

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Hotelportale 2023

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Sparpotenzial durch Preisvergleich – Hotelportale mit Serviceschwächen – Testsieger ist Check24

Hamburg, 21.06.2023 – Auf privaten wie geschäftlichen Reisen sind Hotels meist die erste Wahl, wenn es um die Unterbringung geht. Eine unkomplizierte Online-Buchung bieten zahlreiche Hotelportale. Bestpreise gibt es aber nicht überall – wer günstig übernachten will, sollte 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 (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 21.06.2023, 18:35 Uhr*).

Lohnender Preisvergleich

Die Hotelportale erzielen im Schnitt ein befriedigendes Gesamtergebnis (63,8 Punkte). Nur zwei Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „gut“, drei sind befriedigend und drei weitere kommen über ein ausreichendes Resultat nicht hinaus. Dabei zeigen sich in beiden Untersuchungsbereichen – Service und Konditionen – große Leistungsunterschiede zwischen den Hotelportalen.

Wichtige Erkenntnis: Die Preise sind keineswegs gleich – es gibt ein teils hohes Sparpotenzial, wenn über das jeweils günstigste Hotelportal gebucht wird. Vor allem bei Auslandsreisen lohnt sich ein Anbietervergleich: Im Schnitt sparen Hotelgäste gut zehn Prozent der Kosten (im Vergleich vom jeweils günstigsten zum teuersten Portal). Am höchsten fällt die prozentuale Ersparnis im Testszenario Prag/Best Western Hotel Moran aus: rund 24 Prozent.

Auch die Buchbarkeit der Hotels ist nicht überall gleich: In 12,5 Prozent der Fälle sind die untersuchten Modellfälle nicht (mehr) verfügbar. Bei einem Hotelportal sind im Test sogar nur vier von zehn Hotels buchbar. Allerdings beträgt die Verfügbarkeit bei immerhin vier Anbietern einhundert Prozent.

Service nur online überzeugend

Die Studie deckt teils eklatante Servicedefizite auf: Während die Hotelportale online mit meist nutzwertig und bedienungsfreundlich gestalteten Websites insgesamt gute Leistungen zeigen, sind am Telefon und beim Kontakt per E-Mail auch Totalausfälle zu verzeichnen. So verfügen drei Unternehmen im Testzeitraum über keine Interessenten-Hotline, zwei davon bieten außerdem keine allgemeine E-Mail-Kontaktmöglichkeit an. Drei weitere der acht untersuchten Hotelportale beantworten weniger als die Hälfte der E-Mail-Anfragen – eine ebenfalls mangelhafte Kundenorientierung. Nur zwei Anbieter können sich mit einem insgesamt guten Service profilieren.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Bei der Suche nach günstigen Übernachtungspreisen sollten auch die Stornierungsbedingungen geprüft werden. Bietet das Portal für das Wunschhotel einen Tarif mit kostenloser Storno-Option, fährt man damit unter Umständen besser als mit dem absoluten Bestpreis-Angebot.“

Die besten Hotelportale

Check24 geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor und bietet dabei insgesamt den besten Service. Anfragen per E-Mail

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

beantwortet Check24 sehr zügig und am Telefon beweisen die engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine gute Beratungskompetenz. Der Internetauftritt bietet umfangreiche spezielle Informationen und Funktionen, wie diverse Such-, Filter- und Sortiermöglichkeiten sowie detaillierte Hotel- und Zimmerangaben. Bei den Konditionen erzielt Check24 ein sehr gutes Resultat: Alle abgefragten Musterfälle sind im Test verfügbar, drei von zehn Hotels sogar zum jeweils günstigsten Preis.

Rang zwei belegt Ehotel (Qualitätsurteil „gut“). Das Hotelportal punktet durch die besten Konditionen: 80 Prozent der abgefragten Reisen sind hier alleinig oder mit am günstigsten – im Einzelfall liegt das Sparpotenzial gegenüber dem teuersten Anbieter bei rund 24 Prozent der Übernachtungskosten. Auch die Verfügbarkeit ist in allen Testszenarien gegeben. Ehotel bietet zudem den besten Online-Service: Die Website verfügt etwa über einen hohen Informationswert und einen transparenten, sicheren Buchungsprozess.

Den dritten Rang nimmt Hotels.com ein (Qualitätsurteil: „befriedigend“). Informationswert und Bedienungsfreundlichkeit des Portals überzeugen ebenso wie der Buchungsprozess, der sicher sowie transparent gestaltet ist und vielfältige Zahlungsoptionen bietet. Neben Check24 ist Hotels.com der einzige Anbieter mit einer insgesamt guten Servicequalität. In puncto Konditionen rangiert das Hotelportal im Mittelfeld.

Weitere Hotelportale im Test (alphabetisch): Agoda.com, Booking.com, Ebooking.com, Hotel.de und HRS.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Hotelportale im Internet. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der Websites. Im Fokus standen dabei u. a. der Informationswert, die Usability sowie die Transparenz und Sicherheit im Buchungsprozess. Die Serviceanalyse umfasste zudem die Kanäle Telefon und E-Mail mit jeweils zehn Mystery-Calls und -Mails. Es flossen 198 Servicekontakte mit den Hotelportalen in die Untersuchung ein. Ein zweiter Analysebereich behandelte die Konditionen: Auf der Basis fixer Reisedaten und zehn konkreter Hotels im In- und Ausland erfolgte eine stichtagsbezogene Ermittlung der jeweils günstigsten Angebote sowie die Bewertung der Preise, der Verfügbarkeit und der Stornierungsmöglichkeiten (Erhebungszeitraum: 03.-06.04.2023).

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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.