

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Budget-Hotels 2020

Überzeugender Service in den Hotels – Angebotsvergleich trotz niedriger Preise sinnvoll – Testsieger ist Motel One

Hamburg, 04.03.2020 – Für Kurzurlauber in großen Metropolen oder Geschäftsreisende gilt gleichermaßen: Eine günstige Übernachtung in Citylage ist ein häufiger Wunsch. Privatzimmer sind nicht jedermanns Sache, auch deshalb werden die so genannten Budget-Hotels immer beliebter – Häuser mit einer weniger üppigen Ausstattung aber niedrigen Übernachtungspreisen. Dass es jedoch zwischen den Anbietern in allen Bereichen – auch beim Preis – Unterschiede gibt, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun große Budget-Hotelketten getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 04.03.2020, 18:35 Uhr*).

Überzeugendes Branchenergebnis

Sowohl im Service als auch bei den Konditionen schneiden die Budget-Hotelketten erfreulich positiv ab. Acht Unternehmen sichern das Qualitätsurteil „gut“, ein Anbieter erzielt ein befriedigendes Gesamtergebnis. Die meisten Budget-Hotels überzeugen mit einer einladenden Hotelgestaltung und sauberen Zimmern. Zudem punkten die Häuser mit im Schnitt kurzen Wartezeiten beim Check-in und Check-out sowie mit ausgedehnten Frühstücks- und Rezeptionszeiten. Kleines Manko: Fragen der Gäste beantwortet das Personal zwar kompetent, aber oft nicht vollständig. Eine Alternative stellen hier auch die informativen Websites dar, die meist viele hotelspezifische Details – beispielsweise zur Zimmerausstattung, zu Verfügbarkeiten und Preisen – bieten.

Kostenunterschiede auch im Budget-Segment

Auch bei den Budget-Hotels bestehen teils erhebliche Preisunterschiede: In den untersuchten Metropolen Berlin, München und Frankfurt am Main liegt das Einsparpotenzial (jeweils günstigste versus teuerste Hotelkette) bei 45,8 Prozent. Die größten Differenzen deckt der Test in München auf: Die potenzielle Ersparnis liegt hier zum Beispiel für die Übernachtung im Doppelzimmer inklusive Frühstück bei gut 45 Prozent bzw. 51 Euro pro Nacht.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Test belegt, dass Budget-Hotels nicht nur attraktive Konditionen, sondern oft auch einen guten Service vor Ort bieten. Unterschiede zwischen den Anbietern bei Preis und Ausstattung sollte man vor der Buchung aber prüfen.“

Die besten Budget-Hotels

Motel One geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Insbesondere vor Ort überzeugt die Hotelkette mit dem besten Service. Die Hotels sind ansprechend gestaltet und verfügen über sehr saubere Räumlichkeiten. Das freundliche Personal tritt kompetent auf und beantwortet die Fragen der Gäste individuell. Auch beim gastronomischen Angebot liegt Motel One durch das frische und vielfältige Frühstück vorn. Zudem sind Stornierungsbedingungen vergleichsweise kundenfreundlich.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf dem zweiten Rang folgt B&B Hotels (Qualitätsurteil: „gut“). Das Personal in den Hotels ist ausgesprochen freundlich und geht professionell mit Beschwerden um. Ebenfalls positiv ins Gewicht fallen die sehr guten Orientierungsmöglichkeiten in den Hotels und kurze Wartezeiten an der Rezeption. Die Zimmerpreise liegen meist unter dem Branchenschnitt. Ein weiterer Pluspunkt ist der beste E-Mail-Service der Branche.

Rang drei belegt Meininger Hotels, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Hotels bieten ein angenehmes Ambiente, sehr saubere Räumlichkeiten und das freundliche Rezeptionspersonal beantwortet Fragen sehr verständlich. Zudem punktet die Hotelkette mit kundenorientierten Frühstückszeiten. Die Zimmerpreise sind in zwei der drei untersuchten Städte günstiger als der Branchenschnitt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 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 110 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 untersucht. In einem dritten Analysebereich erfolgte die Ermittlung und Bewertung der Hotelausstattung.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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
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. Über 2.000 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.