Hotel boeken? Shoppen loont!

Illustratie Devon Ress

Prijzen van hotelkamers kunnen op de ene boekingssite veel hoger zijn dan op de andere. Naar wie gaat dat geld? Hotels kunnen het predikaat 'Aanbevolen' krijgen als ze meer commissie betalen. 'Laten we niet heiliger zijn dan de paus.'

Door **Eric van den Berg**

Red Hot Deal, Secret Saver, Hotel-de-Botel – grijp uw kans! 'Elders goedkoper? Wij betalen het verschil!'

'Wat u ziet, is wat u betaalt.'

'All-in prijzen: transparantie!'

Transparantie? Elke hotelboekingssite is zo te horen goedkoper dan de ander – dat is onmogelijk. En van wie zijn die kreten eigenlijk? Geen idee welk bedrijf precies schuilgaat achter bijvoorbeeld UwHotels.nl of HotelAanbiedingen.nl. Bovenal: hoe verdienen ze hun geld?

De zoektocht zelf lijkt Thuiswinkel.org, de belangenbehartiger voor de thuiswinkelbranche, al op voorhand gelijk te geven. Directeur Wijnand Jongen: 'Als je een hotel boekt, heb je geen idee met wie je zaken doet. Het zijn meestal geen reisbureaus, maar gewoon tussenhandelaren. Het wil zeker niet zeggen dat ze allemaal niet deugen, maar het moet veel transparanter.'

Alle sites hebben een *call center* of servicenummer. Maar dat zegt nog niet zo veel: de telefonist van eBookers.nl blijkt in Dublin te zitten, en er is ook nog een telefoondienst in Krakow, zo vertelt hij. Telefoonnummers van het kantoor, een woordvoerder of de directie worden niet gegeven ('ik vraag mijn manager of hij terugbelt'). De directeur van UwHotels.nl krijgen we toevallig aan de lijn omdat we het noodnummer voor klanten in het buitenland proberen. Bij Booking.com, de grootste partij, verzoekt een dame of we een mailtje met vragen willen sturen naar het 'Legal Department'. De bijlage in het antwoord blijkt de algemene voorwaarden van het bedrijf te bevatten. Op een nieuwe mail is geen antwoord meer gekomen.

Steven Rice, directeur Business to Business (B2B) bij eBookers, belt terug vanuit Dublin. Er zit volgens hem nog een kantoor in Amsterdam, met 'medewerkers die nieuwe hotels zoeken en toevoegen', maar dat is niet te bellen. Ook het telefoonnummer van het kantoor in Dublin krijgen we niet ('als u mij mailt, mail ik u terug').

De belangrijkste vraag: wie bent u, en hoe onafhankelijk bent u? Rice: 'Geen enkel hotel kan bij ons zijn weg naar de top kopen. Eventuele gekochte advertenties geven we in een andere kleur weer, maar zelfs dat komt nauwelijks voor.'

Een 'complex algoritme' bepaalt welke hotels bovenaan staan op de lijst van zoekresultaten. Dat is een mix van onder meer de klantbeoordelingen (*reviews*), de beschikbaarheid, de prijs en de 'conversie': hoeveel mensen die online de aanbieding van een hotel bekijken, boeken die overnachtingen ook daadwerkelijk? Bij eBookers staat het 'populairste' hotel op nummer 1.

Remco Hofstede, directeur van de site HotelSpecials.nl: 'De conversie is slechts één van de elementen die we meewegen. Een hotel moet allereerst beschikbaar zijn op de gevraagde dagen. We hebben ook het liefst hotels met goede foto's.'

HotelSpecials.nl sorteert de hotels op 'meest geboekt' (daarna kan, zoals ook op andere sites, de bezoeker de selectiecriteria aanpassen). Elke woensdag wordt de 'ranking' van de hotels aangepast. 'Een aantal hotels kan wel eens het label Aanbevolen krijgen vanwege de commissie.'

'Het is vooral de consument die bepaalt wat er bovenaan de lijst staat', aldus Hofstede (die wél zijn directe nummer geeft). 'Als we een hotel extra promoten louter omdat ze meer commissie betalen dan een ander hotel, snij je jezelf toch in de vingers. Want als een klant het hotel niet interessant vindt, komt die misschien niet meer terug.'

Betaalde commissie speelt een rol. 'Laten we niet heiliger zijn dan de paus', zegt Michiel Delaere, directeur van Your Citytrip Group, waaronder onder meer Uwhotels.nl valt. 'Hotels betalen aan alle boekingssites.'

De commissie die de sites ontvangen varieert doorgaans van 7 tot 15 procent van het bedrag dat de klant voor het verblijf betaalt. Delaere: 'Over het algemeen geldt: hoe meer sterren een hotel heeft, hoe meer commissie ze betalen. Met de grote hotelketens ligt het wat moeilijker want die hebben zelf hun eigen boekingssystemen. Op onze site maakt dat overigens geen verschil. Wij tonen eerst altijd de goedkoopste hotels. Punt.'

'We houden rekening met de commissie die we ontvangen', zegt Ard van Midlum, van de afdeling e-marketing bij Hotels.nl. 'Maar we mixen dat met de andere factoren. De *reviews* van de klanten wegen zwaar mee.'

De meeste boekingssites bieden een 'laagsteprijsgarantie'. Als de klant op een andere site dezelfde hotelkamer vindt voor een lagere prijs, krijgt hij of zij het verschil terug. Daar zijn doorgaans strikte voorwaarden aan verbonden: zo moet de goedkopere kamer dezelfde dag of binnen 24 uur zijn gevonden en gemeld. Het moet over een identieke reservering gaan. En gemaakte reserveringskosten tellen niet mee.

Enkele boekingssites (HotelSpecials.nl, Weekendjeweg.nl, eBookers.nl) tonen het predikaat Thuiswinkel Waarborg. Sommige sites zijn aangesloten bij de ANVR en de SGR. Dat betekent niet dat de klant geld terug kan vragen als er iets misgaat, want bij het boeken van enkel een hotel is er geen sprake van een georganiseerde reis.

Delaere (UwHotels.nl): 'Toch maakt het ook dan uit. We laten met een ANVR-logo zien dat we aan bepaalde eisen voldoen. We willen vertrouwen uitstralen.'

PRIJSVERGELIJKING

Shoppen loont. Steekproeven* wijzen uit dat de verschillen fors kunnen zijn:

Het Leonardo Hotel, aan de Keyserlei in Antwerpen:

Booking.com	**142,40 euro**
Leonardo-hotels.com	**142,40**
eBookers.nl	**158,56**
HotelSpecials.nl	**172,70**
Hotels.nl	**218,00**
UwHotels.nl	**222,00**
(Dit hotel was niet te boeken bij Expedia.nl en Hotels.com)	

Het Scandic Hotel, aan de Lt. Lippenslaan in Antwerpen:

Booking.com	**109,00 euro**
Hotels.nl	**109,00**
HotelSpecials.nl	**121,50**
Scandichotels.com	**168,00**
eBookers.nl	**195,06**
Expedia.nl	**200,00**
Hotels.com	**200,00**
UwHotels.nl	**260,00**

**Op basis van 2 nachten, en in hetzelfde weekend.*

Tips

- **Let bij prijsvergelijking op omschrijving van de kamer. Een 'luxe kamer' bij de ene site kan dezelfde kamer zijn als de 'standaard' kamer bij de andere site.**
- **Check of het ontbijt is inbegrepen.**
- **Zijn lokale (toeristen)belastingen of toeslagen al in de prijs inbegrepen?**
- **Neem aanbevelingen niet te serieus: megadeals, supersavers, hot deals – het is geen enkele garantie dat het om de goedkoopste prijs gaat. Ook doorgestreepte bedragen die een korting suggeren, betekenen dat vaak niet.**
- **Bij speciale aanbiedingen is de boeking vaak niet meer te annuleren.**

Hotel boekingssites

Website	Algemene informatie	Aanbiedingen	Rangschikking	**Voorbeeld:** weekendje Antwerpen*	Betaling	Reserveringskosten
Booking.com	Meer dan 160 duizend hotels in 110 landen. Grootste aanbieder van online hotelreserveringen (wereldwijd). Dochteronderneming van Priceline.com. In 1996 opgericht in Enschede.	Flash Deals, per e-mail	Op populariteit	• Populairst: Radisson Blue Astrid, 214 euro. **Zelfde** prijs als site hotel. • Laagste prijs: eerst appartement, dan Billard Palace, 98 euro. **Goedkoper** dan HotelSpecials.nl (110,50 euro), **zelfde** prijs als Hotels.nl, en als site hotel.	Bij inchecken hotel. Wel creditcardgegevens achterlaten.	Geen
eBookers.nl	Meer dan 95 duizend hotels. Onderdeel van Orbitz Worldwide (Bekend van Cheaptickets en Hotelclub).	Promotie-agenda met deals, Hotelaanbieding van de week	Op populariteit	• Populairst: Hilton, 378 euro **zelfde** als site hotel. • Laagste prijs: Leonardo, 158,56 euro. **Duurder** dan site hotel (142,40 euro).	iDeal (kosteloos) of creditcard (9,50 euro). Soms in hotels ter plaatse betalen.	Geen
Expedia.nl	Meer dan 120 duizend hotels.	Reisaanbiedingen op homepage	Op populariteit	• Populairst: Leopold, 203,50 euro. **Goedkoper** dan site hotel (214 euro). • Laagste prijs: Etap, 98 euro. **Zelfde** prijs als Hotels.com, **duurder** dan site hotel (87 euro).	Creditcard (meestal kosteloos bij boeken van enkel hotel). Doorgaans gaat betaling via Expedia.	Ja (onduidelijk wat toeristenbelasting is en wat reserveringskosten zijn)
Hotels.com (nl.hotels.com)	Meer dan 135 duizend hotels, onderdeel van Expedia.	Lastminutes, Superdeals via mail	Op favorieten	• Favoriet: Lindner, 174 euro. **Zelfde** prijs als site hotel. • Laagste prijs: Etap, 98 euro. **Zelfde** prijs als Expedia.nl, **duurder** dan site hotel (87 euro).	Creditcard (meestal kosteloos)	Geen, maar prijs komt op zelfde hoogte als bij sites die wel reserveringskosten rekenen.
UwHotels.nl	Meer dan 70 duizend hotels. Samen met uwstedentrip.nl en uwvliegtickets.nl in Your Citytrip Group.	Deals en kortingen via nieuwsbrief	Op prijs, van laag naar hoog	• Laagste prijs: Century, 148 euro, **zelfde** prijs als site hotel.	iDeal (kosteloos) of creditcard (10 euro)	10 euro per boeking. Let op de automatisch aangevinkte annuleringsverzekering (10 euro)
HotelSpecials.nl	Meer dan 3.000 hotels in Benelux, Duitsland en Frankrijk.	Secret Savers via e-mail of Facebook. Specials als 3=2 (3 nachten, 2 betalen) of 5 is 4	Op meest geboekt. Let op: prijzen zijn pp per nacht.	• Meest geboekt: Scandic 121,50 euro. **Goedkoper** dan site hotel (168 euro). • Laagste prijs: Billard Palace, 110,50 euro. **Duurder** dan booking.com, hotels.nl en site hotel (98 euro).	iDeal of creditcard (beide kosteloos). Betalen via site, of bij hotel. Reserveringskosten altijd via site.	7,50 euro voor 1 nacht, 12,50 euro voor 2 nachten of langer
Hotels.nl	Meer dan 1.800 hotels in Nederland en België	Ook via nieuwsbrief	Op meest geboekt	Meest geboekt: Diamonds&Pearls, 230 euro. **Duurder** dan site hotel (188 euro). Laagste prijs: Billard Palace, 98 euro. **Goedkoper** dan hotelspecials.nl (110,50), **zelfde** prijs als booking.com en site hotel	Creditcard (meestal kosteloos). Doorgaans bij check-in verrekend	Geen, maar prijs komt op zelfde hoogte als andere sites die wel reserveringskosten tonen

**Op alle sites is gezocht op hetzelfde weekend in Antwerpen, voor twee personen, ruim twee maanden van tevoren geboekt, in stad gelegen, eigen vervoer. Het genoemde bedrag is het totaalbedrag excl. eventuele toeristenbelastingen.*
Het genoemde aantal hotels is volgens opgave van de website zelf. Op elke andere datum zijn andere prijsuitkomsten mogelijk. Dit overzicht is een selectie van veelgebruikte sites.