



CHIP Hotlinetest 2017: Reiseportale mit Negativrekord bei Wartezeit **Testsieger Hotels.com Höchstwert bei Service/ Opodo Schlusslicht von 13 Anbietern**

München, 27. Oktober 2017 – Unklarheiten bei der Buchung, Fragen zum Hotel: Eine Hotline kann ein Rettungsanker in schwierigen Situationen sein. Doch so unterschiedlich Branchen und Firmen sind, so unterschiedlich sind auch Service, Wartezeit, Erreichbarkeit und Transparenz. Das zeigt der große Hotlinetest 2017 von CHIP. Zusammen mit den Marktforschungsexperten von Statista hat das Technikmagazin das Hilfsangebot von 141 Neukunden-Hotlines unter die Lupe genommen. Das Ergebnis nach 1.560 Interviews und über 11 Tagen in der Warteschleife: Die Reisevermittler gehören zu den Branchen, in denen die Testergebnisse besonders breit gestreut sind. Zwischen Testsieger Hotels.com und Schlusslicht Opodo liegen fast 30 Punkte.

CHIP Testsieger Hotels.com

Mit 95,5 Punkten schiebt sich Hotels.com an die Spitze. Beim Service setzt die Webseite mit ihrer Hotline sogar den Bestwert bei Wartezeit mit 99, Erreichbarkeit mit 87 sowie Transparenz mit 84 Punkten. Negativ fällt allerdings ins Gewicht, dass sich Testanrufer vereinzelt zu Buchungen gedrängt fühlten. So etwas kommt sonst eher selten vor. Wer Alternativen sucht hat mit HolidayCheck (Platz 2) und HRS (Platz 3) sowie Expedia.de (Platz 4) weitere drei Anbieter zur Auswahl, die aus dem Test mit „Sehr gut“ hervorgingen. HolidayCheck überzeugt dabei mit voller Punktzahl bei Wartezeit und Transparenz, HRS mit hoher Erreichbarkeit (100 Punkte).

Wenig Reiselust macht Schlusslicht Opodo mit einer Bewertung von 67,2 von 100 möglichen Punkten, was nur für ein „Befriedigend“ reicht. Mit durchschnittlich 10:20 Minuten Wartezeit stellt das Unternehmen sogar einen Negativrekord auf. Keine der anderen 140 Hotlines war im Test von CHIP und Statista noch schlechter zu erreichen. ab-in-den-urlaub.de muss ebenfalls bei der Wartezeit nachbessern: 57 Punkte reichen lediglich für ein „Ausreichend“.

So testet CHIP

Das zentrale und damit am stärksten gewichtete Kriterium im Hotlinetest von CHIP und Statista ist der Service. So werten die Experten sowohl die Beratungsqualität, aber auch hilfreiche Ansagen während der Wartezeit aus. Jede Hotline wurde bis zu 100 Mal zu unterschiedlichen Wochen- und Tageszeiten angerufen. Zur Auswertung zählten außerdem die Erreichbarkeit (Sichtbarkeit auf der Homepage, Öffnungszeiten, Rückrufoptionen) sowie die Transparenz. Punkte gab es hier für die Ansaage der Kosten und für rechtliche Hinweise.

Das Gesamtergebnis aller 12 Branchen mit detaillierten Infografiken finden Sie in der CHIP 12/2017. Das Magazin ist ab 3. November im Handel sowie im [CHIP Kiosk](#) erhältlich.

Über CHIP

Das CHIP-Magazin ist Trend-Barometer, Test-Instanz und Technik-Ratgeber für die digitale Welt. Jeden Monat erreicht es 1,70 Millionen Leser (ma 2017-II), die sich für digitale Technik begeistern – rund um PC, Home Entertainment sowie Smartphones und Tablets. Das Magazin erscheint in 14 Ländern.

Pressekontakt:

Dr. Petra Umlauf
Head of Communications
Tel.: +49 89 9250 4494
E-Mail: pumlauf@chip.de