

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Budget-Hotels 2022

### **Preisvergleich sinnvoll – Ausstattung befriedigend – Besserer Service gegen Aufpreis – Testsieger ist Ibis**

**Hamburg, 02.03.2022** – Günstig übernachten in zentrumsnaher Lage – das ist eine Erfolgsformel der Budget-Hotels. Möglich werden die attraktiven Preise etwa durch standardisierte Zimmer mit funktioneller Ausstattung, aber auch durch eine vergleichsweise hohe Hotelauslastung. Einige Abstriche müssen Gäste dafür in Kauf nehmen, wie die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun Budget-Hotelketten getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 02.03.2022, 18:35 Uhr*).

#### **Preisunterschiede auch im Budget-Segment**

Relativ günstig ist es überall – der Begriff Budget steht generell für niedrige Übernachtungspreise. Dennoch zeigen sich in den drei getesteten Metropolen weitere Einsparpotenziale. Im Schnitt lassen sich bei der Wahl des günstigsten anstelle des teuersten Budget-Hotels 42,0 Prozent der Übernachtungskosten einsparen. Dabei zeigen sich auch Unterschiede bei Häusern der gleichen Kette. Häufig gilt: Je zentraler die Lage, desto höher die Übernachtungspreise. Ein Vergleich, etwa auf Hotelbuchungsportalen, kann sich also lohnen.

#### **Solide Ausstattung, spärliches Freizeitangebot**

Während die Zimmer meist funktionell und solide ausgestattet sind, offenbaren sich Lücken im Freizeitbereich: Nur wenige Budget-Hotels verfügen über ein Sportangebot. Zudem müssen – abgesehen vom Frühstücksangebot – auch bei der Gastronomie Abstriche gemacht werden; ein Hotelrestaurant ist in Budget-Hotels beispielsweise die Ausnahme.

Der Service in den Hotels überzeugt. So berät beispielsweise das kompetente Hotelpersonal an der Rezeption und im Gastronomiebereich freundlich und korrekt. Schwächen zeigen sich dagegen am Telefon und bei Anfragen per E-Mail; die Auskünfte fallen oft oberflächlich und wenig individuell aus. Als eine gute Informationsquelle präsentieren sich die Internetauftritte der Hotelketten, die meist einen hohen Informationswert aufweisen:

In puncto Service, Konditionen und Ausstattung erzielen die Budget-Hotelketten insgesamt das Qualitätsurteil „gut“ (73,2 Punkte). Sechs Unternehmen schneiden mit diesem Ergebnis ab, nur ein Anbieter fällt mit einem befriedigenden Resultat etwas ab. Zwei Unternehmen bleiben ohne Gesamturteil, da sie keine Daten zur Hotelausstattung zur Verfügung stellten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer sparen möchte und auf Extras wie Zimmerservice, Minibar oder Fitnessangebot verzichten kann, ist in einem Budget-Hotel gut aufgehoben. Legt man größeren Wert auf Service, ist das günstigste Angebot nicht die beste Wahl – ein besserer Service geht meist mit höheren Preisen einher.“

#### **Die besten Budget-Hotelketten**

Testsieger der Studie ist Ibis (Qualitätsurteil: „gut“). Die Hotel-Kette punktet insbesondere beim Service. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort treten sowohl an der Rezeption als auch im Gastronomiebereich sehr freundlich und

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

motiviert auf. Die Wartezeiten fallen im Test kurz aus, insbesondere beim Check-Out müssen sich die Gäste nicht lange gedulden. Am Telefon beraten die Hotelangestellten zudem strukturiert und ausnahmslos korrekt. Die Zimmerausstattung in den Ibis-Hotels ist branchenweit am umfassendsten.

Rang zwei belegt Ibis Styles (Qualitätsurteil: „gut“). Die Übernachtungspreise liegen in fünf von sechs Musterfällen unter dem Branchendurchschnitt. Die Hotelräumlichkeiten präsentieren sich besonders sauber, speziell die Zimmer samt Sanitärbereich. Auch in puncto Orientierungshinweise sind die Häuser gut aufgestellt.

Auf Platz drei positioniert sich Ibis Budget, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die Hotel-Kette punktet mit den besten Konditionen und bietet in fünf von sechs Testszenarien die günstigsten Zimmerpreise für eine Übernachtung inklusive Frühstück.

Auf den folgenden Plätzen sichern sich noch drei weitere Budget-Hotelketten das Qualitätsurteil „gut“: Motel One, B&B Hotels und A&O Hotels. Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Holiday Inn Express, Moxy und Premier Inn.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun bedeutende Budget-Hotelketten. Als Budget-Hotel im Sinne der Studie galten Häuser in der Kategorie bis drei Sterne mit Doppelzimmerpreisen (inklusive Frühstück) bis im Schnitt maximal 120 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, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Analyse der Website. Es flossen 259 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 Testerinnen und 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.