
Fachverband Hotellerie

**Digitalisierung im Hotelvertrieb
- Status Quo aus der EU
Perspektive**



Information, 27.7.2016

EU-Kommissar Oettinger spricht von einer evolutionären Entwicklung der Disruption. Die Kommission reagiert darauf mit zahlreichen, erst kürzlich veröffentlichten Papieren (wie z.B. „[Key principles on Comparison Tools](#)“ und der „[Communication on Online Platforms](#)“).

Die Beherbergungsbranche findet sich inmitten neuer Ökonomien („Datenökonomie“ oder „Plattformökonomie“), deren einziges Ziel die Entscheidung des Konsumenten ist und die kein Interesse an den Produkten per se, die sie verkaufen, haben. Von diesem sich permanent verändernden digitalen Szenario ist unsere Branche vor allem durch die rasante Entwicklung im Onlinevertrieb betroffen.

Der europäische Dachverband HOTREC hat die Ergebnisse der nunmehr zweiten [Studie zum Status Quo der Hoteldistribution](#) veröffentlicht. Diese Studie wurde gemeinsam mit unseren europäischen Partnerverbänden (in Österreich waren dies der Fachverband Hotellerie und die ÖHV) und in Zusammenarbeit mit dem Institut für Tourismus der Fachhochschule Westschweiz Wallis durchgeführt und beleuchtet die Entwicklungen zw. 2013 und 2015.

Die Hauptergebnisse im europäischen Durchschnitt:

- 2015 mehr als 22 % der europäischen (+3 % zu 2013) und österreichischen (+6 % zu 2013) Hotelübernachtungen über OTAs generiert
- Direkte Buchungen (On-/Offline) -4 % zu 2013
- Telefonisch gebuchte Übernachtungen anteilig 18,7 % = -2,5 % zu 2013
- Ketten- und kooperationseigene Computer-Reservierungssysteme von 1,4 % auf 2,6 % gestiegen
- Steigerungen der OTA-Buchungen zu 62,9 % über Priceline Group (booking.com) und zu 16,8 % über Expedia Group

Auswirkungen für den europäischen Markt:

- 200.000 Hotels mit 75 % Kleinunternehmen (weniger als 10 Beschäftigte) gegenüber 2 dominanten Playern. Tendenz zu einem Duopol wobei booking.com fast 2/3 des Marktes kontrolliert.
- Unter diesem Licht muss man die europäische Diskussion in Hinblick auf die Paritätsklauseln verstehen.
- Auch die angebotenen „engen Paritätsklauseln“ haben laut Umfrage bei 91,5% der Betriebe zu keinen Vergünstigungen der OTA Kommissionen geführt.

Rolle der Meta-Search-Maschinen:

Die vier größten bzw. die drei populärsten sind Tripadvisor (57 % - Instant Booking Tool), Google (50 %) und Expedia's Trivago (45 %), gefolgt von Priceline's Kayak (25 %). Wobei Kayak und Google vorrangig von Großhotels (66 %) genutzt werden und Tripadvisor sowie Trivago bei kleineren Hotels populär sind. Kayak wird mehr von Hotels, die auf das Business Segment fokussiert sind, benutzt, Tripadvisor dagegen mehr von Leisure Hotels. 47% der Konsumenten, also beinahe jeder Zweite, nützen Meta-Suchmaschinen für ihren Preisvergleich.

Mögliche Zukunftsszenarien

Google könnte sich von der Such- zur Antwortmaschine weiterentwickeln. Damit kann die Rolle der OTAs gänzlich anders werden. Die Instant-Buchungstools von Tripadvisor und die direkte Vernetzung zwischen Google und den Hotelwebsites wird eventuell einen Verhaltenswechsel bei den Konsumenten einläuten, da man über Google alle Infos intelligenter und individuell vernetzter aufbereitet bekommt, als man dies je auf der Website eines Anbieters (zB des Hotels) finden kann.

Welche Rolle spielen dann die Hotelwebsites noch?

Oettinger hat unlängst darauf aufmerksam gemacht, dass die neuesten digitalen Plattformen das heutige Internet und die mobilen Lösungen teilweise ersetzen werden. Daher ist es wichtig, dass zumindest die Vertragsbedingungen und die Geschäftsmodelle fair und transparent sind. Für Hoteliers, aber auch für Konsumenten und Gäste. Die Hotels müssen die Möglichkeit behalten ihren Vertrieb unabhängig zu gestalten.

Nächste Schritte auf EU-Kommissionsebene:

- Die EC und das Europäische Netzwerk der Wettbewerbsbehörden haben am 11. Juli 2016 in ausgewählten EU Mitgliedsländern eine „Marktuntersuchung zum Thema Online Hotel Distribution“ gestartet, in welcher zahlreiche Fragen untersucht werden. Die Ergebnisse werden für Frühjahr 2017 erwartet.
- Am 25. Mai hat die EC ihre „Communication on Online Platforms“ gestartet, das Resultat sollen Vorschläge für legislative und nicht legislative Aktionen gegen unfaire B2B Praktiken sein. Auch hier sollen die Ergebnisse im Frühjahr 2017 zur Verfügung stehen.
- Am 12. Juli hat HOTREC im Rahmen von NET, dem Netzwerk des privaten Tourismus Sektors in Europa EC ein „Statement of Principles and Recommendations“ rund um das Thema Tourismus und Digitalisierung überreicht.
- Darüber hinaus gab es noch am 2. Juni die Veröffentlichung der Guidelines rund um das Thema [Collaborative Economy der EC](#), auf deren Basis vom EP in den kommenden Monaten ein Bericht erwartet wird.

Autor:
Mag. Susanne Kraus-Winkler

Rückfragehinweis^[1]:
Fachverband Hotellerie
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: hotels@wko.at
W: <http://www.hotelverband.at>
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, 27.7.2016

^[1] Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.