

HOTREC und TripAdvisor rufen mit vereinten Kräften zu redlichem Verhalten auf Online-Bewertungsplattformen auf

Brüssel, 23. Februar 2016 – HOTREC Hospitality Europe und TripAdvisor beleuchten mit Manipulationsversuchen auf Bewertungsplattformen eine aktuelle Herausforderung der Reiseindustrie und schaffen Bewusstsein dafür, wie Unternehmen helfen können, dieses Problem zu bekämpfen. Beide Organisationen verurteilen gemeinschaftlich die Manipulation von Rangfolgen auf jeglichen Online-Bewertungsplattformen. HOTREC und TripAdvisor glauben, dass solche Methoden nachteilig für Konsumenten sind, Destinationen schaden und sich ungünstig auf das Gastgewerbe auswirken.

HOTREC und TripAdvisor sind der Überzeugung, dass faire und angemessene Bewertungen eine wichtige Rolle spielen. Sie helfen Konsumenten, online Reisen zu planen und buchen, und dienen dem Gastgewerbe dazu, Angebote zu bewerben sowie Servicestandards zu verbessern. Beide Organisationen stimmen ferner darin überein, dass sämtliche auf Online-Plattformen angegebene Inhalte strikten Richtlinien und rigorosen Kontrollen unterliegen sollten. Allerdings liegt es auch in der Pflicht der einzelnen Konsumenten wie Unternehmen sicherzustellen, dass der abgegebene Inhalt die unverfälschte Erfahrung reflektiert und keine Manipulation oder Deformierung des Rufes des Betriebes bezweckt. Konsumenten sollten sich verantwortungsvoll beim Verfassen und Abgeben von Bewertungen verhalten, um zu gewährleisten, dass es sich um eine wahre wie unverfälschte Meinung über eine Erfahrung aus erster Hand handelt, gleichzeitig sollten sich Geschäftsinhaber darüber im Klaren sein, dass die Abgabe von gefälschten Bewertungen, ob negativ oder positiv, unethisch und verboten ist.

„Verifizierte, lebensechte Bewertungen ermöglichen es, die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit zu Gunsten zukünftiger Gäste als auch touristischer Unternehmen wie Hotels, Restaurants und Cafés zu steigern“, betont Markus Luthé, Vorsitzender der HOTREC Task Force Distribution. „Im Falle der Hotels ergänzen die subjektiven Eindrücke darüber hinaus die objektive Orientierung an offiziellen Hotelsternen.“

„Bewertungen haben einen weitreichenden Einfluss auf Buchungsentscheidungen von Konsumenten und helfen, Servicestandards im gesamten Gastgewerbe zu verbessern“, sagt Helena Egan, Director of Industry Relations bei TripAdvisor. „Die Integrität von Inhalten auf TripAdvisor ist ausschlaggebend für den weiteren Erfolg unseres Unternehmens, so dass wir die Moderation von Inhalten sowie alle Täuschungsversuche auf der Seite sehr ernst nehmen. Wir überprüfen Bewertungen seit mehr als 15 Jahren, unser System wird durch den Einsatz bewährter Methoden aus der Kreditkarten- und Bankenindustrie kontinuierlich verbessert. Jede abgegebene Bewertung unterliegt derselben rigorosen Kontrolle. Wir haben ein Team von 300 Content-Spezialisten, die jeden Inhalt untersuchen, der von unserem System als auffällig gekennzeichnet oder von unserer Reise-Community und Geschäftsinhabern gemeldet wurde“, fügt Helena Egan hinzu.

Außerdem hat TripAdvisor vor kurzem die Geschäftsinhaber über „Optimierungsunternehmen“ informiert, die als Einzelpersonen oder Unternehmen eine Manipulation der Rangfolge durch Abgabe gefälschter Bewertungen beabsichtigen. Derartige Optimierungsunternehmen stellen ein finanzielles Risiko für die redlichen Unternehmen im Gastgewerbe dar und TripAdvisor wird in härtester Weise sowohl gegen sie als auch gegen Betriebe und Personen vorgehen, die sich auf Optimierungsunternehmen einlassen, um Inhalte auf TripAdvisor zu verzerren. Allein in 2015 hat TripAdvisor 40 solcher „Optimierungsunternehmen“ identifiziert, ermittelt und schließen lassen. HOTREC und TripAdvisor bitten alle, die von derartigen Unternehmen angesprochen werden, dies ihrem nationalen HOTREC-Mitgliedsverband und/oder dem Content-Integrity-Team der entsprechenden Reisesite mitzuteilen.

„HOTREC setzt sich seit vielen Jahren für einen fairen und verantwortungsvollen Online-Vertrieb ein. Authentische Bewertungen bilden die Basis für eine erfolgreiche Entwicklung des Tourismusmarktes im 21. Jahrhundert“, ergänzt Christian de Barrin, CEO von HOTREC.

Über HOTREC?

HOTREC repräsentiert Hotels, Restaurants und Cafés in Europa. Die Branche steht für 1,8 Mio. Betriebe, von denen rund 99 % Kleinunternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten sind. Das Gastgewerbe bietet allein in der Europäischen Union 10,2 Mio. Arbeitsplätze. Zusammen mit anderen touristischen Dienstleistern ist der Tourismus damit in Europa einer der größten Wirtschaftszweige überhaupt. HOTREC vereint 43 nationale Hotel- und Gaststättenverbände aus 29 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf: www.hotrec.eu,

Pressekontakt: Daniel Makay +32(0)2 504 78 42, daniel.makay@hotrec.eu