



Hoteliers bitten Gäste, Buchungsplattformen zu meiden

Online-Booking Warum Innerschweizer Hotels ihre Kunden auffordern, während der Krise direkt zu buchen.



Oliver von Rickenbach beherbergt im Hotel Zugertor in Zug nur noch zwei bis drei Gäste pro Woche. Foto: Andrea Zahler

Die Corona-Krise trifft das Hotel Zugertor in Zug hart: Im März ist der Umsatz um 60 Prozent eingebrochen. Es weilen nur noch zwei bis drei Gäste in den 36 Zimmern – pro Woche. Alle zwölf Mitarbeiter sind in Kurzarbeit, mit Ausnahme der einzigen Lernenden. Sie soll mit ausreichend Arbeitserfahrung ihre Lehre abschliessen können.

Auch wenn Hotels wie das Zugertor geöffnet bleiben dürfen – bis wieder Normalität einkehrt, werden noch Monate vergehen. Für viele Hotels steht deshalb die wirtschaftliche Existenz auf dem Spiel. Ausländische Gäste dürf-

ten gemäss Schweiz Tourismus im laufenden Jahr 2,1 Millionen Übernachtungen weniger buchen als im Jahr 2019. Das ergebe einen Verlust von rund 532 Millionen Franken, schätzt die Marketingorganisation.

Vor diesem Hintergrund appelliert der Zugertor-Direktor an seine Gäste: «Es würde uns helfen, wenn sie direkt bei den Hotels buchen anstatt über Onlineplattformen», sagt Oliver von Rickenbach.

Abgaben von bis zu 15 Prozent

Der Grund: Grosse Anbieter wie

Booking.com oder Expedia.ch verlangen eine Kommission von den Hotels, wenn Kunden über ihre Onlineplattformen ein Zimmer buchen. Die laute Kritik von europäischen Hoteliers an zu hohen Abgaben zwang etwa Booking.com dazu, die Höhe der Kommissionen offenzulegen. Diese liegen bei 11 bis 15 Prozent – Geld, das die Hoteliers in der aktuellen Lage gut gebrauchen können.

Hoteldirektor von Rickenbach ist mit seinem Anliegen nicht allein. Das Parkhotel und das City-Hotel Ochsen in Zug unterstützen den Aufruf. «Im Moment haben wir gar keine oder nur we-



nige Gäste im Haus. Und wenn, dann meist nur Schweizer», sagt Stefan Gareis, Direktor des Parkhotels. Diese wenigen Gäste sollten direkt reservieren, «damit wir wenigstens die Onlinegebühren sparen können». Auf offene Ohren stossen die Hoteliers aus der Innerschweiz in der gesamten Branche. «Gerade jetzt können Gäste die Hotellerie unterstützen, indem sie direkt buchen», heisst es bei HotellerieSuisse.

Dabei spart der Dachverband nicht mit Kritik an den Buchungsplattformen. In der Krise hätten die Buchungsplattformen gegenüber den Hotels erneut gezeigt, wie gross ihre Macht sei. HotellerieSuisse verweist auf plötzliche Änderungen von Geschäftsbedingungen. Diese seien manchmal täglich geschehen, was zu kompletter Verunsicherung bei den Hotels geführt habe. «Wenn die Bevölkerung in der Schweiz direkt beim Hotel bucht, hilft sie dem Hotelier, diese Abhängigkeiten zu verringern», schreibt der Verband.

Booking.com empfiehlt Rückerstattung

Mit den Vorwürfen konfrontiert, schickte Booking.com eine allge-

mein gehaltene Stellungnahme. Das Unternehmen habe «inmitten dieser sich schnell verändernden globalen Unsicherheit alles getan, um Kunden, Partner und Mitarbeiter gleichzeitig zu schützen und zu unterstützen».

Dazu gehöre, dass die Plattform Personen mit einer vor dem 6. April getätigten Reservierung die Möglichkeit geboten habe, ihre Reservierungen auf einfache Weise zu ändern oder zu stornieren. «In Fällen, in denen Booking.com Stornierungen für nicht erstattungsfähige Buchungen anerkannt hat, erhalten wir selbstverständlich keine Kommission», heisst es.

Bei Buchungen ab dem 6. April gehe das Unternehmen davon aus, dass sich die Kunden der globalen Reiserisiken bewusst seien. Es empfehle sich deshalb, Angebote mit Rückerstattungs-option zu buchen. Der Anbieter Expedia.ch liess eine Anfrage unbeantwortet.

Bei den Schweizer Gästen, welche sein Anliegen unterstützen, möchte sich der Zugertor-Direktor von Rickenbach indes erkenntlich zeigen. Wer direkt bei seinem Hotel bucht, erhält einen Rabatt.

Jon Mettler