

Pressemitteilung

HOTREC veröffentlicht Arbeitspapier:

„Eckpunkte fairen Verhaltens von Hotel-Buchungsportalen“

(Brüssel, 16. Dezember 2010) Die Online-Distribution gewinnt für die Hotellerie in Europa zunehmend an Bedeutung. Gleichzeitig beobachtet HOTREC* - Hotels, Restaurants und Cafés in Europa aber mit Sorge eine eher sinkende Zahl relevanter Online-Buchungsportale (Online Travel Agents - OTA) und damit einhergehend Tendenzen zu engen Oligopolen mit Auswirkungen auf die zugrundeliegenden Geschäftsbedingungen. Aus diesem Grund veröffentlicht HOTREC ein Arbeitspapier mit 20 „Eckpunkten fairen Verhaltens von Hotel-Buchungsportalen“ aus Sicht der Hotellerie, um ein allgemeines Bewusstsein für diese Thematik zu schaffen und eine breite Fachdiskussion innerhalb der Branche anzustoßen.

Hotels in ganz Europa sind besorgt, mehr und mehr die Kontrolle über ihre Preise, Vertriebskanäle und Produkte zu verlieren. HOTREC-Präsident Kent Nyström erläutert: „Es ist bezeichnend, dass die Hotellerie es als Reaktion auf steigenden Druck seitens ihrer Vertriebspartner für notwendig erachtet, Grundprinzipien ihrer unternehmerischen Entscheidungsfreiheit in Erinnerung zu rufen.“

Die überwiegend kleinteilig strukturierten Beherbergungsmärkte in Europa sehen sich auf dem Gebiet der digitalen Distribution mit Marktverhalten konfrontiert, das mehr und mehr Hoteliers für unausgeglichen und unfair erachten. Um die Märkte zum Nutzen der Gäste, der Vertriebspartner und der Hotellerie offen und wettbewerbsfähig zu halten, erwägt HOTREC die folgenden 20 „Eckpunkte fairen Verhaltens von Hotel-Buchungsportalen“ aufzustellen:

1. Raten-, Vertriebs- und Produkthoheit verbleibt beim Hotel
2. Keine ungenehmigte Nutzung von Hotelmarken z.B. für Suchmaschinenmarketing (SEM), Domainnamen (Grabbing) und andere Formen des Online-Marketings
3. Zumindest monatliche Aktualisierung von Bildern, Logos, Inhalten, Hotelnamen und Beschreibungen, die seitens des Hotels zur Verfügung gestellt werden
4. Kein verpflichtender Zugriff auf sämtliche Hotel-Angebote (kein „full content“)
5. Keine Mindestverfügbarkeit oder „Verfügbarkeit des letzten Zimmers“ (Last Room Availability - LRA)
6. Keine verpflichtende Verfügbarkeitsparität
7. Keine verpflichtende Ratenparität
8. Keine intransparenten Auktionsmodelle mit Einfluss auf die Positionierung in den Ergebnislisten der Hotel-Buchungsportale („Biasing“)

* HOTREC repräsentiert Hotels, Restaurants und Cafés auf europäischer Ebene. Das Gastgewerbe zählt allein in der Europäischen Union 1,4 Million Unternehmen, von denen 92% Kleinbetriebe mit weniger als zehn Beschäftigten sind. Die Kleinst- und Kleinunternehmen (weniger als 50 Beschäftigte) im Gastgewerbe repräsentieren 99% der Betriebe und stehen für 64% der Wertschöpfung. Die Branche bietet acht Million Beschäftigungsverhältnisse allein in der EU. HOTREC vereinigt 40 nationale Unternehmens- und Arbeitgeberverbände aus 25 europäischen Ländern.

9. Keine automatische Wiederauffüllung von Zimmerkontingenten jenseits der Kontrolle durch das Hotel („Auto-Replenishment“)
10. Preisklarheit und -wahrheit beim Suchmaschinenmarketing (SEM)
11. Keine Einflussnahme auf Hotelprodukte durch unautorisierte Darstellung auf Auktionsportalen (z.B. Katalogkopien)
12. Angemessene Reaktionszeit für monatliche Überprüfung der „No-Shows“ und Stornierungen
13. Keine Provisionszahlungen für „No-Shows“, stornierte Buchungen, Steuern oder nicht im Voraus gebuchte Leistungen
14. Meta-Suchmaschinen sollten Hotel-Homepages einbeziehen und sie gleichberechtigt darstellen
15. Zusammenarbeit mit qualifizierten Channel-Management Systemen
16. Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses muss über alle Vertriebskanäle eine verbindliche Einigung erzielt sein
17. Keine Veranstalter-Raten zur Paketierung („rooms only“) frei im Internet verfügbar
18. Sofern möglich wird die offizielle Sterneklassifizierung des Hotels angezeigt, eine Suchmöglichkeit nach Hotelsternen wird angeboten
19. Sofern Hotelbewertungen eingebunden werden, finden HOTREC's „10 Prinzipien“ Anwendung
20. Bezeichnungen der Beherbergungskategorien entsprechen der Terminologienorm EN ISO 18513

Das Arbeitspapier „Eckpunkte fairen Verhaltens von Hotel-Buchungsportalen“ wurde im HOTREC-Qualitätsausschuss erarbeitet und wird der 62. HOTREC-Generalversammlung vom 12. bis 13. Mai 2011 in Zürich (Schweiz) zur Annahme vorgelegt.

Ihr Ansprechpartner:

Markus Luthe
Hauptgeschäftsführer
Hotelverband Deutschland (IHA)
Am Weidendamm 1 A
10117 Berlin
Tel.: +49 (0)30 / 59 00 99 691
Fax: +49 (0)30 / 59 00 99 682
E-Mail: luthe@hotellerie.de
Web: www.hotellerie.de

* * *