

The image features a vertical composition. The top half shows the German flag (black, red, and gold horizontal stripes) with a slight wavy effect. The bottom half shows a close-up of a computer keyboard with two blue keys: one with a white magnifying glass icon and another with a white bed icon and the word 'HOTELS' in white capital letters.

# DEUTSCHLAND TEST: Hotelportale 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 16 Hotelbuchungsportale und  
9 Hotelvergleichsportale

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH	
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung	
<b>Erhebungszeitraum</b>	August / September 2020	
<b>Stichprobe</b>	<p>908 Kunden mit 1.363 Kundenurteilen zu 16 Hotelbuchungsportalen            398 Kunden mit 814 Kundenurteilen zu 9 Hotelvergleichsportalen            (Bewertung von bis zu drei Hotelbuchungsportalen / Hotelvergleichsportalen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)</p>	
<b>Auswertung</b>	Detaillierergebnisse für <u>16 Hotelbuchungsportale</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• agoda.de</li> <li>• booking.com</li> <li>• easyres.com/de</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>• trip.com</li> </ul>	Detaillierergebnisse für <u>9 Hotelvergleichsportale</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• billiger-hotel.de</li> <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>	293 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 (I)

<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>• Kostenfreie Stornierung (<i>nur bei Hotelbuchungsportalen</i>)</li> </ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Hotelbuchungsportale (I)

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

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

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

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

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Hotelbuchungsportale (II)

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

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

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

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

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Hotelvergleichsportale (I)

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

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

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

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

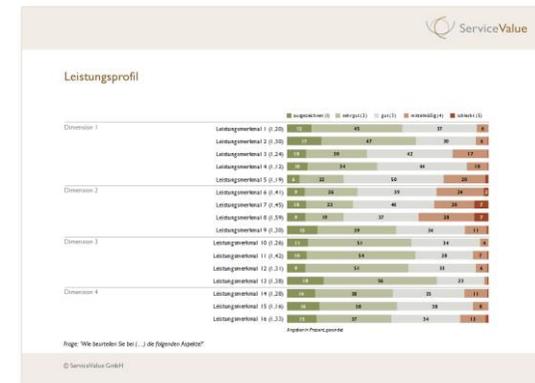
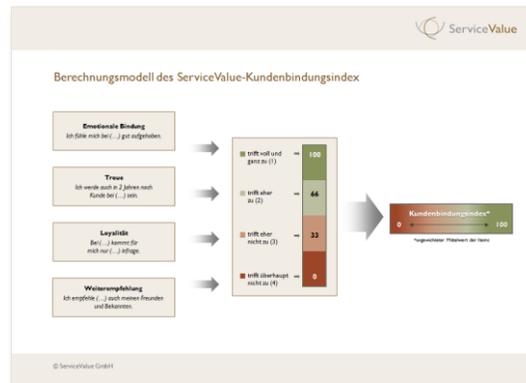
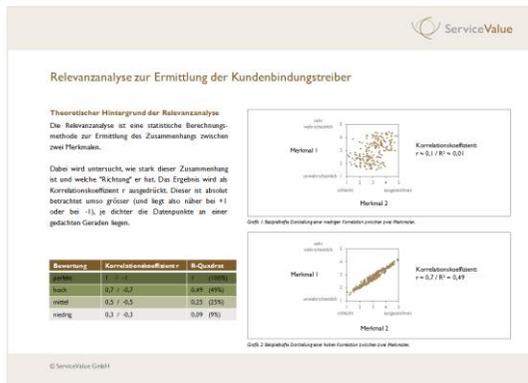
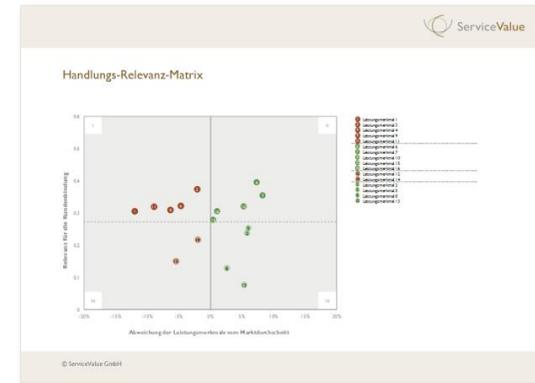
## DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Hotelvergleichsportale (II)

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

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

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	trivago.de
gut	kayak.de
gut	swoodoo.com
gut	momondo.de
	billiger-hotel.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)

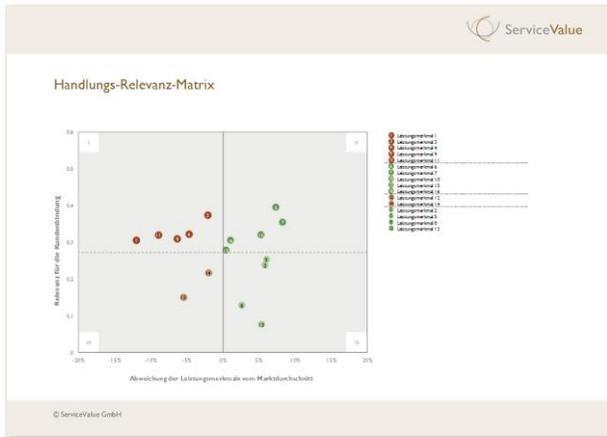


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- 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

## 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 2020“ (Einzelexemplar, 293 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 2020“ (Einzelexemplar, 293 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- und 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)