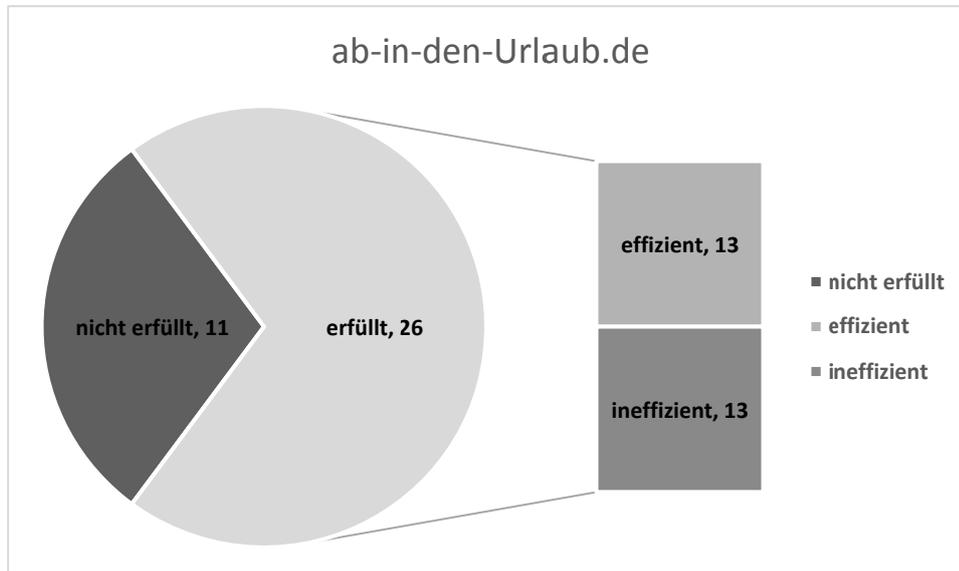


Abbildung 11: ab-in-den-urlaub.de; Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

In der Nutzungsanforderung zeichnet sich ab-in-den-urlaub.de in den folgenden Punkten besonders gut aus: Informationen bei den Ferienhäusern inkl. genauer Kostenaufstellung (Stornierungskosten, Reinigungskosten usw.). Die Suchmaske auf der Hauptstartseite bietet eine große Auswahl an möglichen Suchkriterien an.

Verlässt der Benutzer allerdings diesen Suchmaskenfokus, wird er mit einer Flut an Farben und Informationen konfrontiert, die einer gezielten Aufgabenerledigung nicht zuträglich sind. Eine Überarbeitung des visuellen Designs wäre notwendig. Zudem sorgen Popup-Fenster von reisen.de sowie travelscout24.de bei den Suchergebnissen für Verwirrungen, da diese der Website des Anbieters sehr ähnlich sind. Hier kann es schnell passieren, dass man (fixiert auf die Ergebnisse) aus Versehen im falschen Fenster weiter sucht (siehe Abbildung 12).

5.1.1 Unterkunft

Bei der Auswahl der Unterkunft erfüllt ab-in-den-urlaub.de sieben von zehn Anforderungen aus Benutzersicht.

Besonders effizient umgesetzt sind hierbei die Auswahl der Unterkunftsart (Hotel, Ferienhaus oder Appartement) und die Auswahl des Versorgungstyps (z. B. All-Inclusive). Beides ist unmittelbar über die Hauptnavigation der Startseite übersichtlich auswählbar.

Bei der Auswahl der Unterkunftsausstattung besteht zwar die Möglichkeit, die Unterkunft nach gewissen Extras, z. B. Swimmingpool, auszuwählen, aber die gezielte Auswahl von Kinderspielmöglichkeiten fehlt. Ebenso verhält es sich mit der Schlafzimmereinteilung und Küchenausstattung sowie Auswahl des Freizeitangebots. Es wird zwar daran gedacht, diese als Auswahlkriterium anzubieten, dennoch wurden an die aus Benutzersicht relevanten Auswahlkriterien wie Schlafzimmereinteilung und Differenzierung bei der Küchenausstattung nicht gedacht oder führten wie bei dem Freizeitangebot je nach Auswahlkriterium zu keinem Ergebnis (hier anhand des Beispiels Tennis getestet).

Bezüglich der Informationen über architektonische Besonderheiten oder die Tauglichkeit der Unterkunft für bestimmte Anlässe lässt ab-in-den-urlaub.de seine Benutzer im Stich. Auch wird der Benutzer bei ab-in-den-urlaub.de nicht informiert, ob sein Hotelzimmer über ein französisches Bett sowie eine Whirlpool-Badewanne verfügt.



Abbildung 13: Vergleich ab-in-den-urlaub.de und reisen.de

5.1.2 Flugbuchung

Bei der Flugbuchung erfüllt ab-in-den-urlaub.de sieben von zehn Anforderungen aus Benutzersicht. Eine besondere Stärke besteht darin, dass der Benutzer auch bei Zeitverschiebung erkennen kann, zu welcher Ortszeit er am Zielort ankommt. Weiterhin punktet ab-in-den-urlaub.de mit der Auswahl von preiswerten Alternativen zur Wunschreisezeit. Diese werden direkt vorgeschlagen und erscheinen an erster Stelle. Flüge zum angegebenen Datum werden darunter aufgelistet. Allerdings ist die Info, dass es sich um Alternativflugdaten handelt, schnell zu übersehen.

Die Auswahl von Nonstopflügen zu einer bestimmten Tageszeit ist zwar möglich, jedoch erst in der erweiterten Suchmaske, für die der Benutzer herunterscrollen muss.

Bei genaueren Informationen zum Zielflughafen bleibt der Benutzer im Dunkeln. Weder ist das Zielgate erkennbar noch kann ein genaues Ankunftsfenster am Zielort eingegeben werden.

Negativ anzumerken ist das Suchergebnis bei gewünschten Ankunftsflughäfen, die aber vom Anbieter nicht angefliegen werden. In unserem Beispiel war Girona der gewünschte Flughafen, jedoch wurde Barcelona ohne einen Hinweis in den Ergebnissen aufgeführt (siehe Abbildung 13). Dies kann schnell zu Falschbuchungen führen.

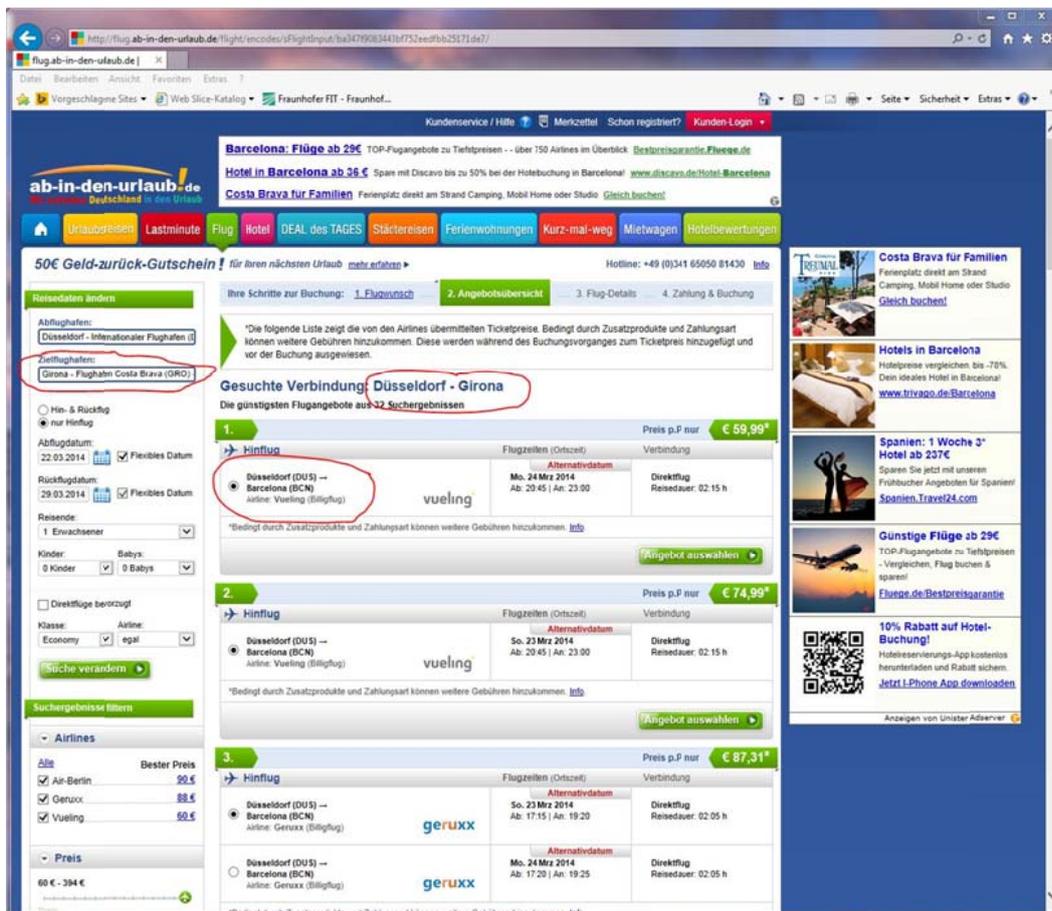


Abbildung 14: ab-in-den-urlaub.de, Flugbuchung Girona

5.1.3 Informationen zum Serviceangebot

Bei den Informationen zum Serviceangebot erfüllt ab-in-den-urlaub.de beide Anforderungen aus Benutzersicht.

Bereits bei der Buchung eines Ferienhauses erkennt der Benutzer die Möglichkeit zur Stornierung. Auch die Möglichkeit eines Transfers wird dem Benutzer bei der Buchung transparent dargestellt. Die Option »Vor-Ort-Betreuung« muss extra gebucht werden. Dabei wird der Name des Veranstalters erstmalig unterhalb der Leistungen im Buchungsfenster aufgeführt.

5.1.4 Reiseplanung

Bei der Reiseplanung erfüllt ab-in-den-urlaub.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht. Anhand der Kalenderfunktion auf der Hauptseite kann man effizient den Zeitraum auswählen, in dem man seinen Urlaub buchen will.

Leider bietet die Hauptsuchmaske keine Auswahlliste mit Ländern, die angefliegen werden können. Lediglich über die »BudgetSuche – Finden Sie den besten Flug für Ihr Budget« ist erkennbar, welche Länder angefliegen werden, obwohl die Bezeichnung dies nicht unmittelbar nahelegt.

5.1.5 Umgebungsbedingungen

Bei den Umgebungsbedingungen erfüllt ab-in-den-urlaub.de zwei von fünf Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Hierbei ist lediglich effizient gestaltet, dass der Benutzer eine Unterkunft am Meer über die Hauptmaske auf der Startseite auswählen kann.

In der erweiterten Suchmaske können Kriterien wie z. B. »Speziell für Kinder, direkte Strandlage, Unterkunft mit Meerblick, Clubanlage« ausgewählt werden. Allerdings ist bei dem Auswahlkriterium »Speziell für Kinder« nicht klar, was dies konkret für die Umgebungsbedingungen bedeutet. Dementsprechend wird für den Benutzer nicht ersichtlich, welche Maßnahmen für Kindersicherheit vor Ort unternommen wurden und ob die gewünschte Nachtruhe gewährleistet ist. Hinsichtlich der geografischen Lage wird dem Benutzer nicht klar, wieviel Zeit er für die Fahrt vom Ankunftsflughafen zur Unterkunft einplanen muss.

5.1.6 Kostentransparenz

Bei der Kostentransparenz erfüllt ab-in-den-urlaub.de zwei von drei möglichen Nutzungsanforderungen. Hier hebt sich der Anbieter von der Masse ab, da er die Stornierungskosten prozentual in den einzelnen Angeboten anzeigt. Allerdings ist es für den Benutzer nicht durchgängig möglich, Reisen anhand seiner Budgetgrenzen auszuwählen.

Einen Überblick über die Gesamtkosten, wie z. B. Mietwagen, Kurtaxe, Endreinigung, erhält der Benutzer nicht; es werden nur die Einzelkosten aufgeführt.

5.1.7 Mietwagen

Beim Mietwagen erfüllt ab-in-den-urlaub.de vier von fünf möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Für den Benutzer besteht nicht nur die Möglichkeit, einen Leihwagen vor Ort auszuwählen, sondern es können auch effizient die Anzahl der Sitze und der Stauraum für Gepäck anhand von Icons gut erschlossen werden.

Familien können im Buchungsvorgang »Mietwagen« Kindersitze unter Extras auswählen. Navigationsgeräte können dagegen nicht ausgewählt werden.

5.2 fluege.de

Der Anbieter fluege.de erfüllt wie ab-in-den-Urlaub.de 26 von 37 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht, davon 13 effizient und 13 ineffizient.

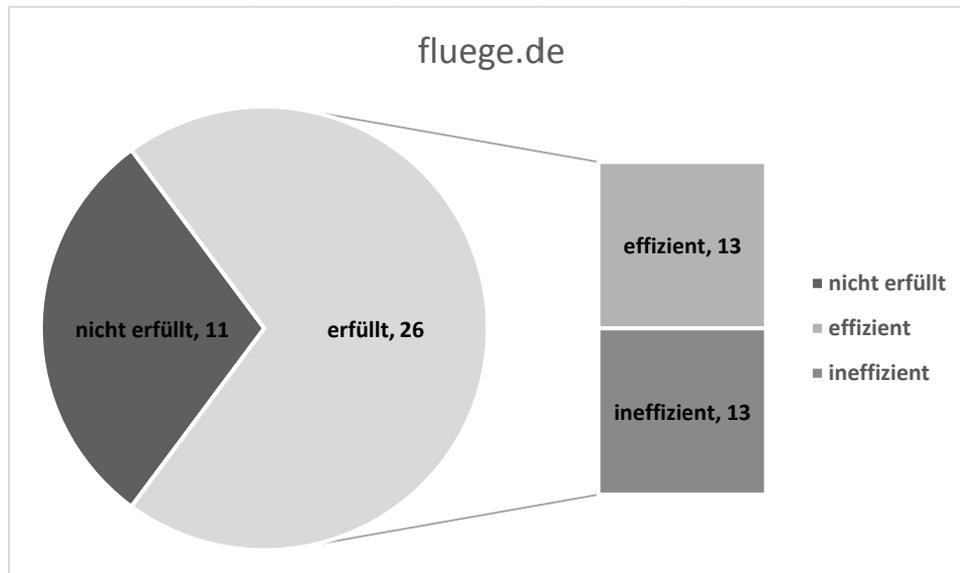


Abbildung 15: fluege.de; Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

Die Suchmaske auf der Hauptstartseite ermöglicht eine effiziente Suche mit vielen Suchkriterien. Pluspunkt des Anbieters ist, dass der Benutzer in der Hauptsuchmaske »Flug+Hotel« Direktflüge sowie seine gewünschte Flugzeit angeben kann. Jedoch musste bei einer erneuten Prüfung festgestellt werden, dass diese Option herausgenommen wurde.

5.2.1 Unterkunft

Bei der Auswahl der Unterkunft erfüllt fluege.de sechs von zehn Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Besonders effizient umgesetzt sind hierbei die Auswahl der Unterkunftsart (Hotel, Ferienhaus oder Appartement), die Auswahl des Versorgungstyps (z. B. All-Inclusive) sowie die Auswahl des Sportangebotes. Beides ist unmittelbar über die Hauptnavigation der Startseite übersichtlich auswählbar.

Bei der Auswahl nach Unterkünften für bestimmte Anlässe findet man beim Anbieter nur in der Suchmaske für Hotel (Urlaubsreisen) Auswahlmöglichkeiten, bei Pauschalreisen ist keine Themenauswahl vorgesehen. Bei der Auswahl der Unterkunftsausstattung gibt es zwar die Möglichkeit, die Unterkunft nach gewissen Extras, wie z. B. Swimmingpool, auszuwählen, aber die gezielte Auswahl von Kinderspielmöglichkeiten fehlte; hier gibt es nur das Kriterium »speziell für Kinder«. Das aus Benutzersicht relevante Auswahlkriterium der Schlafzimmerteilung (in Ferienhäusern) kann nur anhand von Doppelzimmern, Einzelzimmern, Familienzimmern begrenzt erfüllt werden.

Der Benutzer findet hinsichtlich der architektonischen Beschaffenheit von gewünschten Feriendomizilen keine Informationen. Auch wird der Benutzer bei fluege.de nicht informiert, ob sein Hotelzimmer über ein französisches Bett sowie eine Whirlpool-Badewanne verfügt. Obwohl fluege.de auch Bungalows als Zimmerauswahlkriterium anbietet, gibt es keine Möglichkeit, die Küchenausstattung auszuwählen.

5.2.2 Flugbuchung

Bei der Flugbuchung erfüllt fluege.de acht von zehn Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht, was nicht überraschend ist, da fluege.de (wie der Name es schon sagt) seinen Schwerpunkt in der Flugbuchung hat.

Der Benutzer hat bei diesem Anbieter in der Hauptmaske von »Flug + Hotel« die Möglichkeit, Nonstopflüge zu einer bestimmten Tageszeit auszuwählen zu können. Neben der Ankunftszeit werden dem Benutzer auch preiswertere Flugalternativen zur Wunschreiszeit sowie zu einer alternativen Uhrzeit angezeigt, sofern man ein Häkchen bei »Flexibles Datum« gesetzt hat.

Nachteilig zu erwähnen ist, dass bei manchen Zeitangaben keine Ergebnisse angezeigt wurden und die darauffolgende Fehlermeldung »Die Reservierungssysteme sind derzeit überlastet« irreführend ist. Hier wäre eher eine kriteriumsrelevante Fehlermeldung sinnvoller. Wie oben erwähnt, wird die Ankunftszeit angezeigt, jedoch ist nicht erkennbar, ob es sich um die Ortszeit des Zielortes handelt. Weiterhin kann es passieren, dass man zwar seinen Wunschzielflughafen angeben kann, in den Ergebnissen jedoch ein anderer Flughafen aufgeführt wird (siehe Abbildung 15). Dies kann schnell zu Fehlbuchungen führen.

Bei Informationen zum Zielgate bleibt der Benutzer von fluege.de im Dunkeln. Falls er seine Reise rückwärts planen möchte, ist dies bei Flügen nicht möglich, da man die gewünschte Ankunftszeit nicht angeben kann.

The screenshot shows the fluege.de website interface. The main content area displays flight search results for Girona and Barcelona. The left sidebar contains various filters: 'Direktflüge bevorzugt', 'Suche verändern', 'Suchergebnisse filtern', 'Preisalarm', 'Flughäfen', 'Flugpreis filtern', 'Flugzeiten', 'Reisedauer', and 'Airlines'. A red bracket highlights the 'Flughäfen' filter section, which lists various airports with checkboxes. The main content area shows flight details for Girona and Barcelona, including flight numbers, airlines, departure/arrival times, and prices. The price per person is 111,98 € for Girona and 115,98 € for Barcelona. The interface also includes a search bar, navigation buttons, and a footer with the Fraunhofer FIT logo.

Abbildung 16: fluege.de, Zielflughafen Girona – Ergebnisse u. a. mit Barcelona

5.2.3 Informationen zum Serviceangebot

Bei den Informationen zum Serviceangebot erfüllt fluege.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Die Möglichkeit eines Transfers wird dem Benutzer bei der Buchung transparent dargestellt. Die Option »Vor-Ort-Betreuung« muss extra gebucht werden. Dabei wird der Name des Veranstalters erstmalig unterhalb der Leistungen im Buchungsfenster aufgeführt. Hinsichtlich der Stornierungsmöglichkeiten wird der Benutzer bei Pauschalreisen informiert; bei Flugbuchungen finden sich keine Angaben zu einer Stornierung.

5.2.4 Reiseplanung

Bei der Reiseplanung erfüllt fluege.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Anhand der Kalenderfunktion auf der Hauptseite kann man effizient den Zeitraum auswählen, in dem man seinen Urlaub buchen will. Anhand der Suchmasken bei Reisen und Last Minutes kann der Benutzer sehen, in welches Land er fliegen kann.



Abbildung 17: Hauptmaske fluege.de

5.2.5 Umgebungsbedingungen

Bei den Umgebungsbedingungen erfüllt fluege.de drei von fünf Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Hervorzuheben ist hier die effiziente Möglichkeit, die Distanz zwischen Flughafen und Unterkunft auszuwählen. Damit kann der Benutzer die Zeit vom Flughafen zur Unterkunft einschätzen. Der Benutzer kann ebenfalls eine Unterkunft am Meer über die Hauptmaske auswählen.

Weitere Kriterien hinsichtlich der Laganforderungen sind in der Hauptsuchmaske eher beschränkt, da es

hier nur Optionen »Speziell für Kinder, direkte Strandlage, Unterkunft mit Meerblick, Clubanlage« gibt. Hinsichtlich des Wunschkriteriums Kinderspielmöglichkeit gibt es zwar die Option »Speziell für Kinder«, allerdings ist nicht klar, was dies konkret für die Umgebungsbedingungen bedeutet (siehe Abbildung 16). Auch wird anhand der angegebenen Optionen nicht klar, ob die gewünschte Nachtruhe eingehalten werden kann.

5.2.6 Kostentransparenz

Bei der Kostentransparenz erfüllt fluege.de eine von drei möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Die Gesamtkosten werden rechts von der Buchungsübersicht übersichtlich dargestellt. Dahingegen kann der Benutzer sein Reisebudget nicht angeben. Auch ist die Höhe der Stornierungskosten nicht erkennbar.

5.2.7 Mietwagen

Beim Mietwagen erfüllt fluege.de drei von fünf möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Für den Benutzer besteht nicht nur die Möglichkeit, einen Leihwagen vor Ort auszuwählen, sondern es können auch effizient die Anzahl der Sitze und der Stauraum für Gepäck anhand von Icons gut erschlossen werden.

Familien können im Buchungsvorgang »Mietwagen« Kindersitze unter Extras auswählen. Hier hängt die Anzahl und Art der Kindersitze vom Mietwagentyp ab. Navigationsgeräte können dagegen nicht ausgewählt werden.

5.3 Expedia.de

Das Reiseportal Expedia.de erfüllt 28 von 37 Anforderungen, wobei es 10 effizient und 18 ineffizient aus Benutzersicht erfüllt.

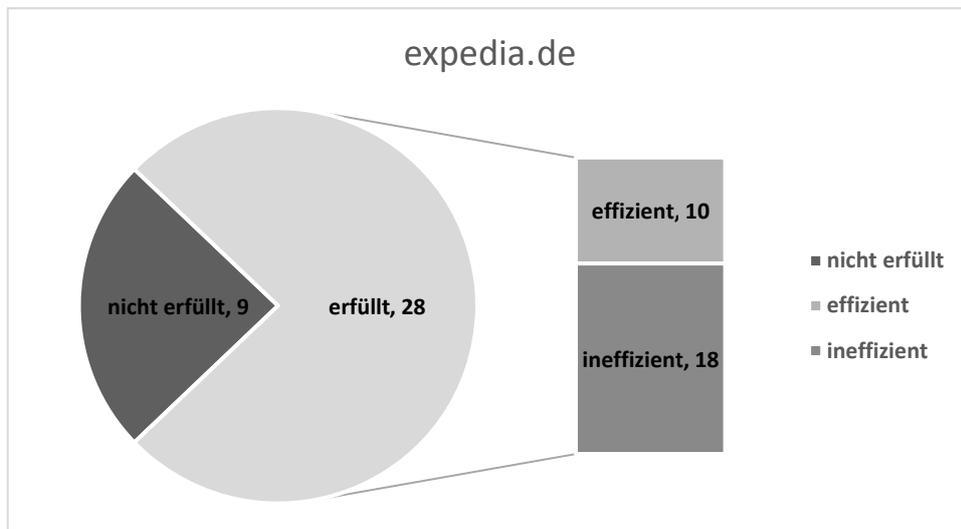


Abbildung 18: Expedia.de; Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

Dabei punktet Expedia.de besonders in der Kategorie Flugbuchung u. a. mit dem Hinweis bei Langstreckenflügen, dass die Ankunft am nächsten Tag erfolgt. Zudem zeigt expedia.de auch bei Eingabe des Urlaubsortes die in der Nähe liegenden Flughäfen mit km-Entfernung an und hebt sich damit von der Konkurrenz an. In den anderen Kategorien zeigt der Anbieter eher durchschnittliche Leistungen, was an der hohen Anzahl von ineffizient erreichten Nutzungsanforderungen ersichtlich ist.

Expedia.de bietet sehr viele unterschiedliche Auswahlmöglichkeiten an, wie z. B. behindertengerecht, Hochzeitsreise, Arztservice, flach abfallender Sandstrand, Kinderbuffet, Spielzimmer. Jedoch findet der Benutzer diese Auswahl erst in der dritten Suchmaske und auch nicht in jeder Kategorie.

Insgesamt ist die Website von Expedia.de übersichtlich gestaltet. Ein wenig irritierend ist der optische Wechsel der Suchmaskenansicht »Pauschalreise« von der Hauptsuchmaske zur erweiterten Suchmaske. Da die Website während der Verfassung der Studie überarbeitet wurde, wurden einige Fehler behoben.

5.3.1 Unterkunft

Bei der Auswahl der Unterkunft erfüllt Expedia.de sechs von zehn Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

In dieser Kategorie zeigt der Anbieter seine Schwächen, da er keine Nutzungsanforderung effizient erfüllt. Dies liegt hauptsächlich an der ineffizient gestalteten Hauptsuchmaske, welche nur über sehr wenige Auswahlmöglichkeiten verfügt. Eine Auswahl der Unterkunftsart (Hotel, Ferienhaus, Appartement, Bungalow usw.) sowie der Versorgungsart ist erst in der erweiterten Suchmaske möglich. Das gleiche gilt für die Auswahl von z. B. Swimmingpool, Kinderbetreuung, Kinderclub, Kinderpool, und Sportaktivitäten.

Unter »Ferienhäusern« finden sich bei weiteren Merkmalen Auswahlmöglichkeiten wie z. B. Mikrowelle, Pool, Kinderbett, Internet. Das Kriterium Spülmaschine ist schon in der vorherigen Suchmaske zu finden.

Möchte der Benutzer seinen Urlaub nach einem bestimmten Thema auswählen (z. B. Hochzeitsreise), wird er bei Pauschalreisen erst nach einigen Klicks fündig. Dafür ist die Auswahl (auch an anderen Kriterien) dann wirklich sehr gut. Das aus Benutzersicht relevante Auswahlkriterium der Schlafzimmereinteilung (in

Ferienhäusern) kann nur anhand von Doppelzimmern, Einzelzimmern, Familienzimmern begrenzt erfüllt werden.

Der Benutzer findet hinsichtlich der architektonischen Beschaffenheit von gewünschten Feriendomizilen keine Informationen. Auch wird der Benutzer bei Expedia.de nicht informiert, ob sein Hotelzimmer über ein französisches Bett sowie eine Whirlpool-Badewanne verfügt.

5.3.2 Flugbuchung

Bei der Flugbuchung erfüllt Expedia.de acht von zehn Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht. Besonders effizient ist Expedia.de bei den Informationen über den Zielflughafen sowie der Angabe von Flughäfen, welche im Umkreis des Urlaubsortes liegen. Die Ankunftszeit wird bei Langstreckenflügen durch den Zusatz »Ankunft am nächsten Tag« ergänzt. Der Benutzer hat ebenfalls die Möglichkeit, zwischen ein oder zwei Stopps mit entsprechenden Preisangaben auszuwählen.

Negativ anzumerken ist, dass der Benutzer bei der Option »1 Stopp« eine verbesserungswürdige Fehlermeldung erhielt. Diese lautete: *Es sind keine Flüge verfügbar*. Besser wäre: *Es sind keine DIREKTflüge verfügbar*. Möchte der Benutzer seine Suche um die Abfluguhrzeit ergänzen, ist dies erst in der erweiterten Suchmaske möglich.

Bei Informationen zum Zielgate bleibt der Benutzer von Expedia.de im uninformiert. Falls er seine Reise rückwärts planen möchte, ist dies nicht möglich, da man die gewünschte Ankunftszeit nicht angeben kann.

5.3.3 Informationen zum Serviceangebot

Bei den Informationen zum Serviceangebot erfüllt Expedia.de eine von zwei Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Da die Nutzungsanforderung erst in der erweiterten Suchmaske zu finden ist, erfüllt der Anbieter diese nur ineffizient.

Die Möglichkeit eines Transfers wird dem Benutzer bei der Buchung transparent dargestellt, indem er in der erweiterten Suchmaske bei »Angebote mit Transfer« ein Häkchen setzen kann. Weitere Betreuungsmöglichkeiten (z. B. vor Ort-Betreuung) lassen sich leider nicht finden.

Hinsichtlich der Stornierungsmöglichkeiten wird der Benutzer nicht fündig, einzig die Angabe einer gängigen Reiserücktrittsversicherung ist zu finden.

5.3.4 Reiseplanung

Bei der Reiseplanung erfüllt Expedia.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Durch die Erreichung der Nutzungsanforderungen in der erweiterten Suchmaske erfüllt der Anbieter keins effizient. Zudem fällt auch die fehlende Kalenderfunktion negativ auf. Anhand der Kalenderfunktion auf der Hauptseite kann man seinen Urlaubszeitraum auswählen, allerdings funktionierte die Kalenderfunktion bei der Suchmaske »Pauschalreise-All-Inclusive« nicht. Der Ferienkalender funktionierte ebenfalls nicht (siehe Abbildung 18). Bei einem erneuten Prüfen konnte festgestellt werden, dass expedia.de diese Fehler behoben hatte.

Expedia.de gibt eine gute Übersicht von den Ländern, die angefliegen werden, jedoch fehlt die Möglichkeit der eigenen Eingabe (siehe Abbildung 19). Auch diese Funktion korrigierte Expedia.de mit der Option »zur Freitextsuche«; leider sehr ineffizient in der erweiterten dritten Suchmaske.

Abbildung 19: Expedia.de, Fehlfunktion Kalender

5.3.5 Umgebungsbedingungen

Bei den Umgebungsbedingungen erfüllt Expedia.de vier von fünf Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Der Benutzer kann die Lage seiner Unterkunft ineffizient in der erweiterten Suchmaske anhand der Kriterien »direkte Strandlage, Meer/ Seeblick, Nahe Skigebiet, usw.« näher bestimmen. Falls der Wunsch nach einer kindersicheren Umgebung besteht, gibt es in der Haupt- und erweiterten Suchmaske keine Auswahlmöglichkeiten. Erst in der dritten Suchmaske erscheinen dann Auswahlmöglichkeiten unter Familie wie z. B. »flach abfallender Sandstrand, Schwimmschule, Babysitting«. In dieser dritten Suchmaske gibt auch die Auswahlmöglichkeit »Ruhige Lage« einen möglichen Hinweis, ob die Nachtruhe gewährleistet ist.

Möchte man die Unterkünfte gemäß der Entfernung zum Flughafen auswählen, ist dies nur unter »Flug« möglich; bei Pauschalreisen ist diese praktische Funktion nicht vorhanden.

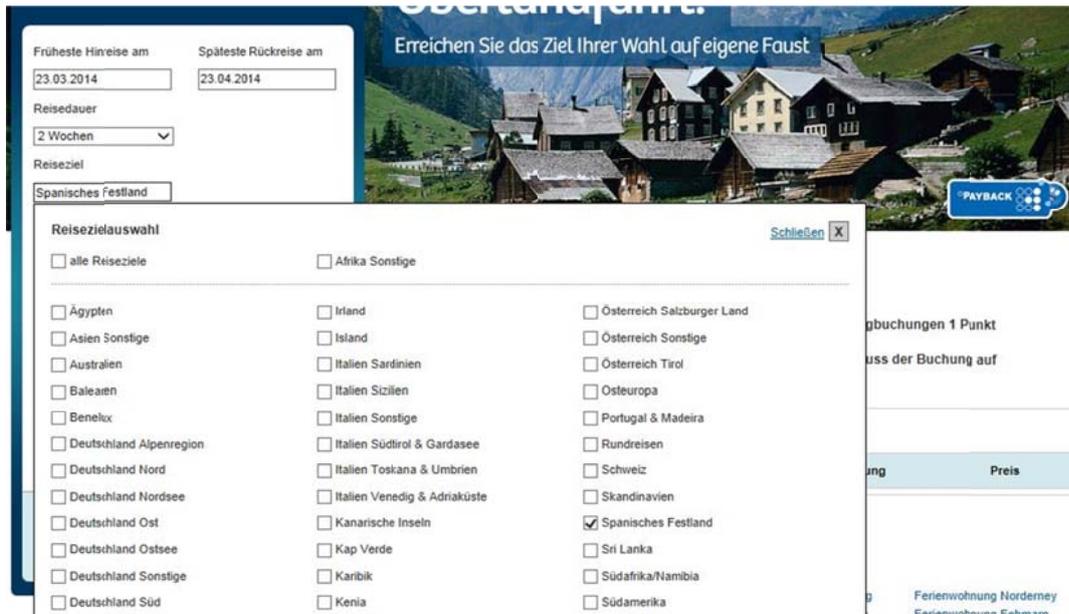


Abbildung 20: Expedia.de, fehlende Option zur Eingabe des freien Reiseziels

3. Mietwagen am Urlaubsort

Ihre Vorteile Rundum-Sorglos-Paket von Sunny Cars inklusive: **RENT A SMILE** **sunnycars**

- ✓ Unbegrenzte Kilometer
- ✓ Alle lokalen Steuern & Gebühren
- ✓ Vollkasko- & KFZ Diebstahlschutz ohne Selbstbeteiligung
- ✓ Erhöhte Haftpflichtdeckungssumme uvm. Details [hier](#)

[Über Sunny Cars](#)

Günstige Mietwagen in Spanien

Mietwagen-Daten entsprechen Ihren voraussichtlichen Flugzeiten
Anzahl Miettage: 14

Übernahme am Flughafen
 Zustellung ins Hotel
 Abholung an einer City Station

Fahrzeugkategorie auswählen: **Alle Kategorien**

Fahrzeuge filtern nach:

- Klimaanlage
- Allradantrieb
- Tank voll-voll
- Automatik
- Zusatzfahrer
- Premium Service

Fiat Panda 2 Türen, Tank voll-voll Klimaanlage	236,- €
Fiat Panda 2 Türen, Tank voll-voll Zusatzfahrer, Klimaanlage	244,- €
Fiat Panda 2 Türen, Tank voll-voll Zusatzfahrer, Klimaanlage, Premium Service	272,- €
Toyota Yaris 2 Türen, Tank voll-voll Klimaanlage	258,- €
Toyota Yaris 4 Türen, Tank voll-voll Zusatzfahrer, Klimaanlage	268,- €

BB - Toyota Yaris
oder ähnlich
Kategorie: Mini-Economy
[Details & Mietbedingungen](#)

Empfohlen für:

Gesamtpreis für gew. Reisezeitraum: **268,00 €** (pro Tag: 19,14 €)

Abbildung 21 Expedia.de, Mietwagenoptionen

5.3.6 Kostentransparenz

Bei der Kostentransparenz erfüllt Expedia.de zwei von drei möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Die Gesamtkosten werden in der Buchungsübersicht bei Pauschalreisen effizient übersichtlich dargestellt. In der erweiterten Suchmaske kann der Benutzer sein Reisebudget angeben und erhält entsprechende Reisevorschläge. Negativ anzumerken ist, dass die Stornierungskosten nicht angegeben sind.

5.3.7 Mietwagen

Beim Mietwagen erfüllt Expedia.de fünf von fünf möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Für den Benutzer besteht nicht nur die Möglichkeit, einen Leihwagen vor Ort auszuwählen, sondern es können auch effizient die Anzahl der Sitze und der Stauraum für Gepäck anhand von Icons gut erschlossen werden (siehe Abbildung 20).

Sofern der Nutzer separat vom Buchungsvorgang den Mietwagen mietet, findet er in der Suchmaske »Mietwagen« die Kriterien Kindersitz, Babysitz und Navigationsgerät. Allerdings ist es nicht möglich, Kindersitze sowie ein Navigationsgerät im Rahmen des Pauschalurlaub-Buchungsvorgangs auszuwählen. Jedoch sind in den Mietbedingungen Informationen zu Kindersitzen und Navigationsgeräten zu finden.

5.4 opodo.de

Das Reiseportal opodo.de erfüllt 24 von 37 Anforderungen, wobei es 10 effizient und 14 ineffizient aus Benutzersicht erfüllt.

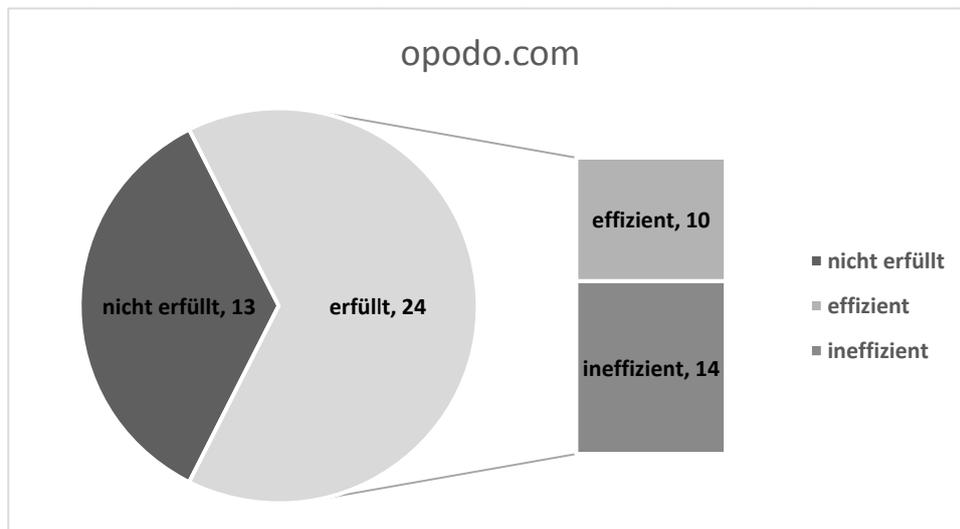


Abbildung 22: opodo.com; Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

Seine Stärke hat opodo.de bei der Flugbuchung. Hier kann man sogar neben Direktflug die Kriterien Gabelflug und Multistopp auswählen und der Benutzer wird über das Zielterminal informiert. Insgesamt zeigt sich die Website übersichtlich. Die Hauptsuchmaske wird bei einem Klick mit weiteren Suchkriterien ergänzt (siehe Abbildung 22).

5.4.1 Unterkunft

Bei der Auswahl der Unterkunft erfüllt opodo.de sechs von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Der Benutzer kann viele Kriterien, wie z. B. Unterkunftsart, Extras wie Swimmingpool, Versorgungstyp und Sportangebote, erst in der erweiterten Suchmaske auswählen. Das aus Benutzersicht relevante Auswahlkriterium der Schlafzimmereinteilung (in Ferienhäusern) kann nur anhand von Doppelzimmern, Einzelzimmern, Familienzimmern begrenzt erfüllt werden. Unter »Ferienhäusern« finden sich in der erweiterten Suchmaske Auswahlmöglichkeiten, wie z. B. Mikrowelle, Pool, Kinderbett, Internet. Das Kriterium Spülmaschine ist bereits in der Hauptsuchmaske zu finden.

Bei opodo.de kann der Benutzer weder Unterkünfte nach einen bestimmten architektonischen Stil noch für bestimmte Anlässe auswählen. Auch wird der Benutzer nicht informiert, ob sein Hotelzimmer über ein französisches Bett sowie eine Whirlpool-Badewanne verfügt.

5.4.2 Flugbuchung

Bei der Flugbuchung erfüllt opodo.de sieben von zehn Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Dabei punktet der Anbieter mit seiner ausführlichen Hauptsuchmaske für Flüge, in der man unter anderem die Flugart (Gabelflug, Multistopp, Direktflug) sowie die gewünschte Abfluguhrzeit angeben kann. Neben der Ankunftszeit finden sich auch Angaben zum Terminal.

opodo.de informiert den Benutzer bei der Ankunftszeit nicht, um welche Zeitzone es sich handelt, was sich nachteilig bei Langstreckenflügen auswirken kann. Auch gibt es nicht die Option, ein flexibles Reisedatum (z. B. +/- 3 Tage) anzugeben.

Zudem findet der Benutzer keine Informationen zu den Zielflughäfen. Möchte der Benutzer wissen, welche Zielflughäfen in der Nähe seines Urlaubsortes liegen, bleibt er uninformiert. Auch eine rückwärts geplante Reise ist aufgrund der fehlenden Option, das gewünschte Ankunftszeitfenster anzugeben, nicht möglich.

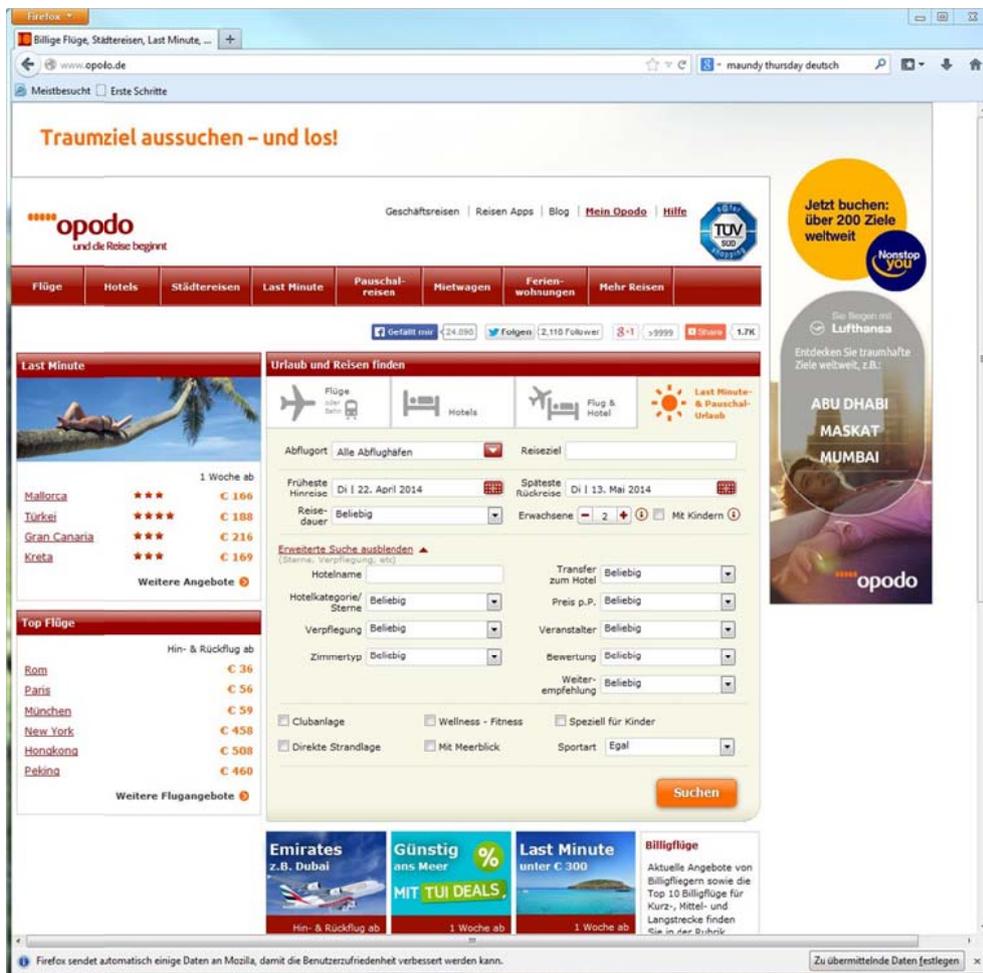


Abbildung 23: opodo.de, Haupt- und erweiterte Suchmaske

5.4.3 Informationen zum Serviceangebot

Bei den Informationen zum Serviceangebot erfüllt opodo.de eine von zwei Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Da die Nutzungsanforderung erst in der erweiterten Suchmaske erfüllt wird, wird diese Nutzungsanforderung nur ineffizient erfüllt.

Die Möglichkeit eines Transfers wird dem Benutzer bei der Buchung transparent dargestellt, indem er in der erweiterten Suchmaske bei »inkl. Transfer« ein Häkchen setzen kann. Hinsichtlich der Stornierungsmöglichkeiten wird der Benutzer nicht fündig, einzig die Angabe einer gängigen Reiserücktrittsversicherung ist zu finden.

5.4.4 Reiseplanung

Bei der Reiseplanung erfüllt opodo.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Anhand der Kalenderfunktion auf der Hauptseite kann man effizient den Zeitraum auswählen, in dem man seinen Urlaub buchen will. Die Ferienkalender-Funktion ist dabei hilfreich.

Bei opodo.de findet der Benutzer unter Charterflüge eine Übersicht von Regionen, die angefliegen werden.

5.4.5 Umgebungsbedingungen

Bei den Umgebungsbedingungen erfüllt opodo.de eine von fünf Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht und zeigt hier seine große Schwäche.

In der erweiterten Suchmaske kann der Benutzer das Kriterium »am Meer« auswählen. Der Benutzer kann die Unterkünfte weder nach einer bestimmten Entfernung vom Flughafen auswählen noch nach den aus Benutzersicht relevanten Kriterien zur Umgebung (z. B. Nähe eines hellen Sandstrands, verkehrsberuhigte Zone, usw.) auswählen. Auch ist nicht ersichtlich, ob die Unterkünfte kindersicher sind und ob die gewünschte Nachtruhe gewährleistet ist.

5.4.6 Kostentransparenz

Bei der Kostentransparenz erfüllt opodo.de zwei von drei möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Die Gesamtkosten werden in der Buchungsübersicht bei Pauschalreisen effizient übersichtlich dargestellt. In der erweiterten Suchmaske kann der Benutzer sein Reisebudget angeben und erhält entsprechende Reisevorschläge. Negativ anzumerken ist, dass die Stornierungskosten nicht angegeben sind.

5.4.7 Mietwagen

Beim Mietwagen erfüllt opodo.de fünf von fünf möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Für den Benutzer besteht nicht nur die Möglichkeit, einen Leihwagen vor Ort auszuwählen, sondern es können auch effizient die Anzahl der Sitze und der Stauraum für Gepäck anhand von Icons gut erschlossen werden.

Sofern der Nutzer autark vom Buchungsvorgang den Mietwagen mietet, findet er in der Suchmaske »Mietwagen« die Kriterien Kindersitz, Babysitz und Navigationsgerät. Allerdings ist es nicht möglich, Kinderautositze sowie ein Navigationsgerät im Rahmen des Pauschalurlaub-Buchungsvorgangs auszuwählen. Jedoch sind in den Mietbedingungen Informationen zu Kinderautositzen und Navigationsgeräten zu finden.

5.5 Holidaycheck.de

Das Reiseportal Holidaycheck.de erfüllt 25 von 37 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht, von denen es sieben effizient und 18 ineffizient erfüllt.

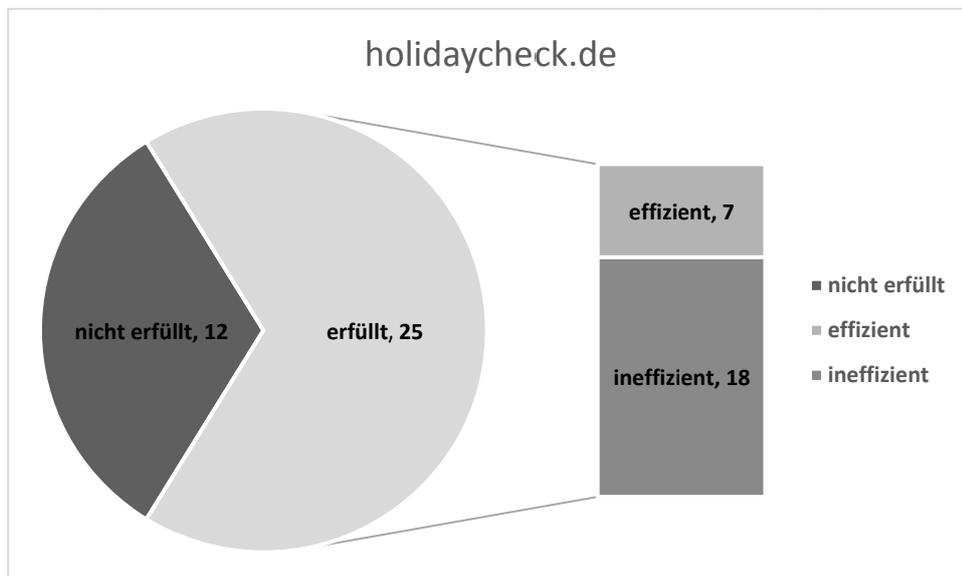


Abbildung 24: HolidayCheck.de; Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

Die Suchmaske auf der Startseite ist von dem Anbieter sehr minimalistisch gehalten; man kann hier nur sein Reiseziel und die Reisedauer eingeben. In der erweiterten Suchmaske kann der Benutzer den Abflughafen, Preis pro Person und die Hotelkategorie auswählen. Mit einem weiteren Klick erhält der Benutzer weitere Suchkriterien wie »besonders gut bewertet, besondere Wünsche, Zimmertyp, Sportangebot, Transfer, Verpflegung, Reiseveranstalter«. Um zu diesen interessanten Suchkriterien zu gelangen, muss der Benutzer dreimal klicken, weshalb HolidayCheck.de auch nur sieben Nutzungsanforderungen effizient erfüllt hat.

Besonders hervorzuheben ist beim Buchungsvorgang der Hinweis des jeweiligen Reiseveranstalters, bis wann eine kostenfreie Stornierung möglich ist. Auch erhält der Benutzer gute Informationen hinsichtlich Angaben zur Umgebung, wie z. B. Freizeitmöglichkeiten, Bars & Restaurants, Einkaufen & Shoppen. Als einziges der untersuchten Reiseportale kann hier die Angabe von vier Kindern gemacht werden; bei der Konkurrenz konnten maximal drei Kinder angegeben werden.

Die an sich angenehme Gestaltung der Website wird durch das oben erscheinende Banner gestört, sobald man auf der Seite weiter herunter scrollt (siehe Abbildung 24).

5.5.1 Unterkunft

Bei der Auswahl der Unterkunft erfüllt holidaycheck.de sieben von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Hier machen sich die drei Suchmasken bemerkbar, da der Anbieter keine Nutzungsanforderung effizient erfüllt. In den erweiterten Suchmasken findet der Benutzer zahlreiche Auswahlmöglichkeiten, wie Art der Unterkunft (Ferienhaus, Appartement, Hotelzimmer), Art der Versorgung (All-Inclusive, Halbpension) oder Extras wie z. B. schöner Pool, Kinderbetreuung / Spielplatz. Der letzte Punkt wird unter »Besonders gut bewertet« geführt, was irreführend ist. Besser wäre eine Zuordnung in die Rubrik »besondere Wünsche«.

Wenn der Urlaub ein bestimmtes Thema haben soll (wie z. B. Hochzeitsreise), kann dies unter dem Reiter »Besondere Reisen« ausgewählt werden. Hinsichtlich der Ausstattung einer Ferienwohnung gibt es im

entsprechenden Reiter »Ferienwohnung« sehr gute Auswahlmöglichkeiten. Das aus Benutzersicht relevante Auswahlkriterium der Schlafzimmernaufteilung (in Ferienhäusern) kann nur anhand von Doppelzimmern, Einzelzimmern, Familienzimmern begrenzt erfüllt werden.

Bei den nichterfüllten Nutzungsanforderungen entspricht HolidayCheck.de dem Durchschnitt der Reiseportale. Hier kann man ebenfalls nicht sein Feriendomizil nach einem bestimmten architektonischen Stil oder sein Hotelzimmer mit einem französischem Bett und einem Whirlpool auswählen.

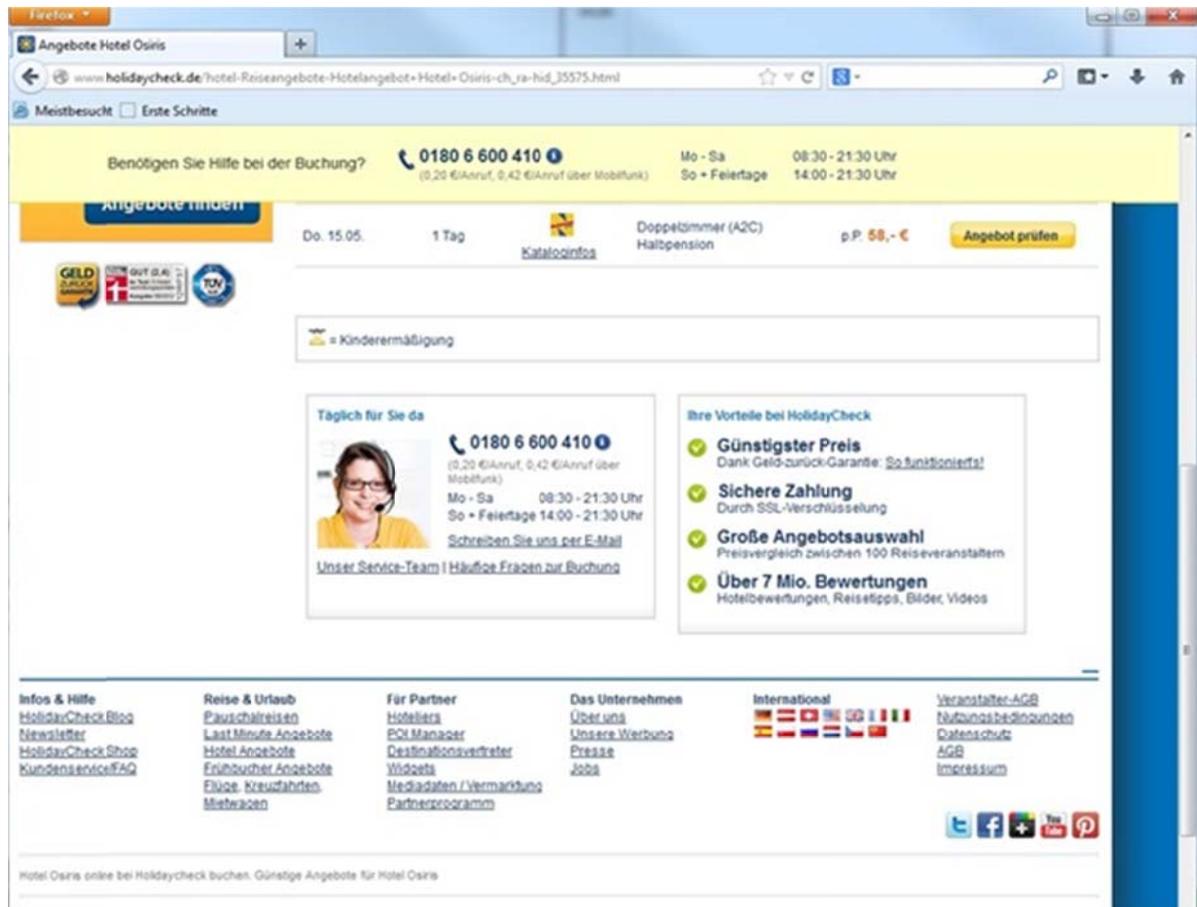


Abbildung 25 Holidaycheck.de, Banner mit Servicenummern-Hinweis

5.5.2 Flugbuchung

Bei der Flugbuchung erfüllt holidaycheck.de acht von zehn Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Die Suchmöglichkeit nach Nonstop-Flügen oder Flügen mit Zwischenstopps zur Wunschzeit ist besonders effizient gestaltet. Ineffizient sind hingegen die nicht ausreichenden Informationen zum Zielflughafen und die Angabe der Wunschreisezeit in der erweiterten Suchmaske. Bei der Angabe der Ankunftszeit ist nicht deutlich, ob es sich um die Ortszeit handelt. Holidaycheck.de schlägt dem Benutzer bei der Eingabe des Zielortes sämtliche Zielflughäfen vor, leider auch welche, die dann gar nicht angefliegen werden (getestet mit Girona).

Die Nutzungsanforderung hinsichtlich Angaben zum Zielgate erfüllt der Anbieter nicht, ebenfalls kann der Benutzer kein gewünschtes Ankunftszeitfenster am Zielort eingeben.

5.5.3 Informationen zum Serviceangebot

Bei den Informationen zum Serviceangebot erfüllt HolidayCheck.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Besonders effizient gestaltet ist hier die Möglichkeit einer Stornierung mit einem Hinweis des Reiseveranstalters, bis wann diese noch kostenfrei möglich ist. Wünscht sich der Benutzer einen Flughafentransfer zum Urlaubsort, kann er dies in der erweiterten Suchmaske auswählen.

5.5.4 Reiseplanung

Bei der Reiseplanung erfüllt HolidayCheck.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Die Reiseplanung kann der Benutzer effizient anhand der Kalenderfunktion gestalten. Möchte der Benutzer wissen, welche Länder HolidayCheck.de anfliegt, kann er dies eher ineffizient unter dem Reiter Flüge und dann weiter unter Ferienflüge ansehen (siehe Abbildung 25).

The screenshot shows the 'Flüge' (Flights) section of the HolidayCheck.de website. The main navigation bar includes 'Frühbucher', 'Pauschalreisen', 'Last Minute', 'Städtetrips', 'Eigene Anreise', 'Flüge', 'Ski', 'Ferienwohnungen', and 'Kreuzfahrten'. The 'Flüge' tab is active. Below the navigation, there are two sub-tabs: 'Last Minute und Linienflüge' and 'Ferienflüge'. A progress bar shows three steps: '1 Suche', '2 Angebote', and '3 Buchung'. The search criteria are: 'Abflughafen: Köln-Bonn', 'Reiseziel: beliebig', 'Frühester Hinflug: 20.03.2014', 'Spätester Rückflug: 11.04.2014', 'Reiseveranstalter: beliebig', and 'Preis p.P.: beliebig'. A dropdown menu for 'Reiseziel' is open, showing a list of destinations: Nahstrecke, Mittelstrecke, Fernstrecke, Mittelmeer (Gesamt), Spanien-Portugal, Griechenland-Türkei-Zypern, Kanarische Inseln, Mallorca-Menorca-Ibiza, Karibik-Mexiko-Dom.Rep., Ägypten-Israel-VAE, Asien-Thailand-Malediven, Afrika-Mauritius-Seychellen, Tunesien-Marokko, Kroatien-Bulgarien, and Besondere Tauchregionen. Below this, there are sections for 'Balearen' and 'Kanaren'. The 'Balearen' section lists: Palma de Mallorca (17°C/14°C, ab € 124,-), Ibiza (16°C/14°C, ab € 164,-), and Menorca (16°C/14°C, ab € 239,-). The 'Kanaren' section lists: Teneriffa Süd (22°C/18°C, ab € 131,-), Gran Canaria / Las Palmas (22°C/18°C, ab € 134,-), and Lanzarote / Arrecife (23°C/17°C, ab € 169,-). On the right side, there is a 'Täglich für Sie da' section with a contact number '0180 6 600 410' and a 'Günstig parken am Flughafen' advertisement.

Abbildung 26 holidaycheck.de; Reisezielauswahl

5.5.5 Umgebungsbedingungen

Bei den Umgebungsbedingungen erfüllt HolidayCheck.de drei von fünf Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Effizient hervorzuheben ist, dass der Benutzer hier unter dem Punkt »Gute Lage bezüglich« verschiedene sinnvolle Suchkriterien, z. B. Bars & Restaurant oder Freizeitmöglichkeiten, vorfindet.

Möchte der Benutzer seine Unterkünfte anhand der Entfernung zum Flughafen bestimmen, ist dies leider nicht möglich. Lediglich bei Ferienhäusern und Ferienwohnungen kann die Entfernung zum Strand, Meer oder Skilift an vorgegebene km-Angaben bestimmt werden; bei Pauschalreisen gibt es in der erweiterten Suchmaske das Auswahlkriterium »Strandnähe«.

Falls der Benutzer die Unterkunft nach Kindersicherheit und auch einer gewünschten Nachtruhe auswählen möchte, findet er bei HolidayCheck.de keine Auswahlmöglichkeiten.

5.5.6 Kostentransparenz

Bei der Kostentransparenz erfüllt HolidayCheck.de zwei von drei möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Die anfallenden Kosten, wie z. B. Kurtaxe, Reinigungskosten, Stromverbrauch, Endreinigung, bei einer Ferienwohnung oder Ferienhaus sind effizient und übersichtlich dargestellt. Bei Pauschalreisen findet sich eine Aufstellung der beinhalteten Leistungen in der rechten Spalte neben dem Formular für die persönlichen Daten. Die Budgetbeschränkung ist anhand des Budget-Feld in der erweiterten Suchmaske möglich.

Trotz des Hinweises des kostenfreien Stornierungszeitraums wäre eine weitere Information hinsichtlich der Kosten bei einer späteren Stornierung wünschenswert. Leider bleibt hier der Benutzer uninformiert.

5.5.7 Mietwagen

Beim Mietwagen erfüllt HolidayCheck.de eine von fünf möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Hier zeigt sich die größte Schwäche, da keine Nutzungsanforderung effizient erfüllt wird. Die Mietwagenmaske ist zwar bei der Buchung übersichtlich gestaltet, jedoch verschwindet diese manchmal oder erscheint erst gar nicht, obwohl das Feld »Mietwagen« aktiviert ist (bei erneuter Prüfung trat der Fehler nicht auf).

Tür-Icons zeigen die Anzahl der Autotüren an; leider fehlen weitere Icons für Gepäck oder Anzahl der Personen.

Die Kriterien, wie Auswahl Kindersitze, Auswahl von Leihwagen mit Navigationssystem und Angabe des Gepäckvolumens, erfüllte der Anbieter nicht. Bei Klick auf »Mietwagen« wird man auf eine externe Seite umgeleitet, über die der Benutzer dann unabhängig von der Reisebuchung einen Mietwagen buchen kann. Diese Website wurde bei der Bewertung nicht berücksichtigt, da es sich hierbei um einen eigenständigen Anbieter handelt.

5.6 weg.de

Das Reiseportal weg.de erfüllt 24 von 37 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht, von denen es acht effizient und 16 ineffizient erfüllt.

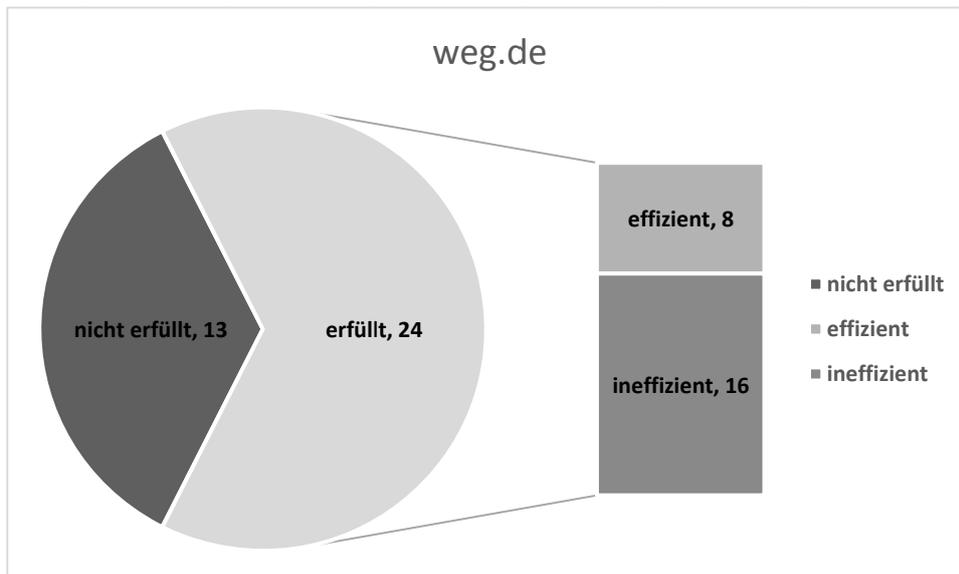


Abbildung 27: weg.de; Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

Die Suchmaske auf der Hauptstartseite bietet die notwendigsten Suchkriterien wie Reiseziel, Abflughafen, Angabe des frühesten Hinflug und spätesten Rückflug, Reisedauer, Verpflegung und Hotelkategorie. In der erweiterten Suchmaske finden sich Hotelbewertungen von Kunden, zusätzliche Suchoptionen und sonstige Angaben. Positiv ist, dass man z. B. beim Wellnessangebot und beim Sport mehrere Angebote auswählen kann.

5.6.1 Unterkunft

Bei der Auswahl der Unterkunft erfüllt weg.de sechs von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Im Sinne der Effizienz ist einzig die Auswahl der Unterkunftsart gestaltet, welche in der Hauptsuchmaske angeboten wird. In der Suchmaske von Ferienhäusern / -wohnungen stellt sich die Frage, wo der Unterschied zwischen »Ferienhaus« und »Haus« liegt (siehe Abbildung 27).

In der erweiterten Suchmaske findet der Benutzer in der Kategorie »Hotelbewertungen von Kunden« die Unterkategorie »Urlaubsart« mit Vorschlägen wie »Badeurlaub, Städtereise, Wellnessurlaub«. Spezielle Themen wie »Hochzeitsreise oder romantischer Urlaub« sucht der Benutzer vergeblich. Dafür sind unter »zusätzliche Suchoptionen« Auswahlkriterien, wie z. B. »Pool, speziell für Kinder, Single mit Kind«, zu finden, ebenso die Art der Versorgung. Hervorzuheben ist die Auswahl mehrerer Sportaktivitäten anhand der Option »mehrere auswählen«. Hinsichtlich der Küchenausstattung in einem Ferienhaus kann nur das Kriterium Geschirrspüler in der Hauptmaske ausgewählt werden.

Das aus Benutzersicht relevante Auswahlkriterium der Schlafzimmereinteilung (in Ferienhäusern) wird nicht erfüllt, da nur die »Anzahl der Schlafzimmer« in der Ferienhaus-Suchmaske ausgewählt werden kann. Ebenfalls gibt es hier keine Möglichkeit, sein Feriendomizil nach einem bestimmten architektonischen Stil oder sein Hotelzimmer mit einem französischem Bett und einem Whirlpool auswählen.

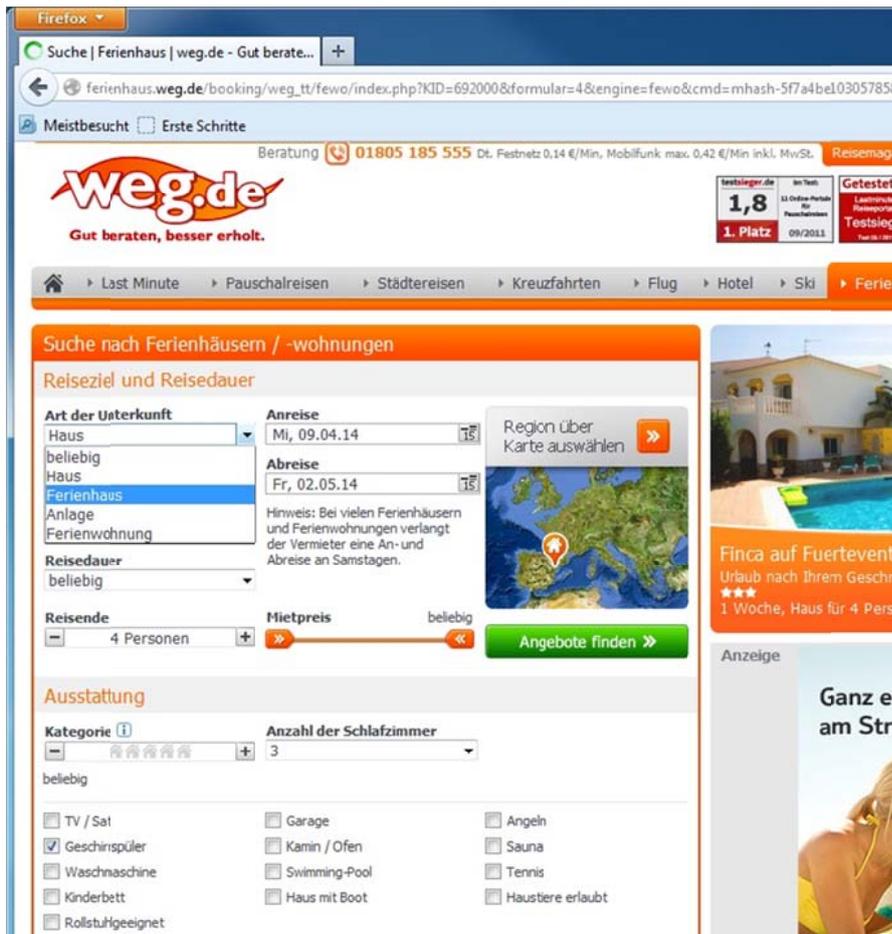


Abbildung 28 weg.de, Unterschied zwischen Haus und Ferienhaus

5.6.2 Flugbuchung

Bei der Flugbuchung erfüllt weg.de fünf von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Effizient gestaltet ist die tabellarische Darstellung der Flüge mit flexiblem Hin- und Rückflugdaten. Hier kann der Benutzer sehen, ob der Flug +/- 2 Tage vielleicht günstiger ist als der von ihm angegebene Flugzeitpunkt. Auch sind die Preisunterschiede von Nonstop-Flügen und Flügen mit Zwischenstopps gut ersichtlich.

Weniger effizient ist die Eingabe der gewünschten Flugzeit, da dies erst in der erweiterten Suchmaske angepasst werden kann. Die Darstellung anhand von abhebenden und landenden Flugzeugicons signalisiert die Abflugs- und Ankunftszeit; allerdings leider ohne Hinweis zur Ortszeit. Hinsichtlich der Informationen zum Zielflughafen und dem Zielgate bleibt der Benutzer uninformatiert.

Möchte der Benutzer seine Reise gerne rückwärts planen, ist dies nicht möglich. Es besteht zwar die Möglichkeit, die Abflugzeit einzugrenzen, aber es ist keine freie Eingabe der Uhrzeit vorgesehen. Falls der Benutzer gerne wissen möchte, welche Flughäfen in der Nähe von seinem Urlaubsgebiet liegen, findet er auch hierzu keine Informationen.

5.6.3 Informationen zum Serviceangebot

Bei den Informationen zum Serviceangebot erfüllt weg.de eine von zwei Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Wünscht sich der der Benutzer eine Vor-Ort-Betreuung oder einen Transfer, ist erst bei der Buchung

erkennbar, ob dies im Angebot inbegriffen ist. Eine vorherige Auswahlmöglichkeit für Transfer ist nicht vorhanden.

Hinsichtlich der Stornierungsmöglichkeiten wird der Benutzer nicht fündig, einzig die Angabe einer gängigen Reiserücktrittsversicherung ist vorhanden.

5.6.4 Reiseplanung

Bei der Reiseplanung erfüllt weg.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Die Reiseplanung kann der Benutzer effizient anhand der Kalenderfunktion gestalten. Möchte der Benutzer wissen, welche Länder weg.de anbietet, findet er in der erweiterten Suchmaske eine Auswahl vor.

5.6.5 Umgebungsbedingungen

Bei den Umgebungsbedingungen erfüllt weg.de drei von fünf Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Wünscht sich der Benutzer z. B. eine Unterkunft in einer ruhigen Lage, am Meer oder in der Nähe eines hellen Sandstrands, wird er in der erweiterten Suchmaske fündig.

Falls der Benutzer seinen Urlaubsort anhand der Autofahrtzeit von einem Flughafen bestimmen will, findet sich bei weg.de dazu keine Möglichkeit. Ebenso fehlen Informationen zur Kindersicherheit. Das Kriterium »speziell für Kinder« wird zwar bei den »Zusätzlichen Suchoptionen« aufgeführt, jedoch bleibt offen, was darunter zu verstehen ist.

5.6.6 Kostentransparenz

Bei der Kostentransparenz erfüllt weg.de zwei von drei möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Hier zeigt sich der Anbieter eher ineffizient, da der Benutzer die einzeln aufgeführten Kosten, z. B. bei einem Ferienhaus, selbst zusammenrechnen muss. Es wird nur der »Objektpreis zzgl. vor Ort zahlbarer Nebenkosten« angegeben mit dem Hinweis, diese Kosten der Objektbeschreibung zu entnehmen. Um die Reise entsprechend dem Budget planen zu können, kann der Preis pro Person in der erweiterten Suchmaske angepasst werden.

Negativ anzumerken ist die fehlende Information über die Höhe der Stornierungskosten.

5.6.7 Mietwagen

Beim Mietwagen erfüllt weg.de fünf von fünf möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Für den Benutzer besteht nicht nur die Möglichkeit, einen Leihwagen vor Ort auszuwählen, sondern es können auch effizient die Anzahl der Sitze und der Stauraum für Gepäck einer bestimmten Personenanzahl anhand von Icons gut erschlossen werden.

Sofern der Nutzer autark vom Buchungsvorgang den Mietwagen mietet, findet er in der Suchmaske »Mietwagen« die Kriterien Kindersitz, Babysitz und Navigationsgerät. Allerdings ist es nicht möglich, Kinderautositze sowie ein Navigationsgerät im Rahmen des Pauschalurlaub-Buchungsvorgangs auszuwählen. Jedoch sind in den Mietbedingungen Informationen zu Kinderautositzen und Navigationsgeräten zu finden.

5.7 reisen.com

Der Anbieter reisen.com erfüllt insgesamt 20 Nutzungsanforderungen von 37, von denen er sieben effizient und 13 ineffizient erfüllt.

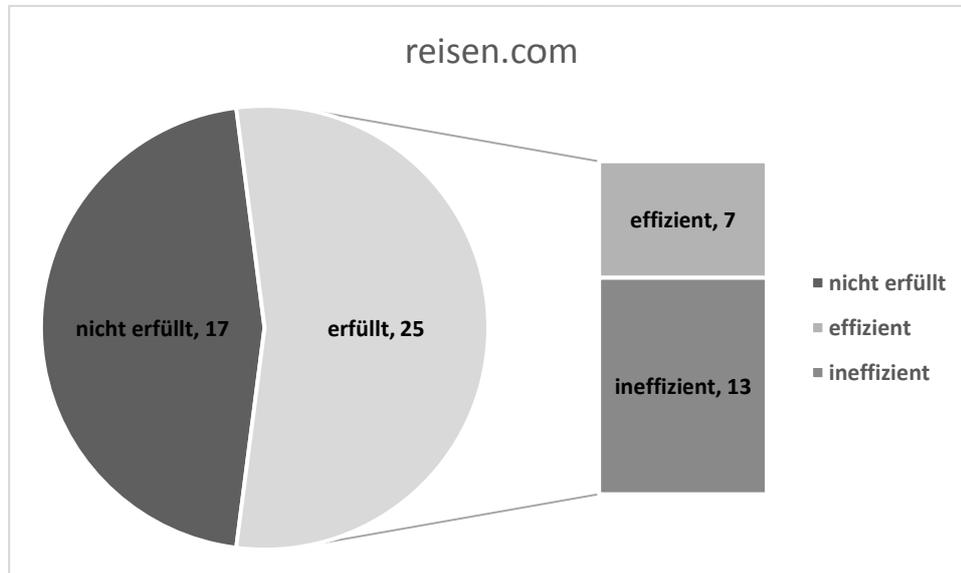


Abbildung 29 reisen.com; Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

Da zum Zeitpunkt der Testung der Seitenaufbau im Buchungsfenster nicht funktionierte, konnten einige Nutzungsanforderungen nicht geprüft werden, was dem Anbieter einige Punkte kostete. Hervorzuheben ist die effiziente Suchmaske für Mietwagen, unter anderem mit dem Suchkriterium »Navigationsgerät«.

Die Suchmaske auf der Hauptstartseite ist sehr übersichtlich gehalten; hier hat der Benutzer die Auswahlmöglichkeiten zwischen »Pauschalreise und Hotel, Abflughäfen, Reiseziel, Reisezeitangabe, Anzahl Erwachsene und Kinder«.

In der erweiterten Suchmaske finden sich Hotelkategorie, Zimmerart, Verpflegung, Suche nach Hotelnamen, Preis / Person und weitere Auswahlkriterien hinsichtlich der Unterkunft (Strandlage, kinderfreundlich, usw.).

Wie man anhand der nachfolgenden Abbildung 29 sehen kann, wird der Benutzer beim Buchungsprozess auf die Seite von specials.de weitergeleitet.

5.7.1 Unterkunft

Bei der Auswahl der Unterkunft erfüllt reisen.com drei von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Durch die sehr knapp gehaltene Hauptsuchmaske erfüllt der Anbieter in dieser Kategorie keine Anforderung effizient.

Möchte der Benutzer für seine Reise z. B. ein Ferienhaus suchen, kann er dies nur über die erweiterte Suchmaske unter Zimmerkategorie angeben. Gleiches gilt für die Verpflegungsart. Bei einer bestimmten Vorstellung hinsichtlich der Schlafzimmereinteilung hat der Benutzer auch hier nur die Wahl von Doppelzimmer, Einzelzimmer und Suite.

Ferienhäuser werden anscheinend gar nicht angeboten, obwohl in der erweiterten Suchmaske diese Option vorhanden ist. Dementsprechend gibt es auch keine Auswahlmöglichkeiten hinsichtlich der

Küchenausstattung. Ebenso verhält es sich bei gewissen Unterkunftsextras wie Swimmingpool oder Kinderspielmöglichkeiten.

Falls der Benutzer gerne eine bestimmte Sportart (z. B. Tennis) in seinem Urlaub ausüben oder seinen Urlaub nach einem bestimmten Thema (z. B. Hochzeitsreise) buchen möchte, kann er dies leider nicht bei seiner Suche berücksichtigen lassen. Ebenfalls gibt es hier keine Möglichkeit, sein Feriendomizil nach einem bestimmten architektonischen Stil oder sein Hotelzimmer mit einem französischem Bett und einem Whirlpool auswählen.

Reise suchen

Pauschalreisen
 Nur Hotel

Schließen

Abflughäfen
alle Abflughäfen

Reiseziel
alle Reiseziele

Früheste Anreise

Späteste Abreise

1 Woche
Reisedauer

Erwachsene
2 Erwachsene

Kinder
Kein Kind

Angebote finden

Erweiterte Suche

Hotelkategorie
min. 5 Sterne

Zimmerart
beliebig

Verpflegung
beliebig

Suche nach Hotelname:

Preis/Person:
beliebig

Direkt am Strand
 Strandnah
 Kinderfreundlich
 Club

Abbildung 30 reisen.com, Fehler im Seitenaufbau und Weiterleitung zu specials.de

5.7.2 Flugbuchung

Bei der Flugbuchung erfüllt reisen.com sieben von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Dabei erfüllt er nur die Anforderungen »Angabe des Zielgates« und »Anzeige der Ankunftszeit« effizient, in dem diese Angaben auf dem ersten Blick erkennbar sind.

Möchte der Benutzer gerne zu einer bestimmten Uhrzeit fliegen, kann er dies im Buchungsfenster »Flugbuchung« angeben; durch Klick auf das Icon »Uhr« öffnen sich ineffizient zwei weitere Felder mit Auswahlmöglichkeiten zur Uhrzeit. Hinsichtlich der Auswahl von Direkt- oder Multistoppflüge kann der Benutzer nur das Häkchen bei Direktflüge setzen. Bei Eingabe des Reisezielortes werden die möglichen Flughäfen vorgeschlagen.

Da wie bereits eingangs erwähnt die Buchungsseite nicht mehr funktionierte, konnte nicht geprüft werden, ob der Benutzer Informationen zum Zielflughafen findet. Wie bei seinen anderen Konkurrenten gibt es auch bei diesem Anbieter nicht die Möglichkeit, seine Reise rückwärts zu planen, indem man die Ankunftszeit am Zielort angibt. Durch die notwendige exakte Angabe von Reisedaten werden dem Benutzer keine günstigere Alternativen vorgeschlagen.

5.7.3 Informationen zum Serviceangebot

Bei den Informationen zum Serviceangebot erfüllt reisen.com keine von zwei Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Grund hierfür ist der defekte Seitenaufbau nach der Buchung, weshalb nicht geprüft werden konnte, welche Betreuungs- und Stornierungsmöglichkeiten dem Benutzer zur Verfügung stehen. Der Anbieter hat diesen Fehler aber mittlerweile behoben.

5.7.4 Reiseplanung

Bei der Reiseplanung erfüllt reisen.com beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Der Anbieter erfüllt beide Nutzungsanforderungen effizient, da beides in der Hauptsuchmaske möglich ist. Der Benutzer kann anhand der Kalenderfunktion seinen Urlaubszeitraum planen und in dem Auswahlfenster »Reiseziel« sehen, welche Länder angeboten werden. Nicht ganz so effizient ist die Suche nach einem Urlaubsort, da nicht ersichtlich ist, nach welchem Schema die Urlaubsländer sortiert sind. Hier muss der Benutzer zu seinem Wunschzielort scrollen.

5.7.5 Umgebungsbedingungen

Bei den Umgebungsbedingungen erfüllt reisen.com zwei von fünf Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Dabei erfüllt der Anbieter aufgrund seiner knapp gehaltenen Hauptsuchmaske keine Nutzungsanforderung effizient.

Möchte der Benutzer seine Unterkunft am Meer auswählen, findet er in der erweiterten Suchmaske die Auswahlkriterien »direkt am Strand« und »Strandnah«.

Falls der Benutzer seine Unterkunft nach der Autofahrtzeit zwischen Flughafen und Unterkunft aussuchen möchte, ist das nicht möglich. Auch eine Auswahl hinsichtlich kindersicherer Unterkünfte ist nicht gegeben, was ebenfalls für die gewünschte Nachtruhe gilt.

5.7.6 Kostentransparenz

Bei der Kostentransparenz erfüllt reisen.de eine von drei möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Hier erfüllt der Anbieter ebenfalls keine Nutzungsanforderung effizient.

Die erweiterte Suchmaske gibt dem Benutzer die Möglichkeit, sein gewünschtes Budget anzugeben. Jedoch sind die Ergebnisse ein wenig verwirrend: Bei der Budgeteingabe von 500 € erscheint die Meldung, dass keine Angebote zu den Suchkriterien vorliegen und darunter werden dann die Top10-Empfehlungen ab 546 € aufgeführt. Gibt man nun 600 € als Budget an, fängt unter den ansonsten gleich gebliebenen Bedingungen das erste Angebot bei 510 € an.

Die beiden anderen Anforderungen bzgl. der Gesamtkosten und Stornierungskosten konnten nicht überprüft werden, da der Seitenaufbau nach dem Buchungsklick fehlerhaft war.

5.7.7 Mietwagen

Beim Mietwagen erfüllt reisen.com fünf von fünf möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Hier sammelt der Anbieter die meisten effizienten Nutzungsanforderungen.

Die Suchmaske ist effizient gestaltet und gibt viele Ausstattungs-Optionen, unter anderem für Navigationssysteme. Die Anzahl der Plätze sowie das Volumen für Gepäckstücke sind anhand von Icons sehr gut zu erkennen.

Benötigt der Benutzer Autokindersitze, so kann er diese nicht im Rahmen der Urlaubsbuchung auswählen. Unter der Kategorie »Mietwagen« kann bei dem dritten Buchungsschritt »Details« unter Zusatzausstattung Kindersitze ausgewählt werden. Allerdings gibt es hier keine Abstufung hinsichtlich der Größe, des Alters und Gewichts des Kindes.

5.8 neckermann-reisen.de

Der Anbieter neckermann-reisen.de erfüllte insgesamt 19 von 37 Nutzungsanforderungen, von denen er acht effizient und 11 ineffizient erfüllte.

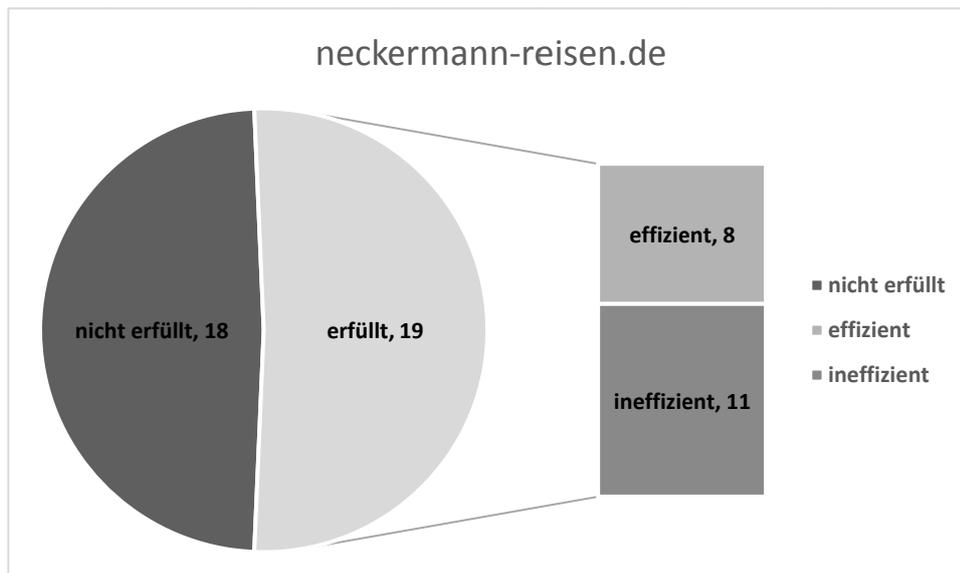


Abbildung 31: neckermann-reisen.de; Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

Die Hauptsuchmaske (siehe Abbildung 31) des Anbieters gibt nur die notwendigsten Informationen her, z. B. Abflughafen, Reisedauer, genaue Reisedaten (Kalenderfunktion), Anzahl Erwachsene, Anzahl Kinder sowie Reiseziel. In der erweiterten Suchmaske sind zusätzliche Suchoptionen wie z. B. Hotelkategorie, Verpflegung, Zimmerkategorie, inkl. Transfer, für Kinder usw. Bei neckermann-reisen.de werden keine Ferienhäuser angeboten sondern nur Appartements und Bungalows.

Leider hebt sich der Anbieter in keinen Punkten deutlich hervor. Positiv ist die unaufdringliche Gestaltung der Website, was dem Benutzer dabei hilft, den Überblick zu bewahren. Auch stören keine animierten Banner die Suche nach einem Urlaub.

5.8.1 Unterkunft

Bei der Auswahl der Unterkunft erfüllt neckermann-reisen.de fünf von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Dabei erfüllt er keine Nutzungsanforderung effizient, was auf die übersichtliche Hauptsuchmaske zurückzuführen ist.

In der erweiterten Suchmaske hat der Benutzer die begrenzte Möglichkeit, die Art der gewünschten Unterkunft unter Zimmerkategorie auszuwählen. Begrenzt, da es keine Ferienhäuser oder Ferienwohnungen gibt. Falls der Benutzer die Unterkunft nach Kinderspielmöglichkeiten auswählen will, kann er die Option »für Kinder« anklicken. Jedoch ist unklar, welche Leistungen sich dahinter verstecken.

Klarer ist dies bei den Optionen Verpflegung und Sportangeboten, bei denen der Benutzer seinen Vorstellungen entsprechend auswählen kann. Bei einer bestimmten Vorstellung hinsichtlich der Schlafzimmereinteilung hat der Benutzer auch hier nur die Wahl von Doppelzimmer und Einzelzimmer.

Da Ferienhäuser gar nicht angeboten werden, finden sich auch keine Auswahlmöglichkeiten hinsichtlich einer Küchenausstattung. Falls der Benutzer gerne seinen Urlaub nach einem bestimmten Thema (z. B. Hochzeitsreise) buchen möchte, kann er dies leider nicht bei seiner Suche berücksichtigen lassen. Ebenfalls

gibt es hier keine Möglichkeit, sein Feriendomizil nach einem bestimmten architektonischen Stil oder sein Hotelzimmer mit einem französischem Bett und einem Whirlpool auszuwählen.

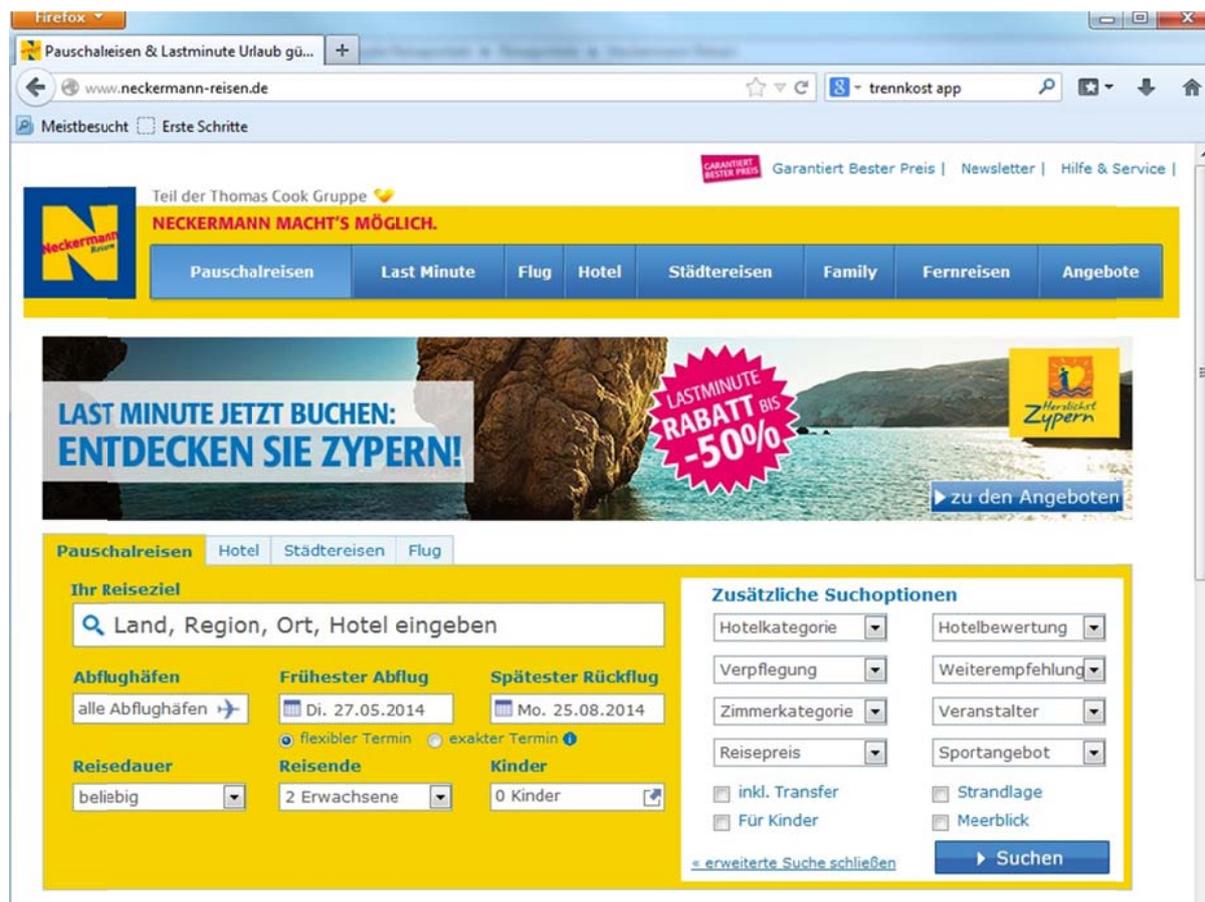


Abbildung 32: übersichtliche Suchmaske von neckermann-reisen.de

5.8.2 Flugbuchung

Bei der Flugbuchung erfüllt neckermann-reisen.de drei von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Hier erfüllt der Anbieter zwei Nutzungsanforderungen effizient. Erstens kann der Benutzer die Ankunftszeit gut erkennen und zweitens sind alternative Flüge anhand des Kriteriums »flexibler Termin« auswählbar.

Unklar ist nur, inwieweit es sich bei der Ankunftszeit um die Ortszeit handelt, was ineffizient ist. Die Negativliste ist in dieser Kategorie lang; dem Benutzer werden keine Informationen zum Zielflughafen oder zum Zielgate angezeigt. Es können weder die Flugart (Nonstop, Direktflug, Multistopp), noch die Abfluguhrzeiten angegeben werden. Falls der Benutzer seine Reise rückwärts planen möchte, kann er hier keine Ankunftsuhrzeit am Zielort auswählen. Möchte der Benutzer wissen, welche Flughäfen in der Nähe seines Urlaubsortes liegen, findet er bei dem Anbieter keine Informationen.

5.8.3 Informationen zum Serviceangebot

Bei den Informationen zum Serviceangebot erfüllt neckermann-reisen.de eine von zwei Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Dabei erfüllt er keine der beiden Nutzungsanforderungen effizient.

Wünscht sich der Benutzer am Urlaubsort eine Betreuung oder Transfer, so kann er zumindest den Transfer in der erweiterten Suchmaske bei den Ergebnissen berücksichtigen lassen. Nicht erkennbar sind Informationen zur Stornierung.

5.8.4 Reiseplanung

Bei der Reiseplanung erfüllt neckermann-reisen.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

neckermann-reisen.de erfüllt beide Nutzungsanforderungen effizient, da beides in der Hauptsuchmaske möglich ist. Der Benutzer kann anhand der Kalenderfunktion seinen Urlaubszeitraum planen und in dem Auswahlfenster »Reiseziel« entweder eine freie Eingabe vornehmen oder anhand der Vorschläge sein Reiseziel aussuchen.

5.8.5 Umgebungsbedingungen

Bei den Umgebungsbedingungen erfüllt neckermann-reisen.de eine von fünf Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Hier zeigt sich die Schwäche des Anbieters, da er keine Nutzungsanforderung effizient erfüllt.

Falls der Benutzer sich eine Unterkunft am Meer wünscht, findet er in der erweiterten Suchmaske zwei Kriterien: Strandlage und Meerblick.

Weitere Kriterien zur Lage sind nicht gegeben, so dass die Vorstellungen des Benutzers hinsichtlich Kindersicherheit, Nachtruhe oder Nachleben und viel oder wenig Tourismus bei der Suche nicht berücksichtigt werden können. Falls der Benutzer seine Unterkunft nach der Autofahrtzeit zwischen Flughafen und Unterkunft aussuchen möchte, ist das bei dem Anbieter nicht möglich.

5.8.6 Kostentransparenz

Bei der Kostentransparenz erfüllt neckermann-reisen.de zwei von drei möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Dem Benutzer wird bei Pauschalreisen der Gesamtpreis inkl. aller Zuschläge und Rabatte angezeigt. Darunter werden alle inbegriffenen Leistungen aufgeführt. In der erweiterten Suchmaske kann der Benutzer sein Budget anhand der vorgegebenen Preisspanne angeben. Was der Benutzer vergeblich sucht, sind Informationen über die Höhe der Stornierungskosten.

5.8.7 Mietwagen

Beim Mietwagen erfüllt neckermann-reisen.de fünf von fünf möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Die effizienten Icons für Gepäckvolumen und Personenanzahl zeigen an, was alles in das Auto passt. Damit der Benutzer nicht ziellos umherirrt, kann er ein Fahrzeug mit Navigationssystem auswählen. Familien können unter Zubehör bei der Mietwagenübersicht die Kindersitze auswählen.

Was der Anbieter vermissen lässt, ist eine Einbindung der Mietwagenleihe im Buchungsvorgang. Hier muss sich der Benutzer durch die Seite klicken, bis er unter dem Menüpunkt »Angebote« den Link zu den Mietwagen findet.

5.9 Lastminute.de

Der Reiseanbieter lastminute.de erreichte 23 von 37 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht, wovon er sechs effizient und 17 ineffizient erfüllte.

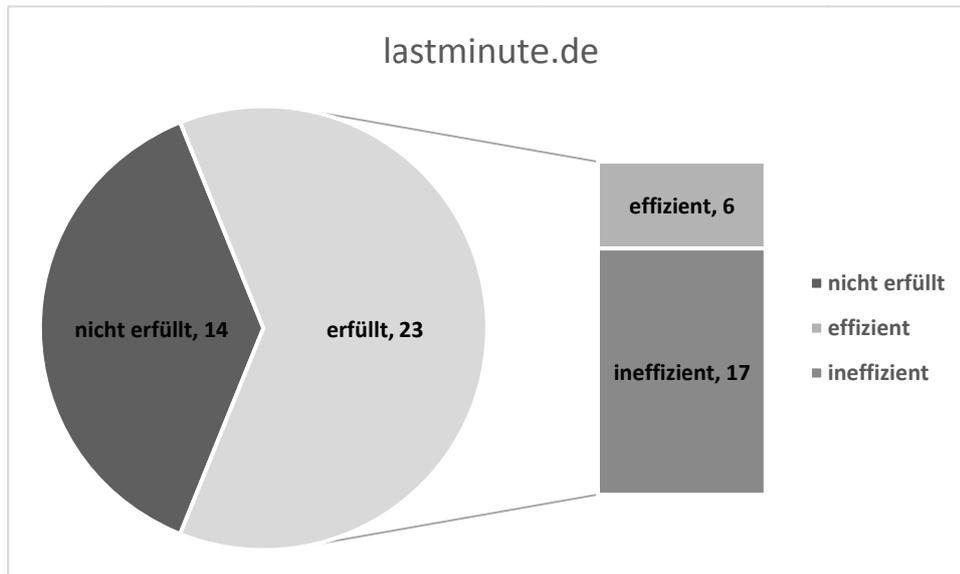


Abbildung 33: lastminute.de; Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

Die Hauptsuchmaske ist mit dem notwendigsten ausgestattet und hebt sich durch die Auswahlfelder »In 1 Woche«, »In 2 Wochen« und »In 3 Wochen« von der Konkurrenz ab. Dadurch erspart man sich die Eingabe in dem Kalender, sofern man kurzfristig verreisen möchte. Möchte man seinen Urlaub ein wenig spezifizieren, findet man erst bei den Angeboten in der linken Leiste entsprechende Suchkriterien.

Hinsichtlich der unklaren Fehlermeldungen sollte der Anbieter sich verbessern. Z. B. kam bei einer Flugsuche die in Abbildung 33 stehende Fehlermeldung; das tatsächliche Problem war jedoch, dass lastminute.de den Flughafen Gerona gar nicht im Flugprogramm hat. Von daher wäre eine Meldung mit dem entsprechenden Hinweis sinnvoller.

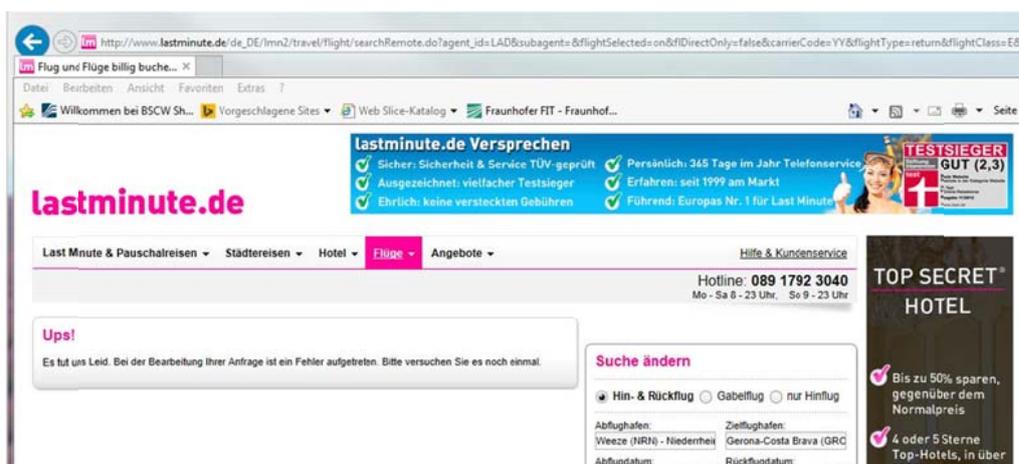


Abbildung 34: Fehlermeldung lastminute.de

5.9.1 Unterkunft

Bei der Auswahl der Unterkunft erfüllt lastminute.de sechs von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Dabei erfüllt der Anbieter keine Nutzungsanforderung effizient, was an seiner knapp gehaltenen Hauptsuchmaske liegt.

Der Benutzer hat die Möglichkeit, beim Zimmertyp die gewünschte Unterkunftsart auszuwählen. Möchte er seinen Urlaub gerne in einem Ferienhaus verbringen, sucht er hier vergeblich, da lastminute.de keine anbietet. Hat der Benutzer einen bestimmten Anlass für seinen Urlaub (z. B. Hochzeitsreise oder romantischer Urlaub), könnte er dies in der erweiterten Suchmaske unter Urlaubsart finden. Hier bietet lastminute.de jedoch nur die Klassiker wie Badeurlaub, Wellnessurlaub, Geschäftsreise, Städtereise, Skiurlaub, Sonstiges an.

Familien ist es wichtig, dass ihre Kinder entsprechende Spielmöglichkeiten haben. Unter Extra Optionen finden sie zu diesem Punkt das Kriterium »Familie«. Sportler können die Option »großes Sportangebot« wählen und unter »Sportart« aus verschiedenen Sportarten ihre Wahl treffen. Hinsichtlich der Versorgung wird der Benutzer ebenfalls in der erweiterten Suchmaske fündig und kann hier zwischen All-Inclusive und Co. auswählen.

Falls der Wunsch besteht, seine Schlafzimmerrückteilung entsprechend den Vorstellungen zu gestalten (z. B. zwei Einzelbetten in einem Zimmer), stehen dem Benutzer nur die Optionen Doppelzimmer, Einzelzimmer oder Familienzimmer zur Auswahl. Da Ferienhäuser gar nicht angeboten werden, finden sich auch keine Auswahlmöglichkeiten hinsichtlich einer Küchenausstattung. Ebenfalls gibt es hier keine Möglichkeit, sein Feriendomizil nach einem bestimmten architektonischen Stil oder sein Hotelzimmer mit einem französischem Bett und einem Whirlpool auszuwählen.

5.9.2 Flugbuchung

Bei der Flugbuchung erfüllt lastminute.de sieben von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

In dieser Kategorie ist der Anbieter der einzige, bei dem der Reisende seine Flüge anhand eines Zeitschiebers nach der Ankunftszeit auswählen kann (siehe Abbildung 34). Leider befindet sich diese Option erst bei den Ergebnissen. Die Anzeige der Ankunftszeit ist effizient gestaltet, jedoch ist auch bei diesem Anbieter unklar, ob es sich bei der Zeitangabe um die Ortszeit handelt.

Möchte der Benutzer ein flexibles Datum von drei Tagen +/- angeben, so kann er dies unter dem Reiter »Flüge« machen; bei Charterflügen ist diese Option nicht gegeben. Gleiches gilt für die Flugart, wie z. B. Gabelflug oder Nonstop-Flug. Evtl. sind bei Charterflügen solche Optionen technisch nicht möglich.

Der Benutzer findet keine Informationen zum Zielflughafen oder weitere Angaben wie z. B. Zielgate. Möchte der Benutzer wissen, welche Flughäfen in der Nähe seines Urlaubsortes liegen, findet er bei dem Anbieter keine Auswahl.

5.9.3 Informationen zum Serviceangebot

Bei den Informationen zum Serviceangebot erfüllt lastminute.de eine von zwei Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Beim Serviceangebot erfüllt lastminute.de keine Nutzungsanforderung effizient.

Wünscht sich der Benutzer bei seinem Urlaub eine Betreuung oder einen Transfer, so kann er zumindest Transfer als Kriterium in der erweiterten Suchmaske wählen. Hinsichtlich der Möglichkeit einer Stornierung bleibt der Benutzer leider unwissend.

The screenshot shows the lastminute.de website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Last Minute & Pauschalreisen', 'Städtetouren', 'Hotel', 'flüge', and 'Angebote'. A search bar contains 'Flug und Flüge billig buchen: z.B. günsti...'. The main content area displays search results for a round trip from Düsseldorf to Toronto on June 20-21, 2014. A table lists 'Günstige Flüge nach Airline' with columns for Airline, Direktflug, and Umsteigen. Below this, a timeline shows 'Abflugzeit' and 'Ankunftszeit' for the flight. The flight details for the outbound leg (DL9439) and return leg (DL9398) are shown, including departure/arrival times, stopovers, and durations. A total price of 901,31 € is displayed. On the right, there's a 'Suche ändern' section with filters for flight type, airports, dates, passengers, and class. A 'Suchen' button is at the bottom right.

Abbildung 35: lastminute.de, Schieber für Ankunfts- und Abflugzeiten

5.9.4 Reiseplanung

Bei der Reiseplanung erfüllt lastminute.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Auch in dieser Kategorie erfüllt der Anbieter keine Nutzungsanforderung effizient.

Die Kalenderfunktion in der Hauptsuchmaske war in der Handhabung zum Testzeitpunkt ineffizient; erst durch Doppelklick konnte der Tag ausgewählt werden, was verwirrend war. Zudem verhinderte die Werbung in der Suchmaske »Flüge suchen« das Anklicken der letzten beiden Kalendertage (siehe Abbildung 35). Möchte der Benutzer wissen, in welches Land er fliegen kann, findet er in der erweiterten Suche eine Auswahl.

5.9.5 Umgebungsbedingungen

Bei den Umgebungsbedingungen erfüllt lastminute.de zwei von fünf Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Dabei erfüllt er aufgrund seiner übersichtlichen Hauptsuchmaske keine Nutzungsanforderung effizient.

Wünscht sich der Benutzer eine Unterkunft am Meer oder mit Strandnähe, so kann er dies in der erweiterten Suchmaske auswählen. Für besondere Wünsche wie z. B. heller Sandstrand, Nachtleben, Tourismus sind keine Optionen vorgesehen.

Falls der Benutzer seine Unterkunft unter Berücksichtigung der Autofahrtzeit zwischen Flughafen und Unterkunft aussuchen möchte, ist das nicht möglich. Auch eine Auswahl hinsichtlich kindersicherer Unterkünfte ist nicht gegeben, was ebenfalls für die gewünschte Nachtruhe gilt.

The screenshot shows the lastminute.de website interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Last Minute & Pauschalreisen', 'Städtereisen', 'Hotel', 'Flüge', and 'Angebote'. A 'TOP SECRET HOTEL' banner is prominently displayed, offering up to 50% savings and direct hotel names. Below the navigation, the search results for flights from Düsseldorf to Toronto are shown, but no results are found. A calendar widget is present, but it lacks a date selection function, indicated by a red 'X' mark. The page also features a sidebar with promotional text and a 'TESTSIE GUT' badge.

Abbildung 36: lastminute.de, Kalenderfehlfunktion

5.9.6 Kostentransparenz

Bei der Kostentransparenz erfüllt lastminute.de zwei von drei möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Der Benutzer erhält bei dem Anbieter einen Überblick über seine Kosten. In der erweiterten Suchmaske kann er zudem sein Budget angeben. Negativ ist, dass auch dieser Anbieter dem Benutzer keine Informationen hinsichtlich der Stornierungskosten mitteilt.

5.9.7 Mietwagen

Beim Mietwagen erfüllt lastminute.de drei von fünf möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Für den Benutzer besteht nicht nur die Möglichkeit, einen Leihwagen vor Ort auszuwählen, sondern es können auch die Anzahl der Sitze und der Stauraum für Gepäck anhand von Icons effizient erschlossen werden. Allerdings ist es nicht möglich, Kindersitze sowie ein Navigationsgerät auszuwählen.

5.10 L'TUR.de

Der Reiseanbieter L'TUR.de erfüllte 17 von 37 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht, von denen er nur sieben effizient erfüllte.

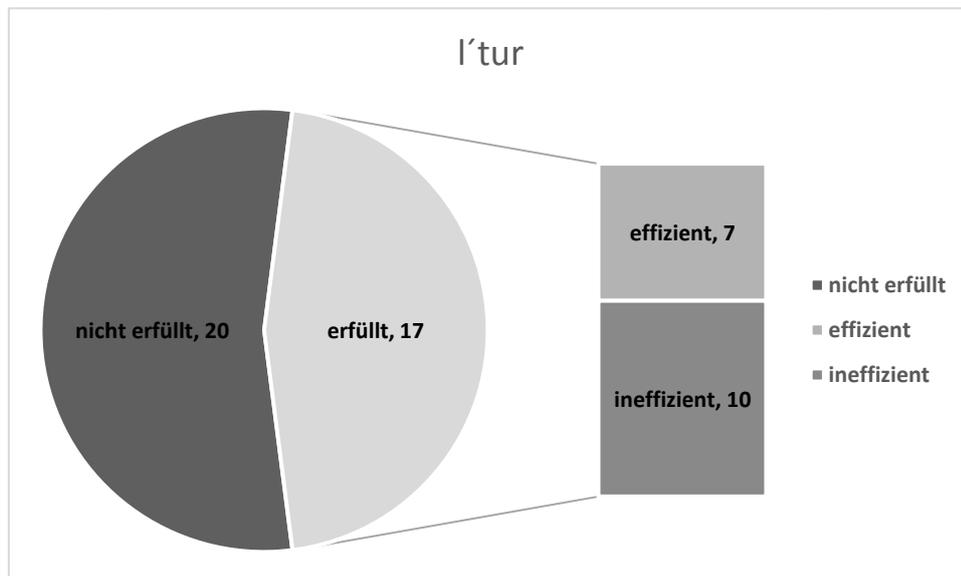


Abbildung 37: l'tur.de; Erfüllungsanteil der Anforderungen insgesamt

Die Hauptsuchmaske beinhaltet die wichtigsten Suchkriterien wie Abflughafen, Reiseziel, Anreise- und Rückreisedatum, Anzahl Erwachsene und Anzahl Kinder. Eine erweiterte Suchmaske mit weiteren Suchkriterien ist nur in der Kategorie Hotel vorgesehen. Allerdings findet hier der Benutzer auch nur das Auswahlkriterium Zimmerart. Aufgrund dieser unzureichenden Auswahl an Optionen erfüllte der Anbieter nur sehr wenige Nutzungsanforderungen.

Hervorzuheben sind die Informationen zum Zielflughafen mit wichtigen Tipps, wie z. B. weitläufige Wege zwischen Flugzeug und Terminal. Auch die Kartenansicht mit Hotels ist für die Urlaubsplanung praktisch.

Möchte man jedoch bei L'TUR.de mit mehr als zwei Kindern verreisen, muss man dafür die Reisehotline kontaktieren (siehe Abbildung 37).

5.10.1 Unterkunft

Bei der Auswahl der Unterkunft erfüllt L'TUR.de drei von zehn Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht. Hier zeigt der Anbieter aufgrund seiner eher unzureichenden Hauptsuchmaske und fehlenden Optionen zur Suche seine große Schwäche und erfüllt keine Nutzungsanforderung effizient.

Möchte der Benutzer eine bestimmte Unterkunftsart auswählen, so kann er dies nur in der Kategorie »Hotel« vornehmen. Gleiches gilt für die Schlafzimmerteilung; hier findet der Nutzer unter Zimmerart die Klassiker wie Doppelzimmer, Einzelzimmer, Familienzimmer, Suite usw. In der Kategorie »Hotel« kann auch die Verpflegungsart ausgewählt werden, was in der Kategorie »last minute« nicht möglich ist.

Sofern der Nutzer gerne Wünsche hinsichtlich gewisser Extras wie Swimmingpool oder Kinderspielmöglichkeiten bei der Suche berücksichtigen lassen möchte, sucht er bei dem Anbieter vergeblich nach Optionen. Ebenso verhält es sich bei der Themenwahl für den Urlaub. Da Ferienhäuser gar nicht angeboten werden, finden sich auch keine Auswahlmöglichkeiten hinsichtlich einer Küchenausstattung. Ebenfalls gibt es hier keine Möglichkeit, sein Feriendomizil nach einem bestimmten architektonischen Stil oder sein Hotelzimmer mit einem französischem Bett und einem Whirlpool

auszuwählen.

Den Frühling auf Mallorca genießen
Mallorca: 4 Nächte, Hotel inklusive Frühstück

Last Minute Flug & Hotel Bahn & Hotel Flug Hotel

Reiseziel
Mallorca, Spanien (GR0)

Anreise 28.04.2014 Rückreise

Erwachsene 2 Erw. Alter 1. Kind Alter 2. Kind

Reisen mit Kindern

Hotelname
Hotelkategorie
beliebig

ab 84 €
Jetzt ansehen

LAST MINUTE

Paris, 1 Tag	ab 22 €	Berlin
Prag, 1 Tag	ab 23 €	Prag
Budapest, 1 Tag	ab 28 €	Budapest
Bangkok, 1 Tag	ab 35 €	Bangkok
Liebenwalde, 1 Tag	ab 41 €	Liebenwalde
Magdeburg, 1 Tag	ab 43 €	Magdeburg

alle Fernreise-Hotels

BELIEBTESTEN HOTELS IN DEUTSCHLAND

Bonn, 1 Tag

Abbildung 38: Reisen mit Kindern bei l'tur.de

5.10.2 Flugbuchung

Bei der Flugbuchung erfüllt L'TUR.de fünf von 10 Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Wie eingangs erwähnt sind hier die guten Informationen zum Zielflughafen effizient dargestellt. Auch die Ankunftszeit ist gut ersichtlich, wobei auch bei diesem Anbieter die Frage ist, inwieweit es sich um die Ortszeit handelt.

Hat der Benutzer feste Vorstellungen, zu welcher Zeit er fliegen möchte, kann er dies erst bei den Suchergebnissen angeben. Alternative Flugzeiten können mit einem Tag +/- gesucht werden. Die Flugsuchmaske bietet Nonstopflüge, Gabelflüge oder Anzahl von Stopps nicht als Suchoption an. Gleiches gilt für die Ankunftszeiten, sofern die Reise gerne rückwärts geplant werden soll. L'TUR.de bietet zwar eine Karte mit Hotels als Übersicht an, jedoch wäre es nützlich, wenn auch noch die Flughäfen angezeigt würden. So könnte der Benutzer erkennen, welcher Zielflughafen in der Nähe seines Wunschortes liegt.

5.10.3 Informationen zum Serviceangebot

Bei den Informationen zum Serviceangebot erfüllt L'TUR.de keine von zwei Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Der Nutzer kann weder Betreuungsmöglichkeiten, wie z. B. Transfer oder Betreuung vor Ort, angeben noch ist ersichtlich, wie hoch die Stornierungskosten sind.

5.10.4 Reiseplanung

Bei der Reiseplanung erfüllt L'TUR.de beide Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

L'TUR.de erfüllt beide Nutzungsanforderungen effizient, da beides in der Hauptsuchmaske möglich ist. Der Benutzer kann anhand der Kalenderfunktion seinen Urlaubszeitraum planen und in dem Auswahlfenster »Reiseziel« anhand der Vorschläge die angeflogenen Reiseziele einsehen.

5.10.5 Umgebungsbedingungen

Bei den Umgebungsbedingungen erfüllt L'TUR.de eine von fünf Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Dabei erfüllt der Anbieter keine Nutzungsanforderung effizient.

Hervorzuheben ist hier die Hotelübersicht anhand einer Karte. Wie bereits erwähnt, wäre eine Anzeige von POI² oder Flughäfen nützlich.

Sofern der Benutzer sich eine Unterkunft am Meer vorstellt, z. B. mit einem hellen Sandstrand und in einer touristischen Umgebung, gelegen, wird er hier enttäuscht. Familien, die Wert auf Kindersicherheit und Nachtruhe legen, finden ebenfalls keine entsprechenden Suchkriterien. Für Reisen mit mehr als zwei Kinder muss die gebührenfreie Familienhotline kontaktiert werden.

5.10.6 Kostentransparenz

Bei der Kostentransparenz erfüllt L'TUR.de eine von drei möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Der Benutzer kann effizient die Gesamtkosten von Flug und Hotel erkennen.

Falls der Benutzer seine Reisen anhand eines bestimmten Budgets planen möchte, sieht L'TUR diese Angabe nicht vor. Wie bei den anderen Anbieter findet der Benutzer keine Informationen zur Höhe der Stornierungskosten.

5.10.7 Mietwagen

Beim Mietwagen erfüllt L'TUR.de fünf von fünf möglichen Nutzungsanforderungen aus Benutzersicht.

Anzumerken ist hier, dass es keine extra Suchmaske für Mietwagen gibt, in der man seine Kriterien angeben kann. In der Übersicht der Mietwagen wird der Benutzer anhand der Icons für Gepäck und Personenanzahl effizient über das Platzangebot informiert.

Der Benutzer kann im Rahmen seiner Reisebuchung keinen Mietwagen buchen, was ineffizient gestaltet ist. In der Kategorie »Auto« wird er dann fündig und kann hier allerdings nur in der Hauptsuchmaske den Zeitraum und den Abholungs- sowie Rückgabeort angeben. Sofern der Benutzer gerne ein Navigationsgerät möchte, findet er dazu Informationen in der Mietwagenübersicht; ein Auswahlkriterium ist nicht vorhanden. Familien können ihre Kindersitze unter der Option »weitere Extras« auswählen.

² Points of interest

6 Literaturverzeichnis

Computerbild. (27. März 2013). *Computerbild*. Abgerufen am 02. Januar 2014 von Computerbild: http://forum.computerbild.de/top-thema/online-reisebueros-test-welcher-anbieter-hat-besten-angebote_129720.html

Dakks Deutsche Akkreditierungsstelle. (2010). *www.dakks.de*. Abgerufen am Januar 2014 von http://www.dakks.de/sites/default/files/71-SD-2-007_Leitfaden%20Usability%201.3.pdf

Der Deutsche Reiseverband. (Februar 2013). *www.driv.de*. Abgerufen am 02. Januar 2014 von Deutscher Reiseverband: http://www.driv.de/fileadmin/user_upload/Fachbereiche/Statistik_und_Marktforschung/Fakten_und_Zahlen/Fakten_und_Zahlen_zum_deutschen_Reisemarkt_2012.pdf

Deutsches Institut für Service-Qualität, n.-t. (04. Juli 2013). *Deutsches Institut für Service-Qualität*. Abgerufen am 03. Januar 2014 von <http://disq.de/2013/20130704-Reiseportale.html>

Reinhardt, Ulrich. (2013). *Tourismusanalyse*. Stiftung für Zukunftsfragen. Von <http://www.tourismusanalyse.de/de/zahlen/daten/statistik/tourismus-urlaub-reisen/reiseinformationsverhalten.html> abgerufen

Stiftung Warentest. (11 2012). Vorm Urlaub Klick machen. *Stiftung Warentest*, S. 72-76.

TUI-Deutschland GfK. (26. Oktober 2013). *Tui Deutschland*. Abgerufen am 02. Januar 2014 von http://www.tui-deutschland.de/td/de/pressemedien/propae_sommer14/02_google_studie.html