

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Budget-Hotels 2018

Günstige Übernachtungspreise – Preisbrecher mit weniger Service und Komfort – Testsieger ist Motel One

Hamburg, 09.03.2018 – Wer in Citylage deutscher Metropolen günstig übernachten will, muss nicht auf ein Privatzimmer ausweichen. Die Alternative zu Airbnb & Co. sind Budget-Hotels. Bei der Hotelauswahl sollten Gäste aber auch auf Service und Ausstattung achten. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun Budget-Hotelketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Freizeit & Fitness, Freitag, 09.03.2018, 18:35 Uhr*).

Viele Budget-Hotels mit gutem Service

Die Branche bietet nicht nur preiswerte Übernachtungen, sondern überzeugt auch mit einem insgesamt guten Service; zwei Hotelketten können sich in diesem Bereich das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichern. Vor Ort überzeugen nicht zuletzt die einladende Gestaltung der Hotels, die Sauberkeit der Zimmer und lange Frühstückszeiten. Zudem bieten die getesteten Häuser einen freundlichen Umgang mit den Gästen. Kritikpunkt allerdings: Fragen werden von den Mitarbeitern oft nur oberflächlich und zu wenig individuell beantwortet.

Sparpotenzial auch im Budgetbereich

Wie der Name schon sagt: In Budget-Hotels übernachtet man günstig – allerdings nicht überall in gleichem Maße. So sind je nach Standort, aber auch zwischen den Anbietern deutliche Preisunterschiede zu verzeichnen. Ein relativ teures Pflaster ist München, wo die Zimmerpreise teils die 100-Euro-Marke pro Nacht übersteigen. Hier sind bei einer Hotelkette für das günstigste Einzelzimmer werktags gut 128 Euro fällig. Dass es aber auch in der bayrischen Metropole günstig geht, zeigt ein Konkurrent, bei dem die Zimmerpreise schon bei rund 52 Euro pro Nacht beginnen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität rät: „Ein vorheriger Online-Preisvergleich kann den Geldbeutel schonen. Gäste können im Schnitt rund 43 Prozent sparen, wenn sie die am Ort günstigste statt teuerste Hotelkette wählen.“ Der Markforschungsexperte führt aus: „Wer bei der Buchung allerdings auf jeden Euro schaut, muss im Budget-Hotel oft auch Abstriche in puncto Service und Ausstattung in Kauf nehmen.“

Die besten Budget-Hotels

Motel One geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Hotelkette überzeugt mit dem besten Service vor Ort und dem besten Internetauftritt. Die Hotels sind ansprechend gestaltet und verfügen über attraktive und saubere Zimmer; die Angestellten zeigen sich sehr hilfsbereit und beantworten die Fragen der Gäste individuell. Auch beim gastronomischen Angebot hat Motel One, etwa mit einem vielfältigen Frühstücksbuffet, die Nase vorn.

Rang zwei belegt Holiday Inn Express (Qualitätsurteil: „gut“), insbesondere dank der im Vergleich besten Hotelausstattung. Die Zimmer sind groß und einladend gestaltet und umfassend eingerichtet. Es stehen zudem viele

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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Parkplätze und Extras, etwa Wickeltische oder Schließfächer, zur Verfügung. Die Häuser punkten auch mit kurzen Wartezeiten an der Rezeption.

Auf Rang drei folgt B&B Hotels, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Das freundliche Hotelpersonal nimmt sich viel Zeit für die Gäste und beantwortet Fragen sehr verständlich. Positiv ins Gewicht fallen auch die angenehme Zimmeratmosphäre und die guten Orientierungsmöglichkeiten. Die Preise liegen zudem konstant unter dem Branchenschnitt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte neun bedeutende Budget-Hotelketten. Als Budget-Hotel im Sinne der Studie galten Hotels in der Kategorie bis drei Sterne mit Doppelzimmerpreisen (inklusive Frühstück) von im Schnitt unter 100 Euro pro Nacht. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je fünf verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Häusern eines jeden Unternehmens, je zehn Telefon- und fünf E-Mail-Tests, fünf Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Website. Insgesamt flossen 222 Servicekontakte mit den Hotelketten in die Auswertung ein. Zudem wurden die Übernachtungspreise in drei deutschen Großstädten und die Stornierungsbedingungen der Hotelketten analysiert. In einem dritten Analysebereich erfolgte die Ermittlung und Bewertung der Hotelausstattung.

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.