

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Hotelportale 2018

Sparen bei der Hotelbuchung – Komfortabler Angebots- Check – Service mit Defiziten – Ehotel ist Testsieger

Hamburg, 27.06.2018 – Hotelaufenthalte lassen sich bequem online buchen, zahlreiche Portale haben sich hierauf spezialisiert. Doch der schnelle Mausklick führt nicht immer zum besten Angebot. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Hotelportale getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 27.06.2018, 18:35 Uhr*).

Preisvergleich zahlt sich aus

Für Hotelsuchende empfiehlt es sich, bei mehreren Portalen nach passenden Angeboten zu suchen und die Preise zu vergleichen: Im Test liegt das mögliche Sparpotenzial im Schnitt bei rund elf Prozent. Im Einzelfall kann der Hotelgast sogar bis zu rund 27 Prozent sparen, wenn er über das Portal mit dem besten Preis bucht.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Die Zimmerbuchung über Hotelportale ist nicht nur komfortabel, sondern kann durch einen Vergleich auch den Geldbeutel schonen. Neben den Übernachtungspreisen sollten aber mögliche Extras, wie eine kostenfreie Stornierungsmöglichkeit, nicht außer Acht gelassen werden.“

Serviceschwächen am Telefon und per E-Mail

Die Branche bietet nur einen befriedigenden Service und kann sich damit gegenüber der Vorstudie nicht verbessern (aktuell: 66,5 Punkte, 2016: 66,8 Punkte). Die Beratungen am Telefon sind häufig unvollständig und lassen damit Fragen offen. Ebenso verhält es sich bei Anfragen per E-Mail. Auch die anfallenden Hotline-Wartezeiten sorgen für Verdross: Anrufer müssen im Schnitt fast anderthalb Minuten warten, bis ein Mitarbeiter zur Verfügung steht.

Erwartungsgemäß spielen die Portale ihre Stärken online aus: Die Internetauftritte bieten hilfreiche Such- und Filteroptionen und oft umfassende Hotelinformationen, die die Angebotsauswahl erleichtern. Auch mobil sind die Anbieter gut aufgestellt: Eine bequeme Buchung per App (Android und iOS) ist bei fast allen Hotelportalen möglich.

Die besten Hotelportale

Testsieger ist Ehotel mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Portal überzeugt mit dem besten Service und attraktiven Konditionen. Die Website verfügt über einen hohen Informationswert; der Buchungsprozess ist transparent. Einen guten Service leistet Ehotel auch am Telefon und per E-Mail; an der Hotline fallen unter anderem die kurzen Wartezeiten positiv ins Gewicht. Das Portal ist bei der Hälfte der analysierten Musterfälle preislich nicht zu schlagen, wobei in acht von zehn Fällen auch kostenfreies WLAN inkludiert ist.

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

Auf dem zweiten Rang folgt Check24, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Portal ermittelt die im Schnitt zweitgünstigsten Preise und erzielt in allen drei Servicebereichen – Internet, Telefon und E-Mail – gute Resultate. Der Internetauftritt ist strukturiert gestaltet und verfügt über umfassende Such- und Filteroptionen bei der Hotelsuche. An der Hotline und per E-Mail beantworten die Mitarbeiter Fragen kompetent und freundlich.

Hotels.com nimmt mit einem guten Gesamtergebnis den dritten Rang ein. Alle zehn untersuchten Hotels sind im Test verfügbar; das Angebot an inkludierten Extras, wie kostenfreies WLAN, ist im Anbietervergleich führend. In puncto Service überzeugt vor allem die Website, etwa mit zahlreichen Suchoptionen, umfangreichen Hotelinformationen sowie einem Bonusprogramm.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete acht Hotelportale im Internet. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit im Buchungsprozess. Insgesamt flossen 228 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. In einem weiteren Analysebereich erfolgte auf Basis von zehn konkreten Hotels im In- und Ausland eine stichtagsbezogene Ermittlung und Bewertung der Preise, der Verfügbarkeit und der inkludierten Extras, wie eine kostenlose Stornierungsmöglichkeit bei den jeweils günstigsten Angeboten (Erhebungszeitraum: 06.-12.04.2018).

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.