

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie Hotelportale 2011

Preisunterschiede von rund 20 Prozent, Schwächen beim telefonischen Kontakt – HRS wird Testsieger

Hamburg, 20.01.2011 – Ob Städtetrip, Familienbesuch oder Hochzeitsreise – die Anzahl der Buchungen über Hotelportale im Internet nimmt stetig zu. Die Hotelspezialisten vergleichen eine Vielzahl von Unterkünften in Städten auf der ganzen Welt, bieten Hotelbewertungen und teilweise günstigere Konditionen. Doch bei welchem Hotelportal gibt es die größten Preisvorteile und wer überzeugt mit kompetenter Beratung? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv bei neun Anbietern den Test.

Insgesamt konnten die Hotelportale mit einem guten Internetauftritt punkten. Die Optik der Webseiten ließ zwar in einigen Fällen zu Wünschen übrig, jedoch gestaltete sich die Suche nach einem geeigneten Hotel – durch zahlreiche Suchkriterien, umfangreiche Hotelinformationen und eine übersichtliche Darstellung der Ergebnisse – sehr einfach. Abstriche mussten die Interessenten aber bei der Beratung am Telefon und per E-Mail machen. „Bei der Hälfte der Gespräche gingen die Mitarbeiter nicht individuell auf die Anliegen der Anrufer ein und konnten beispielsweise Fragen nicht beantworten“, berichtet Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. „E-Mail-Anfragen wurden in 60 Prozent der Fälle unvollständig beantwortet, und auf jede zehnte Mail wurde gar nicht reagiert.“

Im Vergleich zur Buchung beim Hotel direkt, war die Buchung über ein Hotelportal in knapp einem Drittel der Fälle günstiger – jedoch bei einem Viertel der Anfragen teurer. Auch zwischen den Hotelportalen gab es Unterschiede: Im Durchschnitt konnte etwa ein Fünftel des Zimmerpreises gespart werden, wenn man über das günstigste statt das teuerste Portal buchte. In Einzelfällen lag die Ersparnis sogar bei über 50 Prozent. „Wer ein Schnäppchen über ein Hotelportal machen möchte, sollte jedoch vorher die Vertragsbedingungen lesen“, rät Möller, „in einigen Fällen sind Stornierungen gar nicht möglich und bei einem Fünftel der Anbieter werden zusätzliche Gebühren für eine Umbuchung fällig“.

„Bestes Hotelportal 2011“ wurde HRS. Der Testsieger überzeugte durch individuelle Beratungen sowie ein umfangreiches Hotelangebot und gute Preise. Booking.com auf dem zweiten Platz bot die günstigsten Konditionen und einen kundenfreundlichen Buchungsprozess. Drittplatzierter hotel.de konnte vor allem mit einer kompetenten Beratung am Telefon punkten.

Die Servicequalität der Hotelportale wurde in jeweils zehn Fällen per Telefon und E-Mail verdeckt überprüft. Zusätzlich erfolgte eine genaue Betrachtung der Internetseiten und des Buchungsverlaufs. Insgesamt basierte die Serviceanalyse auf über 270 Kontakten. Das Angebot und die Preise der Hotelportale wurden auf Basis von zehn zuvor festgelegten Reisezielen und Hotels online abgefragt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, den 20.01.2011 um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:
Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de