

Slapen voor de zachtste prijs



Om je te verleiden zonder tussenkomst van een online reisbureau een hotel te boeken, garanderen bijna alle hotelketens de laagste kamerprijs wanneer je rechtstreeks bij hen boekt. Wat is zo'n belofte waard en wat levert het je op?

Tekst **Redactie Reisgids**

Het percentage aan commissie dat hoteliers afdragen aan online reisbureaus als Booking.com, Hotels.com en Expedia ligt tussen de 15 en 25% per boeking. Wanneer je zonder tussenkomst van zo'n website bij het hotel boekt, bespaart dat de hotelier dus al snel een paar tientjes. Daarom willen hotels graag direct zaken met je doen. Een sterk marketinginstrument daarvoor is een 'laagsteprijsgarantie', een belofte waarmee zo'n beetje alle hotelketens schermen. Maar wat houdt zo'n belofte in en, belangrijker: maken de hoteliers die wel waar?

De eerste nacht gratis

We gaan op onderzoek uit en beginnen in eigen land. De websites van Fletcher

Hotels en Golden Tulip beloven de beste prijs. We bellen het Golden Tulip-hotel in Ermelo met de vraag wat die garantie inhoudt en of we elders dan geen lagere kamerprijs zullen vinden. 'Dat kan wel, de prijs elders is soms anders,' legt de receptioniste ons uit. 'Het hangt ervan af waar u reserveert. U kunt altijd bellen en dan kunnen we kijken of we de prijs kunnen aanpassen.' Ook Fletcher scheept ons af met: 'Mocht u desondanks een lagere prijs vinden, dan verzoeken wij u rechtstreeks contact op te nemen met onze afdeling Reserveringen.' En Campanile Hotels betaalt volgens de voorwaarden het prijsverschil terug middels een cheque. Aangezien de kosten voor het verzilveren van een bankcheque rond de €25 tot €35 liggen, is de garantie bij Campanile een sigaar uit eigen doos. Bij prijsbeloftes als deze hebben vooral de hoteliers baat. Stelliger is de claim van Bastion Hotels, een Nederlandse keten met 32 vestigingen: 'Kun je Bastion Hotels goedkoper boeken? Slaap de eerste nacht gratis!' Volgens de voorwaarden moeten we eerst een boeking maken bij Bastion, binnen een uur elders een lagere prijs vinden en een screenshot daarvan toesturen per e-mail. De claim is overigens alleen geldig wanneer die lagere prijs te vinden is bij een online reisbureau waarmee de hotelketen een contract heeft. Tja... Verder moet het om een identiek aanbod gaan: dezelfde kamer tegen dezelfde annuleringsvoorwaarden en al dan niet met ontbijt.

Mitsen en maren

Wanneer we een ronde langs internationale hotelketens maken, treffen we ook daar prijsgaranties in allerlei vormen aan: van hotels die een lagere prijs elders evenaren tot hoteliers die overnachtingen weggeven. In de regel moet je eerst een boeking ma-

ken bij het hotel. Vind je binnen 24 uur ergens anders een lagere prijs, dan moet je een claim insturen via de website van de hotelketen. De claim wordt dan geverifieerd en indien die aan de voorwaarden voldoet, wordt het tarief aangepast. Als we met een vergrootglas door de voorwaarden gaan, vallen ons echter de vele mitsen en maren op die sommige hotels eropna houden. Dat de kamer waar het om gaat vergelijkbaar moet zijn, is nog begrijpelijk. Maar dat de kameromschrijving identiek moet zijn, ook bij hotels die maar één type kamer hebben, is wat ons betreft onnodig moeilijk doen. Sommige ketens eisen dat het aanbod elders in dezelfde valuta is: ook al onnodig beperkend, want elke valuta is eenvoudig om te rekenen. Verder lezen we dat hotels soms het aanbod elders zelf willen controleren. Hoewel dat redelijk lijkt, schuilt hierin het gevaar dat ze daar net zolang mee wachten tot de prijzen stijgen. Een andere voorwaarde die enkele hotelketens stellen, is dat de kamer elders niet onder betere condities verkocht wordt. Zo komt het met regelmaat voor dat kamers bij online reisbureaus mét ontbijt verkocht worden voor dezelfde prijs als of een lagere prijs dan diezelfde kamer zonder ontbijt bij het hotel zelf. Volgens de kleine lettertjes van sommige ketens is de laagsteprijsgarantie dan dus niet van toepassing – de omgekeerde wereld!

Direct boeken altijd duurder

We hebben de prijsgarantie van tien hotelketens én die van online reisbureau Travelocity, dat net als Orbitz een onderdeel is van Expedia, 'getest' in de praktijk. We boeken 11 hotelkamers rechtstreeks bij het hotel en eenmaal via Travelocity. Daarna vragen we de kamerprijzen op bij Skyscanner, Kayak en Momondo, vergelijkers die prijzen indexeren van honderden online reisbureaus. Zonder enige moeite vinden we dezelfde kamers voor een lagere prijs bij deze reisbureaus. Soms is het prijsverschil flink: de goedkoopste kamer in het Sofitel Brussel met ontbijt staat voor €135 op Destinia, terwijl op de hotelwebsite de goedkoopste kamer €413 kost – zonder ontbijt.

Direct na het boeken doen we een beroep op de laagsteprijsgarantie, door online een ►



TIPS

- * Kayak.nl geeft nóg lagere hotelprijzen als je inlogt. Die tarieven zijn uitgesloten van de laagsteprijs-garantie, maar je boekt wel zonder gedoe voor de laagste prijs.
- * De laagste prijs claimen? Lees de voorwaarden aandachtig door en boek een gratis te annuleren kamer.
- * Maak screenshots van de lagere prijzen elders, zo sta je sterk bij een geschil.
- * Vermijd de claimformulieren en mail het hotel voordat je boekt. Vraag of het hotel een aanbieding kan doen die scherper is dan bij een online reisbureau.

formulier in te vullen of, in het geval van Bastion Hotels, Choice Hotels en Van der Valk, een mail te sturen. In de helft van de gevallen horen we vervolgens de eerste 24 uur niets. Van IHG krijgen we zelfs het bericht: 'Wij zullen binnen 24 werkdagen reageren...' We krijgen soms de indruk dat een reactie uitblijft totdat de kamerprijzen gestegen zijn, zodat onze claim afgewezen kan worden. In het geval van IHG gebeurt dat ook tweemaal. Alleen NH Hotels biedt de mogelijkheid om voorafgaand aan de boeking al een laagsteprijsgarantie te claimen, via een chat op hun website.

Uiteindelijk houden Bastion, Carlson, Hilton, IHG, NH Hotels, Marriott, Starwood, Van der Valk en Travelocity zich aan hun beloftes. Bij deze ketens kunnen we tegen een scherpe prijs of zelfs gratis (Bastion en IHG) overnachten. Aan de andere kant past Accor weliswaar de prijs aan, maar naar de beloofde 10% extra korting kunnen we fluiten. En Choice Hotels wijst onze claim resoluut af: hoewel we tijdens het boeken bestookt werden met de Lowest Price Guarantee-logo's van Choice, zou het betreffende hotel niet meedoen aan de garantie.

Conclusie

Hotelketens doen allerlei beloftes op hun sites om gasten direct te laten boeken: gratis internet, een upgrade en zelfs een laagsteprijsgarantie. Maar bij alle hotels blijkt dat je de kamers via online reisbureaus (veel) goedkoper kunt boeken. De meeste hotelketens houden zich wel aan hun belofte, mits je exact hun regels voor de bestprijsgarantie volgt. Ze geven de in het vooruitzicht gestelde korting of zelfs die gratis overnachting. Hanteert een hotel een laagsteprijsgarantie, dan loont het om alvorens te boeken de prijzen bij online reisorganisaties te controleren. Liggen die daar lager, dan kun je zo 20 tot 100% korting krijgen op de kamerprijs. ■



PRIJSBELOFTES WAARGEMAAKT?

HOTELKETEN	HOTELS	BELOFTE*	GEBOEKT TARIEF	TARIEF ELDERS	GEVONDEN OP	RESPONS-TIJD	BELOFTE NAGEKOMEN	UITEINDELIJK TARIEF
Accor hotels	o.a. Ibis, Mercure, Novotel, Pullman, Sofitel	10% extra korting	€106,95	€72,00	Amoma.com	40 uur	nee	€80,00
Bastion Hotels	Bastion Hotels	gratis nacht	€87,50	€79,80	Agoda.nl	98 uur	ja	€0
Carlson Rezidor	o.a. Radisson, Park Plaza, Park Inn	25% extra korting	€90,17	€64,50	Elvoline.com	4 uur	ja	€51,73
Choice Hotels	o.a. Comfort Inn, Clarion, Ascend Collection	gratis nacht	€138,00	€120,00	Amoma.com	4 uur	nee	€138,00
Hilton Hotels	o.a. Hilton, Hampton Inn, Garden Inn	25% extra korting	€80,76	€55,00	Hotels.com	17 uur	ja	€43,26
IHG	Holiday Inn, Crowne Plaza, Intercontinental	gratis nacht	€148,50	€110,00	Amoma.com	6 uur	ja	€0
Louvre Hotels	o.a. Campanile, Kyriad, Golden Tulip	'de beste prijzen'	niet geboekt**	-	-	-	-	-
Marriott	o.a. Autograph Collection, Marriott hotels	25% extra korting	€106,00	€56,50	Destinia.com	13 uur	ja	€42,38
NH Hotels	o.a. NHOW, NH Hotels	10% extra korting	€144,00	€109,00	Expedia.com	2 minuten	ja	€98,10
Starwood	o.a. Sheraton, Westin, Le Meridien, Aloft	20% extra korting	€65,31	€62,00	Destinia.com	28 uur	ja	€49,60
Van der Valk	Van der Valk Hotels	20% extra korting	€113,51	€75,00	Hrs.com	31 uur	ja	€60,00
Expedia Inc.	Websites in de VS van CheapTickets/Expedia/Orbitz/Travelocity	USD 50 voucher	€49,59	€45,74	Getaroom.com	104 uur	ja	€45,74***

* Alle hotelketens beloven het lagere tarief elders te evenaren en geven daarop een korting, variërend van 10 tot 100%. ** Loze belofte; met 'de beste prijzen' worden geen garanties afgegeven. We konden deze dus ook niet testen en hebben daarom niet geboekt. *** En voucher van USD 50.