

PRESSEMELDUNG

So bewerten Urlauber die deutschen Hotels: Köln ist Primus bei den Metropolen +++ Bayern punktet unter den Bundesländern +++ WLAN schwächelt häufig

München, 16. September 2019 (w&p) – Zufriedene Hotelgäste in der Rheinmetropole und überraschender Platz 3 für die Ruhrpott-Metropole Essen: Gemeinsam mit dem Bewertungsspezialisten TrustYou hat der Verband Internet Reisevertrieb e.V. ([VIR](http://www.v-i-f.de)) zum Ende der Sommerferien untersucht, wo in Deutschland Reisende mit ihrem Urlaubs- oder Geschäftsreisedomizil am zufriedensten waren. Untersucht hatte die führende Organisation der Digital-Touristik in Deutschland die Ergebnisse von Business-Reisenden ebenso wie von Familien, Paaren sowie Alleinreisenden. Insgesamt schneiden Hotels sehr gut in puncto Service ab – optimieren lässt sich dagegen oft die Qualität des WLANs.

Köln hat die zufriedensten Hotelgäste unter den großen Metropolen:

Bei allen untersuchten Zielgruppen landete die Rhein-Metropole Köln auf Platz 1. Sie konnte sich den höchsten Score unter den deutschen Großstädten sichern. Auf den weiteren Rängen landeten unterschiedliche Metropolen je nach Zielgruppe. Auffällig ist jedoch die hohe Zufriedenheit in einer Stadt, die die meisten in diesem Ranking nicht auf den ersten Blick erwarten würden. Außer bei den Familien landete Essen nämlich jeweils auf dem Bronze-Platz des Siegereppchens. Weitere Erkenntnisse: München schneidet insbesondere bei Paaren gut ab – Stuttgart bei Familien und Leipzig bei Solo- und Business-Reisenden. Privatreisende sind nebenbei bemerkt weniger kritisch bei ihrer Bewertung des Hotels als Geschäftsreisende. Sie vergeben durchgehend bessere Noten für ihr Domizil.

Bayern macht das Rennen unter den Bundesländern:

Auch die Zufriedenheit mit den Hotels der einzelnen deutschen Bundesländer haben der VIR und TrustYou genauer unter die Lupe genommen. Bayern landet bei der Auswertung auf Seiten der Familien und Paare auf einem beachtlichen Platz eins. Bei Business-Reisenden macht dagegen Sachsen das Rennen, Mecklenburg-Vorpommern kann besonders gut bei Alleinreisenden punkten. Mit Platz 2 und 3 kommen das Saarland und Baden-Württemberg bei Familien sehr gut an. Entsprechende Ränge belegt bei Paaren und Geschäftsreisenden das Bundesland Thüringen.

Sehr gute Noten für Service-Niveau – Nachholbedarf beim WLAN:

Nicht zuletzt haben die beiden Organisationen untersucht, welche Unterkategorien bei Hotelbewertungen am besten ausfielen. So gingen Reisende mit dem Service im jeweiligen Hotel prinzipiell am gnädigsten in ihren Kommentaren um. Von „Servicewüste Deutschland“ kann in dem Sinne also keine Rede sein. Der Zufriedenheitsgrad beträgt im Schnitt stolze 92 von 100 Punkten. Ebenfalls positive Werte zeigten sich in puncto Frühstück, Sauberkeit, Gastronomie sowie Preis-Leistung. Eher schlechter fielen die Scores bei Komfort, Raumausstattung und generellem Flair aus.

Bitter für die deutsche Hotellandschaft: Die schwächsten Noten attestierten die Gäste ihrem Hotel im Hinblick auf das WLAN – ein Zeichen dafür, dass hier noch ordentlicher Nachholbedarf zu bestehen scheint. Erfreulich ist dagegen, dass sich die Werte in allen Kategorien über die Jahre 2016 bis 2019 sichtbar verbessert haben. Beim WLAN lag die Zufriedenheit vor drei Jahren zum Beispiel bei knapp 61 Punkten – heute sind es immerhin rund 70 von 100 Punkten.

Wie bei den Gesamtwerten analysierten VIR und TrustYou die Werte je nach Bundesland. Einige Beispiele: Beim Frühstück konnten Rheinland-Pfalz und Schleswig-Holstein am meisten punkten. Das Duo geht bei einer ganzen Reihe weiterer Kategorien als Sieger hervor. Beim WLAN dagegen haben das Saarland sowie Niedersachsen zum Beispiel die Nase vorn.

Die Analyse basiert auf TrustYou-Daten und vergleicht die Performance deutscher Städte und Bundesländer anhand von Reisetypen und Kategorien im Laufe der vergangenen Jahre und der diesjährigen Sommerferien. TrustYou zeichnet sich durch seine detaillierte und hochentwickelte semantische Analyse von Bewertungen in mehr als 100 Kategorien für über 600.000 Hotels weltweit aus. Dadurch lassen sich detaillierte Rankings zu bestimmten Reisetypen, Regionen, Kategorien und Sprachen erstellen. Die TrustYou-Plattform ermöglicht es Hotels und Restaurants, Meinungen von Kunden einfach und effizient zu analysieren und das Feedback umzusetzen. Zudem können Hotels mit Kunden kommunizieren, Feedback verstehen und effizientes Qualitätsmanagement durchführen.

Über den VIR:

Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) repräsentiert die digitale Touristik, die laut FUR-Zahlen von 2018 rund 65 Prozent der Urlaubsreisen ab einer Übernachtung mit vorabgebuchten Leistungen ausmacht. Zu den VIR-Mitgliedern gehören mehr als 90 Unternehmen, die in der digitalen Touristik tätig sind. Sie unterteilen sich in die vier Cluster OTA, Supplier & Tour Operator, Service & Travel Technology sowie Start-up. Der VIR fungiert als Ansprechpartner für Verbraucher, Medien, Politik und die Branche selbst bei sämtlichen Themen rund um die digitale Touristik.

VIR-Mitglieder sind: Acomodeo, adigi, ACCON-RVS, act, AERTicket, Airgreet, airportsconnected, Allianz Travel, Amadeus Germany, amavido, Amazon Pay, Beach-Inspector, Bewotec, Berge & Meer, BPCS Consulting Services, bookitgreen, CamperBoys, DB Vertrieb, DER Touristik, Expedia Group, For You Travel, EC Travel, ERGO Reiseversicherung, Europ Assistance, Evaneos, fluege.de, FLYLA, Fly Money, FTI Touristik, GIATA, Groupon, guuru, Hamburg Tourismus GmbH, HanseMercur, heymundo, HolidayCheck, Holidu, HRS, Innovation Norway, Intent, journaway, Juvigo, Klarna, LEGOLAND Holidays, List and Ride, mami-poppins, Mamistravelguide, MB Sports & Entertainment, meine-landausfluege.de, meine-weltkarte.de, Midoco GmbH, MisterTrip, Mokaller, MYLi, NellesVerlag, Passolution, PayPal, PCI Proxy, refundrebel, Reise.de, Reise-Rebellen, Reveox, Sabre, salesforce, schauinsland-reisen, SIX Payment Services, silverscreentours, sleeperoo, Solamento, Sunny Cars, taa travel agency accounting GmbH, ta.ts, Teejit, tennistraveller, Traffics, Trasty, travelbasys, Travelport, triper one, tripi, TrustYou, TrustYourTrip, Typisch Touristik GmbH, TUI, Ucando, Unplanned, Urlaubsrente, vawidoo, Viselio, w3alpha, weg.de, weekend.com, Wirecard, Xamine und Xavendos.

Geschäftsstelle:

Verband Internet Reisevertrieb e.V., Leonhardsweg 2, D-82008 Unterhaching,
Tel.: 089-610667-29, Email: presse@v-i-r.de oder info@v-i-r.de, Internet www.v-i-r.de

Pressemeldungen im Internet: Die aktuellen Pressemeldungen stehen im Internet unter www.v-i-r.de im Bereich "Presse" zum Download zur Verfügung. Ebenfalls ist die Aufnahme in den Presseverteiler über möglich. Nutzen Sie auch unseren Service und abonnieren Sie den VIR im RSS-Feed.