

mystery shop

Ziel:

Metasuchmaschinen für Hotels

Auftrag:

Acht Tage Barcelona im Juli für zwei Personen.



82 Punkte

Spagat zwischen Suche und Community

Trivago.de Der Testsieger tanzt auf zwei Hochzeiten: Als Suchmaschine will er den besten Preis für den Kunden finden, als Reise-Community eine Fülle von Informationen rund um Hotels und Zielorte liefern. Das klappt jedoch nicht ganz. Die überrasgende Präsentation der Such-

ergebnisse und die umfassenden Hotelbewertungen sichern Trivago zwar den Sieg. Wäre aber allein der Preis ausschlaggebend gewesen, hätte sich das Portal mit der Bronzemedaille begnügen müssen. Und das günstigste Hotel (Ibis Montmelo-Granollers) taucht auch

erst dann auf, wenn man die voreingestellte zentrumsnahe Suche auf einen Radius von 20 Kilometern ausweitet. Dafür glänzt Trivago bei der Präsentation der Hotels. Alle relevanten Fakten, Fotos und Bewertungen finden sich direkt auf der Trivago-Seite und nicht erst beim Anbieter.



Nur der Preis ist heiß

Kinkaa.de Ähnlich wie das amerikanische Vorbild Kayak beschränkt sich auch Kinkaa auf die Suchfunktion. Mit Erfolg: Das Barcelona Mollet (255 Euro für sieben Übernachtungen) ist mit weitem Abstand das günstigste Hotel, das von allen vier Suchmaschinen gefunden wurde. Spätestens wenn man auf die Karte klickt, kommt jedoch die Ernüchterung: Das Hotel liegt 15 Kilometer vom Zentrum Barcelonas entfernt in der Ortschaft Mollet. Diesen Abstand gibt Kinkaa ebenso wie Kelkoo vorsichtshalber aber gar nicht erst an. Auch eine Karte sucht man vergebens.



Reduzierte Optik, hoher Preis

Kayak.com Schnörkellos und einfach in der Bedienung präsentiert sich Kayak. Hier geht es in reduzierter Optik (ähnlich wie bei Google) nur darum, den günstigsten Preis zu finden. Lediglich Basisinfos wie eine Karte, vereinzelt Fotos und einige wenige Details zu den Hotels stehen dem Nutzer zur Verfügung, bevor er auf die Hotelseite zur Buchung weitergeleitet wird. Das wäre auch nicht weiter schlimm, wenn nicht der von Kayak ermittelte Preis der höchste im gesamten Test gewesen wäre. So kann Kayak weder beim Preis noch bei der Präsentation punkten.

Die Redaktion urteilt und gewichtet rein subjektiv aus Kundensicht.

oper



Verschenktes Potenzial

Kelkoo.de „Wir können nichts außer suchen.“ Das könnte in Abwandlung des bekannten Baden-Württemberg-Slogans das Motto von Kelkoo sein. Beim Preis musste sich die Yahoo-Tochter nur knapp Kinkaa geschlagen geben: Das Ciutat de Berga ist mit 261,66 Euro gelistet. Wo das Hotel liegt, erfährt man leider gar nicht. Weder auf der Seite von Kelkoo noch auf der Seite des Buchungspartners. Enttäuschend ist auch die Präsentation der Suchergebnisse. Hier wird viel Potenzial verschenkt, das man durch eine einfache Anbindung an die Mutter Yahoo hätte heben können.

Dem Mystery Shopper ist aufgefallen ...

- 1. dass die Preise nicht immer vergleichbar sind.**
Einige Anbieter arbeiten mit Komplettpreisen, bei anderen kommen noch Steuern und Gebühren zum ermittelten Preis hinzu.
- 2. dass nicht alle Angebote auch wirklich verfügbar sind.**
In einigen Suchergebnissen tauchten Hotels auf, die zum gewünschten Zeitraum nicht verfügbar waren.
- 3. dass eine Suchmaschine allein nicht ausreicht.**
Man sollte sich auf keinen Fall auf die Ergebnisse einer einzigen Suchmaschine verlassen, sondern mindestens zwei ansteuern.

Vergleichstabelle

	Trivago	Kinkaa	Kayak	Kelkoo
Preis (40)	30 Punkte	40 Punkte	25 Punkte	35 Punkte
Präsentation (20)	20 Punkte	5 Punkte	10 Punkte	0 Punkte
Bewertungen (20)	20 Punkte	0 Punkte	0 Punkte	0 Punkte
Bedienbarkeit (20)	12 Punkte	14 Punkte	18 Punkte	15 Punkte
Gesamt	82 Punkte	59 Punkte	53 Punkte	50 Punkte

Schlau in den Urlaub

Abonnieren Sie Urlaub Perfekt für nur 8,10 Euro für 6 Ausgaben und wir schenken Ihnen einen Reiseführer.



☎ 040-41 448-44

🖱 www.urlaubperfekt.de