

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Hotelportale 2021

Preisvergleich empfehlenswert, Service ausbaufähig – Nur zwei Portale „gut“ – Testsieger ist Ehotel vor Check24

Hamburg, 10.06.2021 – Was bis vor kurzem noch Geschäftsreisenden vorbehalten war, steht nun auch mehr und mehr Touristen offen: Hotelaufenthalte. Etliche Anbieter haben sich auf die Online-Buchung spezialisiert, doch um den günstigsten Preis aufzuspüren, sollte man sich nicht nur auf ein Portal verlassen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv acht Hotelportale getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Kein Hotelportal durchweg mit Bestpreisen

Die Hotelportale schneiden insgesamt befriedigend ab. Bei den Konditionen, insbesondere dem Preisniveau, überzeugen die Anbieter deutlich mehr als beim Service. Ein Preisvergleich ist dennoch lohnenswert: Über alle getesteten Hotels hinweg ergibt sich ein Sparpotenzial von durchschnittlich gut neun Prozent, wenn der Kunde jeweils das Portal mit dem günstigsten statt das mit dem teuersten Hotelpreis wählt. Im Einzelfall lässt sich bei der Hotelbuchung sogar fast ein Drittel sparen (konkret: zwei Übernachtungen im Motel One Hamburg-Alster für 192,28 Euro statt für 276,56 Euro).

Service mit Verbesserungspotenzial

Bei den Beratungen über die Hotlines werden Fragen fachlich ausnahmslos korrekt beantwortet. Allerdings steht der individuelle Bedarf der Interessenten nur selten im Fokus und die Auskünfte fallen häufig oberflächlich aus. Ähnlich verhält es sich bei E-Mail-Anfragen. Hier fällt zudem noch die niedrige Antwortquote negativ auf – im Testzeitraum bleibt jede zweite Anfrage unbeantwortet. Bedenklich: Ein Hotelportal bietet weder eine telefonische Kontaktmöglichkeit noch eine E-Mail-Adresse für Interessenten an.

Besser ist der Online-Service aufgestellt: Die Websites bieten verständliche Inhalte und punkten beispielsweise mit zahlreichen Such-, Filter- und Sortieroptionen sowie mit vielfältigen Hotelinformationen. Alle Portale verfügen zudem über eine sichtbare SSL-Verschlüsselung über sämtliche Buchungsschritte hinweg.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Dass in den schwierigen Zeiten teilweise am Service gespart wird, ist nicht überraschend. Der Servicesieger zeigt jedoch, dass es auch anders geht.“ Zudem empfiehlt Hamer dem Verbraucher: „Gerade in der aktuellen Lage ist es ratsam, neben den Übernachtungspreisen auch die Möglichkeit einer kostenfreien Stornierung zu prüfen.“

Die besten Hotelportale

Testsieger ist Ehotel mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Portal verfügt für drei der zehn untersuchten Buchungsszenarien über das günstigste Angebot und offeriert im Anbietervergleich insgesamt die besten Preise. Kostenfreies WLAN zählt zudem zum Standard. E-Mail-Anfragen beantwortet das Unternehmen überdies sehr schnell und die Website punktet unter anderem mit umfangreichen themenrelevanten Informationen.

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

Den zweiten Rang belegt Check24, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Portal ist Servicesieger und erzielt in allen getesteten Bereichen – Internet, Telefon und E-Mail – Rang eins. Neben kompetenten und freundlichen Beratern am Telefon und bei der E-Mail-Bearbeitung überzeugt insbesondere auch der Internetauftritt mit einem hohen Informationswert und guter Usability. Die Preise von Check24 sind im Test die zweitgünstigen.

Auf Rang drei positioniert sich HRS. Für vier der zehn Musterfälle bietet das Hotelportal die günstigsten Preise und auch insgesamt gute Konditionen. Eine kostenfreie Stornierung ist, soweit angeboten, zumeist noch bis kurz vor Reiseantritt möglich. Zudem überzeugt der Online-Service: Der Internetauftritt verfügt über einen sehr großen Informationsumfang mit zahlreichen Kontakthinweisen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete acht Hotelportale im Internet. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit im Buchungsprozess. Die Serviceanalyse umfasste zudem die Kanäle Telefon und E-Mail mit jeweils zehn Mystery-Calls und -Mails. Zwei Unternehmen boten im Testzeitraum keine Hotline für Interessenten, eines davon auch keine allgemeine E-Mail-Kontaktmöglichkeit. Insgesamt flossen 218 Servicekontakte mit den Hotelportalen in die Untersuchung ein. In einem weiteren Analysebereich erfolgte auf Basis von zehn konkreten Hotels im In- und Ausland eine stichtagsbezogene Ermittlung der jeweils günstigsten Angebote sowie die Bewertung der Preise, der Verfügbarkeit und der inkludierten Extras, wie eine kostenlose Stornierungsmöglichkeit (Erhebungszeitraum: 08.-12.03.2021).

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.