

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie Hotelportale

### **Nicht immer transparent und günstig – Testsieger ist ehotel, HRS bietet den besten Service**

**Hamburg, 25.01.2013** – Ob Berlin, Paris oder New York – Hotelportale im Internet bieten weltweit Unterkünfte für jeden Geschmack und jedes Portemonnaie. Dabei bleibt einem der lästige Vergleich einzelner Hotelwebseiten erspart und man findet schnell die passende oder preiswerteste Alternative. Doch wie übersichtlich sind die Portale, und gibt es dort günstige Angebote? Welchen Service können Verbraucher erwarten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun bedeutende Hotelportale.

Die Portale zeigten große Unterschiede in ihren Leistungen. So war nicht jedes angefragte Hotel auf allen Portalen verfügbar, obwohl im Test nur große und umsatzstarke Hotelketten betrachtet wurden. Bei jeder neunten Anfrage wurde das gesuchte Hotel auf den Ergebnisseiten nicht angezeigt. Zudem offenbarte die Studie zum Teil erhebliche Preisunterschiede zwischen den Hotelportalen. So zahlten Verbraucher im Einzelfall für das gleiche Hotel beim teuersten Angebot fast doppelt so viel wie bei dem günstigsten Anbieter. „Oft lohnt es sich, bei der Suche nach dem günstigsten Hotel, die Preise von mehreren Portalen zu vergleichen“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts.

Die Serviceleistung der Branche war insgesamt nur befriedigend. Die Internetseiten erwiesen sich zwar als gut navigierbar und erleichterten durch zahlreiche Filter- und Sortierfunktionen die Suche nach dem passenden Angebot. Die Buchungsvorgänge waren jedoch weniger transparent. „Hier traten teilweise unerklärliche Preiserhöhungen auf und Stornobedingungen konnten bei manchen Portalen erst nach Abschluss der Buchung eingesehen werden“, so Serviceexpertin Möller. Große Defizite gab es außerdem bei der E-Mail-Bearbeitung. Knapp die Hälfte der im Test versendeten E-Mails wurde überhaupt nicht beantwortet, bei den übrigen Anfragen blieben die Informationen in der Antwortmail oft unvollständig. Auskünfte am Telefon waren zwar hilfreicher, jedoch musste man hier längere Wartezeiten in Kauf nehmen.

Als Testsieger und damit „Bestes Hotelportal 2013“ ging ehotel aus der Untersuchung hervor. Das Portal hatte alle angefragten Hotels im Angebot und punktete mit einem sehr transparenten Buchungsprozess und der besten E-Mail-Bearbeitung. Den zweiten Rang nahm hotel.de ein und zeigte Top-Service in allen Teilbereichen. Booking.com wurde Dritter. Die Preise des Portals gehörten zu den niedrigsten und über eine rund um die Uhr erreichbare Hotline erhielten Anrufer kompetent Auskunft. Bei der Serviceanalyse setzte sich HRS an die Spitze. Bester bei der Preisanalyse wurde Hotelreservierung.de.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Freizeit & Fitness, Freitag, 25. Januar 2013, um 18:35 Uhr

#### Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad

#### 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

Die Servicequalität der Hotelportale wurde anhand einer detaillierten Analyse der Internetseiten und des Buchungsverlaufs geprüft. Zusätzlich fanden pro Unternehmen in jeweils zehn Fällen verdeckte Servicetests per Telefon und per E-Mail statt. Insgesamt basierte die Serviceanalyse auf über 270 Kontakten. Das Angebot und die Preise der Hotelportale wurden auf Basis von jeweils zehn zuvor festgelegten Reisezielen und Hotels online abgefragt.

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

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

Mobil: +49 (0)170/ 29 33 85 7

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)