

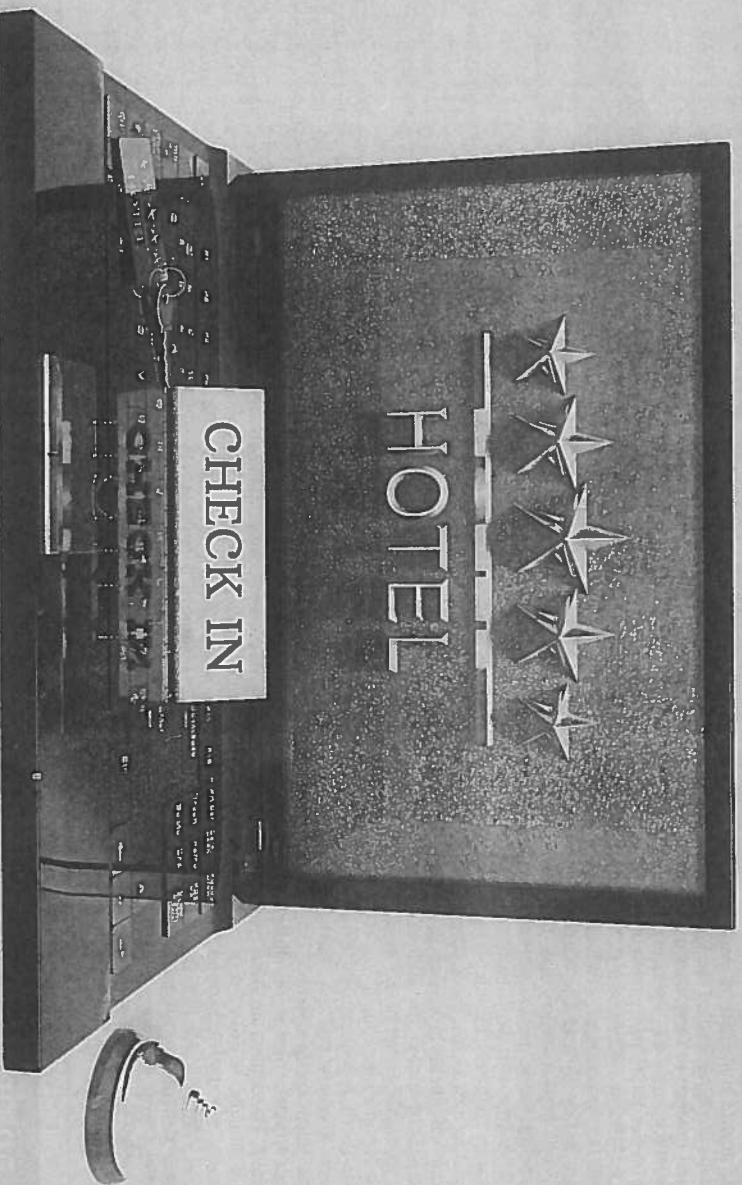
von Friederike Marx

■ **Frankfurt.** Ein paar Klicks, und schon ist das Hotel für die schönen Wochen des Jahres oder die Dienstreise gebucht. Onlineportale wie Booking.com, Expedia oder HRS machen der klassischen Reservierung per Telefon oder Fax zunehmend Konkurrenz. Das hat Folgen für Verbraucher und die Branche. Denn der Service ist nicht umsonst, und die Verhandlungsmacht von Booking.com und Co. gegenüber Hoteliers und Gastwirten ist deutlich gewachsen.

„Im Schnitt verlangen die Portale rund 15 Prozent Provision, die Hoteliers in ihre Gesamtkalkulation einfließen lassen. Am Ende zahlen also die Verbraucher“, erläutert Milka Bihm vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). „Die Portale bieten prinzipiell großen Nutzen und ermöglichen einen schnellen und einfachen Vergleich.“ Im Zweifel soll kann es woanders allerdings billiger sein.

Dabei spielt auch das Einschreiten des Bundeskartellamtes gegen sogenannte Bestpreisklauseln eine Rolle, mit denen sich viele Portale in der Vergangenheit bei ihren Hotelpartnern optimale Konditionen sicherten. Danach darf ein Zimmer nirgendwo billiger sein als bei der Onlineplattform – also auch nicht bei telefonischer Buchung oder an der Rezeption. Die zweite Variante: Die Übernachtung darf generell preiswerter angeboten werden, nicht aber auf der hotel eigenen Internetseite.

Das Bundeskartellamt sieht in beiden Varianten eine Einschränkung des Wettbewerbs und untersagte Booking.com und HRS diese Praxis – beide wenden die Klauseln in Deutschland derzeit nicht mehr an. Bei Booking.com steht allerdings noch eine Entscheidung des Oberlandesgerichts Düsseldorf aus Deutschlands größtes Hotelbuchungsportal argumentiert, ein Verbot der Bestpreis-



immer mehr Verbraucher buchen ihre Hotels über Internetportale. Das müssen aber längst nicht immer auch die günstigsten Angebote sein.

Foto: a

Klausel gefährde wegen der Möglichkeit des Trittbrettfahrers sein Geschäftsmodell. Das Kartellverfahren gegen Expedia läuft noch. Solange kann das Portal der Behörde zufolge die umstrittenen Klausel weiter anwenden.

Manche Hotels inserieren Zimmer auf ihrer eigenen Internetseite inzwischen billiger als auf den Portalen. „Andere bieten bei Direktbuchungen Vorteile wie einen kostenlosen Parkplatz oder das Zimmer mit Bergblick“, berichtet

Markus Luthje, Hauptgeschäftsführer des Hotelverbandes Deutschland (HfA). „Andere spielen mit der Verfügbarkeit. In Zei-

ten, in denen das Haus erfahrungsgemäß gut gebucht ist, bieten sie ihre Zimmer nur auf der eigenen Website und nicht über die Portale an.“ Booking.com und HRS bekräftigten zuletzt ihre Bestpreisgarantie. Wer bei HRS ein Hotel gebucht hat und ein günstigeres Hotel im Internet findet, bekommt den Differenzbetrag zurückerstattet, verspricht HRS auf seiner Internetseite.

Trotz der Eingriffe der Wettbewerbsrüher wächst die Beliebtheit der Buchungsportale. Jede vierte Übernachtung in Deutschland (25,2 Prozent) ist im vergangenen Jahr nach einer Untersuchung des In-

stituts für Tourismus der Fachhochschule Westschweiz Wallis im Auftrag der HfA über Onlineportale gebucht worden. Der einstige Spitzenreiter – die telefonische Reservierung – rutschte mit 22,5 Prozent auf Platz zwei.

Gestiegen ist allerdings auch der Anteil der Direktbuchungen über hotel eigene Internetseiten – von 8,1 Prozent im Jahr 2013 über 9 Prozent 2015 auf 10,8 Prozent im vergangenen Jahr. Diese Möglichkeit nutzen der HfA zufolge vor allem Hotelketten. „Dazu braucht es entsprechende personelle und finanzielle Mittel“, sagt Luthje. Die Ketten hätten zudem

das Fachwissen, um Kunden über Onlinemarketing-Kampagnen auf die eigene Internetseite zu locken.

„Bei der Individualhotellerie ist der Anteil der Buchungen über die hotel eigene Internetseite (im Echtzeit) deutlich geringer und die Abhängigkeit von externen Buchungsplattformen stärker.“ Trotz allem: „Ein Hotel kann es sich praktisch nicht mehr leisten, nicht auf den Buchungsportalen präsent zu sein“, sagt Luthje. Für die Hotels sei es zwar teurer, aber auch bequemer. „Bestpreiklauseln empfinden wir jedoch als Eingriff in die unternehmerische Freiheit. So kann sich kein Markt entwickeln.“