

# Sind Bewertungen schlecht fürs Hotel?



Oliver Winter ist Chef der Budgethotelkette A & O Hotels and Hostels.

**INTERNET** » Urlauber-Kritiken auf Bewertungsportalen wie Holidaycheck oder Tripadvisor beeinflussen Buchungen immer stärker. Die Hotels sind unter Druck, es geht ums Image und ums Geschäft. Das Thema spaltet die Branche.

**JA** Am liebsten würde ich unsere Häuser aus den Bewertungsportalen herausnehmen. Meiner Erfahrung nach bewerten eher die unzufriedenen Gäste. Fehler, die überall passieren können, sollten der Hausleiter und sein Team aber direkt vom Gast erfahren – sie **gehören nicht anonymisiert ins Internet**. Hinzu kommt: Die Zahl der Bewertungen liegt verglichen mit den tatsächlichen Übernachtungen im Promillebereich. Diese wenigen Gäste erhalten dadurch eine völlig überrepräsentative Bedeutung und verzerren das Bild einer Unterkunft – ins Positive oder Negative.

**NEIN** Die guten Empfehlungen unserer Kunden in Bewertungsportalen bringen uns Geschäft. Wir **fordern unsere Kunden sogar auf, uns dort zu bewerten**. Für uns hat sich das bereits ausgezahlt. Bei einem Magazin-Hoteltest im Juli konnten sich fünf Lindner Hotels unter den 25 beliebtesten Städtehotels platzieren. Natürlich gibt es bei uns auch mal Kunden, die bestimmte Leistungen kritisch betrachten. Aber auch das ist doch positiv. Da können wir in den Hotels vor Ort sofort Abhilfe schaffen. «ARA



Andreas Krökel, Marketing-Chef der Lindner Hotels & Resorts, vertreibt Vier- und Fünf-Sterne-Häuser.