



ONLINE AN WETTBEWERBSPOLITIK@BMDW.GV.AT

Frau

MMag. Erika Ummenberger-Zierler

Stubenring 1

1010 Wien

Wien, am 07.12.2021

## Evaluierung, Bestpreisklausel, UWG, Preisauszeichnungsgesetz

Sehr geehrte MMag. Ummenberger-Zierler!

Ergänzend zu den im Evaluierungsbericht des Ministeriums angeführten Studien- und Umfrageergebnissen möchten wir sehr gerne die Ergebnisse der aktuellen ÖHV-Studie einbringen, die zum Thema Onlinevertrieb im Herbst 2021 im Auftrag der ÖHV von Hr. Prof. Roland Schegg (HES SO Valais Wallis) erstellt wurde.

Um einen genauen Überblick über die aktuelle Vertriebssituation der Hotellerie zu erhalten, führte die ÖHV mit dem Institut für Tourismus der Fachhochschule Westschweiz Wallis (HES-SO Valais Wallis) in Siders zwischen Ende Oktober und November 2021 eine gemeinsame Onlinebefragung durch. Mit rund 1 600 Mitgliedern repräsentiert die ÖHV ca. 200.000 Betten, das entspricht etwa der Hälfte der Kapazität der 4- bis 5-Sterne-Superior-Hotellerie in Österreich. Die Datenerhebung für das Referenzjahr 2021 wurde mittels eines Online-Fragebogens durchgeführt. Die Österreichische Hotelierversammlung kontaktierte ihre 1.341 Mitglieder direkt per E-Mail und Newsletter. Die vorliegenden Ergebnisse basieren auf Antworten von 157 Betrieben. Das entspricht einer Rücklaufquote von 12%. Erfahrungen der ÖHV mit einer Vielzahl von Mitgliederbefragungen zeigen, dass die Ergebnisse ab 120 teilnehmenden Betrieben ab 120 teilnehmenden Betrieben äußerst solide sind (Abweichungen nur mehr im niedrigen einstelligen Prozentbereich). Mit mehr als 150 teilnehmenden Betrieben schwindet die Schwankungsbreite faktisch vollkommen, die Ergebnisse ändern sich nicht mehr.

### Konkret können wir aus der Studie folgende Eckpunkte festhalten:

- Direkte Buchungskanäle (Fax, Walk ins, E-Mail, Formular oder Buchungssystem auf der eigenen Website) sind mit 68,7 % der Logiernächte die wichtigsten Verkaufsschienen und haben im Vergleich zu 2019 um rund 7 Prozentpunkte zugenommen.
- Die meisten Nächtigungen wurden dabei via E-Mail (21,9%) und Telefon (15,5%) generiert
- Der Zuwachs bei den Direktbuchungen ist vermutlich auf die veränderte Gästestruktur (weniger ausländische Gäste, kaum Gäste aus Fernmärkten), den Rückgang im

**Österreichische Hotelierversammlung**

Hofburg, 1010 Wien, Austria

T: +43 1 5330952-0 | F: +43 1 4052584 | office@oehv.at | www.oehv.at

Raiffeisenbank Wien-Niederösterreich, IBAN: AT60 3200 0000 0701 1133, BIC: RLNWATWW | ZVR: 450505587 | DVR: 0955736

**FÜR EINE STARKE HOTELLERIE.**



Geschäftstourismus und die veränderten Gästebedürfnisse (erhöhter Informationsbedarf) im Pandemiejahr 2021 zurückzuführen.

- Die Befragung zeigt auch, dass rund 30 % der Stammgäste ausschließlich direkt buchen.
- 75 % der Stammgäste buchen 80 bis 100% der Aufenthalte direkt beim Hotel. Das zeigt den hohen Stellenwert des Stammkundenmanagements für eine erfolgreiche Direktbuchungsstrategie. Hier spielt wiederum das gesetzliche Verbot zur Einforderung der Rateparität für die Betriebe eine sehr wichtige Rolle.
- Buchungen über traditionelle touristische Partner (Reisebüros) sind seit Jahren rückläufig und haben nur mehr einen geringen Anteil im Vertriebsmix.

### **Booking gewinnt jedoch weiter an Marktanteilen:**

- Insgesamt wurden 35,4 % der Nächtigungen in Echtzeit über Online-Kanäle (Online Travel Agency OTA, Internet Booking Engine des Hotels, GDS, CRS der Hotelketten, Social Media) generiert.
- Die Online-Buchungsportale (OTA) verloren im Vergleich zu 2019 5,6 Prozentpunkte, machen aber nach wie vor den größten Anteil aus (18,9 %). Der pandemiebedingte Einbruch des internationalen Reisemarktes und des Geschäftstourismus erklärt den Rückgang der Buchungen über die globalen Buchungsportale.

Im Pandemiejahre 2020 und 2021 sehen wir also eine Bipolarisierung der Vertriebskanäle mit einer Stärkung der Direktkanäle und einem pandemiebedingten Rückgang der OTA-Kanäle bei fortgesetzter Erosion aller anderen traditionellen Vermittler. Booking gewinnt Marktanteile: 2021 machten Booking Holding, Expedia und HRS zusammen 89,2 % des Marktes für Online-Reiseplattformen (OTA) aus. Der Anteil von Booking nahm von 67 % im Jahr 2013 auf nun 78,5 % zu. Expedia ist 2021 blieb auf dem gleichen Niveau (7 bis 8%), während HRS deutlich Marktanteile verlor (Rückgang von 15 % im Jahr 2013 auf 3 % im Jahr 2021).

### **Das zeigt sich auch, wie groß die Marktmacht von Booking gegenüber KMUs weiterhin ist.**

Jeder zweite Hotelbetrieb fühlt sich von OTAs unter Druck gesetzt, deren Geschäftsbedingungen (Stornobedingungen, Sonderrabatte etc.) zu akzeptieren, die der Betrieb nicht freiwillig anbieten würde. Allerdings hat bereits jeder zweite Hotelbetrieb die verschiedenen Möglichkeiten der OTAs genutzt bzw. nutzen müssen, um das Ranking des Betriebes bei den OTAs effektiv zu verbessern (z.B. Ranking Booster, Preferred Partner Programme).

Die ÖHV hat sich stark für das gesetzliche Verbot von Bestpreisklauseln eingesetzt. Ihre Einführung war ein Meilenstein für Österreichs Beherbergungsbetriebe. Die aktuelle Untersuchung zeigt, dass die Betriebe damit mehr Möglichkeiten im Direktvertrieb erhalten und aktiv nutzen.

**Österreichische Hoteliervereinigung**

Hofburg, 1010 Wien, Austria

T: +43 1 5330952-0 | F: +43 1 4052584 | office@oehv.at | www.oehv.at

Raiffeisenbank Wien-Niederösterreich, IBAN: AT60 3200 0000 0701 1133, BIC: RLNWATWW | ZVR: 450505587 | DVR: 0955736

**FÜR EINE STARKE HOTELLERIE.**



Durch diverse Studien ist auch klar belegt, dass der Online-Buchungs-Markt von einem signifikanten wirtschaftlichen Ungleichgewicht zu Lasten der Beherbergungsbetriebe geprägt ist und die Marktkonzentration weiter steigt. Faire Wettbewerbsbedingungen herzustellen, muss daher oberste Priorität der österreichischen und europäischen Wettbewerbspolitik sein.

**Die ÖHV unterstützt daher uneingeschränkt die Bestrebungen zur Beibehaltung des gesetzlichen Verbots von Bestpreisklauseln in Österreich.**

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Markus Gratzner". The signature is fluid and cursive, with a prominent initial "M" and "G".

Dr. Markus Gratzner

Generalsekretär

Österreichische Hotelierversammlung

**Österreichische Hotelierversammlung**

Hofburg, 1010 Wien, Austria

T: +43 1 5330952-0 | F: +43 1 4052584 | office@oehv.at | www.oehv.at

Raiffeisenbank Wien-Niederösterreich, IBAN: AT60 3200 0000 0701 1133, BIC: RLNWATWW | ZVR: 450505587 | DVR: 0955736

**FÜR EINE STARKE HOTELLERIE.**