



# DEUTSCHLAND TEST: Hotelportale 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 17 Hotelbuchungsportale und  
8 Hotelvergleichsportale

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH	
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung	
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juni 2018	
<b>Stichprobe</b>	<p>956 Kunden mit 1.347 Kundenurteilen zu 17 Hotelbuchungsportalen            326 Kunden mit 679 Kundenurteilen zu 8 Hotelvergleichsportalen            (Bewertung von bis zu 3 Hotelbuchungsportale / Hotelvergleichsportale, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)</p>	
<b>Auswertung</b>	Detaillierergebnisse für 17 <u>Hotelbuchungsportale</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• agoda.de</li> <li>• amoma.com</li> <li>• booking.com</li> <li>• easyres.com</li> <li>• ebookers.de</li> <li>• ehotel.de</li> <li>• expedia.de</li> <li>• holidaycheck.de</li> <li>• hotel.check24.de</li> <li>• hotel.de</li> <li>• hotelopia.de</li> <li>• hotelreservierung.de</li> <li>• hotels.com</li> <li>• HRS.de</li> <li>• logitravel.de</li> <li>• travelscout24.de</li> <li>• verivox.de/hotel/</li> </ul>	Detaillierergebnisse für 8 <u>Hotelvergleichsportale</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• hotel.ideal.de</li> <li>• hotelsnapper.com</li> <li>• hotel-vergleich.net</li> <li>• kayak.de</li> <li>• momondo.de</li> <li>• swoodoo.com</li> <li>• tripadvisor.de</li> <li>• trivago.de</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	305 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

## Studiendesign

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit,</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Treue</li> <li>• Weiterempfehlungsbereitschaft</li> </ul>
<b>Hotelsuche/Suchfunktion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vollständigkeit der Suchkriterien</li> <li>• Sortiermöglichkeiten</li> <li>• Vollständigkeit der Angaben</li> </ul>
<b>Hotel-/Unterkunftsangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Große Auswahl passender Hotelangebote</li> <li>• Verfügbarkeit von angezeigten Hotels</li> <li>• Verfügbarkeit während der Hochsaison</li> </ul>
<b>Präsentation der Hotelangebote</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nützliche Zusatzinformationen</li> <li>• Aussagekräftige Fotos</li> <li>• Eindruck der Angebote von zuhause</li> <li>• Glaubwürdigkeit der Kundenbewertungen</li> </ul>
<b>Internetauftritt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optisch ansprechende Website</li> <li>• Übersichtliche Website</li> <li>• Bedienungsfreundliche Website</li> <li>• Mobile Nutzbarkeit der Website</li> </ul>

## Studiendesign

<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit des Kundenservice</li> <li>• Reaktion auf Anfragen (schnell/zuverlässig)</li> <li>• Hilfsbereiter Kundenservice</li> <li>• Kompetenter Kundenservice</li> </ul>
<b>Buchungsprozess (für Hotelbuchungsportale)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemlose Stornierung</li> <li>• Klar strukturierter Buchungsprozess</li> <li>• Kalenderfunktion</li> <li>• Konstanz der angezeigten Preise während des Buchungsprozesses</li> <li>• Klare und verständliche Vertragsbedingungen</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Transparenz von Leistungen und Kosten</li> <li>• Keine versteckten Kosten</li> <li>• Kostenersparnis</li> </ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking – Hotelbuchungsportale (I)

GESAMT		Hotelsuche		Hotelangebot		Präsentation der Hotelangebote	
sehr gut	booking.com	sehr gut	holidaycheck.de	sehr gut	booking.com	sehr gut	holidaycheck.de
sehr gut	expedia.de	sehr gut	booking.com	sehr gut	expedia.de	sehr gut	expedia.de
sehr gut	HRS.de	sehr gut	expedia.de	sehr gut	holidaycheck.de	sehr gut	booking.com
sehr gut	holidaycheck.de	sehr gut	HRS.de	sehr gut	HRS.de	sehr gut	HRS.de
gut	hotel.check24.de	gut	hotel.check24.de	gut	hotel.check24.de	gut	hotel.check24.de
gut	hotel.de	gut	hotels.com	gut	hotels.com	gut	hotels.com
gut	hotels.com	gut	travelscout24.de		hotel.de	gut	travelscout24.de
gut	travelscout24.de	gut	agoda.de		travelscout24.de	gut	hotel.de
	agoda.de		amoma.com		agoda.de	gut	agoda.de
	verivox.de/hotel/		hotel.de		hotelreservierung.de		verivox.de/hotel/
	amoma.com		verivox.de/hotel/		easyres.com		amoma.com
	hotelreservierung.de		hotelreservierung.de		ebookers.de		ehotel.de
	ebookers.de		ebookers.de		verivox.de/hotel/		hotelreservierung.de
	ehotel.de		hotelopia.de		ehotel.de		hotelopia.de
	hotelopia.de		ehotel.de		hotelopia.de		ebookers.de
	logitravel.de		easyres.com		logitravel.de		logitravel.de
	easyres.com		logitravel.de		amoma.com		easyres.com

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking – Hotelbuchungsportale (II)

Internetauftritt	
sehr gut	expedia.de
sehr gut	holidaycheck.de
sehr gut	hotel.check24.de
sehr gut	booking.com
sehr gut	HRS.de
gut	hotel.de
gut	travelscout24.de
gut	agoda.de
	ebookers.de
	hotels.com
	verivox.de/hotel/
	amoma.com
	hotelreservierung.de
	ehotel.de
	hotelopia.de
	logitravel.de
	easyres.com

Kundenservice	
sehr gut	expedia.de
sehr gut	HRS.de
sehr gut	booking.com
sehr gut	hotel.de
gut	holidaycheck.de
gut	hotel.check24.de
gut	hotels.com
gut	travelscout24.de
	amoma.com
	verivox.de/hotel/
	logitravel.de
	ehotel.de
	ebookers.de
	agoda.de
	hotelopia.de
	hotelreservierung.de
	easyres.com

Buchungsprozess	
sehr gut	booking.com
sehr gut	HRS.de
sehr gut	expedia.de
sehr gut	holidaycheck.de
gut	hotel.check24.de
gut	hotel.de
gut	hotels.com
gut	travelscout24.de
	agoda.de
	hotelreservierung.de
	ehotel.de
	ebookers.de
	amoma.com
	verivox.de/hotel/
	logitravel.de
	hotelopia.de
	easyres.com

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	booking.com
sehr gut	HRS.de
sehr gut	expedia.de
sehr gut	holidaycheck.de
gut	hotel.check24.de
gut	hotel.de
gut	hotels.com
gut	agoda.de
	verivox.de/hotel/
	travelscout24.de
	hotelreservierung.de
	amoma.com
	ebookers.de
	hotelopia.de
	easyres.com
	ehotel.de
	logitravel.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking – Hotelvergleichsportale (I)

GESAMT	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	tripadvisor.de
gut	momondo.de
gut	kayak.de
	swoodoo.com
	hotel.ideal.de
	hotel-vergleich.net
	hotelsnapper.com

Hotelsuche	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	tripadvisor.de
gut	kayak.de
gut	swoodoo.com
	momondo.de
	hotel.ideal.de
	hotel-vergleich.net
	hotelsnapper.com

Hotelangebot	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	tripadvisor.de
gut	momondo.de
gut	kayak.de
	hotel.ideal.de
	swoodoo.com
	hotel-vergleich.net
	hotelsnapper.com

Präsentation der Hotelangebote	
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	trivago.de
gut	momondo.de
	swoodoo.com
	kayak.de
	hotel.ideal.de
	hotel-vergleich.net
	hotelsnapper.com

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking – Hotelvergleichsportale (II)

Internetauftritt	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	tripadvisor.de
gut	kayak.de
gut	momondo.de
	swoodoo.com
	hotel.ideal.de
	hotelsnapper.com
	hotel-vergleich.net

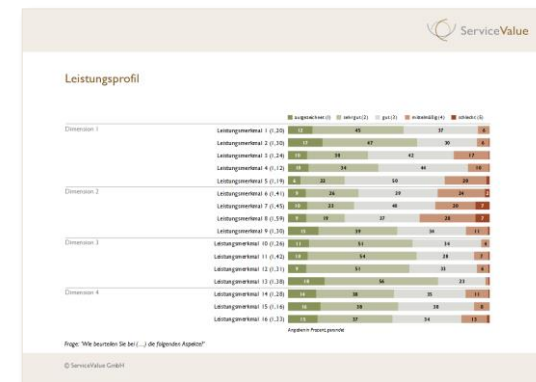
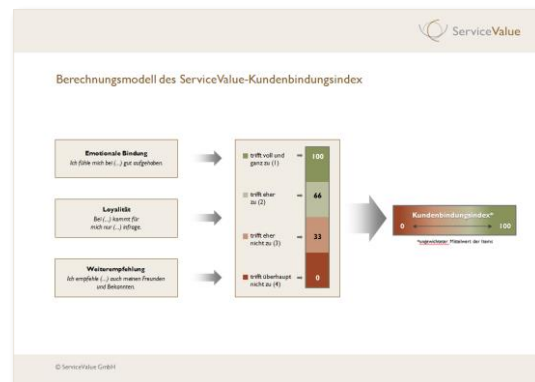
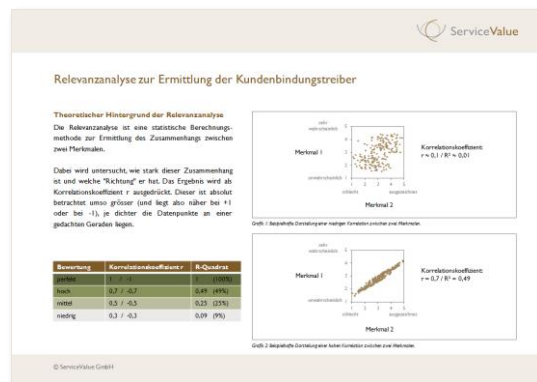
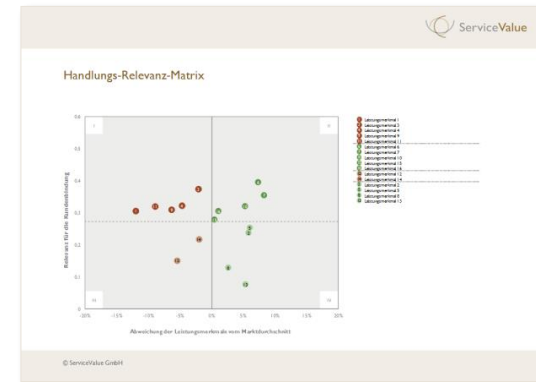
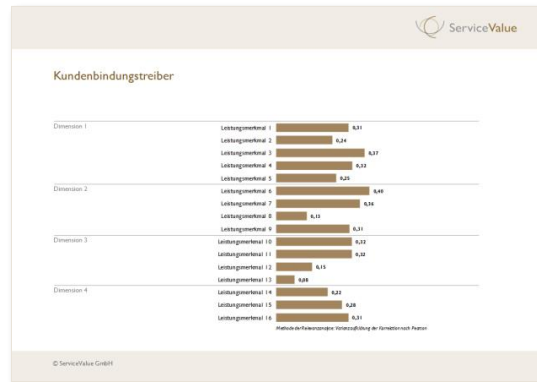
Kundenservice	
sehr gut	momondo.de
sehr gut	trivago.de
gut	tripadvisor.de
gut	kayak.de
gut	swoodoo.com
	hotel-vergleich.net
	hotelsnapper.com
	hotel.ideal.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	tripadvisor.de
gut	momondo.de
gut	kayak.de
gut	swoodoo.com
gut	hotelsnapper.com
	hotel.ideal.de
	hotel-vergleich.net

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



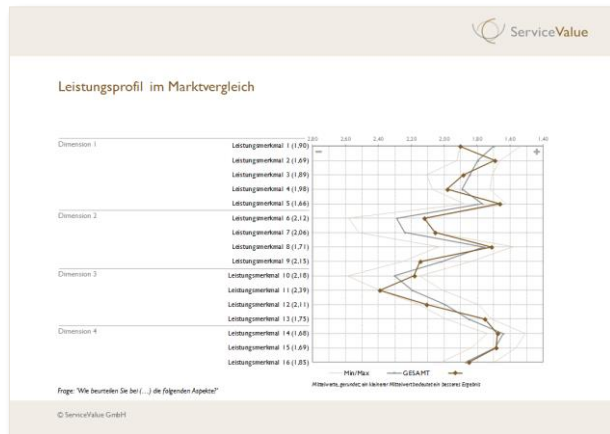
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

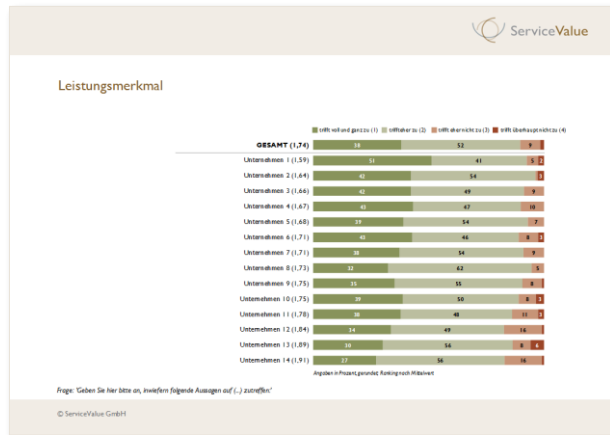


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

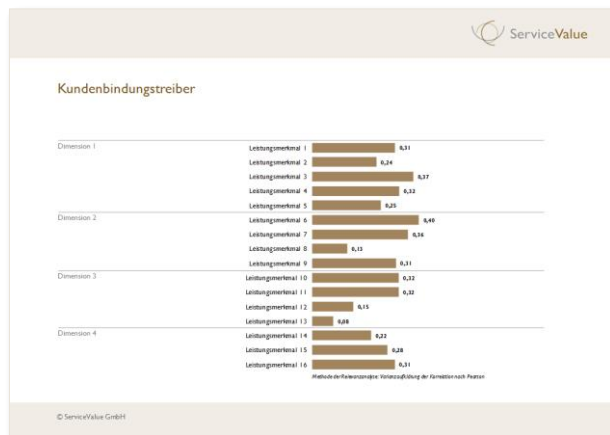


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Hotelbuchungsportale und Hotelvergleichsportale 2018“ (Einzelexemplar, 305 Seiten, PDF) zum Preis von 3.500,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Hotelbuchungsportale und Hotelvergleichsportale 2018“ (Einzelexemplar, 305 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.400,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

## Impressum / Kontakt

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Jürgen Priewe / © kebox - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)