

DEBATTE UM STORNO-FRISTEN

Sinnvolles Yielding-Tool oder „totaler Quatsch“?

Von [Raphaela Kwidzinski \(mailto:r.kwidzinski@ahgz.de\)](mailto:r.kwidzinski@ahgz.de) | Dienstag, 13. März 2018

Die 18-Uhr-Absage-Regelung spaltet die Hotelbranche. Die einen sind für mehr Verbindlichkeit, die anderen für mehr Flexibilität.

BERLIN. Ein Hotelzimmer reservieren und kurz vor Anreise kostenfrei absagen? Das wollen sich auch hierzulande viele Hoteliers nicht mehr gefallen lassen. Nachdem Branchenriesen wie Marriott im vergangenen Jahr angekündigt hatten, von der kostenfreien Stornierung bis 18 Uhr am Anreisetag abrücken zu wollen, sprechen sich auch hierzulande viele Hoteliers dafür aus.

„Wir verfolgen eine strikte Stornierungspolitik“, sagte beispielsweise Marek Gawel, Geschäftsführender Inhaber des Bellevue Rheinhotels in Boppard, bei einer Diskussionsrunde im Rahmen der ITB. „Allerdings kann die taktische Steuerung von Storno-Bedingungen je nach Markt auch zu mehr Direktbuchungen führen“, so der Privathotelier weiter. In seinem Haus gilt daher: Für Buchungen, die über HRS & Co. generiert würden, sind Stornierungen bis zwei Tage vor Anreise kostenfrei. Bei Direktbuchung profitiert der Gast von einer kürzeren Storno-Frist von nur einem Tag vor Anreise.

Ein Hotelzimmer, das kurzfristig abgesagt wird, lässt sich am gleichen Tag nun einmal nur noch schwer verkaufen. Darauf machte Thomas Lengfelder, Hauptgeschäftsführer vom DEHOGA Berlin aufmerksam. Bei der von der SRH Hochschule Berlin Campus Dresden und den Greenline Hotels verglich er ein Hotelzimmer mit einer verderblichen Ware. Hier könne man auch nicht einfach, die Ware bei Nichtgefallen zurückgeben. Das Zimmer wie die Ware hätten nur eine begrenzte Haltbarkeit, in der man sie anbieten könne. Zu welchen Konditionen der Hotelier dies täte, obliegt seinem Know-how sowie den vorherrschenden Marktbedingungen.

Einen ganz anderen Ansatz verfolgen die B&B Hotels. Für deren Deutschland-Geschäftsführer Max C. Luscher ist die Frage zu veränderten Storno-Fristen nämlich „totaler Quatsch“. Für B&B stehe nämlich die Kundenzufriedenheit an vorderster Stelle. Zudem betreibt Luscher die lockere Storno-Politik auch mit Blick in die Zukunft: „Wir werden in den nächsten Jahren ohnehin eine starke Veränderung im Buchungsverhalten verzeichnen. Die Generation Y wird nicht mehr im Voraus ihre Zimmer buchen, sondern spontan entscheiden, wo und wann sie übernachten möchte. Da machen längere Stornierungsfristen keinen Sinn.“

Anzeige

[https://ad3.adfarm1.adition.com/redi?sid=4645645&kid=4872440&bid=14990005&gdpr=\\${GDPR}&gdpr_conse](https://ad3.adfarm1.adition.com/redi?sid=4645645&kid=4872440&bid=14990005&gdpr=${GDPR}&gdpr_conse)



GEBERIT

Geberit AquaClean Mera: mehr Komfort für Gäste

Ein Dusch-WC ist für Gäste ein echtes Highlight und wertet Komfort und Ausstattung von Hotelbädern deutlich auf. Die Technologie und vielfältig in den Funktionen präsentiert sich das Dusch-WC AquaClean Mera aus dem Hause Geberit als echten Mehrwert, der im Gedächtnis bleibt. AquaClean Mera ist zudem dank spülrandloser WC-Keramik und selbstreinigungsfähig.

([https://ad3.adfarm1.adition.com/redi?sid=4645645&kid=4872440&bid=14990005&gdpr=\\${GDPR}&gdpr_consent=\\${GDPR_CONSENT}&utm_source=ad3&utm_medium=display&utm_campaign=ad3](https://ad3.adfarm1.adition.com/redi?sid=4645645&kid=4872440&bid=14990005&gdpr=${GDPR}&gdpr_consent=${GDPR_CONSENT}&utm_source=ad3&utm_medium=display&utm_campaign=ad3))

[L.ADITION.COM/REDI?SID=4645645&KID=4872440&BID=14990005&GDPR=\\${GDPR}&GDPR_CONSENT=\\${GDPR_CONSENT}&UTM_SOURCE=ad3&UTM_MEDIUM=display&UTM_CAMPAIGN=ad3](https://www.adition.com/redi?sid=4645645&kid=4872440&bid=14990005&gdpr=${GDPR}&gdpr_consent=${GDPR_CONSENT}&utm_source=ad3&utm_medium=display&utm_campaign=ad3)

