



# **Usability Studie zu 20 deutschsprachigen Reisewebsites**

**Juni 2006**

## Presstext vom 30.6.2006

### Der Sonne entgegen? 20 Online-Reiseanbieter im Benutzerfreundlichkeits-Vergleich

Wien (03.06.2006)

Unzählige Reiseveranstalter locken mittlerweile mit Online-Angeboten. Schnell, einfach, günstig – so stellen sich Benutzer ihre Reisebuchung vor, doch welche Anbieter können diese Erwartungen erfüllen?

Interface Consult GmbH hat zu dieser Frage eine breite Benutzerfreundlichkeits-Studie durchgeführt und die 20 populärsten deutschsprachigen Online-Reisebörsen verglichen.

Dabei standen neben Übersichtlichkeit und leichter Navigation vor allem die Qualität der Suchergebnisse, der Umfang des Angebots, sowie ein reibungsloser und sicherer Buchungsvorgang im Vordergrund.

Die Resultate fallen in Summe sehr unterschiedlich aus. Teils glänzen Angebote durch hohe Übersichtlichkeit und gut aufbereitete Suchergebnisse, teils geht die Online-Umsetzung der Angebote völlig an den Bedürfnissen der Kunden vorbei.

	Gesamtbewertung
opodo.de	1,80
expedia.de	1,90
itsbilla.at	1,92
urlaubsbörse.at	2,27
ebookers.de	2,30
georeisen.at	2,36
springerreisen.at	2,43
skyways.at	2,55
neckermann-reisen.at	2,64
AIDU.de	2,65
ltur.com	2,67
statravel.at	2,83
tui-reisecenter.at	2,84
reisen.at	2,89
lastminute-reisepreisvergleich.at	2,89
ruefa.at	3,09
buchungsmaschine.de	3,20
urlaub-last-minute.de	3,26
restplatzbörse.at	3,52
reisegeier.at	4,20

Die beste Reisewebsite war opodo.de (Gesamtnote: 1.8). Auf den Plätzen dahinter landeten Expedia.de (1.9) und itsbilla.at (1.92). Diese Anbieter punkten mit Übersichtlichkeit in der Seitengestaltung, flexiblen Suchfunktionen und benutzerfreundlichen Buchungssystemen. Alle drei verfügen über ein großes Angebot unterschiedlicher Reisen.

Solche Qualitäten vermisst man bei Urlaub-Last-Minute.de (3.26), Restplatzbörse.at (3.52) oder Reisegeier.at (4.2). Im Testranking schnitten diese Reiseanbieter am Schlechtesten ab.

Reisegeier.at zeichnet sich durch wenig komfortable Suchfunktionen und einen umständlichen Buchungsprozess aus.

Bei Restplatzbörse.at kann man überhaupt nur zum Schein suchen - die Angebote sind nie verfügbar. Die Suche selbst ist umständlich. Eine Online-Buchung ist überhaupt nicht möglich, das Callcenter bietet nach Anfrage per Email oder Telefon andere tatsächlich verfügbare Reisen an. Urlaub-Last-Minute.de sticht durch einen mühseligen Buchungsprozess negativ hervor: Der Benutzer findet beispielsweise keinen „Buchen“-Link, eine automatische Prüfung der Suchergebnisse auf Verfügbarkeit des Angebots fehlt.

# Bericht

## Einführung

Dieser Bericht bezieht sich auf eine Experten-Evaluation von 20 verschiedenen Reisewebsites aus dem Internet. Getestet wurden Reisewebsites, die Flüge unterschiedlicher Fluglinien und Zusatzdienste wie Hotels etc. anbieten.

Die Seiten wurden von mehreren Usability Experten anhand einer Checkliste hinsichtlich unterschiedlicher Usability Kriterien bewertet.

Die Checkliste umfasst die Kriterien Startseite, Navigation, Webwriting, Readability, Suchfunktion, Formulare/ Login, Links, E- Commerce, Dienstleistungen, Multimedia, Hilfe und Benutzerfeedback, Kontakt und Utility. Die untersuchten Seiten waren:

[www.itsbilla.at](http://www.itsbilla.at)

[www.ltur.com](http://www.ltur.com)

[www.ruefa.at](http://www.ruefa.at)

[www.georeisen.at](http://www.georeisen.at)

[www.reisen.at](http://www.reisen.at)

[www.neckermann-reisen.at](http://www.neckermann-reisen.at)

[www.expedia.at](http://www.expedia.at)

[www.AIDU.de](http://www.AIDU.de)

[www.restplatzboerse.at](http://www.restplatzboerse.at)

[www.reisegeier.at](http://www.reisegeier.at)

[www.tui-reisecenter.at](http://www.tui-reisecenter.at)

[www.statravel.at](http://www.statravel.at)

[www.lastminute-reisepreisvergleich.at](http://www.lastminute-reisepreisvergleich.at)

[www.urlaubsbörse.at](http://www.urlaubsbörse.at)

[www.skyways.at](http://www.skyways.at)

[www.urlaub-last-minute.de](http://www.urlaub-last-minute.de)

[www.opodo.de](http://www.opodo.de)

[www.ebookers.de](http://www.ebookers.de)

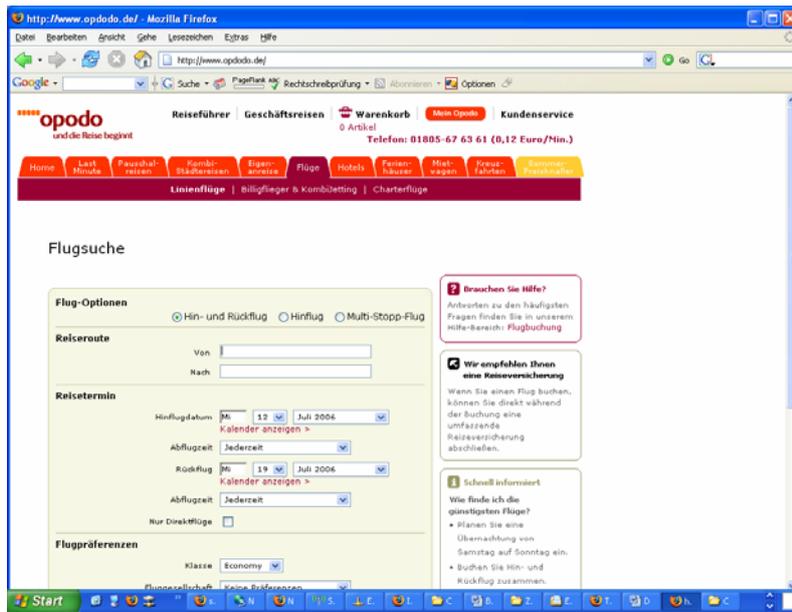
[www.springerreisen.at](http://www.springerreisen.at)

[www.buchungsmaschine.de](http://www.buchungsmaschine.de)

# Die Websites im Überblick

[www.opodo.de](http://www.opodo.de)

1. Platz (Gesamtnote 1.80)



Opodo ist die Suchmaschine mehrerer Fluglinien, darunter Lufthansa, Air France, Austrian Airlines und KLM. Es wird aber auch nach Flügen anderer Airlines gesucht. Zusätzlich zu Flügen können auch Pauschalreisen, Hotels, Ferienhäuser oder Mietwagen gebucht werden.

Opodo ist übersichtlich gestaltet und verfügt über eine gute und schnelle Suchfunktion. Das Buchen ist mit oder ohne Anmeldung möglich. Der Buchungsprozess ist sehr einfach. Mussfelder werden klar gekennzeichnet. Treten Fehler auf, werden die fehlerhaften Felder markiert.



Die Gesamtgestaltung der Webseite ist sehr übersichtlich. Die Suchkriterien lassen sich jederzeit ändern, da das Eingabefeld während der ganzen Eingabe präsent bleibt. Nach der Hotelauswahl kann der User sofort einen passenden Flug wählen und anschließend direkt buchen. Umgekehrt kann nach erfolgreicher Auswahl eines Fluges sofort Hotel und Mietwagen dazugebucht werden.

Nachteilig ist, dass sich der User vor dem Buchen als Benutzer anmelden muss. Wurde beispielsweise das Passwort vergessen, so wird der bereits ausgewählte Flug nicht gespeichert, nach Zusenden eines neuen Passworts muss der Benutzer erneut mit dem Suchen starten.

[www.itsbilla.at](http://www.itsbilla.at)

3. Platz – (Gesamtnote: 1.92)



Itsbilla.at bietet in erster Linie Pauschalreisen an. Zusätzlich lassen sich aber auch Flüge, Mietwagen etc. buchen. Die Site beschränkt sich auf Reisen von Österreich weg – das Angebot ist daher im Vergleich zu anderen Sites eingeschränkt..

Die Einstiegsseite von Billa Reisen ist ebenso wie die Sitemap, die von jeder Seite aus zugänglich ist, sehr übersichtlich gestaltet. Aus der Navigationsleiste geht eindeutig hervor, wo man sich befindet und ein Zurückkommen auf die Startseite ist jederzeit möglich.

Leichte Usability- Probleme ergeben sich auf dieser Seite beim Buchungsprozess. Eine Prüfung zur Verfügbarkeit ist erst möglich nachdem der User alle Angaben zu Hotel, Ab- und Rückflug und sonstigen Reisewünschen eingeben hat. Sollte die gewünschte Reise also nicht verfügbar sein, beginnt das Prozedere für den User erneut.



Urlaubsboerse.at ist eine Restplatzbörse. Es werden in erster Linie Pauschalreisen angeboten, zusätzlich können aber auch Stand-Alone-Flüge, Hotels oder Mietwagen gebucht werden.

Auf dieser Webseite kann der User schnelle Ergebnisse erzielen, wenn er schon im Vorhinein genaue Vorstellungen von Urlaub und Reiseziel hat. Reise- und Flugdaten werden online auf Verfügbarkeit geprüft. Leider muss der Interessent jedes Angebot einzeln auf Verfügbarkeit prüfen.

Usability- Probleme ergeben sich auch durch die Länge der Seiten. Der User muss sehr viel scrollen, um die komplette Seite sehen zu können. Es gibt auch keinen „Zurück“- Button. Der Buchungsprozess kann auf Grund fehlender Kennzeichnung fehlerhafter Felder mühsam sein.

Die Billigflüge- Banner am Seitenrand sind zwar einzeln anklickbar, jedoch muss der Zielflughafen trotzdem erneut eingegeben werden. Der User hat keine Möglichkeit einen zeitlichen Spielraum für den Flug anzugeben.

[www.ebookers.de](http://www.ebookers.de)

5. Platz (Gesamtnote 2.30)



Ebookers.de bietet eine breite Auswahl an Flügen, Pauschalreisen, Hotels und Zusatzleistungen an. Die Startseite ist übersichtlich gestaltet. Die Suche ist intuitiv und einfach zu benutzen. Das Suchergebnis wird übersichtlich dargestellt. Der Buchungsprozess zeigt wenig Schwächen. Fehlerhafte Felder werden leider nicht markiert. Jedes Angebot muss einzeln auf Verfügbarkeit überprüft werden.

## [www.georeisen.at](http://www.georeisen.at)

### 6. Platz (Gesamtnote 2.36)

Georeisen ist spezialisiert auf Studienreisen, Incentive- und Gruppenreisen. Das Angebot ist im Vergleich zu anderen Sites eher eingeschränkt.

Usability- Probleme ergeben sich durch die optische Gestaltung der Auflistung z.B. der ausgewählten Hotels. Nach Auswahl eines Urlaubstermins und des Urlaubsortes, erscheint eine Liste, bei der auf den ersten Blick nicht klar ist, dass hier mehrer Hotels unter einander aufgelistet sind. Ähnliches passiert bei der Option „Angebotsvergleich“, bei der der User unterschiedliche Hotels aus demselben Urlaubsort vergleichen kann. Die Ergebnisse sind aber ebenfalls unübersichtlich und schlecht gegliedert. Der User muss schon sehr genau lesen, um einen Überblick zu gewinnen.

Das Buchen selbst gestaltet sich teils einfach, Pflichtfelder werden gekennzeichnet - fehlerhafte Felder jedoch nicht.

## [www.springerreisen.at](http://www.springerreisen.at)

### 7. Platz (Gesamtnote: 2.43)

Springerreisen.at bietet eine große Auswahl an Pauschalreise, Flügen und Reisezusatzleistungen an.

Das gesamte Design der Site wirkt zu nüchtern und etwas antiquiert. Es wird zu wenig Farben verwendet – Lust aufs Reisen kommt nicht wirklich auf.

Die Suchfunktion ist recht ordentlich umgesetzt, wenngleich das Suchergebnis wenig übersichtlich ist, da die komplette Breite der Seite verwendet wird, um eine Reise zu buchen, muss der Interessent den Buchen-Knopf suchen.

Die Navigationsleiste ist nicht wirklich gelungen. Die Navigation ist eher unübersichtlich.

Der Buchungsprozess ist tadellos gestaltet, Mussfelder und fehlerhafte Felder werden klar gekennzeichnet.

## [www.skyways.at](http://www.skyways.at)

### 8. Platz (Gesamtnote 2.55)

Bei dieser Homepage ist die Startseite nicht ganz sichtbar. Der User muss sich in einem Farb-„Dschungel“ zurechtfinden.

Der Suchprozess gestaltet sich als äußerst mühsam. Usability- Probleme ergeben sich auf dieser Seite bei der Eingabe zu Datum und Abflughafen. Es gibt keinen Kalender für die Datumseingabe. Der Buchungsprozess ist unübersichtlich und kompliziert. Die Suche liefert häufig leere Ergebnisse. Die Site hilft nicht dabei bessere Suchergebnisse, durch Aufweichen der Suchkriterien, zu erhalten.

Bei Pauschalreisen sind nur deutsche Flughäfen und Linz und Innsbruck angeführt. Sämtliche Destinationen sind sehr unübersichtlich untereinander aufgelistet.

### [www.neckermann-reisen.at](http://www.neckermann-reisen.at)

#### **9. Platz (Gesamtnote 2.64)**

Die Startseite wirkt überladen. Die Texte sind in sehr kleiner Schrift formatiert. Die Suche nach Reisen gestaltet sich als relativ einfach. Es gibt auch keine leeren Suchergebnisse, die Suchmaschine sucht in diesem Fall automatisch Reisen zu einem anderen Datum. Das Suchergebnis ist übersichtlich gestaltet – es finden sich zu jedem Ergebnis auch Bilder.

Als großer Nachteil macht sich bemerkbar, dass Reisen des Suchergebnisses oft nicht mehr verfügbar sind, obwohl Verfügbarkeit zuvor bereits geprüft wurde. Die Auswahl kann so schnell zu einem „Trial and Error“-Spiel werden.

Der Buchungsprozess gestaltet sich schwierig. Es gibt keine hilfreichen Fehlermeldungen.

### [www.aidu.de](http://www.aidu.de)

#### **10. Platz (Gesamtnote 2.65)**

Die Homepage bietet zwar sehr viel Information, wirkt dadurch jedoch etwas überladen. Eine Verbesserung der Orientierung wird durch die farbliche Abstimmung der Menüleiste mit den jeweiligen Unterpunkten erreicht.

Usability- Probleme treten vorrangig durch die langen Ladezeiten der Seite auf.

## [www.ltur.com](http://www.ltur.com)

### 11. Platz (Gesamtnote 2.67)

Die Startseite wirkt etwas überladen – die Eingabefelder für Reiseziel, Abflugort und Datum fallen aber optisch auf.

Es gibt eine genaue Preisaufschlüsselung mit Taxen, Zuschlägen, etc.

Usability- Probleme ergeben sich hier, da viele Links über die ganze Homepage verstreut sind, was den User überfordern kann. Beispielhaft könnte man hier die Sonderangebote nennen, welche ebenfalls über die ganze Seite verstreut auftauchen und den Eindruck vermitteln, als könnte der User sie einzeln anklicken und sofort Informationen zu dem Angebot erhalten. Jedoch muss der User nach Anklicken dieser Sonderangebote bisweilen selbst das gewünschte Reiseziel angeben.

Die Suchfunktion weist große Mängel auf: Wählt man eine Reise aus, kann es schon passieren, dass das System den Abflughafen selbständig umstellt, da die Reise vom ursprünglich gewählten Flughafen aus, nicht vorhanden war.

Durch die markante Einfärbung der kompletten Seite in leuchtendem Rosa ist für den User schwer zu erkennen, welche Informationen für ihn relevant sind.

## [www.statravel.at](http://www.statravel.at)

### 12. Platz (Gesamtnote 2.83)

Die Webseite ist übersichtlich gestaltet, wenngleich das Lesen durch die weiße Schrift auch erschwert wird.

Usability- Probleme treten in mehreren Bereichen auf: die Reiseziele sind nicht alphabetisch geordnet. Weiters sind auch die Eingabefelder zu Reisedauer und Toleranz, sowie Verpflegung und Preislimit sehr unübersichtlich gestaltet. Es ist für den User nicht sofort ersichtlich, wo er die Daten eintragen kann. Durch die Angabe von Alternativangaben wird die Seite teilweise sehr lang und der User muss lange scrollen, um die ganze Seite sehen zu können. Auch der „Zurück“- Button befindet sich dort am Ende der Seite. Klickt der User den „Zurück“- Button muss er sämtliche Anfrage-Daten erneut eingeben, um sich weitere Angebote ansehen zu können. Außerdem fehlt ein Link zurück zur Startseite.

### [www.tui-reisecenter.at](http://www.tui-reisecenter.at)

#### 13. Platz (Gesamtnote 2.84)

Die Startseite ist übersichtlich gestaltet und der User findet sich sofort auf den ersten Blick zurecht. Probleme ergeben sich aber sobald man nach Reisen sucht. So ist nicht sofort klar, wie man die Suche startet.

Das Suchergebnis ist unverständlich aufbereitet. Details zum Flug gibt es wenn man auf ein Icon für Verfügbarkeit klickt. Die Verfügbarkeit wird aber in einer anderen Spalte angezeigt. Was die Icons bedeuten wird nirgends erklärt.

Das Buchen ist schwierig. Um zum Formular zu kommen muss man eine komplette Bildschirmseite nach unten Scrollen. Bei jedem Fehler der Auftritt muss man immer wieder zum Formular nach unten Scrollen. Die fehlerhaften Felder werden ebenso wie Mussfelder gekennzeichnet. Der Button „Neuberechnen“ neben dem Knopf „Buchung“ bleibt rätselhaft.

### [www.reisen.at](http://www.reisen.at)

#### 14. Platz (Gesamtnote 2.89)

Diese Homepage wirkt schon auf den ersten Blick sehr chaotisch und unübersichtlich. Usability- Probleme ergeben sich, da die Navigationsleiste mit zu vielen Links versehen ist. Die Buttons sind alle sehr klein und beinhalten trotzdem sehr viel Text. Somit wirkt die Navigationsleiste vollkommen überladen. Unter dem Link „Ab in den Süden“ findet der User nicht wie vielleicht erwartet nur Urlaubsländer aus dem Süden, sondern er kann dort alle Länder (z.B. auch die USA) eingeben. Weiters ist das Dateneingabefeld bei jedem Unterpunkt (Pauschalreisen, Städtereisen, Last- Minute) anders gestaltet. Auch der Buchungsvorgang ist unflexibel gestaltet. Der User gelangt Step-by-Step zu Reisewunsch, Zielauswahl, Hotelauswahl, Terminauswahl und Buchung, jedoch kann er keinen Schritt zurückgehen, sondern muss bei Änderungen wieder von komplett neu beginnen.

### [www.lastminute-reisepreisvergleich.at](http://www.lastminute-reisepreisvergleich.at)

#### 15. Platz (Gesamtnote 2.89)

Die Site wirkt auf den ersten Blick übersichtlich, vom Design her aber antiquiert. Positiv erscheint, dass der User seine Reise auch nach Reiseveranstalter suchen kann. Weiters gibt es auch Hotelbewertungen durch andere Urlauber. Usability-Probleme ergeben sich hier durch fehlende Home-Buttons. Der User hat keine Möglichkeit auf die Startseite zurückzukommen. Auch das Logo ist nicht mit der Startseite verlinkt. Es bleibt dem User nichts anderes übrig, als die Webadresse erneut einzugeben, wenn er wieder zur Startseite gelangen will. Im Mozilla Firefox sind manche Formulare nicht vollständig sichtbar. Die Website ist auf Grund der doppelten Scrollleisten schwer zu navigieren. Der Suche/Buchungsbereich ist zu klein geraten. Der Benutzer muss ständig nach unten scrollen. Mussfelder und fehlerhafte Felder werden angezeigt.

[www.ruefa.at](http://www.ruefa.at)

#### **16. Platz (Gesamtnote 3.09)**

Die Einstiegsseite ist übersichtlich gestaltet. Das Angebot ist sehr eingeschränkt. Eine eigentliche Suchfunktion ist nicht vorhanden. Der User gelangt er zu einer sehr unstrukturierten Liste von Angeboten: hier findet sich alles vom Mietwagen bis zum Golfurlaub – leider ohne jede Möglichkeit die Liste zu sortieren oder zu filtern. Der Text zu Hotelinformationen, etc. ist sehr lang und unstrukturiert. Der Kunde muss viele Seiten nach unten scrollen um alles zu lesen.

[www.buchungsmaschine.de](http://www.buchungsmaschine.de)

#### **17. Platz (Gesamtnote: 3.20)**

Bei Buchungsmaschine ist dem Besucher nicht klar, ob es sich um eine Seite für Endkunden handelt, oder ob die Site eher für Reiseanbieter gedacht ist. Die Suche der Flüge ist eher kompliziert. Es öffnet sich eine zu kleines Pop-Up-Fenster, dessen Größe man nicht ändern kann. Der Buchungsprozess findet ebenfalls in diesem Pop-Up-Fenster statt. Die Schriftgröße ist sehr klein. Fehler werden zwar in diesem Pop-Up angezeigt, die fehlerhaften Felder werden aber nicht gekennzeichnet. Die Fehlermeldungen verwenden technische Formulierungen wie „Telefonnummer muss definiert werden“.

## [www.urlaub-last-minute.de](http://www.urlaub-last-minute.de)

### 18. Platz (Gesamtnote 3.26)

Die Homepage ist übersichtlich und userfreundlich gestaltet. Positiv ist, dass keine verwirrenden Banner, Logos, etc. vorhanden sind.

Usability- Probleme ergeben sich hier unter anderem bei der Eingabe der Suchkriterien. Auf der Startseite lassen sich nur Abflug- und Zielflughafen, der Abreisetermin und die Anzahl der Erwachsenen/ Kinder eingeben. Um die Suche nach mehr Kriterien durchführen zu können, muss der User am linken Seitenrand die jeweiligen Unterpunkte anklicken. Suchkriterien können bei Frühbucheangeboten gar nicht eingegeben werden. Hier sind die Angebote nur nach Urlaubsland bzw. Abflughafen geordnet und dem User bleibt keine andere Möglichkeit als sich durchzuklicken, um ein geeignetes Hotel zu finden.

Die Buchung selbst gestaltet sich als langwierig und fehleranfällig. Probleme ergeben sich auch bei den Zahlungsmodalitäten. Sowohl bei Pauschalreisen als auch bei Lastminute- Angeboten ist die Bezahlung nur per Lastschrift über ein deutsches Konto möglich.

## [www.restplatzbörse.at](http://www.restplatzbörse.at)

### 19. Platz (Gesamtnote 3.52)

Auf dieser Webseite sind die aktuellen Angebote alphabetisch geordnet, was von Vorteil ist, wenn der User weiß, wo er hinfliegen möchte.

Eine wirkliche Online-Buchung ist nicht möglich. Der User kann die gewünschte Reise nur in den Warenkorb packen und sich anschließend kontaktieren lassen. Unklar ist, weshalb der User manche Angebote mit Bildern sehen kann und andere nicht. Es gibt keinen „Zurück“- Button. Wenn der User eine Seite verlassen möchte, muss er jedes Mal den „Home“- Button am linken Seitenrand verwenden.

## [www.reisegeier.at](http://www.reisegeier.at)

### 20. Platz (Gesamtnote 4.20)

Hier kann sofort nach dem Durchstöbern der Angebote ein verbindlicher Buchungsauftrag erteilt werden. Die Möglichkeit zum Buchungsauftrag findet der

User auf derselben Seite. Die Reisen sind sowohl in bar als auch mit Kreditkarte zu bezahlen, wobei die Zahlungsart jedoch mit dem Kunden persönlich abgestimmt wird. Ein Mietauto kann direkt mitgebucht werden. Unklar ist wo man hinklicken muss, um die gewünschte Reise zu buchen.

Die Site wirkt von der grafischen Gestaltung her sehr unprofessionell.

Die Website ist durchzogen von schweren Usability-Problemen. Fast alle Formulare enthalten Gestaltungsfehler.

Das Buchen selbst ist mühsam: die Felder des Buchungsformulars werden einzeln und ohne logische Reihenfolge überprüft, so bekommt der Buchende immer wieder Fehlermeldungen, die fehlerhaften Felder werden nicht gekennzeichnet.

Durch Klick auf „Anmelden“ kommt es, jeden Webstandard ignorierend, zur verbindlichen Buchung.