



Aye Helsing, FeWo-direkt



Sebastian Mastalka, Traum-Ferienwohnungen

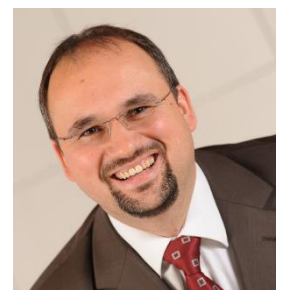
»Die Einführung des Siegels ist eine notwendige Konsequenz, von der die gesamte Branche profitiert«

Berlin, Juli 2016. Der Deutsche Ferienhausverband e. V. hat es sich bei seiner Gründung 2013 zum Ziel gesetzt, verbindliche Branchenstandards zu definieren und den Markt damit ein Stück weit transparenter zu machen. Das ist jetzt gelungen. Anbieter von Ferienhäusern und Ferienwohnungen können sich ab sofort einer umfangreichen Prüfung unterziehen. Im Mai 2016 haben sich die ersten vier Unternehmen erfolgreich zertifizieren lassen. FeWo-direkt, Travanto, Traum-Ferienwohnungen und BestFewo tragen als erste Anbieter das offizielle Qualitätssiegel des Deutschen Ferienhausverbands. Im Gespräch erklären die vier Geschäftsführer Aye Helsing, Göran Holst, Sebastian Mastalka und Carsten Gersdorf, welche Bedeutung die Auszeichnung für das wachsende Ferienhaussegment hat. Und warum sie eine logische Konsequenz aus der Professionalisierung der Branche ist.

Von Pamela Premm



Göran Holst, Travanto



Carsten Gersdorf, BestFewo

Premm: Wofür steht das Qualitätssiegel des Deutschen Ferienhausverbands?

Mastalka: Im Tourismus gelten Siegel als wichtige Wegweiser, so auch in der Ferienhausbranche. Das Siegel des DFV ist dabei eine neue wichtige Orientierungsgröße. Es steht für das Verantwortungsbewusstsein verlässlicher Anbieter im Ferienhaussegment. Mit dem Siegel verpflichten wir uns, den strengen Kriterien in punkto Buchungstransparenz, Kundenservice und Nutzerfreundlichkeit nachzukommen.

Gersdorf: Ferienhausanbieter, die das Siegel tragen, zeichnen sich im „Dschungel“ der Portale als eindeutig seriöse Anbieter aus. Sie haben sich freiwillig einer umfangreichen Überprüfung unterzogen. Während der Zertifizierung wird sehr genau geprüft, ob Such- und Buchfunktionen implementiert sind und der Buchungsprozess transparent gehalten wird. Die Qualität des Kundenservices wird im Hinblick auf Reklamations-Management und Antwortverhalten gecheckt.

Holst: Die Qualität der Webseite steht im Fokus. Zertifizierte Anbieter stellen eine sichere Webseite bereit, die nutzerfreundlich aufgebaut ist und auf der Kunden umfangreichen Service und verlässliche, transparente Buchungsinformationen erwarten dürfen. Urlauber können sich darauf verlassen, dass sie es mit einem seriösen Anbieter zu tun haben, dessen Qualität regelmäßig überprüft wird.

»Das Qualitätssiegel macht den Unterschied«

Helsing: Das Qualitätssiegel macht den Unterschied. Es steht für Differenzierung, Vertrauen und Seriosität. In den vergangenen Jahren ist es immer wieder zu negativer Berichterstattung gekommen, die sich auf negative Erlebnisse bei der Buchung von Feriendomizilen über Online-Portale bezogen hat. In den Berichten wurden jegliche Anbieter in einen Topf geworfen. Es gibt jedoch erhebliche Unterschiede, wie intensiv sich die einzelnen Unternehmen um die Sicherheit der Urlauber kümmern. FeWo-direkt beschäftigt ein eigenes hochqualifiziertes Qualitäts- und Sicherheitsteam, das kontinuierlich daran arbeitet, unsere ohnehin sehr hohen Sicherheitsstandards weiter zu optimieren. Das Siegel wird Urlaubern helfen, die Unternehmen zu unterscheiden, denen die Sicherheit ihrer Kunden am Herzen liegt.

Premm: Warum haben Sie sich um das Qualitätssiegel des DFV beworben?

Holst: Vor allem Neukunden, die noch nicht mit unserem Service vertraut sind, möchten wir mit dem Siegel unsere Vertrauenswürdigkeit beweisen und ihnen das gute Gefühl geben, dass sie bei uns bestens beraten sind.

Mastalka: Das Siegel hat für uns eine große Bedeutung, denn es spiegelt in gewisser Weise unsere Werte und Philosophie wider. Es macht auf einfache Weise sichtbar, dass unser Online-Marktplatz für Sicherheit, Servicequalität und Vermittlungstransparenz steht.

Helsig: Als Marktführer in der Online-Ferienhausvermietung hat FeWo-direkt bereits vor der Einführung des Siegels Urlaubern einen umfangreichen Schutz angeboten. Insofern ist das Siegel eine weitere, unabhängige Bestätigung, dass Urlauber auf FeWo-direkt mit vollem Vertrauen buchen können.

»Zufriedene Urlauber sind unser wichtigstes Gut«

Gersdorf: Als Experte für Deutschland-Urlaub haben wir das größte Angebot an direkt online-buchbaren Ferienhäusern und Ferienwohnungen in Deutschland. Wir wollten unseren Anspruch an BestFewo einer offiziellen Prüfung nach sachlichen Kriterien unterziehen. Nur so können wir sicher sein, unserem Anspruch auch gerecht zu werden. Wir sind stolz, BestFewo mit dem Qualitätssiegel ausgezeichnet zu wissen. Denn zufriedene Urlauber sind unser wichtigstes Gut.

Premm: Warum halten Sie ein Branchensiegel überhaupt für notwendig?

Mastalka: In der Ferienhausbranche steckt inzwischen viel Dynamik. Neue Anbieter kommen in den Markt und wollen vom Trend des individuellen Reisens profitieren. Für den Urlauber wird es daher immer schwieriger, sich bei der wachsenden Vielzahl der Anbieter zurecht zu finden. Das Siegel setzt genau hier ein wichtiges Zeichen. Traum-Ferienwohnungen feiert in diesem Jahr 15. Geburtstag. Wir sind ein bewährter Anbieter, der seit vielen Jahren am Markt ist und freuen uns sehr darüber, dass wir neuen und bestehenden Kunden mit dem Qualitätssiegel eine weitere Orientierungshilfe an die Hand geben können. Für uns ist das Siegel Bestätigung für unsere engagierte Arbeit der letzten Jahre.

Helsig: Ein Branchensiegel bietet den Urlaubern Orientierung und Schutz. Wir finden es wichtig, dass Anbieter, die in Qualitätsmaßnahmen investieren, auch die Möglichkeit bekommen, sich von weniger aktiven Mitstreitern beim Thema Sicherheit und Qualität abzugrenzen. Die Investitionen in diesen Bereichen sollten sich lohnen und auch für Urlauber klar erkennbar sein. Wir wollen uns nicht selbst auf die Schulter klopfen. Daher ist es gut, wenn ein Siegel wie das des Deutschen Ferienhausverbandes, von einer unabhängigen Instanz vergeben und die Erfüllung der Auflagen regelmäßig geprüft wird.

Gersdorf: Auch wenn Anbieter bereits viele Jahre am Markt sind, so ist das Thema einer verbindlichen Online-Buchbarkeit von Ferienwohnungen und Ferienhäusern erst in den letzten Jahren so richtig aufgekommen. Es besteht ein wichtiger Unterschied darin, ob Urlauber eine Unterkunft direkt online und verbindlich buchen oder eine Anfrage an den jeweiligen Vermieter stellen. Eine direkte Online-Buchung geht mit einer Verbindlichkeit einher, die es auf dem Markt erst seit Kurzem gibt. Und sie ist an hohen Erwartungen von Seiten der Urlauber geknüpft. Gerade wenn es um Verbindlichkeiten geht, ist es für den Urlauber besonders wichtig zu wissen, dass er diese mit einem vertrauenswürdigen Partner eingeht. Ein Grund, warum das Qualitätssiegel für uns von besonderer Bedeutung ist.

»Die Einführung des Siegels ist eine notwendige Konsequenz, von der die gesamte Branche profitiert«

Holst: Mit dem Prüfsiegel hat der DFV einheitliche Qualitätsstandards auf dem Markt etabliert, auf die sich Urlauber verlassen können. Die Sicherstellung dieser Standards über viele Anbieter hinweg, stärkt das Vertrauen in die Online-Buchung von Ferienobjekten. Da der Markt immer unübersichtlicher wird, ist für uns die Einführung des Siegels eine notwendige Konsequenz, von der letztendlich die gesamte Branche profitiert.

Premm: Es gibt eine Flut an Prüfsiegeln. Nehmen Urlauber solche Zertifikate überhaupt wahr?

Helsig: Ein Qualitätssiegel hat für Urlauber immer eine wichtige Aussagekraft. Ich bin überzeugt davon, dass viele Urlauber sich daran orientieren. Bei Anbietern, die ein solches Siegel tragen, können sie sicher sein, dass eine externe Instanz das Unternehmen geprüft hat und daher mit Vertrauen dort buchen.

Mastalka: Wir sind davon überzeugt, dass das Siegel den Urlaubern genau dieses Kundenvertrauen vermitteln wird und ihnen als wichtige Orientierungsgröße dient. Alle Siegelträger und auch der Deutsche Ferienhausverband haben es sich zur Aufgabe gemacht, dem Siegel die größtmögliche Sichtbarkeit zu schenken und die Öffentlichkeit über die Bedeutung des Siegels zu informieren.

Gersdorf: Mehr als 62 Prozent aller Internetnutzer halten Gütesiegel für wichtig bzw. sehr wichtig (Quelle: statista.com). Siegel stellen einen zentralen Faktor da, wenn es um das Kundenvertrauen geht und sind in ihrer Bedeutung nicht zu unterschätzen.

Holst: Da das Siegel noch neu und unbekannt für die Urlauber ist, muss es unser primäres Ziel sein, das Siegel bekannt zu machen und das Vertrauen darin zu stärken.

»Die Siegelkriterien waren auch schon vorher in unseren Werten fest verankert«

Premm: Wie tragen Sie dafür Sorge, dass die Siegelkriterien eingehalten werden?

Mastalka: Für die Einhaltung der Siegelkriterien bei Traum-Ferienwohnungen zeichnen wir uns selbst verantwortlich. Unser ganzes Team ist stolz, dass Siegel zu tragen und kennt natürlich die Kriterien, die es einzuhalten gilt. Der Deutsche Ferienhausverband prüft die Einhaltung der Siegelanforderungen durch eine Fachanwaltskanzlei, die im Auftrag des Verbandes agiert. Es finden Mystery-Checks zur Erreichbarkeit und Reaktionszeit des Kundenservices durch die Geschäftsstelle des Verbandes statt. Dabei ändert sich im Grunde nichts an unserer Arbeit der letzten Jahre. Die Siegelkriterien waren auch schon vorher in unseren Werten fest verankert.

Holst: Die ausgezeichneten Kriterien sind in unserem Unternehmen integraler Bestandteil der täglichen Arbeit und stehen im Zentrum des Handelns aller Mitarbeiter. Zudem haben wir eigene Abteilungen, die Aspekte wie beispielsweise die Usability oder die Qualität der Kundenberatung laufend überprüfen.

Helsig: FeWo-direkt verbessert seine Abläufe hinsichtlich der Nutzerfreundlichkeit kontinuierlich. Darüber hinaus beschäftigen wir ein hochqualifiziertes internes Qualitäts- und Sicherheitsteam, das unaufhörlich daran arbeitet, unsere Sicherheitsstandards weiter zu optimieren.

Gersdorf: BestFewo will sich nicht auf dem Qualitätssiegel ausruhen. Für uns ist es ein zusätzlicher Ansporn, unseren Service permanent auszubauen und zu verbessern. Und das nicht nur, weil die Kriterien jährlich neu überprüft werden und wir uns diese Auszeichnungen immer wieder neu verdienen müssen. Vielmehr steht der zufriedene Kunde im Mittelpunkt unserer Aktivitäten.

Und dazu gehört natürlich, dass wir unser Portal regelmäßig in Sachen Nutzerfreundlichkeit durchleuchten lassen: Usability-Studien werden auf allen Devices wie Desktop, Tablet und Mobile zu ganz bestimmten Themen durchgeführt. Erhält unsere Urlaubsberatung Rückmeldungen und Wünsche an BestFewo, so fließen diese direkt in das Qualitätsmanagement ein. Wir haben unsere internen Prozesse so aufgestellt, dass uns jede einzelne Kundenmeinung bekannt ist. Wenn wir wissen, was unsere Kunden wirklich möchten, kann BestFewo einen optimalen Service bieten. BestFewo steht in einem ständigen Dialog mit seinen Urlaubern. Telefonisch sind wir von Montag bis Freitag von 09:00 bis 21:00 Uhr sowie Samstag und Sonntag von 10:00 bis 18:00 Uhr erreichbar. Und wer nicht anrufen mag, dem bieten wir auf jeder einzelnen Seite des Portals die Möglichkeit zum schriftlichen Direktkontakt zu unseren Teams.

Über den Deutschen Ferienhausverband e. V.

Der Deutsche Ferienhausverband mit Sitz in Berlin wurde im Dezember 2013 gegründet und ist mit 17 Mitgliedern Deutschlands größter Branchenverband im Ferienhaussegment. Ziel des Verbandes ist es, die Interessen der Ferienimmobilienbranche gegenüber Wirtschaft und Politik zu vertreten und Urlaubern durch die Entwicklung einheitlicher Qualitätsstandards Hilfestellung bei der Online-Buchung von Feriendomizilen an die Hand zu geben. Weitere Informationen unter www.deutscher-ferienhausverband.de

Pressekontakt:

Michelle Schwefel, Tel. 01 51 – 68 13 90 93
Geschäftsstellenleiterin

E-Mail: presse@deutscher-ferienhausverband.de

Pamela Premm, Tel. 01 78 – 4 07 76 95
Premm PR | Konzeption & Text
www.premm-pr.de