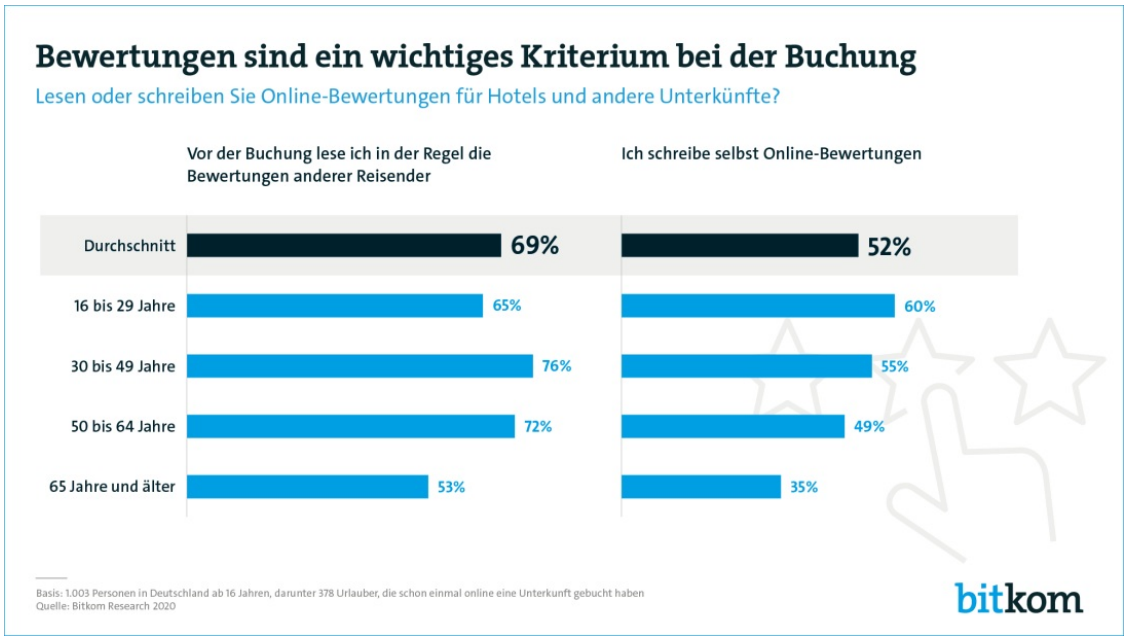
Bitkom e.V. |

7 von 10 Urlaubern lesen vor der Buchung Online-Bewertungen

- **69 Prozent schauen sich Bewertungen von Unterkünften im Netz an**
- **Jeder Zweite hat schon selbst ein Hotel oder eine Ferienwohnung bewertet**



Berlin, 22. Juni 2020 - In dieser Woche beginnen in den ersten Bundesländern die Sommerferien. Zugleich wurden die Beschränkungen zur Eindämmung der Corona-Pandemie gelockert, so dass für viele Familien eine Urlaubsreise innerhalb Deutschlands oder in bestimmte Länder möglich ist. Wie eine repräsentative Studie im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.003 Personen in Deutschland ab 16 Jahren zeigt, spielen Online-Bewertungen bei der Buchung eines Hotels, einer Ferienwohnung oder einer Pension eine große Rolle. So sagen 69 Prozent derjenigen, die ihre Unterkünfte online buchen, dass sie zuvor die Bewertungen anderer Reisender lesen. Mehr als jeder Zweite lässt sich davon direkt beeinflussen: Besonders viele negative Online-Bewertungen halten 56 Prozent von der Buchung einer Unterkunft ab. Doch auch besonders viele sehr positive Bewertungen sorgen für Verunsicherung: 59 Prozent sind bei zahlreichen, besonders überschwänglichen Lobeshymnen in den Bewertungen skeptisch, ob diese nicht gefälscht sein könnten. „Der Urlaub gehört für viele Menschen zu den schönsten und wichtigsten Zeiten des Jahres. Und so prüfen viele Reisende sehr aufmerksam im Vorfeld, ob sich das vermeintliche Traumhotel nicht als Absteige entpuppen könnte. Transparente und unabhängige Bewertungen sind dabei eine große Hilfe und mittlerweile auch maßgebliche Entscheidungsgrundlage bei der Buchung“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Damit sich die Nutzer auf die Vertrauenswürdigkeit und Echtheit von Online-Bewertungen verlassen können, entfernen die meisten Plattformen und Portale Fake-Bewertungen und stellen Meldemöglichkeiten bereit, wenn einem Nutzer eine Bewertung suspekt erscheint. Sind für ein Angebot zum Beispiel mehrere sehr lange, gleichlautende Bewertungen vorhanden, kann dies ein Indiz für eine Fälschung sein. Empfehlenswert ist immer, zusätzlich auf anderen Seiten zu recherchieren.“

Mehr als jeder zweite Urlauber (52 Prozent), der online Unterkünfte bucht, schreibt auch selbst Bewertungen. Die Motivation hierfür ist ganz unterschiedlich: 80 Prozent der Verfasser von Online-Bewertungen tun dies, wenn sie besonders negative Erfahrungen mit der Unterkunft oder dem Personal vor Ort gemacht haben. Fast ebenso viele (76 Prozent) bewerten ihr Hotel oder ihre Unterkunft online, wenn die Erfahrung vor Ort besonders positiv war. Fast 4 von 10 Verfassern (39 Prozent) wollen mit ihrer Bewertung aus ihrer Sicht nicht zutreffende Bewertungen anderer

Reisender korrigieren.

Wie wichtig von Nutzern erstellte Online-Bewertungen und auch von ihnen bereitgestellte Fotos oder Videos sind, zeigt die Erfahrung, die Urlauber vor Ort mit ihrer Unterkunft bereits gemacht haben: Fast jeder Vierte (24 Prozent), der im Netz eine Unterkunft gebucht hat, hat schon einmal feststellen müssen, dass die Beschreibungen des Anbieters und dessen Fotos nicht mit den tatsächlichen Gegebenheiten vor Ort übereinstimmten. Bitkom empfiehlt, nicht nur die relevantesten Bewertungen anzeigen zu lassen, sondern auch die aktuellsten. Darüber kann sich zum Beispiel herausfinden lassen, dass neben dem Wunschhotel derzeit eine Großbaustelle ist– was dann den aktuell sehr günstigen Preis erklärt. Rohleder: „Das Hotel ist auch dann noch ein Schnäppchen, aber eben ein lautes Schnäppchen."

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Im Januar und Februar 2020 wurden dabei 1.003 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragen lauteten: „Welche Aspekte zum Thema Online-Bewertungen von Hotels und Unterkünften treffen auf Sie zu?"; „Was motiviert Sie am ehesten dazu, Online-Bewertungen für Hotels und Unterkünfte zu verfassen?"; „Wenn Sie einmal an Ihre vergangenen Urlaubsreisen denken: Inwieweit stimmen die im Vorfeld zur Verfügung gestellten Informationen zur Unterkunft wie z.B. Beschreibungen, Fotos und Videos in der Regel mit den von Ihnen gemachten Erfahrungen vor Ort überein?"

Kontakt

Nina Paulsen
Pressesprecherin
Telefon: +493027576168
E-Mail: n.paulsen@bitkom.org
Download Pressefoto

Isabelle Görg
Bereichsleiterin Datenschutzrecht & -politik
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/7-von-10-Urlaubern-lesen-vor-der-Buchung-Online-Bewertungen***