Bitkom e.V. | Presseinformation

Urlaubsunterkunft online buchen: Ohne gute Fotos und Bewertungen geht nichts

- **81 Prozent buchen Hotels, Ferienwohnungen und Co. im Netz**
- **Sorge vor Fälschungen: Mehrheit schaut bei Bewertungen genau hin**
- **Hotel, Flug oder Mietwagen: Generell wird Urlaub am liebsten online gebucht**

Berlin, 18. Juni 2024 – Ist das Hotel seinen Preis wert? Wie sieht das Frühstück der Pension aus? Ist die Lage der Ferienwohnung so ruhig wie versprochen? Geht es um die Suche nach der perfekten Urlaubsunterkunft, spielen der Online-Aufritt und speziell die Bewertungen von Hotels, Ferienwohnungen und Co. eine entscheidende Rolle: 92 Prozent derjenigen, die Urlaubsunterkünfte online buchen, sagen, ohne aussagekräftige Fotos der Unterkunft buchen sie das Angebot nicht. Für rund zwei Drittel (68 Prozent) sind Online-Bewertungen anderer Reisender bei der Buchung entscheidend. 38 Prozent sagen, besonders wenige Bewertungen halten sie von der Buchung ab. Das sind Ergebnisse einer Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.005 Personen in Deutschland ab 16 Jahren, darunter 819 Personen, die Urlaubsunterkünfte online buchen.

43 Prozent derjenigen, die online buchen, schreiben demnach nach einer Reise in der Regel selbst Online-Bewertungen. 78 Prozent lesen Online-Bewertungen aber auch mit Vorsicht, in der Sorge, dass viele gefälscht sein könnten. „Die Auswahl an Urlaubsunterkünften im Netz wächst. Für Anbieter von sogenannten Fake-Bewertungen ist das ein lukrativer Markt. Entsprechende Agenturen werben mit individuell angepassten Rezensionen und hohen Umsatzsteigerungen“, so Nastassja Hofmann, Referentin Digitale Transformation beim Bitkom. „Um ihre Echtheit sicherzustellen, erlauben einige Buchungsplattformen daher nur Beiträge von Personen, die nachweislich eine Buchung über die Plattform getätigt haben, und überprüfen manuell und durch Algorithmen eingehende Bewertungen. Darüber hinaus können eine ungewöhnliche Wortwahl mit vielen Superlativen, wiederholte Phrasen oder eine auffällig hohe Anzahl von Bewertungen in kurzer Zeit Hinweise sein, dass der Autor die Unterkunft tatsächlich nie betreten hat.“

Insgesamt haben 81 Prozent der Deutschen schon einmal eine Urlaubsunterkunft online gebucht. Unter den Jüngsten zwischen 16 und 29 Jahren sind es sogar 92 Prozent, unter den Ältesten ab 65 Jahren immerhin eine Mehrheit von 59 Prozent. Weitere 8 Prozent sind grundsätzlich offen, in Zukunft Unterkünfte online zu buchen. Nur insgesamt 5 Prozent der Deutschen können sich hingegen gar nicht vorstellen, Urlaubsunterkünfte online zu buchen. Weitere 5 Prozent buchen generell keine Urlaubsunterkünfte.

Das Ferienhaus an der Ostsee, das Mietauto für den Roadtrip oder der Flug nach Übersee - Urlaubsleistungen wie Unterkunft, Flug oder andere Transportmittel bucht generell die Hälfte (51 Prozent) der Deutschen am liebsten online, also zum Beispiel über Websites von Hotels oder Plattformen wie fluege.de oder Airbnb. Urlaubsleistungen offline zu buchen, also zum Beispiel das Reisebüro oder den Katalog eines Veranstalters, bevorzugt nur rund ein Drittel (33 Prozent). Dabei zeigen sich große Unterschiede zwischen den Altersklassen: 74 Prozent der Jüngeren zwischen 16 und 29 Jahren buchen bevorzugt online, 52 Prozent in der Altersklasse ab 65 Jahren lieber offline. Weitere 13 Prozent buchen selbst keine Urlaubsreisen oder machen generell keine Urlaubsreisen.

Kontakt

Merle Wiez
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274
E-Mail: m.wiez@bitkom.org
Download Pressefoto

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dazu wurden 1.005 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 18 bis KW 21 2024 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zur Buchung und Beurteilung von Urlaubsunterkünften auf Sie zu bzw. nicht zu?“ sowie „Haben Sie schon einmal im Zuge einer Urlaubsreise eine Unterkunft, z.B. Hotel, Pension oder Ferienwohnung online gebucht bzw. können Sie sich vorstellen, dies online zu buchen?“ und „Unabhängig davon, ob und wo Sie sich in der Regel informieren: Wo buchen Sie bevorzugt Urlaubsleistungen wie Unterkunft, Flug oder andere Transportmittel?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Urlaubsunterkunft-online-buchen-Ohne-Fotos-Bewertungen-nichts***