



Gäste schätzen Hotelsterne als Orientierungshilfe am Bewertungshimmel

(Berlin, 22. Juli 2014) Als objektives Qualitätsmerkmal gewinnen die Hotelsterne auch – oder gerade – in Zeiten subjektiver Online-Bewertungen an Bedeutung für die Hotelgäste noch hinzu. Die offiziellen Hotelsterne zählen deutschlandweit neben persönlichen Empfehlungen und Online-Bewertungen zu den drei wichtigsten Orientierungshilfen für Privatreisende bei der Hotelauswahl.

Laut einer repräsentativen Umfrage des TNS Infratest Instituts im Auftrag des DEHOGA Bundesverbandes zur Relevanz von Informationsquellen für die Hotelauswahl orientieren sich 47 Prozent der Privatreisenden in Deutschland an der offiziellen Sterneklassifizierung. Damit stieg der Anteil der Sterneanhänger gegenüber einer vergleichbaren TNS Infratest-Befragung aus dem Jahr 2008 noch einmal um etwas mehr als 6 Prozentpunkte an.

Frage: Woran orientieren sich Privatreisende bei der Auswahl ihres Hotels?

Orientierung	2008	2014
Persönliche Empfehlungen	67 %	74 %
Online-Bewertungen	26 %	52 %
Offizielle Sterne-Klassifizierung	41 %	47 %
Zertifikate des Hotels	10 %	27 %
Markenname des Hotels	29 %	16 %

Quelle: TNS Infratest, Befragungszeitraum 24.06.-25.06.2014, n=1014.

Im selben Zeitraum sind erwartungsgemäß Online-Bewertungen zur zweitpopulärsten Informationsquelle für Hotelgäste nach den persönlichen Empfehlungen von Freunden und Bekannten aufgestiegen. Während im Jahr 2008 erst 26 Prozent der Privatreisenden Online-Bewertungen zur Hotelauswahl konsultierten, sind es im Jahr 2014 mit 52 Prozent bereits doppelt so viele.

„Diese Ergebnisse bestätigen unsere Wahrnehmung, dass in Zeiten zunehmender Gästebewertungen im Internet unsere Hotelsterne nicht an Wert verlieren, sondern an Relevanz zulegen“, erklärt Helmut Otto, Vorsitzender des Ausschusses Hotelklassifizierung im DEHOGA Bundesverband. „Im Meer subjektiver Meinungen benötigt der Gast mehr denn je einen objektiven Anker wie unsere offiziellen Hotelsterne. Die Befragungsergebnisse zeigen außerdem, dass Hotelsterne und Online-Bewertungen nicht wie häufig vermutet im Wettbewerb zueinander stehen, sondern in Ergänzung.“ ■

Ihre Ansprechpartnerin:

Kristin Scheibel
Hotelverband Deutschland (IHA)
Am Weidendamm 1A
10117 Berlin
Tel.: 030 / 59 00 99 690
info@hotelsterne.de
www.hotelsterne.de