

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Budget-Hotels 2023

Preisvergleich lohnt auch im günstigen Segment – Service mit Licht und Schatten – Testsieger ist Holiday Inn Express

Hamburg, 25.01.2023 – Ob für den privaten Städtetrip oder die Geschäftsreise – günstige Budget-Hotels sind gerade in den Metropolen sehr gefragt. Doch auch in diesem Hotelsegment gibt es in einigen Bereichen deutliche Unterschiede, wie die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun Budget-Hotelketten getestet (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 25.01.2023, 18:35 Uhr*).

Insgesamt erzielen die Budget-Hotelketten in puncto Service, Konditionen und Ausstattung ein gutes Ergebnis (77,4 Punkte). Jeweils vier Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“ beziehungsweise „gut“; lediglich eine Hotelkette kommt über ein befriedigendes Resultat nicht hinaus.

Preisvergleich auch bei Budget-Hotels sinnvoll

Günstige Preise – dafür steht der Begriff Budget-Hotel. Dennoch gibt es Unterschiede in den drei getesteten Metropolen. Im Schnitt lassen sich bei der Wahl des günstigsten anstelle des teuersten Budget-Hotels rund 37 Prozent der Kosten sparen. Im Einzelfall liegt das Sparpotenzial bei rund 42 Prozent (München, Doppelzimmer inklusive Frühstück, Wochenende). Das teuerste Budget-Hotel verlangt in diesem Szenario 126 Euro pro Zimmer und Nacht, das günstigste nur knapp 74 Euro – und damit gut 52 Euro weniger.

Service nicht in allen Bereichen gut

Der Service überzeugt vor allem vor Ort, sprich: in den Hotels. So berät das motivierte Hotelpersonal an der Rezeption freundlich und fachlich korrekt. Die Häuser selbst punkten mit einer angenehmen Atmosphäre und sehr sauberen Räumlichkeiten. Zudem stellen sich die Internetauftritte der Hotelketten als eine gute Informationsquelle dar. Serviceschwächen zeigen sich dagegen bei Anfragen per E-Mail und insbesondere am Telefon: Die Auskünfte fallen hier nicht selten oberflächlich und wenig individuell aus.

Funktionelle Zimmerausstattung

Die Hotelzimmer sind in der Regel funktionell und solide ausgestattet. Gäste müssen aber auch Abstriche in Kauf nehmen. So zählen etwa eine Minibar oder ein Kleiderschrank nicht zur Standard-Ausstattung. Fast uneingeschränkt überzeugen kann im Test das Frühstücksangebot: Alle Hotels bieten hier eine sehr vielfältige Auswahl an optisch ansprechenden, frischen Produkten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nicht alle Budget-Hotels sind gleichermaßen günstig. Wem der Preis am wichtigsten ist, sollte deshalb vergleichen, zum Beispiel auf Hotelportalen.“

Die besten Budget-Hotelketten

Testsieger der Studie ist Holiday Inn Express (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Hotelkette überzeugt in allen drei Untersuchungsbereichen – Service, Konditionen und Hotelausstattung – mit sehr guten Resultaten. Die Hotel-

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

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

Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter vor Ort beraten im Test ausgesprochen professionell, freundlich und motiviert. Beispielhaft für das sehr gute Abschneiden ist auch das besonders ansprechende Ambiente und die vergleichsweise umfangreiche Ausstattung der Hotelzimmer. Die Preise der Hotelkette liegen in fünf der sechs Szenarien unter dem Branchenschnitt.

Auf Platz zwei positioniert sich Motel One (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Neben ansprechend gestalteten Hotelräumlichkeiten und Zimmern profiliert sich die Hotelkette auch durch sehr kompetente Beratungen vor Ort. Telefonische Anfragen beantwortet das Personal verständlich und freundlich. Außerdem bietet der Internetauftritt von Motel One umfangreiche Hotelinformationen, beispielsweise auch Details wie die Frühstückszeiten.

Rang drei belegt Premier Inn, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Das Hotelpersonal berät die Gäste vor Ort souverän und individuell. Die Beantwortung von E-Mail-Anfragen erfolgt im Test stets korrekt, vollständig und strukturiert. Premier Inn bietet zudem die im Vergleich drittbesten Konditionen.

Auch Ibis auf Platz vier sichert sich noch das Qualitätsurteil „sehr gut“ und überzeugt vor allem bei der Hotelausstattung. Sowohl in puncto Service als auch bei den Konditionen liegt Ibis zudem mit guten Ergebnissen in den Top 5 der untersuchten Hotelketten.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): A&O Hotels, B&B Hotels, Ibis Budget, Ibis Styles und Moxy.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun bedeutende Budget-Hotelketten. Als Budget-Hotel im Sinne der Studie galten Häuser in der Kategorie bis drei Sterne mit Doppelzimmerpreisen (inklusive Frühstück) bis im Schnitt maximal 120 Euro pro Nacht. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je fünf verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Häusern einer jeden Hotelkette, je zehn Telefon- und fünf E-Mail-Tests, je fünf Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie eine detaillierte Analyse der Websites. Es flossen 212 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Zudem wurden die Übernachtungspreise in drei deutschen Großstädten und die Stornierungsbedingungen der Hotelketten untersucht. In einem dritten Analysebereich erfolgte die Ermittlung und Bewertung der Hotelausstattung.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
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. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine 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.