

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Portale für Privatunterkünfte 2016

Übernachtungsalternativen bei Airbnb & Co. – Drei Portale mit Servicenote „gut“ – Testsieger ist Gloveler

Hamburg, 24.08.2016 – Es muss nicht immer das Hotelzimmer sein – Privatunterkünfte erfreuen sich bei Individualtouristen großer Beliebtheit und Buchungsportale wie Airbnb sind längst kein Geheimtipp mehr. Die Preise variieren dabei je nach Größe, Ausstattung und Lage der Unterkunft stark. Wie es aber mit dem Service bestellt ist, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv vier Portale für Privatunterkünfte getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 24.08.2016, 18:35 Uhr*).

Service insgesamt gut

Drei der vier Portale für Privatunterkünfte erzielen das Qualitätsurteil „gut“, ein Unternehmen ist nur „ausreichend“. Verbesserungspotenzial ist aber vorhanden. So verfügt beispielsweise nur ein Unternehmen über eine allgemeine Hotline für Interessenten. Eine erfreulich gute Kundenorientierung beweisen die Portale dagegen bei der E-Mail-Bearbeitung: Alle Auskünfte sind im Test inhaltlich korrekt, strukturiert und meist freundlich formuliert. Bis zu einer Antwort dauert es knapp 16 Stunden. Dabei sind drei der vier getesteten Portale sogar noch deutlich schneller, ein Anbieter fällt mit einer Reaktionszeit von im Schnitt drei Tagen aus dem Rahmen. Und: Rechtschreibmängel treten insgesamt auffallend häufig auf.

Portalseiten mit Licht und Schatten

Eine hohe Bedienungsfreundlichkeit und umfangreiche Informationen zu den angebotenen Unterkünften kennzeichnen die Vermittler-Portale. Neben mehreren Fotos der Unterkunft und zahlreichen Informationen etwa zur Ausstattung und Lage, liefern überall auch Gästebewertungen nützliche Hinweise über das Angebot und den Vermieter. Ebenfalls hilfreich: Die Verfügbarkeit der Unterkunft kann der Nutzer stets über eine Kalenderansicht prüfen. Allerdings mangelt es teilweise an Transparenz. So weisen im Buchungsprozess nur zwei Anbieter auf die AGB hin, kein einziges auf die Datenschutzerklärung. Auch vermeintliche Standards wie zum Beispiel eine allgemeine Suchfunktion oder ein Glossar mit der Erklärung von Fachbegriffen bietet keines der Unternehmen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nicht zuletzt die umfangreichen Informationen zum Objekt und Gastgeber machen die Suche nach Privatunterkünften einfach und komfortabel. Und bei Fragen vor der Buchung sorgt der oft gute E-Mail-Service für Klarheit. Dass nicht jedes Portal eine Hotline für Interessenten zur Verfügung stellt, ist in puncto Servicequalität allerdings ein Defizit.“

Die besten Anbieter

Der Testsieger heißt Gloveler (Qualitätsurteil: „gut“). Vor allem das hervorragende E-Mail-Resultat sorgt für den Servicesieg. Kundenanfragen beantwortet Gloveler sehr kompetent und relativ schnell. Die E-Mail-Antworten sind fachlich ausnahmslos korrekt, überwiegend umfassend und gehen nach durchschnittlich rund neun Stunden beim Interessenten ein. Die Website ist aus Nutzersicht intuitiv navigierbar und gut strukturiert. Die Suchtreffer können beispielsweise nach Preis, Kundenbewertungen und auch nach Entfernung zum Stadtzentrum sortiert werden. Die Informationen zur jeweiligen Unterkunft

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:

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

sind im Anbietervergleich hier am umfangreichsten. Den zweiten Rang nimmt 9flats.com ein, ebenfalls mit einem guten Gesamturteil. Insbesondere der hohe Informationswert der Website überzeugt. Als einziges der untersuchten Portale bietet das Unternehmen auch eine Interessenten-Hotline für allgemeine Fragen an. Zudem werden auch Anfragen per E-Mail strukturiert, korrekt und zügig beantwortet. Den dritten Rang belegt Airbnb (Qualitätsurteil: „gut“). Der Internetauftritt bietet das im Vergleich umfangreichste Angebot an themenspezifischen Informationen und Funktionen. Zum Beispiel ermöglicht die erweiterte Suche auch eine Abfrage nach den Sprachkenntnissen der Gastgeber (Vermieter). Auch eine App für Mobilgeräte steht zur Verfügung. Zum guten Serviceergebnis trägt auch die sehr schnelle und überdurchschnittlich individuelle E-Mail-Bearbeitung bei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete vier Online-Portale zur Vermittlung von Privatunterkünften. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn verdeckten E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website eines jeden Portals ermittelt. Im Fokus der Internetanalyse standen der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. Insgesamt flossen 84 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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.