

# HOTELBEWERTUNGSPORTALE IM TEST *Einfacher Schwindel*

## Hin und weg

Sieben Millionen Deutsche nutzen Reiseportale. Nur eins ist rundum „gut“

VON JAHEL MIELKE

Glaubt man den Fotos der Hotelbetreiber oder den Reisekatalogen, dann ist es überall wunderschön: Geräumige Zimmer, ausladender Swimmingpool, herrliche Strände. Vor Ort stellen viele Reisende fest, dass der Strand zugebaut und das Zimmer aus einem günstigen Winkel geknipst wurde – und das schon vor einigen Jahren. Wer sich nicht auf den Katalog verlassen will, kann Freunde fragen – oder Hotelbewertungsportale nutzen.

Auf Seiten wie Holidaycheck oder Tripadvisor bewerten Reisende Hotels und Restaurants in fast jedem Winkel der Welt. Oftmals gibt es neben Preisangaben auch private Urlaubsfotos. „In unserem Zimmer haben wir uns wegen des Schimmels und des Geruchs nicht wohl gefühlt“, schreibt ein Reisender zu seinem Hotel auf Mallorca, wo ein Zimmer im Schnitt 33 Euro kostet. „Die Finca ist ebenso wunderschön, wie die sie umgebende Landschaft. Der Blick über das Tal gehört zu den schönsten der Insel, dazu ein hervorragendes Essen, Wein und freundlicher Service“, schwärmt dagegen ein anderer Reisender von seinem Hotel. Dort kostet ein Zimmer rund 200 Euro.

Fast 31 Millionen Deutsche nutzen nach Angaben des Verbands Internet Reisevertrieb (VIR) das Netz für ihre Urlaubsplanung. Bei der Entscheidung, wohin sie fahren, greifen rund sieben Millionen auf Informationen der Reiseportale zurück. Doch wie vertrauenswürdig sind die Bewertungen?

Die Stiftung Warentest hat sieben Hotelbewertungsportale getestet. Hierfür wurden die Hotelinformationen und die Art der Bewertung geprüft. Die Warentester beurteilten, wie zahlreich, aktuell und

detailliert die Urteile waren und wie zuverlässig die Betreiber offensichtlich manipulierte Texte aussortierten. Neben den Branchengrößen Holidaycheck und Tripadvisor ist im Test auch die von einem Privatmann betriebene Seite Hotelkritiken.de vertreten. Das Portal Trivago ist eine Kombination aus Reiseforum und Hotelmetasuche. Das heißt, dass dort auch Bewertungen von anderen Seiten angezeigt werden. Bei Ciao.de werden nicht nur Hotels, sondern auch alle möglichen anderen Dienstleistungen und Produkte von Schokolade über Software bis hin zu Mode bewertet.

Der Testsieger unter den Portalen war Holidaycheck. Die Hotelinformationen waren „sehr gut“, der Umgang mit den Bewertungen war „gut“. Bei der Anzahl der Hotels, bei Suchoptionen, bei der Ergebnisdarstellung und dem Informationsumfang liegt die Schweizer Seite an der Spitze. Auf Platz zwei landete der deutsche Ableger

der amerikanischen Seite Tripadvisor. Hier gab es zwar ein umfangreiches Hotelangebot, allerdings bot es wesentlich weniger deutsche Bewertungen als Holidaycheck. Auf dem letzten Platz landete das Portal Votello. Die Hotelinformationen waren nur „ausreichend“, die Bewertungsabgabe war „mangelhaft“.

Weil auf solchen Portalen leicht falsche oder werbliche Bewertungen abgegeben werden können, untersuchten die Warentester auch, wie gut die Betreiber die Foren überprüften. Sie versuchten, mehrere gefälschte oder unverständliche Bewertungstexte einzuschleusen. Die wenigsten Portale bemerkten den Schwindel. Nur auf der Seite Hotelkritiken.de filterten die Mitarbeiter alle fingierten Bewertungen heraus. Bei Votello gelangten alle manipulierte Texte der Tester auf die Seite, sogar ein Blindtext. In diesem Fall können sich Reisende auch gleich auf die Bewertungen im Katalog verlassen.



### BUCHUNGSPORTALE

## Niedrige Hürden für falsche Kritik

Auch **Buchungsportale** wie **Expedia.de** stellen Hotelbewertungen auf ihre Seiten. Ein **Gesamturteil** haben die Warentester nicht vergeben, weil auf diesen Seiten die Bewertung nicht im Vordergrund steht. Zwar

darf bei fast allen getesteten Portalen nur der ein Urteil abgeben, der auch vorher auf der Seite ein Hotel **gebucht** hat. Diese Hürde konnten die Tester aber leicht umgehen. Der einzige Anbieter, der alle von

den Testern manipulierten Bewertungen herausfilterte, war **Opodo.de**. Dafür waren bei Opodo.de die Hotelinformationen nur „befriedigend“. Alle anderen Anbieter erhielten hier die Note „gut“.

jmi