

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Att. Karina Slots Pedersen, fuldmægtig
kspe@kfst.dk

28. maj 2018

Undersøgelse af bookingportaler – Spørgeskema til hoteller

Dansk Erhverv har modtaget Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens forslag til spørgeskema.

Dansk Erhverv har modtaget en række input fra hoteller, der er medlem i Dansk Erhverv, og giver på den baggrund følgende feed back:

Generelle bemærkninger

Dansk Erhverv vil gerne minde om, at organisationen i 2017 gennemførte en analyse, hvoraf det fremgik, at størstedelen af salget af hotelværelser på bookingportaler foretages gennem to dominerende aktører; Booking Holdings (navneskifte i februar 2018 fra Priceline Group, som ejer Booking.com, Momondo.com mfl.) og Expedia Inc. (som ejer Expedia.com, Hotels.com, Trivago.com mfl).

I analysen står de to aktører sammenlagt for mellem 92,6% og 99,7% af det totale salg af værelser på bookingportaler for de adspurgte hoteller. De resterende bookingportaler, som blandt andet inkluderer HRS.com, står for en marginal andel af de hotelværelser, som sælges via bookingportaler.

Når dette fremhæves skyldes det, at der i de indledende spørgsmål (5. og 7.) medtages helt marginale bookingportaler – fx Nustay – og hotelsamarbejdet Small Danish Hotels fremstår som bookingplatform. Dansk Erhverv finder dette misvisende.

Dansk Erhverv opfordrer der til, at det for hotellerne klargøres, hvilke portaler, der er en del af hhv Booking Holdings og Expedia Inc. Og i svarmulighederne fremhæver disse.

Som det også er kommunikeret til styrelsen, vil Dansk Erhverv gerne pointere, at der er en hel del spørgsmål, der ikke er mulige for enkelte hoteller, der er del af en kæde at besvare. Dette, da alt omkring bookingportaler typisk varetages centralt fra hovedkontoret.

Specifikt i indledningen til spørgeskemaet skriver styrelsen: ”Spørgsmålene vedrører alene forhold omkring det hotel, du som medarbejder eller ejer repræsenterer. Hvis hotellet er en del af en

større kæde, skal spørgsmålene således besvares med udgangspunkt i det enkelte hotel, og ikke samlet for hele hotelkæden.”

Dansk Erhverv mener, at den eneste vej – hvis ikke spørgeskemaet ændres – må da være, at kæderne bliver nødt til at sende instruktioner ud til hotellerne om hvad de skal svare. Dansk Erhverv finder det mere rationelt, om der blev sendt en undersøgelse direkte til hovedkontorerne for kædehotellerne. Viden om fx afskaffelsen af den brede prisklausul er kun i ringe grad relevant for operative medarbejdere på hoteller del af en kæde.

Specifikke bemærkninger

Sp. 3: Bliver oplevet som uklart blandt medlemmer i Dansk Erhverv. Der er eksempelvis uklarhed, hvilken kategori der skal vælges, hvis hotellet er en del af en kæde, der er familieejet. Det bør overvejes hvad informationen fra spørgsmålet skal bruges til.

Sp. 5: Jf Generelle bemærkninger ovenfor vedr Booking Holdings og Expedia Inc.


Sp.7: Jf Generelle bemærkninger ovenfor vedr Booking Holdings og Expedia Inc.

Sp. 13: Trykfejl i de to sidste valgmuligheder.

Sp. 16: En mulighed kunne være, at supplere Ja/Nej svarmuligheden med en mulighed for at angive, hvad hotellet rent faktisk ved om rangeringen.

Dansk Erhverv står naturligvis til rådighed for en uddybning af ovenstående.

Med venlig hilsen



Lars Ramme Nielsen
Chef for turisme og oplevelsesøkonomi
lrn@danskerhverv.dk