

Online-Bewertungen wichtig für Buchung



Knapp 70 Prozent derjenigen, die eine Unterkunft online buchen, lesen zuvor die Bewertungen anderer Reisender. Dies geht aus der aktuellen, repräsentativen Bitkom-Studie hervor / Motivbild:

www.pixabay.com

Wie eine repräsentative Studie im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter rund 1.000 Personen in Deutschland 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 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. 39 Prozent wollen mit der 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.?

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Im Januar und Februar 2020 wurden dabei 1.003 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ.