

## Tekst 1

## www.buchungsabbruch.de

Internet-Reisebüros wollen durch ein neues Prüfsiegel die Verbraucher dazu animieren, mehr online zu buchen.

(1) Suchen ja, buchen lieber nicht: Millionen Internet-Nutzer sind zwar Tag für Tag auf den Websites von Reiseportalen und Veranstaltern unterwegs, doch vor der Buchung per Mausclick schrecken viele noch immer zurück. Die Scheu der Kunden ist den Internet-Händlern ein Dorn im Auge. Deswegen versuchen sie jetzt gegenzusteuern. Fünf große konkurrierende Reiseportale haben sich zum Verband Internet Reisevertrieb (VIR) verbündet, um die Hemmschwellen der Verbraucher abzubauen. „Wir wissen, dass Vertrauen beim Online-Einkauf das entscheidende Kriterium ist“, sagt VIR-Vorstand Claudia Brözel.

(2) Die Furcht der Verbraucher, dass Schindluder mit den persönlichen Daten getrieben wird, Kreditkartennummern in falsche Hände geraten oder sich hinter der grellen Fassade des Internet-Auftritts ein windiger Abzocker verbirgt, ist weit verbreitet. Dieses Misstrauen hat den stetigen Aufstieg des Internets zum virtuellen Reisemarkt zwar nicht verhindert, aber – verglichen mit den optimistischen Vorhersagen früherer Jahre – deutlich verlangsamt. Der Anteil des World Wide Web am gesamten touristischen Kuchen wird nach Prognosen des Münchner Marktforschungsinstituts Ulysses Web-Tourismus in diesem Jahr von 15 auf 19 Prozent steigen.

„Neben Büchern, CDs und natürlich



Sex ist der Tourismus eine der wenigen Branchen, deren Online-Geschäft 2 ist“, sagt Rainer Donner, Chef von Ulysses Web-Tourismus.

(3) Ein beträchtlicher Teil des Wachstums geht allerdings auf das Konto der Billigairlines, deren Tickets oft nur im Internet zu haben sind. Bei den typischen Pauschalreisen lässt die Entschlossenheit zur Buchung per Mausclick schon deutlich nach. Zwar setzt fast jeder Surfer, der via Internet ein Buch bestellen will, diese Bereitschaft in die Tat um. Wenn es aber um Urlaubsreisen geht, springt von den kaufwilligen Kunden fast die Hälfte vor der virtuellen Kasse ab – nicht selten, um das online gefundene Pauschalangebot im nächsten Reisebüro zu buchen.

(4) Gemeinsam haben die Gründungsmitglieder Ebookers, Expedia, Lastminute.com, Opodo und Travel24 eine Selbstverpflichtung aus der Taufe gehoben. Darin verbürgen sich die Firmen, ausschließlich modernste Verschlüsselungstechniken bei der Online-Zahlung einzusetzen, Kundendaten nicht an Dritte weiterzugeben und die Web-Surfer vor und während der Buchung am Telefon qualifiziert zu beraten. Außerdem soll es eine Geldzurück-Garantie geben, wenn die Reisedokumente nicht beim Kunden ankommen. Und schließlich wollen die Portale ihre Websites so aufräumen, dass ausgebuchte Reisen gar nicht mehr angezeigt werden.

(5) Der Verkauf von Reisen per Mausclick ist jedoch technisch wesentlich

anspruchsvoller als etwa der Internet-Buchhandel. „Mit einem virtuellen Warenkorb ist es nicht getan“, sagt der Münchner TÜV<sup>1)</sup>-Experte, Rainer Seidlitz. Online-Reisebüros bedienen sich aus den unterschiedlichsten Datenbanken von Veranstaltern, Fluggesellschaften, Hotelketten und Autovermietungen. Wenn Internet-Surfer dann durch eine schlampige Konstruktion der Seiten verwirrt werden, ist der Buchungsabbruch praktisch programmiert. „Die meisten Kinderkrankheiten sind inzwischen ausgemerzt, da haben die Anbieter eine Menge gelernt“, lobt TÜV-Prüfer Seidlitz. Zum einen lassen sich die Seiten jetzt leichter handhaben, zum

anderen hat sich bei seriösen Anbietern allmählich herumgesprochen, dass zur Grundausrüstung einer Reise-Website ein Impressum, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Verschlüsselung sensibler Daten mit Secure Socket Layer (SSL) und nicht zuletzt eine leicht erreichbare Telefon-Hotline gehören. **(6)** Schließlich ist gerade die klassische Pauschalreise trotz Internet ein 7 Produkt geblieben. „Manche Leute wollen auch einfach nur sicher sein, dass da ein Mensch sitzt, der sich um sie kümmert“, sagt VIR-Vorstand Brözel. „Die erkundigen sich fünf Minuten nach der Buchung, ob diese auch angekommen ist.“



noot 1 TÜV = Technischer ÜberwachungsVerein: een instituut dat keurmerken afgeeft

## Tekst 1 [www.buchungsabbruch.de](http://www.buchungsabbruch.de)

---

- “doch ... zurück” (regel 8-10)
- 1p 1 Vat in één zin samen wat daar volgens alinea 1 en 2 de reden van is.
- 1p 2 Welches der folgenden Wörter passt in die Lücke in Zeile 42?  
A diskutabel  
B profitabel  
C unakzeptabel  
D unrentabel
- 1p 3 Welche twee “producten” koopt de klant volgens alinea 3 gemakkelijker online dan vakantie-reizen?  
Noem beide producten.
- “Gemeinsam ... gehoben.” (regel 61-65)
- 1p 4 Aan hoeveel punten van verbetering gaat men volgens alinea 4 aandacht besteden?
- 2p 5 Geef van elk van de onderstaande beweringen aan of deze wel of niet overeenkomt met de inhoud van alinea 5.  
De websites van internetreisbureaus
- 1 maken nog te weinig gebruik van virtuele winkelmandjes.
  - 2 maken vaak gebruik van de diensten van andere reisorganisatoren.
  - 3 registreren hoe vaak klanten een boeking afbreken.
  - 4 zijn tegenwoordig gebruiksvriendelijker geworden.
- Noteer het nummer van elke bewering gevolgd door ‘wel’ of ‘niet’.
- “zum anderen ... gehören” (regel 98-107)
- 1p 6 In welke alinea wordt hetzelfde thema behandeld?  
Noteer het alinea-nummer.
- 1p 7 Welches der folgenden Wörter passt in die Lücke in Zeile 110?  
A exklusives  
B persönliches  
C preiswertes  
D zugängliches