

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Att. Ole Skotner, Chefkonsulent
osk@kfst.dk

23. maj 2018

Undersøgelse af bookingportaler - forbrugersurvey

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 mener overordnet, at det er svært at vurdere et skema, når der mangler en formålsbeskrivelse med a) Hvad ønsker man at afdække? b) Hvilke hypoteser skal testes?

Respondenten skal vel have et brief? Det er svært at vurdere et skema, når der mangler indledning/vejledning til respondenter om undersøgelsens formål.

Overordnet set mener Dansk Erhverv, at der mangler en mulighed for at svare "Ved ikke". Denne svarkategori kan med fordel tilføjes flere steder. Det renser for usikre respondenter.

Et væsentligt hjørne er ikke dækket i spørgeskemaet: Bookingportalernes (og hotellernes) loyalitetsprogrammer.

Specifikke bemærkninger

Blandt de indledende spørgsmål bør det overvejes at spørge ind til, hvor ofte respondenter kontrollerer prisen på det samme hotel på flere bookingsider.

Tillige er et synspunkt, at der ville være interessant at se, hvor mange gange ud af det samlede antal gange vedkommende har booket hotelværelser inden for de sidste 12 måneder, han/hun har benyttet en bookingportal. Inden spørgsmål nr. 2 kunne det derfor overvejes at spørge "Hvor mange gange har du booket hotelværelser inden for de sidste 12 mdr.?"

Spg. 1.: Foreslås ændret til: "Har du foretaget en hotelreservation **online** inden for de sidste 12 mdr.?"

Spg. 2.: Trods forklaringen: Mon forbrugeren forstår hvad en hotelbookingside er? Dansk Erhverv foreslår, at det udspecificeres at det IKKE er hotellets egen hjemmeside og at en hotelbookingside er en "portal". En mulighed kunne være at flytte spg.4. op før spg.2.

Spg.3.: Dansk Erhverv foreslår "besøgt" i stedet for "anvendt".

Spg.4.: Dansk Erhverv foreslår "besøgt" i stedet for "anvendt".

Spg.5.: Dansk Erhverv mener, at det er uklart, hvad der menes med "brugbart".

Spg.12.: Mangler kategori "Ved ikke". Derudover foreslår vi en ny formulering til følgende: "Tror du, at hotelbookingsider tilbyder lavere priser end et hotels egen hjemmeside?"

Spg.18.: her er spørgsmålet formuleret meget knudret.

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

Med venlig hilsen

Med venlig hilsen



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