

11.11.2014

## FHM SCHWERIN STARTETE „EXPERT.CIRCLE“ ZUM THEMA HOTELBEWERTUNGSPORTALE – FLUCH ODER SEGEN FÜR DIE HOTELLERIE?



**Am Dienstag, den 11. November 2014 fand in der Fachhochschule des Mittelstands (FHM) Schwerin der erste Ringvortrag im Rahmen der Veranstaltungsreihe EXPERT.CIRCLE statt. Branchenexperten berichteten über Nutzen und Risiken von Hotelbewertungsportalen für Verbraucher auf der einen Seite, beleuchteten das Thema aber auch aus Sicht der Hotellerie auf der anderen Seite. Das Format EXPERT.CIRCLE an der FHM bietet Studierenden der Hochschule exklusive Einblicke in den Erfahrungsschatz von Berufspraktikern. An dem Expert.Circle haben nicht nur Studierende teilgenommen, auch Unternehmensvertreter und Schüler nutzen diesen Austausch mit Branchenexperten.**

Jahresurlaub oder Kurztrip, Wellness- oder Aktivurlaub, Strand oder Berge – bevor wir einen Urlaub buchen, wollen wir uns möglichst genau über das Angebot informieren. Was sagen andere Urlauber zum Hotel, wie werden Service, Essen und Strandlage bewertet? Fast sieben Millionen Deutsche nutzen hierfür Hotelbewertungsportale als beliebte Informationsquelle. Doch wie vertrauenswürdig sind diese Meinungsseiten wirklich und welche Bedeutung haben diese Portale für die Hoteliers? Diese Fragen wurden beim ersten EXPERT.CIRCLE der FHM Schwerin am 11. November in der Aula diskutiert. Gemeinsam mit den Referenten Alexander Winter (Geschäftsführer der arcona Management GmbH), Tobias Weitendorf (Leiter Kommunikation und Koordination Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.) sowie Johannes von Rügen (Rechtsanwalt für IT-Recht, Gewerblicher Rechtsschutz, Wettbewerbsrecht) wurden Nutzen sowie die Risiken dieser Hotelbewertungsportale herausgestellt. FHM-Prof. Dr. Gerald Wetzel moderierte den Abend.

Im Grunde sind die Bewertungsportale für den Tourismus in Mecklenburg-Vorpommern eine gute Werbequelle um mehr Touristen ins Land zu locken. Aus diesem Grund werden Hotel-Gäste auch animiert ihren Urlaub zu bewerten. Dabei spielen die Quantität und eine umfassende Bewertung eine große Rolle. Viele Hotels im Lande haben eine eigene Abteilung für Online Marketing und investieren hierin viel Zeit um u.a. Einträge in Bewertungsportalen zu sichten und entsprechend zu reagieren.

„Die Nutzung der Hotelwertungsportale ist nicht aufzuhalten, im Gegenteil. Aber die Gefahr besteht darin, dass das Internet nichts vergisst und Manipulationen ermöglicht. Aber die Menschen haben auch gelernt, dass nicht alles, was in den Bewertungsportalen steht, stimmen muss“, so Tobias Weitendorf, Sprecher des Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.

Die Relevanz und Bedeutung eines Hauses wird im Internet über Systeme gemessen, die man als Hotelier aber auch als Gast kaum nachvollziehen kann. Um die guten Bewertungen geht es dem potenziellen Gast gar nicht, recherchiert werden oftmals nur die negativen Bewertungen. Ein neu eröffnetes Haus oder ein Haus mit wenigen Bewertungen wird bei der Suche im Portal möglicherweise gar nicht angezeigt. Alexander Winter, Geschäftsführer der arcona Management GmbH, erläutert: „Jede Kritik sollte ernst genommen werden. Deshalb ist es wichtig bei negativen Bewertungen entsprechend zu reagieren. Ein professioneller Umgang und ein diplomatisches Vorgehen sind bei Beschwerden notwendig. In jedem Fall sollte die negative Bewertung nicht einfach hingenommen, sondern dem Sachverhalt entsprechend kommentiert werden.“

Nicht nur mit negativen Bewertungen sondern auch mit Behauptungen unwahrer Tatsachen werden die Hoteliers konfrontiert. „Ist die Tatsache falsch kann der Hotelier beim Portalbetreiber die Löschung dieses Eintrags verlangen, sollte der sich weigern kann man gerichtlich vorgehen. In diesem Fall ist der Bewertende in der Beweispflicht, dass seine Behauptungen wahre Tatsachen sind, nicht aber der Hotelier“, sagt Johannes von Rügen, Rechtsanwalt der Kanzlei Werdermann /von Rügen aus Berlin. Natürlich kann jeder seine Meinung frei äußern, aber die Meinungsfreiheit hat Grenzen. In den Kommentaren der Bewertungsportale dürfen keine Beleidigungen, Verleumdungen oder unwahre Tatsachenbehauptungen stehen.

Für Mecklenburg-Vorpommern hat der Tourismus einen sehr großen Stellenwert. Es ist nicht leicht Gäste ins Land zu locken. Den Tourismus im Land mitzugestalten sollte das Ziel eines Jeden sein. „Jeder sollte ein bisschen Gastgeber sein, so könne die Qualität und damit die positiven Bewertungen gesteigert werden“, sagt Tobias Weitendorf abschließend. Um das Bachelor-Studium an der FHM Schwerin - Baltic College zusammenfassend zu beschreiben, wählt er folgende drei Worte: „Nordisch, Offen, Wegweisend“

Quelle: <http://www.fh-mittelstand.de/diefhm/news/newsmittteilung/datum/2014/11/13/fhm-schwerin-startete-expertcircle-zum-thema-hotelbewertungsportale-fluch-oder-segen-fuer>