

PRESSEMITTEILUNG**Studie: Hotelportale 2015****Große Preisunterschiede im Ausland – Mängel beim Service – nur ein Hotelportal mit Gesamturteil „sehr gut“**

Hamburg, 30.01.2015 – Preisunterschiede von teilweise deutlich über 20 Prozent und teils eklatante Servicedefizite an den Hotlines und per E-Mail – das deckte der Test von zehn Hotelportalen auf, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Gewünschtes Ziel und Datum angeben, Hotels suchen, vergleichen und buchen – so einfach funktioniert die Reiseplanung auf Hotelportalen im Internet. Doch die getesteten Anbieter sind nicht alle gleichermaßen empfehlenswert. Neben einem sehr guten und sieben guten Gesamturteilen, erzielte ein Portal ein befriedigendes, ein weiteres nur ein ausreichendes Ergebnis.

Kein Anbieter stellte ausschließlich Bestpreise zur Verfügung. Nach Auswahl eines konkreten Hotels ist ein Preisvergleich auf mehreren Hotelportalen deshalb generell sinnvoll. Im Test wurden zehn Hotels im In- und Ausland untersucht und die jeweils günstigsten Portalangebote für diese Objekte ermittelt: In keinem Fall waren die Preise des untersuchten Hotels bei allen Anbietern identisch. Das Einsparpotenzial fiel in deutschen Städten jedoch deutlich geringer aus als bei den untersuchten Auslandszielen. Hier konnten Kunden teilweise über ein Fünftel sparen, wenn sie beim günstigsten statt beim teuersten Anbieter buchten. Insgesamt lag die mögliche Ersparnis im Schnitt bei rund sieben Prozent. Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät zudem: „Beim Preisvergleich sollte der Verbraucher nicht nur auf den reinen Zimmerpreis achten, sondern auch auf geldwerte Extras. Die Portale bieten nicht immer die gleichen Leistungen wie Frühstück inklusive oder eine kostenlose Stornierungsmöglichkeit.“

Der Service der Hotelportale war insgesamt nur mittelmäßig. So blieb im Test jede dritte E-Mail-Anfrage unbeantwortet. Mängel zeigten sich auch an den Hotlines: „Am Telefon mussten die Kunden im Schnitt fast eine Minute in der Warteschleife ausharren, bis sie einen Ansprechpartner in der Leitung hatten“, kritisiert Marktforschungsexpertin Bianca Möller. Nur zwei Portale waren in den Servicebereichen Internet, Telefon und E-Mail insgesamt gut aufgestellt. Dagegen kassierte der Anbieter Otel.com ein „mangelhaft“ – es stand weder eine deutschsprachige Hotline zur Verfügung, noch gab es die Möglichkeit, allgemeine Anfragen per E-Mail oder Kontaktformular zu stellen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Freizeit & Fitness, Freitag, 30.01.2015, um 18:35 Uhr.

Testsieger der Studie „Hotelportale 2015“ wurde Ehotel mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Portal überzeugte mit dem besten Service in allen untersuchten Bereichen. Auch die Konditionen waren attraktiv: In der Hälfte der Fälle erhielten Kunden hier Bestpreise. Auf Rang zwei platzierte sich Hotel.de (Qualitätsurteil: „gut“). Ausschlaggebend war vor allem die gute Leistung beim Service, beispielsweise mit der stets korrekten Beantwortung von E-Mail-Anfragen und einer kostenfreien Hotline. In puncto Konditionen überzeugte der Anbieter insbesondere mit günstigen Preisen der deutschen Hotels. Den dritten Rang belegte Logitravel.de. Das Portal erzielte bei der Konditionenanalyse das zweitbeste Ergebnis im Test. Nutzer konnten gegenüber den jeweils teuersten Portalen im Schnitt rund sechs Prozent sparen. Beim Service zeigte Logitravel.de eine befriedigende Leistung.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn in Deutschland bedeutende Hotelportale. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens ermittelt. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. Zudem wurden jeweils zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests durchgeführt. Ein Portal bot keinen Service per Telefon oder E-Mail. Darüber hinaus erfolgte eine Konditionenanalyse. Hierbei ermittelten die Experten stichtagsbezogen auf der Grundlage von zehn konkreten Hotels im In- und Ausland die Preise, die Verfügbarkeit sowie die inkludierten Extras wie eine kostenlose Stornierungsmöglichkeit.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.