

PRESSEMITTEILUNG

Test: Hotelportale-Apps 2022

Umfangreiche Funktionen für Suche und Preisvergleich – Fünf von sechs Apps „gut“ – Testsieger ist Check24 Reisen

Hamburg, 25.10.2022 – Ob für den Urlaub, die Geschäftsreise oder den spontanen Städtetrip – die Suche nach der Unterkunft beginnt häufig auf Hotelportalen. Hier lassen sich passende Angebote aufspüren, Preise vergleichen und Buchungen vornehmen. Das bieten auch die mobilen Versionen der Anbieter: die Apps für Smartphone und Tablet. Aber welche Anwendungen überzeugen in puncto Nutzwert und Bedienungsfreundlichkeit am meisten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat die Apps von sechs Hotelportalen getestet.

Funktionen und Inhalte überzeugen

Die Hotelportale-Apps schneiden mit einem Durchschnittswert von 73,1 Punkten insgesamt gut ab. Die Anwendungen von fünf Portalen sind gut; nur eine muss sich mit einem befriedigenden Ergebnis begnügen.

Insgesamt verfügen die Apps der Hotelportale über einen hohen Nutzwert, zwei der sechs erzielen in diesem Bereich sogar ein sehr gutes Ergebnis. Alle bieten verschiedene, hilfreiche Sortier- und Filterfunktionen für die Hotelsuche und Ergebnisanzeige, beispielsweise nach Ort, Hotelname, Preisspanne, Hotelkategorie/Sterne, kostenloser Stornierung und Gästebewertungen. Ebenfalls ein Standard: die Anzeige von Hotels in der Umgebung über eine Standortbestimmung, eine Speicherfunktion (Favoriten/Merkliste) und die Möglichkeit, Suchergebnisse zu teilen, zum Beispiel über WhatsApp. Unterschiede gibt es beispielsweise bei den angebotenen Zahlungsarten oder der Anzeige von Kontaktdaten der Hotels.

Usability teils verbesserungswürdig

In puncto Bedienungsfreundlichkeit zeigen sich deutlichere Unterschiede: Die Apps erzielen hier gute bis lediglich ausreichende Resultate. Die Menüführung wird von den Nutzerinnen und Nutzern zumeist als intuitiv eingestuft und auch die Funktionen fallen bedarfsgerecht aus. Allerdings ist der Einstieg in die App oft wenig anwenderfreundlich, da es nicht selten an hilfreichen Erläuterungen zur Bedienung und zu den enthaltenden App-Funktionen mangelt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Hotelportale-Apps bieten zumeist gute Dienste bei der Suche, dem Preisvergleich und der Buchung. Die Funktionalität ist überall gegeben, allerdings überzeugen nur die besten Apps zusätzlich auch mit einer hohen Bedienungsfreundlichkeit.“

Die besten Hotelportale-Apps

Testsieger ist die App Check24 Reisen (Qualitätsurteil: „gut“), die etwa mit der im Vergleich höchsten Bedienungsfreundlichkeit überzeugt. Die Menüführung erfolgt intuitiv und die App bietet bedarfsgerechte Funktionen. Zudem erzielt der Nutzwert ein sehr gutes Ergebnis. Die Anwendung verfügt beispielsweise über umfassende Optionen für die Suche sowie besonders vielfältige Filter- und Sortierfunktionen. Die Bezahlung der Hotels ist in der App per Lastschrift, Kreditkarte, Paypal sowie Online-Überweisung möglich.

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

Den zweiten Platz belegt die App von Booking.com, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die Anwendung verfügt so über einen sehr hohen Nutzwert und liefert vergleichsweise umfangreiche Informationen zu den Hotels, wie Fotos, Gästebewertungen, Hotelausstattung oder Check-In- und Check-Out-Zeiten. Positiv bewerten die Nutzerinnen und Nutzern unter anderem auch die bedarfsgerechten Funktionen.

Auf Rang drei platziert sich die Hotelportale-App Agoda (Qualitätsurteil: „gut“). Die Anwendung profiliert mit der im Vergleich zweithöchsten Bedienungsfreundlichkeit, zu der das ansprechende Design und die umfangreichen, verständlichen Inhalte beitragen. Als Extras liefert die App auch Hinweise zu Covid-19 und möglichen Einschränkungen sowie die Möglichkeit, die letzte Suchanfrage erneut aufzurufen und fortzusetzen.

Ebenfalls ein gutes Resultat erzielen auf den Plätzen vier und fünf die Apps von Trip.com und Hotels.com. HRS schneidet mit „befriedigend“ ab.

Fakten zum Test

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Apps von sechs Hotelportalen. Es wurden nur solche Apps berücksichtigt, die sowohl im Google Play-Store (Android) als auch im Apple App-Store (iOS) verfügbar waren. Im Testfokus standen die Bedienungsfreundlichkeit und der Nutzwert der Anwendungen. Die Untersuchung umfasste 30 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzerinnen und Nutzer sowie zwölf Analysen des Nutzwerts (Funktionen und Inhalte) der mobilen Anwendungen.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.