



Durchgefallen im ROLLING PIN-Test: Diese lobhudigende Bewertung unserer Redakteurin über ein Hotel, in dem sie noch nie war, wurde auf „tripadvisor“ veröffentlicht!

„Das beste Hotel in Wien“



FranziskaHo 1 Beitrag
Deggendorf

10. Juni 2010 | Reiseart: Allein/Single

Das [redacted] liegt perfekt, sehr zentral mitten in Wien und verfügt über eine hervorragende Anbindung zu den öffentlichen Verkehrsmitteln. In nur wenigen Minuten gelangte ich zur U-Bahn-Station. Ich hatte also die Möglichkeit, schnell zur Mariahilferstraße (der Einkaufsmeile Wiens) und den Sehenswürdigkeiten zu gelangen. Im neu renovierten Hotel fand ich die schönste Einrichtung, die ich je in einem Hotel gesehen hatte. Die Gäste, fast nur Geschäftsreisende, sind sehr international. Aber das machte es gerade noch spannender für mich. Das verleiht dem ganzen Haus so ein Weltstadt-Flair. Das Personal war wirklich extrem freundlich und immer gut gelaunt. Wie ich bemerkt habe, sprechen die Rezeptionisten nahezu alle Fremdsprachen und erfüllen ohne zu zögern jeden Wunsch und jede Bitte. Die Zimmerreinigung ist sehr ordentlich und wahnsinnig schnell. Das Essen ist das beste, das ich je gegessen habe! Und die Auswahl einfach riesig! Man bekommt hier alles, was man sich erträumt! Das Service ist extrem schnell und freundlich. Ich hatte ein riesiges Zimmer mit Blick [redacted] inklusive eines phänomenalen Frühstücks. Nur das Beste vom Besten!

Perfektes Preis-Leistungs-Verhältnis. Es ist das beste Hotel, dass ich je besucht habe!

Meine Benotung für dieses Hotel

○○○○○ Preis-Leistungs-Verhältnis
○○○○○ Zimmer
○○○○○ Lage
○○○○○ Sauberkeit

○○○○○ Service
○○○○○ Schlafqualität

Aufenthaltsdatum Mai 2010

Anlass des Besuchs Privat

War unterwegs mit Alleinreisende/r

Mitglied seit 10 Juni 2010

Würden Sie Freunden dieses Hotel empfehlen? Ja

Hotelbewertungen im INTERNET boomen. Aber wie vertrauenswürdig sind sie und was bringen sie wirklich? ROLLING PIN machte den TEST und bot den wichtigsten Portalen eine vor Lob triefende, gefakte Hotelbewertung an. Wer tappte in die Falle?

Text: Birgit Schreibmayer

Zwei der drei getesteten Online-Portale bestanden unseren Test: Sie weigerten sich, die manipulierte Hotelkritik zu veröffentlichen. Sieger des Selbstversuchs ist das kleine, privat geführte Portal „hotelkritiken.de“. Noch am selben Tag wird die Bewertung auf ihre Echtheit hin überprüft und bei Ungereimtheiten nicht veröffentlicht. Einziger Nachteil – und darum auch bei der Untersuchung der „Stiftung Warentest“ auf Platz 3 gereiht: Es handelt sich um eine sehr kleine Plattform. Sie verfügt nur über knapp 7000 Hotels.

Auch das bekannteste Online-Portal „HolidayCheck“ schnitt im Selbsttest positiv ab und verlangte einen Beweis für den

Aufenthalt im Hotel. Mit 224.000 Hotels zählt es zu den größten Portalen und belegt aufgrund seines hohen Sicherheitsstandards Platz 1 bei Stiftung Warentest.

Nur das Portal „tripadvisor“ bemerkte nicht, dass unsere Kritik manipuliert war.

DER FAKE-CHECK!

WIE SERIÖS SIND BEWERTUNGSPORTALE?

Plus: Wie kann der Hotelier Online-Bewertungen für sich nutzen?

„ZWEI VON DREI GETESTETEN ONLINE-PLATTFORMEN FILTERTEN DIE FALSCHHE HOTELKRITIK HERAUS.“

und publizierte die Falschmeldung.

Ulrich Cramer von „HolidayCheck“ weiß, dass auf seiner Seite nur rund 1 Prozent der geprüften Bewertungen verdächtig sind: „Wir filtern jede Bewertung nach bestimmten Kriterien. Enthält ▶



BIRGIT SCHREIBMAYER

Redakteurin für ROLLING PIN. Sie hat unter falschem Namen ein Hotel in Wien bewertet, in dem sie nie zu Besuch war. Hier das Ergebnis:

Reaktionen auf die Fake-Kritik

Mit fiktiver Identität meldete ich mich bei den drei laut „Stiftung Waren-test“ besten Online-Bewertungsplattformen an und schrieb eine Hommage für ein Wiener Hotel, das ich noch nie betreten habe. Die Idee dahinter war, die Kritik zu faken, um herauszufinden, ob sie gefiltert werden oder nicht. Also strotzte sie nur so vor Komplimenten: das Beste und das Schönste!

Noch am selben Tag erhielt ich die erste Antwort von der Plattform „hotelkritiken.de“. Erst wurde mir freundlich für mein Interesse an der Seite gedankt, dann verschärfte sich der Ton und der Verfasser drohte mit rechtlichen Schritten und einer Geldstrafe von bis zu 2500 Euro. Die Mail endete mit den Worten: „Mit unfreundlichen Grüßen!“

Kaum vier Tage später kam die zweite Rückmeldung. Diesmal von „HolidayCheck“. In dieser Mail wurde ich höflichst gebeten, einen Nachweis für meinen Hotelaufenthalt zu schicken. Ich besitze weder ein Beweisfoto von mir in der Lobby noch eine Rechnung. Auch diese Kritik verschwand unveröffentlicht im Papierkorb.

Jetzt fehlte nur noch „tripadvisor.de“. In einer Mail wurde mir mitgeteilt, dass ich informiert werde, sobald meine Kritik online ist. Ich warte noch immer. Zufällig habe ich bemerkt, dass sie doch veröffentlicht wurde: das beste Hotel der Welt online. Löschen zwecklos!



Die wichtigsten Portale auf einen Blick

Wo sich Hoteliers die Meinungen der Gäste abholen.

www.trustyou.com Dieses Portal ist kein Bewertungsportal, sondern fasst die gesamten Bewertungen im Internet zusammen und verhilft, einen Überblick über alle Einträge zu bekommen.

www.holidaycheck.com HolidayCheck ist das beste Bewertungsportal. Es ermöglicht den Hoteliers den direkten Kontakt zu den schreibenden Gästen. Mittels eines „HotelManagers“ können Sie Kommentare direkt unter die Bewertungen schreiben.

www.hotelkritiken.de Die privat geführte Bewertungsplattform überarbeitet die Kritiken sehr gründlich. Nachteil: Nur 7000 Hotels sind in der Bewertung.

www.tripadvisor.de Die Plattform bietet ein riesiges Portfolio an Hotels, filtert aber die Kritiken zu wenig.

www.hrs.de Diese Buchungsplattform mit Bewertungsfunktion ist nur für Bucher. Außerdem können sich diese nicht persönlich äußern, sondern ihre Bewertungen werden bloß zusammengefasst.

sie Katalogsprache oder treten Ungereimtheiten auf, fordern wir unmittelbar die Hotelrechnung als Nachweis für den Aufenthalt.“ Zudem werden alle Kritiken auch durch den „Bad-Words“-Filter geschickt: Kommt beispielsweise das Wort „Affe“

Internet über die Qualität und das Angebot der Hotels. Gute Kritiken treiben die Übernachtungszahlen in die Höhe, wohingegen bei schlechten Bewertungen die Betten leer bleiben.

Das wissen auch die Reiseveranstalter.

Sie achten bei der Buchung ihrer Kontingente schon längst auf die Bewertungsnoten der ehemaligen Gäste. Sinkt ein Hotel in die negative Bewertungsschicht, so ist das ein K.o.-Kriterium für den Verkauf. Im schlimmsten

Fall bleibt dem Hotelier nur noch die Möglichkeit, seinen Namen zu wechseln, kann er seine Gäste nicht zu positiven Kritiken bewegen.

Am glaubwürdigsten für potenzielle Gäste sind Kritiken in Form von Erfahrungsberichten. Sätze wie „für Kinder un-

„DAS INTERNET HAT INZWISCHEN DIE MUND-ZU-MUND PROPAGANDA ÜBER DIE HOTELS ABGELÖST.“

in der Bewertung vor, wird die Kritik genauestens überprüft. Lesen die Mitarbeiter von „HolidayCheck“ dann, statt „der Affe im Stadtzoo“: „der Affe an der Rezeption“ wird der Beitrag gelöscht.

Mehr als 85 Prozent der Gäste informieren sich vor einem Hotelbesuch im

Online-Kritiken als Chance

Bewertungsplattformen gewinnen zunehmend an Relevanz.



”

Im Moment bekommen wir über 2500 Bewertungen pro Tag. Auch viele Hoteliers nutzen unsere Seite für ihr Qualitätsmanagement.

Ulrich Cramer
Senior Marketing Manager PR
www.holidaycheck.de

geeignet“ oder „weiter Weg zum Strand“ sind hierbei die Regel, müssen aber nicht unbedingt negativ aufgefasst werden.

**„HOLIDAYCHECK.COM
VERZEICHNET MEHR ALS 1,3
MILLIONEN BEWERTUNGEN
VON ÜBER 224.000 HOTELS.“**

„Was für den einen Gast untragbar ist, kann für den anderen genau das Richtige sein“, sagt Cramer. Am häufigsten bewerten ehemalige Gäste die Zimmer und das Service, dicht gefolgt von der Lage des Hotels und dem Essen.

Positive Kritik überwiegt

„Wir haben auf unserer Seite eine Weiterempfehlungsrate von über 85 Prozent. Das heißt nur 15 Prozent bewerten das Hotel, in dem sie waren, schlecht“, erzählt Cramer. Tauchen negative Bewertungen immer wieder auf, so sollte der Hotelier sie ernst nehmen und sofort reagieren: Zuerst freundlich für die Kritik danken und anschließend eine Besserung in Aussicht stellen.

Natürlich müssen die Änderungen im Betrieb auch tatsächlich vorgenommen werden, da sich der Gast sonst veräppelt fühlt. Auf vielen Plattformen kann der Hotelier dem Gast direkt antworten. Auch eine Antwort auf positive Bewertungen

erfreut das Herz und bindet den Kunden.

Um sich ein Gesamtbild über alle einzelnen Bewertungen im Internet machen zu können, bietet sich das Portal „TrustYou“ an. Hier werden alle Kritiken der Bewertungs- und Buchungsplattformen sowie auch Einträge von Facebook, Twitter und Co übersichtlich dargestellt. Für die Zukunft plant „TrustYou“ auch eine Suchmaschine für Restaurant-Bewertungen. ■



ANREIZ DURCH KRITIK

Online-Kritiken werden von immer mehr Gästen als Entscheidungshilfe für die Wahl des Hotels herangezogen. Hotel-Direktor Johannes Westreicher erklärt, wie er in seinem Unternehmen damit umgeht.

ROLLING PIN: Wie reagieren Sie auf Ihre Online-Kritiken?

Johannes Westreicher: Sehr offen. Wir sehen es als Ansporn, um unseren Betrieb wirklich zu verbessern. Wir bedanken uns bei jedem Gast, der eine Bewertung schreibt per Mail. Außer bei ungerechtfertigter Kritik, da wehren wir uns öffentlich direkt auf der Plattform.

RP: Welche Rolle spielen die Bewertungen für Sie?

Westreicher: Immer mehr Gäste vertrauen auf sie und informieren sich auch, bevor sie einen Aufenthalt planen. Ich merke das sehr stark, wenn ich meine Gäste frage, woher sie von unserem Hotel gehört haben: Ungefähr die Hälfte gibt an, ihre Entscheidung aufgrund von positiven Bewertungen im Internet getroffen zu haben. Ich denke, darin liegt die Zukunft.

RP: Welche Vorteile haben Sie davon?

Westreicher: Die Kritik verhilft uns zu starker Kundenbindung, denn sie sehen, dass wir ihre Anregungen ernst nehmen und umsetzen. Wir können damit unseren Qualitätsstandard verbessern und unsere Gäste auch auf das vorbereiten, was sie bei uns erwarten wird. Auch für das Personal ist es hilfreich, denn es bekommt direktes Feedback.

zur person

JOHANNES WESTREICHER,
HOTEL-DIREKTOR UND
GESCHÄFTSFÜHRER,
GRANDHOTEL LIENZ, LIENZ, TIROL

Der Tiroler ist seit der Eröffnung 2009 Hotel-Direktor des „Grandhotels Lienz“. Das Hotel wurde aus 550 internationalen Hotels in Berlin Anfang 2010 zum „Best Medical SPA“ gekürt. www.grandhotel-lienz.com