



TEST Hotelbewertung im Internet

Viele Urlauber verlassen sich auf Hotelbewertungsportale wenn es um die richtige Hotelauswahl geht. **Clever reisen!** macht den Test und prüft, ob Portale eine „gefälschte“ Bewertung erkennen.

Im Internet locken nicht nur tolle Preise, sondern auch Unmengen von Informationen. Besonders beliebt sind Internetportale mit Hotelbewertungen. Doch was taugen die Bewertungsportale, und wie verlässlich sind die eingestellten Kritiken? Clever reisen! machte den Test und stellte unter einem Pseudonym eine Hotelkritik ein, deren Beschreibung eins zu eins aus einem Veranstalterkatalog entnommen wurde.

Enttarrte Manipulation

Wurde in jüngster Zeit immer wieder heftig auf die Bewertungsportale eingedroschen und damit ihre Seriosität in Frage gestellt, ergab unser Test mehr Licht als Schatten. Von den sieben getesteten Hotelbewertungsportalen wollten immerhin vier Portale unsere Bewertung nicht einstellen. Das waren neben dem Testsieger Holidaycheck.de auch noch Hotelkritiken.de, Votello.de und Zoover.de. Zoover misstraute der Bewertung und gab dem Verfasser aber noch eine Chance, wenn dieser eine Bestätigung seines Aufenthaltes (z.B. Hotelrechnung) erbringen würde.

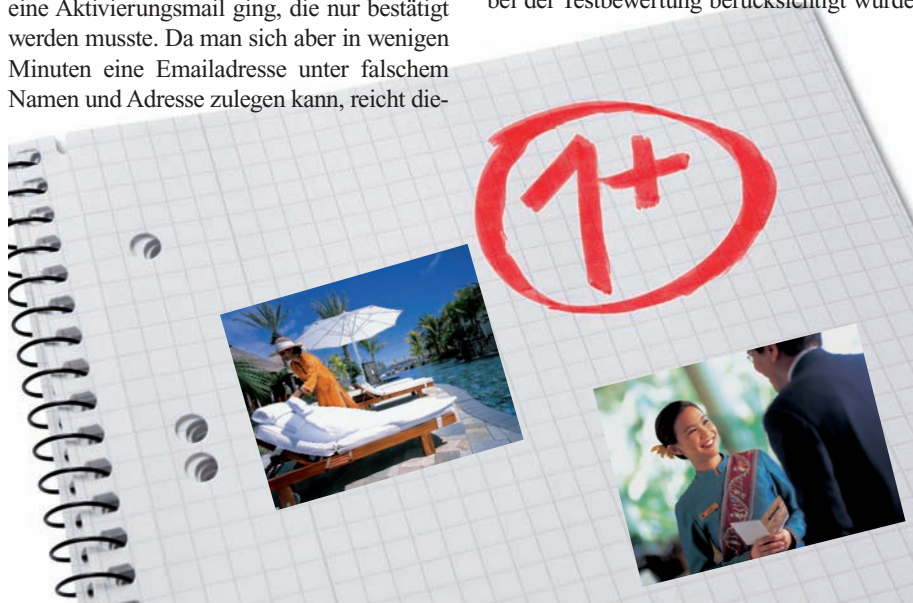
Ganz anders sah es dagegen bei Tripadvisor.de, Trivago.de und Travel-and-guide.de aus. Sie stellten die manipulierte Bewertung ins Netz. Besonders negativ fiel zudem Trivago auf. Hier wurde die falsche Bewertung sofort freigeschaltet und sogar mit einem Foto einer unbekanntenen Person verse-

hen. Somit wurde die Bewertung vom Portalbetreiber noch durch ein falsches „Verfasserbild“ aufgewertet.

Anmeldeverfahren zu leicht

Einen Punkt gab es jedoch, bei dem alle Portalbetreiber sich verbessern sollten: Die Registrierung. Sich bei einem der Bewertungsportale anzumelden um eine Hotelkritik abzugeben, war generell ohne jegliche Identitätsüberprüfung möglich. In der Regel reichte eine Emailadresse aus, an die im besten Fall eine Aktivierungsmail ging, die nur bestätigt werden musste. Da man sich aber in wenigen Minuten eine Emailadresse unter falschem Namen und Adresse zulegen kann, reicht die-

ses Verfahren bei weitem nicht aus, um Trickserien gänzlich auszuschließen. Da auch Holidaycheck in dieser Kategorie keine Punkte einheimsen konnte, schrammte es knapp an der Maximalpunktzahl vorbei. Allerdings soll in diesem Zusammenhang das Bemühen von Holidaycheck positiv erwähnt werden, diejenigen Bewertungen oder Hotels für den Nutzer sichtbar mit einem roten Button „Achtung Manipulation“ zu brandmarken, wenn der Verdacht auf Trickserien besteht. Eine löbliche Vorgehensweise, die auch bei der Testbewertung berücksichtigt wurde.



Bewertungen, Fotos & Videos

Positiv fiel bei unserem Test auf, dass viele Portale ihr Angebot in den letzten Jahren mächtig ausgebaut haben. So fanden sich bei drei Portalen Bewertungen zu allen acht im Rahmen des Tests abgefragten Hotels. Besonders prima ist dabei die Vorgehensweise von Trivago.de. Hier werden nicht nur Bewertungen aufgelistet, die Nutzer direkt bei Trivago eingestellt haben, sondern auch die Bewertungen des Hotels auf anderen Portalen. Zudem bieten viele Portale sowohl Fotos vom Hotelbesitzer als auch von Hotelgästen an und machen auch meist kenntlich, wer der Urheber der Bilder ist. Auch selbst gedrehte Urlaubsvideos kann man derzeit bei zwei Por-

talen anschauen. Ferner haben einige Portale auch die Unterkunftsart erweitert. Nunmehr gibt es auch Kritiken zu schwimmenden Hotels, also Kreuzfahrtschiffen oder Flusskreuzern. So zum Beispiel bei Holidaycheck.de und Hotelkritiken.de. Auch Preisvergleiche scheinen sich zusehends auf den Bewertungsportalen zu etablieren. Schade nur, dass sich so mancher angebotene Preisvergleich nur auf zwei oder drei Buchungsportale stützt. Professionelle Preisvergleichsportale, wie etwa McHotel (www.mchotel.de) fragen immerhin 30 Buchungsportale ab. Nur so kann man sicher gehen, dass man nicht nur das passende Hotel bucht, sondern es auch zum besten Preis bekommt.

Text & Text: Lutz Kaulfuß



Check: Hotelbewertungsportale unter der Lupe

Bewertungsportal (Gründung)	Anzahl A. Länder(Destinationen) B. Hotels C. Bewertungen	Servicecheck: Gesuchte Hotelkritiken (Anzahl Bewertungen)	Anmeldung	Fällt Manipulation auf?	Serviceangebote	Besonderheiten
Travel-and-guide.de (seit 1998) 1,5 Punkt Mangelhaft	A. 190 B. 6.000 C. 21.000	A. Nein, B. Nein C. Nein, D. Nein E. Nein, F. Nein G. Nein, H. Nein, 0 Punkte	Unzureichende Überprüfung, 0 Punkte	Nicht aufgefallen, 0 Punkte	Bilder: Ja (*4) Videos: Nein Preisvergleich: Ja (teilweise) Extras: Keine 1,5 Punkt	Keine
Holidaycheck.de (seit 2003) 15 Punkte Sehr Gut Testsieger	A. 220 B. 128.000 C. 2.2 Mio.	A. Ja (38), B. Ja (97), C. Ja (15), D. Ja (9), E. Ja (6), F. Ja (54), G. Ja (74), H. Ja (492), 4 Punkte	Unzureichende Überprüfung, 0 Punkte	Ja, eine Veröffentlichung wurde abgelehnt, 6 Punkte	Bilder: Ja Videos: Ja Preisvergleich: Ja Extras: Schiffkritiken 4 Punkte	-Hier wird den Hotels ein Zugang gewährt, um direkt auf Kommentare/ Bewertungen zu antworten -Brandmarkung von falschen Bewertungen ("Achtung Manipulation"), 1 Punkt
Hotelkritiken.de (seit 2003) 8,5 Punkte Befriedigend	A. 125 B. 7.800 C. 16.500	A. Nein, B. Nein C. Nein, D. Nein E. Nein, F. Nein G. Nein, H. Ja (3), 0,5 Punkte	Unzureichende Überprüfung, 0 Punkte	Ja, eine Veröffentlichung wurde abgelehnt, 6 Punkte	Bilder: Ja Videos: Nein Preisvergleich: Nein Extras: Schiffkritiken 2 Punkte	Keine
Tripadvisor.de (seit 2000) 6 Punkte Befriedigend	A. 93.000 Ziele B. 520.000 (*2) C. K.A.	A. Ja (26), B. Ja (575), C. Ja (308), D. Ja (9), E. Ja (101), F. Ja (86), G. Ja (199), H. Ja (130), 4 Punkte	Unzureichende Überprüfung, 0 Punkte	Nicht aufgefallen, 0 Punkte	Bilder: Ja Videos: Nein Preisvergleich: Ja Extras: Keine 2 Punkte	Keine
Trivago.de (seit 2005) 7 Punkte Befriedigend	A. K.A. B. K.A. C. 500.000 eigene Bewertungen	A. Ja (*3), B. Ja (*3), C. Ja (*3), D. Ja (4), E. Ja (2), F. Ja (3), G. Ja (11), H. Ja (21), 4 Punkte	Unzureichende Überprüfung, 0 Punkte	Nicht aufgefallen, 0 Punkte	Bilder: Ja Videos: Nein Preisvergleich: Ja Extras: Hotelkritiken anderer Portale werden gezeigt, 3 Punkte	Keine
Votello.de (seit 2004) 7 Punkte Befriedigend	A. 90 B. K.A. C. 55.000	A. Nein, B. Nein, C. Nein, D. Nein, E. Nein, F. Nein, G. Nein, H. Nein, 0 Punkte	Unzureichende Überprüfung, 0 Punkte	Ja, eine Veröffentlichung wurde abgelehnt, 6 Punkte	Bilder: Ja Videos: Nein Preisvergleich: Nein Extras: Keine 1 Punkt	Keine
Zoover.de (seit 2005) 12 Punkte Gut	A. 43.000 Ziele B. 105.000 (*1)/272.000 (*2) C. 1.5 Mio	A. Ja (2), B. Ja (84), C. Ja (17), D. Nein, E. Ja (1), F. Ja (9), G. Ja (8), H. Nein, 3 Punkte	Unzureichende Überprüfung, 0 Punkte	Ja, eine Veröffentlichung wurde abgelehnt (Stichprobe), 6 Punkte	Bilder: Ja Videos: Ja Preisvergleich: Ja (Unterkunft) Extras: Keine 3 Punkte	Keine



Die Bewertungsportale holidaycheck.de und zoover.de konnten im Test überzeugen

So wurde bewertet:

- Die Anzahl von: A. Ländern, B. Hotels und C. Bewertungen hat rein informativen Charakter.
- Servicecheck (max. 4 Punkte)
Es gab jeweils einen halben Punkt, sofern es Kritiken für folgende Hotels gab: A. Fanadir El Gouna, Ägypten; B. Premier Le Reve Sahl Hasheesh, Ägypten; C. Mövenpick Tala Bay, Jordanien; D. Villa Sevasti, Griechenland; E. Siam Kempinski, Thailand; F. Radisson Blu Sharjah, VAE; G. The Marmara, Antalya, Türkei und H. Iberotel Belis, Türkei.



-Anmeldeverfahren (max. 2 Punkte)
2 Punkte: Geprüfte Personalien, 0 Punkte = Keine hohen Hürden bzw. keine ausreichende Prüfung der Identität.

-Manipulation (max. 6 Punkte)
6 Punkte: Wenn gefälschte Kritik auffiel und entfernt bzw. nicht eingestellt wurde.

-Serviceangebote (max. 4 Punkte)
Es gab jeweils einen Punkt sofern A. Bilder, B. Videos, C. Preisvergleiche und D. Extras (Schiffsbewertungen oder Hotelkritiken anderer Plattformen) angeboten wurden.

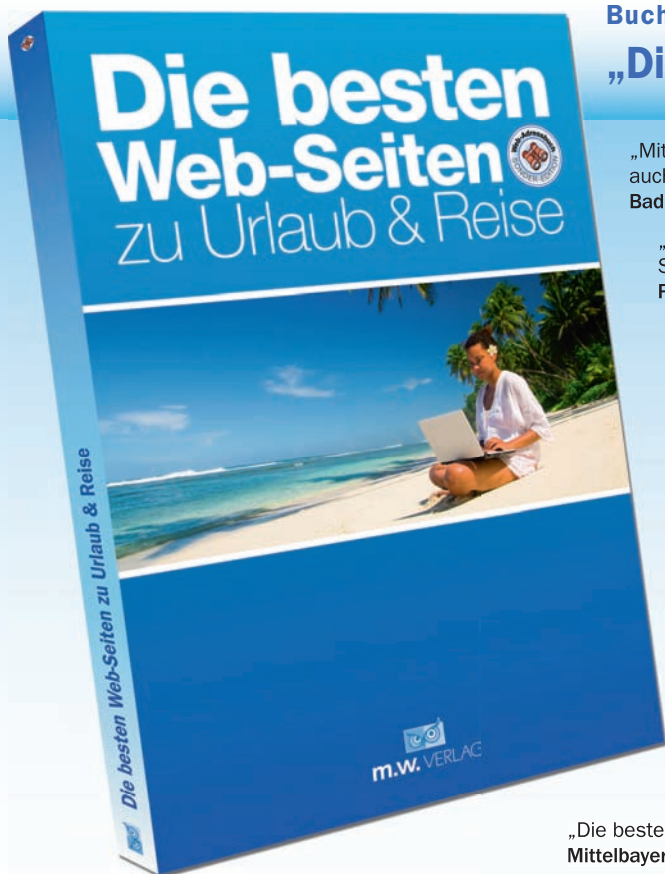
-Besonderheiten (max. 1 Punkt)
Hier gab es für jede Besonderheit einen halben Punkt, sofern dieser Service im Zusammenhang mit den Hotelbewertungen steht.

Punktevergabe
Die maximal erreichbare Punktzahl beträgt 17 Punkte. Für 14 bis 17 Punkte gab es ein „Sehr Gut“, für 10 bis 13,5 Punkte ein „Gut“, für 6 bis 9,5 Punkte ein „Befriedigend“, für 2 bis 5,5 Punkte ein „Ausreichend“ und für weniger als zwei Punkte ein „Mangelhaft“.

TIPPS & TRICKS

***booking.com und hrs.de**
Wer sicher gehen will, dass die Hotelbewertungen wirklich von Hotelgästen stammen und auch aktuell sind, sollte sich die Hotelbuchungsportale von booking.com und hrs.de anschauen. Die Buchungsportale verschicken nach dem Aufenthalt ihrer Gäste Bewertungseinladungen. Somit wird sichergestellt, dass nur „echte“ Hotelgäste Bewertungen abgeben. Insgesamt bietet beispielsweise Booking.com über 11 Mio. Hotelbewertungen, die nicht älter als 14 Monate sind.

Fair Quality (Schauinsland)
Kunden, die auf der Suche nach qualitativ hochwertigen Hotels sind, bietet der Veranstalter Schauinsland seit geraumer Zeit eine gute Informationsquelle an. Der Veranstalter veröffentlicht in seinen Katalogen einen so genannten „Fair Quality“-Wert. Dieser Wert zeigt an, „ob und wieviele schriftliche Beanstandungen prozentual gesehen, bei Schauinsland-Reisen nach Reiseende im letzten Jahr eingegangen sind“, so der Veranstalter. Dies sieht dann am Beispiel Ägypten (Zielgebiet Hurghada) wie folgt aus:
-Serenity Makadi Beach (Makadi Bay)
Fair Quality-Note 0,0
-Sheraton Miramar (El Gouna) Fair Quality-Note 1,3
-Beach Albatros Garden (Hurghada)
Fair Quality-Note 4,1
Anhand dieser Zahlen kann der Kunde recht gut einschätzen, in welchen Hotels es in der Vergangenheit Probleme gab.



Buchtipp:

„Die besten Web-Seiten zum Verreisen!“

SWR4

„Mit dem Werk gelingt die schnellere und wohl meist auch bessere Reiseplanung als bei eigener Suche.“
Badisches Tagblatt

„Mit jeder Menge toller Geheimtipps, die bei den Suchmaschinen im Netz schwer zu finden sind.“
Radio Bremen 4

„Ein hilfreicher Wegweiser durch die Vielzahl an Homepages im Web.“
Fränkische Nachrichten

„Wie man an spezielle Informationen und Ideen kommt, zeigt ein Reiseführer der etwas anderen Art: 'Die besten Web-Seiten zu Urlaub & Reise' gibt Orientierung im Internet-Dschungel.“
Heilbronner Stimme

„Viele Surftipps für den Kurz-, Aktiv- und Fernurlaub sowie die besten Reise-Communities, Infoseiten und Reiseportale sind in dem Buch zu finden.“
Leipziger Volkszeitung

„Wer sich die zeitraubende Suche nach den besten Adressen sparen möchte, dem hilft das Buch „Die besten Web-Seiten zu Urlaub & Reise“ weiter.“
Flensburger Tagblatt

„Die Reise-Infoseiten und Buchungsmöglichkeiten im Internet werden nicht nur Laien begeistern.“
Stuttgarter Nachrichten

„Die besten Web-Seiten für die schönsten Wochen des Jahres.“
Mittelbayerische Zeitung



Überall im Buchhandel erhältlich • 205 Seiten • zahlreiche farbige Abbildungen • ISBN 978-3-934517-13-4 • € 16,90 • www.erfolgreich-reisen.de