

REISERÜCKTRITT Was tun, wenn die Versicherung nicht zahlt?

REISE
UND
PREISE

REISE UND PREISE

Wir testen, Sie profitieren.

C 1279 · Aug./Sept./Okt. · 3-2013 € 5,50

AUF 24 SEITEN

SÜDOST ASIEN *richtig-planen!*

› THAILAND › BURMA
› KAMBODSCHA › LAOS

Mit vielen Insider-
und Geheimtipps

TEST HOTELPORTALE

So sichern Sie sich
das beste Angebot

COSTA DE LA LUZ
Küste der Genüsse

SÜDAFRIKA
Kapstadt entdecken



FIDSCHI Trauminseln, so weit das Auge reicht
PREMIUM ECONOMY Gegen Aufpreis mehr Komfort
RAJASTHAN Auf den Spuren der Maharadschas

REISETIPP SPÄTSOMMER & HERBST » Sizilien » Nordzypem » Mílos

Schweiz CHF 8,90 · Österreich € 6,50 · Belgien € 6,60 · Niederlande € 6,70 · Luxemburg € 6,60 · Italien € 6,90 · Spanien € 6,90





TEST

VORHER BUCHEN, NACHHER ZAHLEN

Hotelportale werten die Angebote von unzähligen Hotels auf der ganzen Welt aus. Doch helfen die Portale Urlaubern auch wirklich weiter? REISE & PREISE hat die wichtigsten Anbieter getestet.

Online ein Hotelzimmer zu buchen, ist ein Kinderspiel: Das Riesenangebot der Portale lässt sich nach Belieben sortieren und filtern, ob nach Sternen, Preis, Lage oder nach Ausstattungsmerkmalen wie Pool und Gratis-Internet. Anders als bei den Flugportalen wird der Kunde nicht mit versteckten Kosten und abzuwählenden Zusatzleistungen genervt. Positiv auch, dass das Zimmer – abgesehen von einigen preisreduzierten Prepaid-Tarifen – erst vor Ort zu bezahlen ist. Weiterer Vorteil: Während Stornierungen und Umbuchungen bei Direktbuchungen im ungünstigsten Fall über ein Hotel auf der anderen Seite der Welt abgewickelt werden müssen, geschieht dies bei einer Portalbuchung anhand von Buchungsnummer und Kreditkartennummer online oder über die meist kostenfreie, deutschsprachige Hotline.

Perfekt für die Urlaubplanung, mag man meinen. Doch wie sind die großen Portale überhaupt in den Urlaubsregionen aufgestellt? In Metropolen wie London, Paris, New York und Bangkok hat der Kunde die Wahl unter 500 bis 2.000 Hotels. In Städten wird man selbst in der 2-Sterne-Kategorie fündig. Boykottiert wird von den Portalen mit amerikanischen Eignern die Millionenstadt Havanna. Doch auch die deutschen Portale HRS und Hotel.de finden in der kubanischen Großstadt maximal zwei Hotels, eHotel kurioserweise nur eines in Costa Rica (!). Auch in den Ferienzen-

tren in Europa steht es mit der Auswahl nicht immer zum Besten. Während Mallorca und Gran Canaria gut bestückt sind, sieht es in den Touristengebieten anderer Länder und Inseln oft mau aus. Auch bei Fernreisen gilt: Je exotischer die Urlaubsorte, desto spärlicher die Auswahl. Denn bei den Ferienhotels greifen andere Regularien: Viele Resorts sind fest in der Hand von Stammgästen und Reiseveranstaltern, so dass »Insidertipps« den Weg in die Datenbanken oftmals nicht finden. Auch sind nicht alle Hoteliers bereit, den Portalbetreibern 10 bis 20 Prozent der Zimmerrate als Kommission abzuführen. Lediglich Booking.com und Hotels.com waren im Test in kleineren Badeorten auch in der Breite gut aufgestellt. Angezweifelt werden darf demzufolge bei dem ein oder anderen Portalbetreiber die über die jeweilige Homepage propagierte Anzahl der buchbaren Hotels (siehe Tabelle, Hotelauswahl).

Ein entscheidendes Buchungskriterium ist der Preis. Im Test zeigten sich hier allerdings kaum Unterschiede, egal ob über die Hotel-Website oder ein Portal gebucht wurde – von geringfügigen Abweichungen aufgrund von Wechselkursschwankungen o. Ä. einmal abgesehen. So kostete z. B. ein Standard-Doppelzimmer im »NH Podium Hotel« in Barcelona über die Hotel-Website € 169, bei den Portalen € 169 bis 172. Immer mehr in Mode kommen Prepaid-Tarife, die spürbar günstiger, dafür aber sofort

TEST HOTELPORTALE:

Booking.com

| Hotel-Portal | Booking.com |
|--------------------------------------|--|
| Website | www.booking.com |
| Buchungs-App | iPhone, iPad, Android, Windows 8-PCs |
| Hotline Kosten | 0800-7237300 (kostenlos) |
| Hotline Erreichbarkeit | Mo-So 0-24 Uhr |
| Hotelauswahl* | 300.000 Hotels |
| einfache Hotels | ++ |
| mittlere/gehobene Kategorie | ++ |
| Städte | ++ |
| Urlaubsregionen (nah/fern) | ++/++ |
| Sortierung der Suchergebnisse** | - keine funktionale Suche nach Hotelnamen |
| Hotelpräsentation (plus/minus) | + besonders viele Fotos + kostenlose Leistungen hervorgehoben - bei Neusuche werden Filter gelöscht - keine km-Angaben in Übersichtsliste |
| Hotelbewertungen | + eigene Bewertungen, filterbar nach Zielgruppen |
| Preiswertigkeit | o i.d.R. identisch mit Hotel-Homepage |
| Preistransparenz | ++ übersichtliche Darstellung. Zusatzkosten immer aufgeführt |
| Umbuchung/ Stornierung | Billigtarife i.d.R. nicht stornierbar; Normaltarife oft bis 18 Uhr am Anreisetag kostenlos |
| Buchung ohne Vorkasse | ja; nur Billigtarife i.d.R. 100%, mitunter 50% Vorauszahlung |
| REISE & PREISE Testurteil | gut |
| FAZIT | Viele günstige Prepaid-Tarife, die es allerdings auch oft beim Hotel selbst gibt. Bei der Bandbreite in den Feriengebieten klare Nr. 1. Stark auch in den Städten. Schwach: keine Suche nach Hotelnamen! |

* Laut Angabe des Betreiber ** Vergleichskriterien: sortierbar nach Preis, Hotelname, Sternen,

zu bezahlen und nicht stornierbar sind. Hier punkten die Portale, denn manchmal sind diese Tarife nur über sie zu haben: Beim »Lord Kensington Hotel« in London z. B. kostete ein Doppelzimmer mindestens € 117, bei *Booking.com* und *eHotel* nur € 94 – hier aber ohne Storno-Möglichkeit. Doch die Hotels sind dabei, sich die Tarifhoheit mit Best-Price-Raten zurückzuholen. So war das Zimmer im »Howard Johnson Manhattan Soho« in New York City über dessen Homepage mit € 227 deutlich günstiger als bei den Hotelportalen, die bis zu € 264 verlangten. Die Preisunterschiede haben unterschiedlichste Gründe, mal sind die Leistungen nicht identisch, mal nutzen die Hotels die Portale als Plattformen für Preisaktionen.

Auch wenn man nicht groß spa-

ren kann, stellen die Hotelportale für Unentschlossene eine große Hilfe dar. Vor allem in Städten findet man anhand vielfältiger Filterfunktionen schnell ein passendes Hotel. Punktabzüge gab es hier für *Booking.com*, wo immer noch eine funktionsfähige Suche nach Hotelnamen fehlt, und *eHotel*, wo die gesetzten Filter nicht immer zum gewünschten Ergebnis führten.

Die Präsentation der Hotels mit Fotos ist zumeist recht gut, doch hapert es bei den Texten. Manche Hotelbeschreibungen sind viel zu kurz und nichtssagend, andere ermüdend lang und eine Mixtur aus Deutsch und Englisch.

Von einheitlichen Stornobedingungen sind die Portale noch weit entfernt, auch wenn erstaunlich viele Hotels Stornierungen bis

18 Uhr am Anreisetag akzeptieren.

Ein Ärgernis ist die Unsitte, vom Portal bevorzugte Hotels in den Ergebnislisten automatisch ganz oben zu listen. Bei *Booking.com* heißt die Rubrik »*Booking.com* empfiehlt«, und das Unternehmen kommuniziert ganz offen, das die-

se »Preferred Partner« dem Portal eine erhöhte Kommission zahlen. Auch bei den anderen Portalen lässt sich der Verdacht nicht ausräumen, dass die automatisch zuerst gelisteten Hotels zugleich bei den Provisionszahlungen führend sind. *HRS* nennt die Rubrik »*HRS* empfiehlt«, *Hotel.de* »Empfehlung«, *Hotels.com* »Am beliebtesten« und *eHotel* »Beliebtheit«. Im Test führte diese Voreinstellung bei allen Portalen zur Abwertung um eine Note. Bei *Hotel.de* ist die Voreinstellung erst bei genauerem Hinsehen zu erkennen. Fazit: Wer nach Erscheinen der ersten Suchergebnisse den Sortierfilter nicht seinen Ansprüchen entsprechend setzt, wird auf allen Portalen nicht objektiv informiert.

So haben wir getestet

Um die Preiswertigkeit zu beurteilen, haben wir die Preise in zehn Metropolen in aller Welt recherchiert und mit denen der Hotelwebpages verglichen. Abgefragt wurden die günstigste stornierbare und die günstigste nicht stornierbare Rate. Um die Präsenz in den Ferienregionen zu ermitteln, zogen wir zum Vergleich zehn südeuropäische Urlaubsorte und zehn Fernziele unterschiedlicher Bedeutung und Größenordnung heran.

Sind die großen Bettendealer auch für die Urlaubsplanung zu gebrauchen?

Hotels.com

hotel.de

HRS

ehotel

| Hotels.com | Hotel.de | HRS | Ehotel |
|---|--|---|---|
| www.hotels.com | www.hotel.de | www.hrs.de | www.ehotel.de |
| iPhone, iPad, Android | iPhone, iPad, Android, Blackberry | iPhone, iPad, Android | iPhone, iPad, Android |
| 0800-1012252 (kostenlos) | 00800-11211200 (kostenlos) | 0221-2077600 (Standardtarif) | 01805-346835 (Festnetz 14 ct./Min., mobil max. 42 ct./Min.); Call-back, Skype (kostenlos) |
| Mo-So 8-23 Uhr | Mo-So 0-24 Uhr | Mo-So 0-24 Uhr | Mo-Fr 8:30-18 Uhr |
| 150.000 Hotels | 250.000 Hotels | 250.000 Hotels | 210.000 Hotels |
| + | ∅ | ∅ | - |
| + | + | ∅ | ∅ |
| ++ | + | + | ∅ |
| +/+ | +/+ | +/∅ | -/∅ |
| ++ sehr viele Filtermöglichkeiten | + gute Filtermöglichkeiten | ++ sehr viele Filtermöglichkeiten | ∅ Filter arbeiten nicht immer einwandfrei |
| + besonders viele Fotos | + bei Neusuche bleibt die gewählte Filtereinstellung erhalten | + integrierter Routenplaner | + wesentliche Infos auf einen Blick |
| + Preisbeobachtung per E-Mail | + komfortable Suche nach Hotelnamen | + bester Entfernungsfiler (km) für Zentrum, Airport, Bahnhof, Messen, Highlights etc. | - schwache Suchergebnisse werden durch weiter entfernte Hotels kaschiert |
| + komfortable Suche nach Hotelnamen | + gutes geografisches Register | - bei Neusuche werden Filter gelöscht | - Lageplan in Landessprache |
| - bei Neusuche werden Filter gelöscht | - zu kurze Hotelbewertungen | - zu kurze Hotelbewertungen | - bei Neusuche werden Filter gelöscht |
| ++ eigene Bewertungen plus »Tripadvisor«, filterbar nach Zielgruppen | ∅ eigene, z. T. nur wenige Bewertungen, filterbar nach Zielgruppen | + von HRS-Kunden, überwiegend aber keine oder zu alte Bewertungen | + Noten von Kunden zzgl. »Tripadvisor«-Bewertungen |
| ∅ i.d.R. identisch mit Hotel-Homepage | - i.d.R. gleich oder teurer als beim Hotel | - i.d.R. gleich oder teurer als beim Hotel | ∅ mal günstiger, mal teurer als beim Hotel |
| + übersichtlich, aber Preise für Kinder, Zustellbetten etc. fehlen | + Frühstücksangabe (inkl. oder Preis) und Steuern immer ausgewiesen, aber Preise für Kinder, Zustellbetten etc. fehlen | + Steuern und Gebühren, Frühstück (inkl. oder Preis) immer sofort sichtbar, aber Preise für Kinder, Zustellbetten etc. fehlen | + Mehrwertsteuer inklusive, Frühstück sofort sichtbar, Angaben zu Steuern nur z.T., Preise für Kinder, Zustellbetten etc. fehlen |
| Billigtarife i.d.R. nicht stornierbar; Normaltarife oft zum Anreisetag kostenlos, danach Stornogebühr meist 1 Nacht | Billigtarife i.d.R. nicht stornierbar; Normaltarife z.T. bis 18 Uhr am Anreisetag kostenlos stornierbar | Billigtarife i.d.R. nicht stornierbar; Normaltarife 1-3 Tage vor Anreise gratis, danach Stornogebühr meist 1 Nacht | Billigtarife i.d.R. nicht stornierbar; Normaltarife 1-14 Tage vor Anreise kostenlos, danach Stornogebühr meist 1 Nacht |
| ja; bei Billigtarifen überwiegend 100% Vorauszahlung | ja; nur Billigtarife i.d.R. mit 100% Vorauszahlung | ja; nur Billigtarife i. d. R. mit 100 % Vorauszahlung | ja; nur Billigtarife i.d.R. mit 100% Vorauszahlung |
| gut | befriedigend | befriedigend | ausreichend |
| In weiten Teilen der Welt gut aufgestellt, in den Städten sehr großes Angebot in allen Preisklassen. Umfangreiche Bewertungen. Wer über das Bonusprogramm 10 Nächte bucht, bekommt z. T. die 11. Nacht umsonst. | Ein durchwachsendes Ergebnis: In vielen Großstädten gut aufgestellt. Stark in Spanien. In kleineren Urlaubsorten dagegen große Lücken. Preise oft höher als im Hotel. Bewertungen zu wenig aussagekräftig. | Sehr übersichtliche Seite mit nutzerfreundlichen Zusatzinfos. Eher auf Business-Kunden zugeschnitten. Die günstige Hotelkategorie fehlt meist. In den Feriengebieten insgesamt zu schwach bestückt. | Für die Urlaubsplanung nur bedingt tauglich. In den Städten mal gut, mal schlecht sortiert. Wer nach guten Angeboten in den Urlaubsregionen z. B. in Südeuropa und auf Fernebene sucht, wird meistens enttäuscht. |

Bewertung und Entfernung. Bewertung: ++ = sehr gut, + = gut, ∅ = durchschnittlich - ausreichend -- mangelhaft

Foto: Panthermedia/Lasse Christensen