

## **Presse-Informationen zum Thema Hotelbewertungen**

Bestmöglich informiert: Bei der Planung ihres Urlaubs nutzen die Deutschen auch überaus gerne Hotelbewertungen im Internet. Die Bandbreite der Portale, auf der Reisende ihre Erfahrungen mit anderen Usern teilen, ist mittlerweile enorm. Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) ist auf die Internet-Reisebranche spezialisiert und beantwortet die wichtigsten Fragen rund um das Thema Hotelbewertungen.

### **Welche Hotelbewertungsseiten gibt es?**

Mittlerweile verfügen alle großen Online-Portale für Hotelbuchungen und Pauschalreisen über entsprechende Bewertungen der Produkte durch Kunden. Dazu zählen beispielsweise Hotelportale wie hrs.de sowie auch Online-Reisebüros wie weg.de, Expedia, LTUR, lastminute.com, ebookers und HolidayCheck. Darüber hinaus gibt es mit Portalen wie Yelp und Tripadvisor auch Webseiten, auf denen Reisen nur eines von mehreren zu bewertenden Themen darstellen. Auf diesen beiden Portalen werden zum Beispiel auch Restaurants bewertet.

### **Was beinhaltet eine Hotelbewertung?**

Überaus gern wird über den Komfort der Zimmer sowie ihre Sauberkeit berichtet. Zudem bewerten Kunden in hohem Maße die Freundlichkeit des Personals, die Qualität des Essens sowie das Freizeitangebot insgesamt. Meist gibt es die Möglichkeit, wichtige Merkmale mit Sternen oder Punkten zu bewerten – darüber hinaus können Gäste in der Regel mittels eines freien Textes ihre Bewertung um eine persönliche Einschätzung ergänzen.

### **Wann und wie können Gäste ein Hotel bewerten?**

Hierbei muss man zwischen zwei Kategorien unterscheiden: Portale wie HRS, weg.de und Expedia lassen ausschließlich Bewertungen von Kunden zu, die auch beim jeweiligen Anbieter gebucht haben. Dazu verschicken sie meist eine E-Mail nach der Reise mit der Bitte um eine Einschätzung durch den Kunden. Bei der Bewertung haben die Nutzer oftmals die Möglichkeit, ein Profil anzulegen, das unter anderem Informationen zum Alter beinhaltet und Auskunft darüber gibt, ob es sich bei Reisenden um eine Familie, Singles oder Paare handelt. Bei Portalen wie HolidayCheck und TripAdvisor ist es für Internet-Nutzer auch möglich, Hotelbewertungen abzugeben, wenn nicht über das jeweilige Portal gebucht wurde. Bei HolidayCheck besteht jedoch die Möglichkeit, einen Übernachtungsnachweis einzureichen. Solche Bewertungen werden dann für den Leser entsprechend gekennzeichnet.

### **Gibt es Richtlinien für das Schreiben einer Hotelbewertung?**

Portale prüfen vor der Veröffentlichung die Texte. Dabei achten sie insbesondere darauf, ob formelle Voraussetzungen gegeben sind. Formuliert ein Nutzer zum Beispiel Passagen beleidigend, ausfallend oder sogar rassistisch, wird die Bewertung gelöscht. Zudem sind User angehalten, sich an einige Grundregeln zu halten. Die Wiedergabe von Meinungen durch Dritte oder Unwahrheiten ist ebenso wenig angebracht wie zum Beispiel die direkte Ansprache des Hoteliers.

### **Haben Hoteliers die Möglichkeit, die Verfasser zu kontaktieren?**

Nicht direkt, da dies der Datenschutz verhindert. Auf diese Weise bleibt die Anonymität des Verfassers gewahrt. Die Hoteliers haben in den meisten Fällen jedoch die Chance, auf der jeweiligen Seite in Form eines Kommentars auf die Bewertung zu reagieren. Dies gibt ihnen die Möglichkeit, Sachverhalte zu erklären, sich für Lob zu bedanken oder im Falle von unzufriedenen Kunden Maßnahmen zu beschreiben, die zur Behebung eines Mangels beitragen.

### **Wie glaubwürdig sind Bewertungen?**

Sie haben offenkundig einen überaus großen Nutzen für Reisende. Rund 86 Prozent der Befragten einer Studie der ITB Berlin und der Fachhochschule Worms aus dem Jahre 2014 gaben an, dass sie die Bewertungen für glaubwürdig halten. Zudem sagten 70 Prozent aus, dass sich die Hotelrezensionen in der Realität als zutreffend herausstellten. Um die Echtheit von Beiträgen zu erkennen, sollten Leser den sprichwörtlich gesunden Menschenverstand einsetzen. Wie drückt sich der jeweilige Verfasser aus? Weichen die Ausführungen stark von anderen Bewertungen ab? Wie viele Bewertungen gibt es insgesamt und werden sie beispielsweise mit authentischen User-Fotos untermauert?

Nähere Informationen zum Thema Hotelbewertungen finden Interessenten unter folgendem Link zur entsprechenden Studie:

<http://www.v-i-r.de/download-mafo/Studie-Hotelbewertungen-FHWorms.pdf>

### **Über den VIR**

Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. ([VIR](http://www.v-i-r.de)) ist der Interessenverband der touristischen Internetwirtschaft. Zu seinen Mitgliedern gehören mit ebookers.de, Expedia.de, HolidayCheck, HRS, lastminute.de, L'TUR, travelchannel.de und weg.de acht der größten Online-Reiseunternehmen in Deutschland, die zusammen über drei Milliarden Euro Umsatz im Jahr erwirtschaften. Zudem zählt der VIR über 30 Fördermitglieder, die die Arbeit des Verbands unterstützen.

### **Für weitere Presseinformationen:**

Verband Internet Reisevertrieb e.V.

Leonhardsweg 2

82008 Unterhaching

Tel.: 089-610667-29

[presse@v-i-r.de](mailto:presse@v-i-r.de)

[www.v-i-r.de](http://www.v-i-r.de)