

EASY2USE-CHARTS

VON FRAUNHOFER FIT & HOCHSCHULE BONN-RHEIN-SIEG

NUTZERORIENTIERTE BEWERTUNG VON PRIVAT- UND FERIENUNTERKÜNFTE

Der Blick auf Unterkunftsportale verrät:  
Alles in Un-Ordnung!

# Zur Studie

**Privat- und Ferienunterkünfte bieten gegenüber Hotels den Vorteil, dass sie preisgünstiger sind, mehr Privatsphäre und Unabhängigkeit bieten und man schnell das Gefühl bekommt, Land und Leute besser kennenlernen zu können. Diese Studie hat dazu untersucht, wie gut und gebrauchstauglich Unterkunftsportale das Suchen und Buchen von Privatunterkünften und Ferienhäusern ermöglichen.**

Bewertet wurde mit einem Punkte-System, wie einfach der Buchungsprozess einer Unterkunft auf den Portalen abläuft. Konkret wurde dabei die Planung, die Suche und die Auswahl einer Unterkunft über die Portale betrachtet. Details zur Bewertung und Punktevergabe finden Sie auf Seite 11. Folgende elf Portale wurden untersucht:

- Airbnb
- Bestfewo
- Booking
- Casamundo
- E-domizil
- Fewo-direkt
- Gloveler
- Housetrip
- HRSHolidays
- Tourist-online
- Wimdu

## Das Zauberwort heißt Usability

Usability – oder zu Deutsch »Gebrauchstauglichkeit« – hat einen bedeutenden Einfluss auf die Akzeptanz und Attraktivität zur Nutzung eines Produkts durch den Nutzer und potenziellen Kunden. Dabei geht es nicht nur um die Bedienerfreundlichkeit eines Produkts, sondern vor allem darum, wie das Produkt, in diesem Fall Plattformen für Privat- und Ferienunterkünfte, gestaltet werden muss, damit der Nutzer seine Buchung vollständig, genau und mit möglichst geringem Aufwand erledigen kann.

11

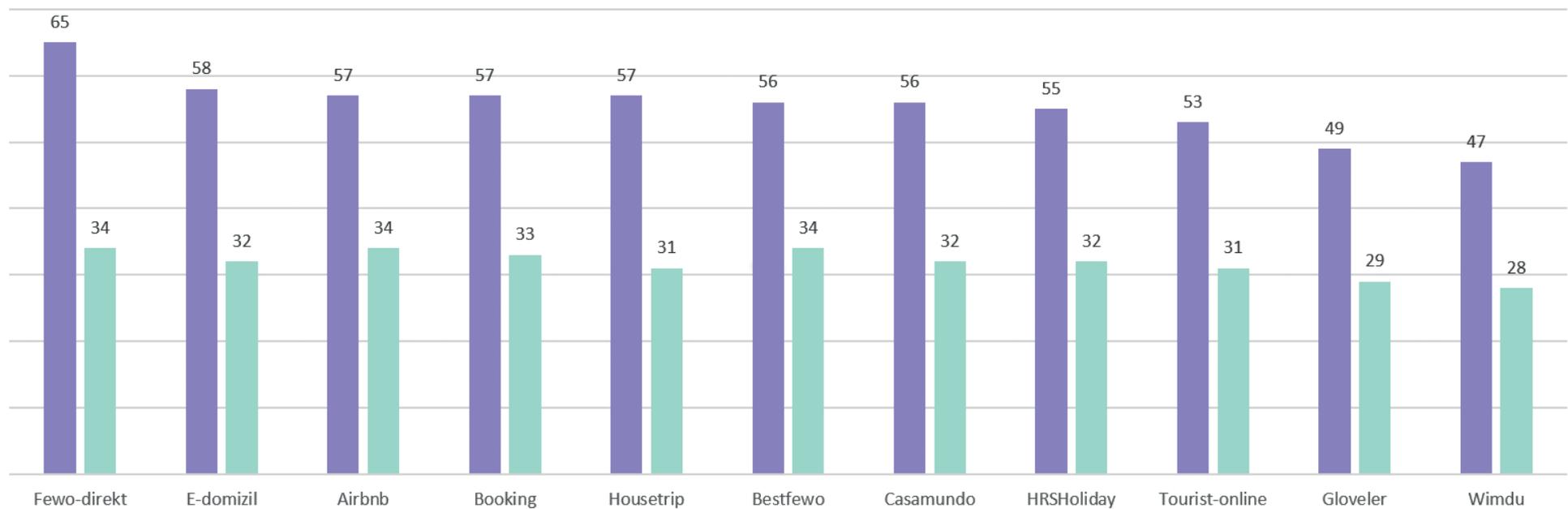
### Unterkunftsportale

Basierend auf der Auswahl einer durchgeführten Bewertung von Stiftung Warentest aus dem Jahr 2015.

# Ranking der Portale für Unterkünfte

Mit 65 von insgesamt 74 möglichen Punkten erreichte Fewo-direkt den ersten Platz. Zweiter Sieger wurde E-domizil. Auf dem dritten Platz folgt Airbnb. Punktemäßig gibt es mehrere Dritt- und Viertplatzierte, diese unterscheiden sich jedoch noch einmal in der Anzahl der Anforderungen, die sie effizient und ineffizient erfüllen. Durchschnittlich konnten nur 64 Prozent der Anforderungen effizient, also ohne Beeinträchtigungen oder großen Aufwand, erfüllt werden. Das bedeutet: Über ein Drittel der betrachteten Nutzungsanforderungen werden nur ineffizient oder gar nicht erfüllt.

erreichte Punkte (max. 74) | erfüllte Anforderungen (max. 37)



# Besondere Schwachstellen

So individuell die angebotenen Unterkünfte sind, so unterschiedlich sind auch die Portale für Ferien- und Privatunterkünfte. Das bedeutet vor allem, dass Beschreibungen der angebotenen Unterkünfte selbst innerhalb eines Portals sehr stark hinsichtlich ihrer Informationstiefe variieren. Auch die Anordnung von Informationen wechselt immer wieder oder fehlt teilweise, sodass der Suchende immer wieder mit unbeantworteten Fragen rechnen muss. Auch wichtige Informationen zum Ablauf oder Organisation werden bei einigen Portalen erst nach Buchung bekannt gegeben.



# Verbesserungen auf den Punkt gebracht

## **Mehr Einheitlichkeit in der Unterkunftsbeschreibung**

Bei der Untersuchung fiel vor allem auf, dass der Nutzer sich die Informationen häufig immer wieder von Unterkunft zu Unterkunft neu suchen muss. Teilweise fehlen diese auch, sodass der Nutzer dadurch im Unklaren gelassen wird, ob oder was bei einer Unterkunft alles verfügbar ist. Auch bei typischen und aus Nutzersicht wichtigen Ausstattungsmerkmalen wie Internet / WLAN, Parkmöglichkeiten, Pool, Garten oder Spielmöglichkeiten war die Verfügbarkeit nicht immer ersichtlich.

## **Eindeutige Formulierungen für eine bessere Verständlichkeit**

Einige Begriffe, etwa kinderfreundlich oder familienfreundlich, benötigen Erklärungsbedarf, da eine Unterscheidung nicht immer identisch ist. Gleiches gilt auch bei Auflistungen von Ausstattungsmerkmalen, in denen immer wieder Doppelnennungen und dadurch Potenziale für Missverständnisse aufkommen. Überflüssige und ablenkende Informationen werden den Nutzer zudem sicherlich verärgern.

## **Mehr Transparenz bei Service-Informationen und Organisation**

Einige Portale bieten zwar eine Hotline bei Fragen an, ermöglichen eine direkte Kontaktaufnahme zum Anbieter der Unterkunft aber erst nach der Buchung. Der eigentliche Anbieter bleibt somit erstmal unbekannt. So können individuelle Fragen bezüglich der Flexibilität bei der An- und Abreise oft erst dann geklärt werden, wenn die Unterkunft verbindlich und teilweise schon mit einer Anzahlung gebucht wurde.

Auch Services wie Zusatzleistungen, die auch kostenpflichtig sind, werden vor dem Buchungsprozess nicht immer ersichtlich und können während der Buchung teilweise nicht hinzugebucht werden, sondern müssen vor Ort bezahlt werden.

# 1. Fewo-direkt

Testsieger der Studie mit aussagekräftigen Bildern und Informationen bei den Unterkünften und nur mit vereinzelt Punkten, die einer Optimierung bedürfen.

Den ersten Platz erreicht Fewo-Direkt mit 65 Punkten. Das Portal für Privat- und Ferienunterkünfte konnte 31 Nutzungsanforderungen effizient, drei ineffizient und drei nicht erfüllen. Fewo-Direkt schneidet am besten im Hinblick auf Raumaufteilung, Einrichtung und Preisauskunft ab und erfüllt hier als einziger nahezu alle Anforderungen effizient. Vereinzelter Optimierungsbedarf besteht hingegen bei den Informationen über die Bewertung durch andere Nutzer und Service-Leistungen durch den Anbieter.

-  Detaillierte Informationen über Familien- und Kinderfreundlichkeit der Unterkünfte.
-  Unterkünfte bieten viele aussagekräftige Bilder und oftmals auch einen Grundriss zur Unterkunft.
-  Komfortable Dateneingabe und Planmöglichkeiten der Reise, etwa auch durch die Planung mit mehreren Nutzern.
-  Wichtige Informationen zur Unterkunft sind bereits über die Ergebnisliste ersichtlich.
-  Optionale Zusatzleistungen werden nicht angezeigt oder sind nicht erkennbar.
-  Teilweise nur eine interaktive Karte als Informationsquelle zur Lage.
-  Schlafzimmerinformationen werden separat von den anderen Räumen dargestellt und dadurch nicht gleich ersichtlich.

# 2. E-domizil

Angaben und Informationen zur Art und Raumaufteilung werden bei E-Domizil am besten beschrieben. Dafür herrscht deutlicher Optimierungsbedarf im organisatorischen Ablauf und der Kommunikation.

E-Domizil konnte mit 59 Punkten den zweiten Platz erzielen und erfüllt dabei 26 Anforderungen effizient und sechs ineffizient. Weitere fünf Anforderungen werden nicht erfüllt. E-Domizil bietet die beste Unterkunftsbeschreibung, da hier die wenigsten Einschränkungen vorliegen, etwa zur Lage, Einrichtung, Ausstattung oder Preis. Bei E-Domizil erfolgt die Organisation nur über die Plattform, sodass direkte Rück- und Absprachen erst nach der Buchung möglich sind.

-  Neben einer Karte kann der Nutzer auch über eine Auflistung Informationen zu interessanten Orten in der Nähe und ihre Entfernung erhalten.
-  Schon bei der Eingabemaske zu den Reisedaten können relevante Ausstattungsmerkmale angegeben werden.
-  Ausführliche und klare Angaben über die Ausstattungsmerkmale.
-  Organisatorische Informationen werden erst nach Buchung bekannt gegeben (z.B. direkter Ansprechpartner).
-  Teilweise dünne Bewertungen durch andere Nutzer.
-  Teilweise unpräzise Angaben über Bettenaufteilung und -typen.

### 3. Airbnb

Airbnb punktet am meisten in der Prüfdimension »Organisation und Service« und kann hier als einziger alle Anforderungen erfüllen – wenn teilweise auch nur ineffizient.

Den dritten Platz belegt Airbnb mit 57 Punkten. 23 Anforderungen werden effizient, elf ineffizient und drei nicht erfüllt. Airbnb schneidet sehr gut bei den Anforderungen ab, bei denen es um »das persönliche Feeling« geht. Dies gilt sowohl für den Erfahrungsaustausch durch Bewertungen anderer Gäste als auch für die Kontaktherstellung zwischen Anbieter und Suchenden. Undurchsichtiger wird es bei der Raumaufteilung oder den zur Verfügung gestellten Räumen. Die Informationen sind hier unterschiedlich präzise.

### 4. Booking

Detaillierte Unterkunftsinformationen, die allerdings durch Dopplungen und mehrdeutige Begriffen zu Verwirrung und Unübersichtlichkeit führen.

Auf Platz vier landet das Portal für Ferienunterkünfte booking.com. Das Portal kann 33 Nutzungsanforderungen erfüllen, davon 24 effizient und neun ineffizient. Dies ergibt 57 Punkte. Die Ausstattungskategorien geben einen schnellen Überblick über das Angebot und auch bei der Darstellung der Informationen zum Aufenthalt und zur Organisation punktet booking.com. Die Plattform wirkt jedoch auch schnell unübersichtlich durch Informationsüberflutung aufgrund von doppelten Angaben und teils reißerischen Beschriftungen.

 <p>Direkter Kontakt zum Anbieter ist möglich, um die Übernachtung zu organisieren.</p>	 <p>Detailliertes Bewertungssystem mit Freitexteingabe und Skalen zu verschiedenen Themen.</p>	 <p>Übersichtliche Auflistung der (zu erwartenden) Gesamtkosten.</p>	 <p>Gute Kategorisierung der Ausstattungsmerkmale nach Räumen und Themen.</p>	 <p>Übersichtliche Auskunft über »Hausregeln« und Organisatorisches rund um Buchung und Aufenthalt.</p>	 <p>Detailliertes Bewertungssystem der Unterkünfte.</p>
 <p>Aufgrund der individuellen Gestaltung des Angebots durch die Anbieter sind die Informationen schwer vergleichbar.</p>	 <p>Art und Umfang der angebotenen Unterkunft ist oft nicht ausreichend beschrieben.</p>	 <p>Informationen stehen oft mehrfach in einem Angebot.</p>	 <p>Es muss händisch eingestellt werden, dass nicht verfügbare Unterkünfte in der Ergebnisliste nicht angezeigt werden sollen.</p>	 <p>Ausstattungsmerkmale stehen mehrfach im Angebot und sind dadurch unübersichtlich und verwirrend.</p>	 <p>Zusätzliche kostenpflichtige Optionen werden in den Gesamtkosten nicht einberechnet.</p>

## 5. Housetrip

Übersichtliche und strukturierte Ansicht der Unterkünfte, allerdings sind einige Informationen mehrdeutig oder unpräzise formuliert.

Auf Platz 5 landet Housetrip. Das Portal kann 31 Nutzungsanforderungen erfüllen, davon 26 effizient und fünf ineffizient. Insgesamt erreicht Housetrip 57 Punkte. Housetrip schafft es, die Informationen der Unterkünfte gut und strukturiert darzustellen, wenn auch diese teilweise nicht gleich verständlich sind. Auch in der Präsentation der Ergebnisliste verwirren manche Angaben, etwa Anzeigen über die Anzahl der verfügbaren Unterkünfte. Die Filtermöglichkeiten zur Verfeinerung der Suche zeigt Optimierungsbedarf.

## 6. Bestfewo

Übersichtliche Darstellung, Optimierungsbedarf jedoch bei der Filterung und Anzeige von Ausstattungsmerkmalen.

Punktemäßig erreicht BestFewo mit 56 Punkten den sechsten Platz. BestFewo kann insgesamt 34 Anforderungen erfüllen, davon jedoch nur 22 effizient und zwölf ineffizient. In der Prüfdimension Bewertung und Hygiene werden dabei alle Anforderungen effizient erfüllt, wenn auch die Anzahl der abgegebenen Bewertungen oftmals sehr gering ist. Auch die Unterkunftsbeschreibung zeigt aufgrund verschiedener Reiter eine insgesamt aufgeräumte Struktur, doch auch diese sind nicht bei allen Unterkünften verfügbar.



## 7. Casamundo

Ein Suchfeld zum Beschreibungstext einer Unterkunft kann helfen, jedoch muss der Nutzer dann auch wissen, wonach er sucht und das passende Schlagwort finden.

Auf den siebten Platz mit 56 von 74 möglichen Punkten kommt die Plattform für Ferienunterkünfte Casamundo. 24 Anforderungen werden effizient erfüllt, acht weitere nur ineffizient und fünf gar nicht. Casamundo bietet verschiedene Urlaubskategorien an und beschreibt diese auch ausführlich. Auch die Suchfunktion zum Beschreibungstext erleichtert das Finden bestimmter Informationen. Daten zum Anbieter oder der An- und Abreise im Hinblick auf eine Unterkunft werden auch hier nicht vor der Buchung bekannt gegeben.

 <p>Es gibt ein Suchfeld zum Beschreibungstext eines Angebots.</p>	 <p>Unterkünfte können mit Fokus auf Familienurlaub ausgewählt werden, mit guter Erläuterung, was als Familienurlaub zu verstehen ist.</p>	 <p>Oftmals keine oder nur wenige Bewertungen vorhanden.</p>
 <p>Bettenanzahl und -aufteilung wird bei den Angeboten nicht klar.</p>	 <p>Unsortierte Ausstattungsliste mit Dopplungen.</p>	 <p>Keine oder nur ungenaue Angaben zum Ansprechpartner und Check-in/-out.</p>

## 8. HRSHolidays

Zeigt einerseits klar, welche Ausstattungen vorhanden sind, die Information ist jedoch häufig inkonsistent und unübersichtlich zwischen einzelnen Angeboten.

Platz acht belegt das Ferienhausportal HRSHolidays. HRSHolidays erzielt mit 23 effizient und neun ineffizient erfüllten Anforderungen 55 Punkte. HRSHolidays zeigt neben Ferienhäusern und -wohnungen auch (Appart-) Hotels in der Ergebnisliste an. Leider kann man die Ergebnisse nicht sauber nach Unterkunftsart filtern, sodass trotz Selektion weiterhin noch (Appart-) Hotels und Zimmer angezeigt werden. HRS punktet außerdem hinsichtlich der Lagebeschreibung, da hier nicht – wie so oft – nur eine Karte angezeigt wird, über die der Nutzer die Umgebung »erkunden« muss.

 <p>Lage und Umgebung sowie POIs werden durch Fließtext dargestellt und durch Karte unterstützt.</p>	 <p>Zeigt klar, welche Ausstattungen verfügbar sind.</p>	 <p>Küchenausstattung wird nicht separat aufgeführt.</p>
 <p>Ergebnisliste zeigt trotz Selektierung auch Hotels an.</p>	 <p>Unklare Ausstattungsbezeichnungen und -abkürzungen.</p>	 <p>Ergebnisse können nur nach Preis sortiert aber nicht gefiltert werden.</p>

## 9. Tourist-online

Detaillierte und übersichtliche Unterkunftsbeschreibung, Ansprechpartner sowie Zeiten für Check-in/-out werden jedoch erst nach Buchung bekannt gegeben.

Mit 53 erreichten Punkten und 31 erfüllten Nutzungsanforderungen belegt Tourist-online den neunten Platz. 22 Anforderungen werden effizient erfüllt, neun nur ineffizient und sechs gar nicht. Tourist-online zeigt zwar eine übersichtliche Auflistung und Zusammensetzung der Kosten, dennoch werden Posten unter »vor Ort zu zahlen« gelistet, die bereits im Preis inbegriffen werden. Dies zeigt eine unsaubere Trennung und Intransparenz in der Berechnung der Gesamtkosten.

Ausführliche Informationen zur Lage und Umgebung sowie ÖPNV.



Klar strukturierte und dadurch thematische Übersichtlichkeit der Angebote.



Der Nutzer kann nur nach vorgegebenen Preisspannen filtern.



Anzahl der Betten und Aufteilung auf die Zimmer nicht bei allen Unterkünften angegeben.



Umfang und Detailtiefe der Objektbeschreibung variieren stark.



Ausstattungsmerkmale können im Filtermenü nicht ausgewählt werden.



## 10. Gloveler

Transparenz bei den Gesamtkosten, dafür wenige und unübersichtliche Unterkunftsangaben.

Zusatzleistungen werden in den Gesamtkosten berücksichtigt.



Das Eingabefeld für das Reiseziel erkennt keine Umlaute.



Unvollständige, schwer auffindbare oder fehlende Angaben in den Beschreibungen.



Ergebnisliste zeigt trotz Selektierung auch Hotels an.



## 11. Wimdu

Als »Ferienhaus-Suchmaschine« und Kooperation mit Partnerseiten gibt es ein großes Angebot, allerdings weichen die Informationen teilweise voneinander ab.

Großes Angebot durch Kooperation mit anderen Webseiten und Plattformen.



Abweichende Preise zwischen Angebot auf wimdu und Partnerseite.



Die Ergebnisliste zeigt auch Hotelangebote an, selbst nach Selektierung.



Stark unterschiedlich detaillierte Unterkunftsbeschreibungen.



# Methode

Die easy2use-Charts stellen Online-Angebote und -Services vor Anforderungen, die sich aus echten und typischen Nutzungsanlässen ergeben. Dabei geht es nicht darum, ob eine Website oder App geschmackvoll aufbereitet ist, sondern ob sie ein für den Nutzer und seinen Kontext angemessenes Werkzeug ist. Hierfür wurden 11 Unterkunftsportale anhand von **37 Nutzungsanforderungen** durch Usability-Experten vom Fraunhofer FIT und der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg auf ihre Effektivität (**geht, ist aber kompliziert**) und Effizienz (**geht leicht**) geprüft. Die Punkte ergeben sich aus der Summe der effizient (2 Punkte) und ineffizient (1 Punkt) erfüllten Anforderungen.

Zur Erhebung valider szenarischer Nutzungsanlässe wurden durch die Hochschule Bonn-Rhein-Sieg Befragungen mittels problemzentrierter Interviews gemäß dem Leitfaden Usability der DAkKS durchgeführt, aus denen im Anschluss die Nutzungsanforderungen abgeleitet wurden.

Die Überprüfung auf effektive und effiziente Erfüllung der Nutzungsanforderungen wird als Inspektion (vgl. DAkKS-Verfahren Usability) von Usability-Experten des Fraunhofer-Instituts für Angewandte Informationstechnik FIT durchgeführt, sodass die easy2use-Charts **empirisch fundierte Expertengutachten** darstellen.

Es ist allerdings zu beachten, dass keine Aussagen über die tatsächliche Zufriedenstellung der Online-Käufer getroffen werden können. Hierzu wäre es erforderlich, anhand von Nutzungstests die Anforderungen in einem weiteren Schritt auf ihre Zufriedenstellung beim Nutzer zu prüfen. Weiterhin könnte untersucht werden, welche hedonistischen Bedürfnisse beim Kunden befriedigt werden, ob er für eine erneute Buchung wiederkommen möchte oder ob bestimmte Service-Leistungen das Unterkunftsportal von den Wettbewerbern abheben.



»Über alle betrachteten Unterkunftsportale kommt die Nutzer früher oder später zur gewünschten Buchung. Manchmal jedoch nur über einige Umwege und mit noch ungeklärten Fragen. Aus Usability-Expertensicht kommt es insbesondere aufgrund der inkonsistenten und oftmals nicht leicht verständlich verfassten Unterkunftsbeschreibungen immer wieder zu Beeinträchtigungen. Dadurch kann der Nutzer so frustriert werden, dass ihm die Lust auf Urlaub vergeht und die Suche aufgibt oder eine andere Plattform oder Webseite aufsucht. Durch eine Evaluation der Nutzer, etwa durch einen Nutzertest, kann die dritte Stufe der Usability, die »Zufriedenstellung« getestet werden. Dies gibt Aufschlüsse darüber, wie gut welche Bedürfnisse – seien sie hedonistischer oder pragmatische Natur – erfüllt werden können.“

Dominik Pins,  
Fraunhofer Zertifizierter Usability Engineer

## Impressum

Redaktion:  
Dominik Pins  
Alex Deeg

Kontakt:  
Dominik Pins  
dominik.pins@fit.fraunhofer.de  
Tel. +49 2241 14-3611

Vollständige Studie:  
Peter Hunkirchen  
peter.hunkirchen@fit.fraunhofer.de  
Tel. +49 2241 14-3580

Fraunhofer-Institut für Angewandte  
Informationstechnik FIT  
Schloss Birlinghoven 1  
53757 Sankt Augustin

Abteilung Usability and User Experience Design  
[www.usability-ux.fit.fraunhofer.de](http://www.usability-ux.fit.fraunhofer.de)

Die Studie erfolgte in Kooperation mit  
Prof. Dr. Britta Krahn, Fachbereich Wirtschaft an  
der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg. Besonderer Dank  
gilt dabei außerdem Christina Döpke, die mit ihrer  
Bachelorarbeit die methodische Grundlage dieser  
Studie gelegt hat.

Prof. Dr. Britta Krahn  
britta.krahn@h-brs.de  
+49 2241 865-473  
Hochschule Bonn-Rhein-Sieg  
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften  
Von-Liebig-Str. 20  
D-53359 Rheinbach  
[www.h-brs.de](http://www.h-brs.de)