

# Wie sicher sind Buchungen von Reisen im Internet?

ProtectNews sprach mit dem Vorstandsvorsitzenden von Travel 24, Marc Maslaton, einem der wenigen unabhängigen Online-Reiseunternehmen. Mit über 42 Millionen Page Impressions im Jahr 2001 sowie einem vermittelten Reiseumsatz von fast 100 Millionen Euro und nicht zuletzt durch eine großangelegte TV-Marketingkampagne zählt Travel 24 zu den bekanntesten Online-Reiseportalen.

*Herr Maslaton, wie groß sind die Sicherheitsbedenken der Verbraucher bei der Buchung einer Reise im Internet?*

**Marc Maslaton:** „Einige Kunden empfinden nach wie vor den persönlichen Kontakt im Reisebüro als sicherer. Es ist jedoch nur eine Frage der Zeit und der gemachten Käuferfahrungen bei günstigen Gütern, wie z.B. Bücher, CDs etc., bis sich die Überzeugung durchsetzt, dass die Onlinebuchung einer Reise praktisch und sicher ist. Die gegenwärtige Entwicklung in den eingehenden Onlinebuchungen unterstreicht dies. Das Vertrauen in das Web und in moderne Zahlungsformen nimmt permanent zu.“

*Wie können Sie dem Verbraucher größtmögliche Sicherheit garantieren?*

**Marc Maslaton:** „Wie bei vielen anderen Webanbietern erfolgt die Verschlüsselung der Datenübertragung in den sicherheitsrelevanten Bereichen mittels SSL. Darüber hinaus hat nur ein begrenzter Mitarbeiterkreis Zugang zu Kundendaten.“

*Sie werben damit, als einziges Online-Reiseportal sämtliche Content, Fulfillment und Business Solutions selbst entwickelt zu haben. Wo sehen Sie hier die Vorteile für den Kunden?*

**Marc Maslaton:** „Der große Vorteil liegt darin, dass wir in der Lage sind, die verschiedenen Produktelemente, d. h. Flug, Hotel oder Mietwagen in einem Warenkorb zusammenzuführen. Dies ist das erklärte Ziel unserer technologischen Anstrengungen. Wenn man keine Kontrolle über die Technik hat, fallen solche Projekte schwerer.“

*Die Anonymität des Internet im Vergleich zum Besuch des nächsten Reisebüros hat bestimmt auch seine Risiken. Wie sichern Sie sich bspw. vor fingierten Buchungen ab?*

**Marc Maslaton:** „Es gibt verschiedene Kontrollmöglichkeiten, die wir nutzen. Sie reichen von Schlüsselüberprüfungen der Daten (PLZ etc.) bis hin zu externen Servicediensten.“



**Marc Maslaton,**  
Vorstandsvorsitzender  
von Travel 24



*Brauchen Sie strengere Regelungen als ein herkömmliches Reisebüro?*

**Marc Maslaton:** „Wir benötigen insofern strengere Anforderungen, als dass selten eine Person physisch in ein Reisebüro geht, um eine fingierte Buchung abzugeben. Dies ist im Web natürlich anders.“

*Wie häufig kommt es zu Beschwerden aufgrund von Sicherheitsfehlern?*

**Marc Maslaton:** „Sehr selten. Mir ist keine Beschwerde mit dieser Grundlage bekannt.“

*Sie haben auf Ihrer Website eine eigene Rubrik „Sicherheit“. Warum ist Ihnen das Thema so wichtig?*

**Marc Maslaton:** „Dem Kunden muss Vertrauen vermittelt werden. Daher erläutern wir in dieser Rubrik Themen wie SSL Verschlüsselung, Datenschutz und andere relevante Sicherheitsaspekte.“

*Welche Argumente sprechen für eine Buchung über das Internet?*

**Marc Maslaton:** „Der Kunde kann rund um die Uhr ‚sein‘ Reisebüro besuchen und findet hier ein komplettes und umfassendes Angebot vor, das Hotels, Flüge, Pauschalreisen, Mietautos u. v. m. beinhaltet. Durch unsere Unabhängigkeit kann der Kunde zudem auf jeden Veranstalter zugreifen und dadurch Produkte vergleichen. Die Buchungsmodule zeigen tatsächlich verfügbare Reisen an und ermöglichen einen direkten Preisvergleich von Reisen. Dadurch kann der Kunde seine Entscheidung sehr viel schneller und ggf. günstiger treffen.“