



# DEUTSCHLAND TEST: Hotelportale 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 16 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>	Mai - Juni 2019	
<b>Stichprobe</b>	<p>1.076 Kunden mit 1.556 Kundenurteilen zu 16 Hotelbuchungsportalen  349 Kunden mit 744 Kundenurteilen zu 8 Hotelvergleichsportalen  (Bewertung von bis zu 3 Hotelbuchungsportalen / Hotelvergleichsportalen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)</p>	
<b>Auswertung</b>	<b>Detailergebnisse für 16 <u>Hotelbuchungsportale</u>:</b> <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> </ul>	<b>Detailergebnisse für 8 <u>Hotelvergleichsportale</u>:</b> <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>	286 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

## Studiendesign (I)

<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>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Hotelsuche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vollständigkeit der Suchkriterien</li> <li>• Sortiermöglichkeiten</li> <li>• Vollständigkeit der Angaben</li> </ul>
<b>Hotelangebot</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 (II)

<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> <li>• Problemlose Stornierung (<i>nur bei Hotelbuchungsportalen</i>)</li> </ul>
<b>Buchungsprozess</b> <i>(nur bei Hotelbuchungsportalen)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <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 (<i>nur bei Hotelbuchungsportalen</i>)</li> <li>• Transparenz von Leistungen und Kosten</li> <li>• Keine versteckten Kosten</li> <li>• Kostenersparnis</li> <li>• Kostenlose Stornierung (<i>nur bei Hotelbuchungsportalen</i>)</li> </ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking – Hotelbuchungsportale (I)

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

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

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

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

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking – Hotelbuchungsportale (II)

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

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

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

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

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking – Hotelvergleichsportale (I)

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

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

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

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

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking – Hotelvergleichsportale (II)

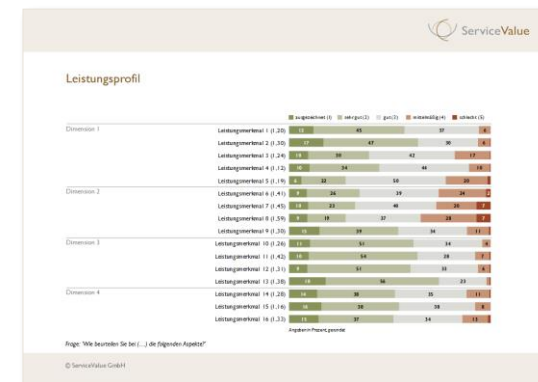
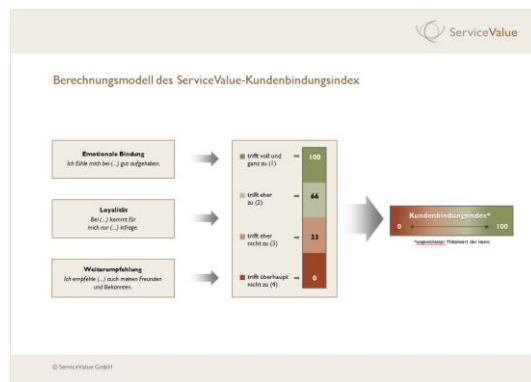
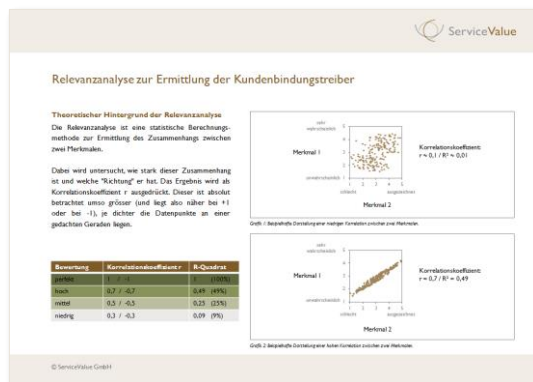
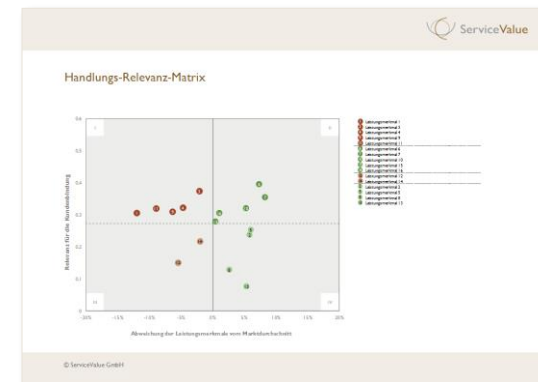
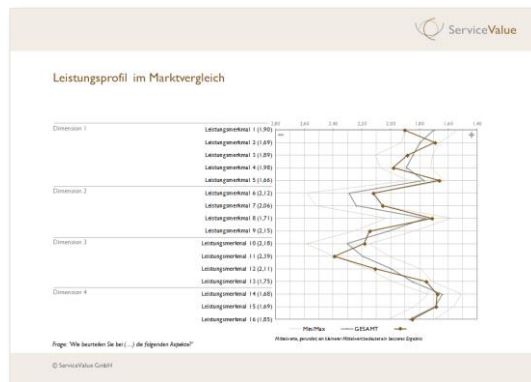
Internetauftritt	
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	trivago.de
sehr gut	kayak.de
gut	momondo.de
gut	swoodoo.com
	hotel.ideal.de
	hotelsnapper.com
	hotel-vergleich.net

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

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



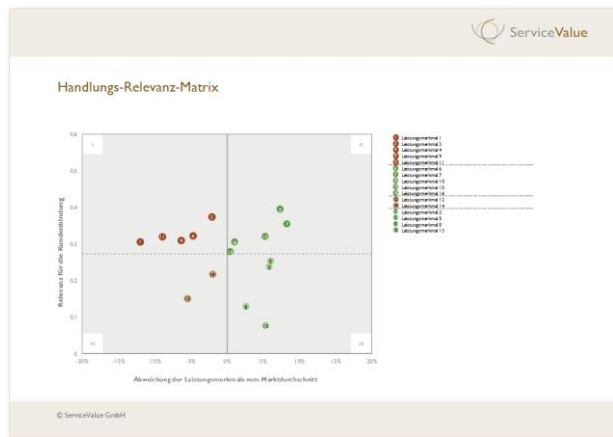
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

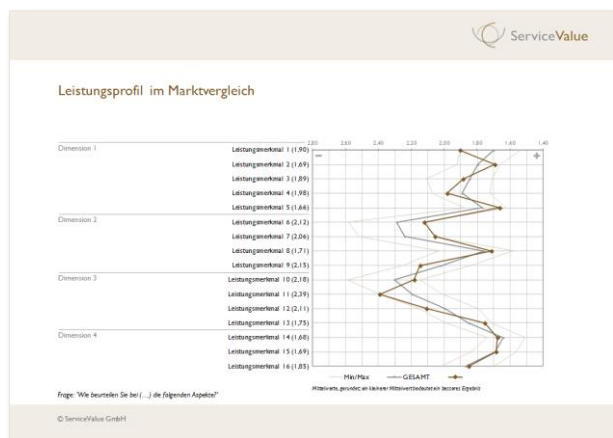
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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?

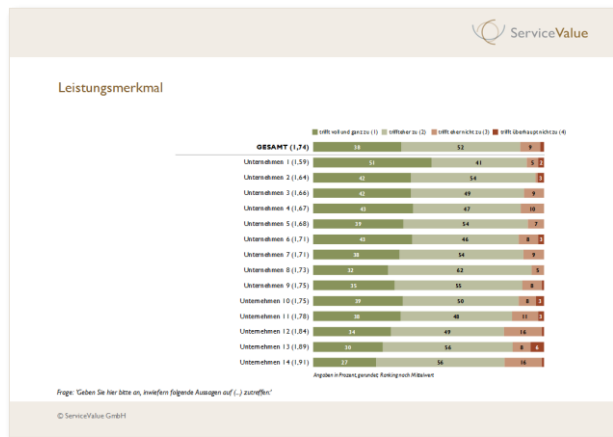
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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: Hotelportale 2019“ (Einzelexemplar, 286 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € 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: Hotelportale 2019“ (Einzelexemplar, 286 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € 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. 341

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 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)