

HOTREC HÍREK

2021. február

Tartalomjegyzék

AZ EURÓPAI UNIÓ ÚJ - A KÖZVETÍTŐ PORTÁLOKRA KIDOLGOZOTT SZABÁLYOZÁSA - ELŐSEGÍTHETI A KKV-K DIGITALIZÁCIÓJÁT.....	1
MIT MUTATNAK A TURIZMUS VÁLSÁGBÓL VALÓ KILÁBALÁSÁNAK ESÉLYEIRŐL A KÜLÖNBÖZŐ FELMÉRÉSEK?	2
A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY NEGATÍV HATÁSAIVAL SZEMBEN ELLENÁLLÓBBAK AZ UN. HIBRID HOTELEK	2
A BOOKING.COM BIZONYOS TISZTASÁGI SZINT ELÉRÉSÉT VÁRJA EL A RÖVID TÁVÚ BÉRBEADÁSRA JELENTKEZŐ MAGÁNLAJÁSOKTÓL.....	2
EU ECOLABEL KERESKEDELMI SZÁLLÁSHELYEK, KÖZTÜK SZÁLLODÁK RÉSZÉRE.....	3
MÓDOSULT A HOTREC 2021 I. FÉLÉVES KÖZGYŰLÉSÉNEK DÁTUMA.....	3
AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG HOZZÁJÁRULT A TUI ISMÉTELT ÁLLAMI TÁMOGATÁSÁHOZ	3
A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY ELTÉRŐ TURISZTIKAI, GAZDASÁGI HATÁSAI	4
A NÉMET SZÁLLODASZÖVETSÉG – IHA – LEVELE A BOOKING.COM FOGLALÁSI PORTÁLNAK	4
AZ EU „FARM TO TABLE” FENNTARTHATÓSÁGI PROGRAMJA, FELELŐS ÜZLETI ÉS MARKETING GYAKORLATÁNAK TERVEZETE	5
JAVASLAT A COVID 19 JÁRVÁNY MEGELŐZÉSÉT, TERJEDÉSÉNEK MEGAKADÁLYOZÁSÁT SZOLGÁLÓ PROTOKOLLOK EGYSÉGESÍTÉSÉRE	5
A 2021 I. FÉLÉVÉBEN EU ELNÖKSÉGÉT ADÓ PORTUGÁLIA PRIORITÁSAI	6
A BOOKING.COM ÉS AZ EXPEDIA VÁLLALTÁK, HOGY ALKALMAZKODNAK AZ EURÓPAI UNIÓ FOGYASZTÓVÉDELMI TÖRVÉNYEIHEZ	6

AZ EURÓPAI UNIÓ ÚJ - A KÖZVETÍTŐ PORTÁLOKRA KIDOLGOZOTT SZABÁLYOZÁSA - ELŐSEGÍTHETI A KKV-K DIGITALIZÁCIÓJÁT

A HOTREC sajtóközleményben fogalmazta meg véleményét az Európai Unió „Digital Services and Markets Act” szabályozásáról az alábbiak szerint:

- A kereskedelmi szálláshelyeknek, köztük a szállodáknak jelenleg az a véleménye, hogy a foglalási, s az egyéb portálokkal való kapcsolatuk egyoldalú, azok dominálnak felettük. Ugyanakkor az EU által közzétett szabályozás tervezete reményt ad a hotelek stb. üzemeltetőinek, hogy kapcsolatuk a jövőben kiegyensúlyozottá válik.
- Marie Audren – a HOTREC CEO-ja – esélyt lát arra, hogy az új szabályozás eredményeként az ágazatban működő KKV-k foglalási portálokkal szembeni kiszolgáltatottsága megszűnik.
- Az online foglalási portálok – OTA-k – az utóbbi két évtizedben viharos gyorsasággal fejlődtek, növekedtek. 2019-ben a szállodai foglalások 30%-a ezek közvetítésével realizálódott a hotelekben. Részesedésük 2013 óta 13% ponttal lett nagyobb. A COVID19 járvány pusztító hatása még inkább kiszolgáltatottá tette a szállodákat, s az egyéb kereskedelmi szálláshelyeket.
- A foglalási portálok a hotelek nélkülözhetetlen partnerei, de a tapasztalatok szerint minden trükköt bevetnek, hogy a szálláshelyek üzemeltetőit függőségi helyzetbe hozzák. A szállodák nem képesek ellenállni az árparitási klauzuláknak, a szerződések egyoldalú megváltoztatásának. Azokat a szállodákat, melyek ilyen esetekben fellépnek velük szemben, hátrébb sorolják honlapjukon, esetenként megszakítják a kapcsolatot velük. Ez egy „Dávid és Góliát” harc, amelyben az OTA-knak „mélyebb a zsebe”.
- Az is jellemző a mostani helyzetben, hogy a szállodákba az online foglalási portálok által végzett foglalások 65%-a a Booking.com-tól érkezik. Mint messze legnagyobb szálláshelyközvetítő, mintát ad a többi portálnak, így a szállodáknak nincs lehetősége megfelelő partnert találni.
- A HOTREC üdvözli, hogy az új szabályozás szerint az OTA-k a felelősek a tartalomért, hogy meg kell osztaniuk az aggregált adatokat, beleértve a magánszálláshelyekre vonatkozókat, melyek sok esetben nem felelnek meg a lokális, országos jogi követelményeknek sem.

MIT MUTATNAK A TURIZMUS VÁLSÁGBÓL VALÓ KILÁBALÁSÁNAK ESÉLYEIRŐL A KÜLÖNBÖZŐ FELMÉRÉSEK?

A **Deloitte** november végén 18 európai országban végzett felmérése a következő képet mutatja a fogyasztók utazási bizalmáról: 3 megkérdezettből 1 válaszolta azt, hogy ha utazna, szállodában szállna meg, míg 4 megkérdezettből 1 mondta, hogy repülő utazásra is vállalkozna.

A **Tripadvisor** felmérése a fogyasztók külföldi utazási hajlandóságáról azt mutatja, hogy a válaszadók többsége 2021-ben csak akkor „merészkedne” határon kívüli utazásra, ha a koronavírus járvánnyal szemben védettséget jelentő oltást Európában már széles körben elvégezték.

A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY NEGATÍV HATÁSAIVAL SZEMBEN ELLENÁLLÓBBAK AZ UN. HIBRID HOTELEK

Már a koronavírus járvány előtt kialakult egy új – a hotelek egyes szolgáltató részei forgalmának növelését célzó – szállodaépítészeti, belsőépítészeti trend, amely úgy fogalmazható meg, hogy a szállodák közösségi tereit – az éttermeteket, bárakat, különtermeket, parkolókat, fitness központokat, mosodákat stb. – úgy alakítsák ki, hogy azokat az adott település lakói minél nagyobb számban vegyék igénybe. A járvány kitörése óta eltelt bő fél év azt mutatja, hogy a fenti elvek szerint fejlesztett, épített szállodák forgalma kevésbé esett vissza, mint a hagyományos modellben működőké. Bár ezekben is jelentősen visszaesett a szállóvendégek száma, ellenben a lokális környezetből megnőtt a parkolás, a vendégszobák irodai célra történő igénybevétele, a sportközpontok iránti kereslet.

A BOOKING.COM BIZONYOS TISZTASÁGI SZINT ELÉRÉSÉT VÁRJA EL A RÖVID TÁVÚ BÉRBEADÁSRA JELENTKEZŐ MAGÁN-LAKÁSOKTÓL

A Booking.com arra hívta fel a nála bérbeadásra regisztrált magánlakások tulajdonosait, működtetőit, hogy érjenek el bizonyos elvárt szintet lakásuk tisztaságában. Ennek előzménye, hogy a koronavírus járvány kitörése után a Booking.com a Properly ingatlanüzemeltető platformmal együttműködve takarítási, tisztasági standardokat dolgozott ki 2020 áprilisában, s felhívta a magánlakásokat ezek betartására. Arról is tájékoztatja a magánlakások működtetőit, hogy amennyiben a takarítási standardok betartásával elérhető maximum 10 pontból nem érnek el 6 pontot, akkor 6 hónapon keresztül un. „figyelmeztetési listára” kerülnek. Az elvárt minimum 6 pont a Booking.com-on lakást foglaló vendégek tisztaságra vonatkozó visszajelzéseinek átlagát jelenti.

EU ECOLABEL KERESKEDELMI SZÁLLÁSHELYEK, KÖZTÜK SZÁLLODÁK RÉSZÉRE

Az Európai Unió 2050-re el kívánja érni a karbonsemlegességet, s ebben segíthetnek a kereskedelmi szálláshelyek, szállodák, ha csökkentik energiafelhasználásukat, s munkatársaik, vendégeik bevonásával környezetvédelmi szempontokat figyelembe véve működnek.

Ez a következőket jelenti:

- Folyamatosan nyilvántartják, csökkentik energiafelhasználásukat, CO2 kibocsátásukat, törekszenek megújuló energiaforrások felhasználására,
- csökkentik vízfelhasználásukat,
- csökkentik a vegyszer, takarítószer felhasználásukat,
- csökkentik a hulladékot
- csökkentik az ételhulladékot.

Az ECOLABEL megszerzéséhez meghatározott követelményeket – köztük 22 kötelező kritériumot – kell teljesíteni, illetve az egyéb szempontoknál 20 pontot kell elérni, a lokális előírások teljesítése mellett. Ezek részletei megtalálhatók www.ecolabel.eu honlapon.

Az ECOLABEL logó megszerzése igazolja a vállalkozás felelős, környezettudatos üzletpolitikáját, s hozzájárul az image javításához, erősíti versenyképességét.

MÓDOSULT A HOTREC 2021 I. FÉLÉVES KÖZGYŰLÉSÉNEK DÁTUMA

A HOTREC – hosszú évekkel ezelőtt kialakult – gyakorlata szerint évente két alkalommal tartja Közgyűlését. 2020-ban a koronavírus járvány miatt az I. félévben Berlinben tervezett Közgyűlést lemondták, majd a II. félévben a Norvégiában tervezett Közgyűlést az online térbe költöztették. A HOTREC ügyvezető igazgatójának, Marie Audren levele szerint a korábban 2020. április 22-23-ra Ljubljanában tervezett Közgyűlést a járvány miatt elhalasztják, s azt várhatóan 2021. június 1-2-án fogják megtartani.

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG HOZZÁJÁRULT A TUI ISMÉTELT ÁLLAMI TÁMOGATÁSÁHOZ

Margrethe Vestager – az Európai Bizottság versenyjogért felelős alelnökének – január 6-ai sajtóközleménye szerint jóváhagyták Németországnak azt a javaslatát, amely szerint az un. „Temporary Framework” pénzügyi mentőcsomag keretében 1,25 milliárd €-val feltőkésítik a TUI Rt-t, s ezzel támogatják túlélését. A sajtóközlemény szerint a koronavírus járvány a turizmusban működő kis- és nagyvállalatokat egyaránt súlyosan érintette. A TUI Rt – amely több EU tagországban jelen van, s légitársaságokat, szállodákat, üdülőhajókat, utazási irodákat, tour operátorokat, online platformokat működtet – ugyancsak nehéz pénzügyi helyzetbe került. Bár a válság kitörése óta már részesült állami támogatásban, az ismételten bevezetett utazási

korlátozások, a kereslet soha nem látott mértékű csökkenése miatt indokolt az újabb állami támogatás. Ezzel az EU egyetért.

A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY ELTÉRŐ TURISZTIKAI, GAZDASÁGI HATÁSAI

Az Európai Központi Bank az alábbiakra hívta fel a figyelmet a koronavírus járvány gazdaságot érintő eltérő hatásaival kapcsolatban:

A járvány, s terjedésének csökkentését célzó utazási korlátozások értelemszerűen különösen drasztikusan vetették vissza a népszerű utazási célszágok (Olaszország, Spanyolország, Portugália, Görögország) iránti nemzetközi keresletet. Ezekben 2019-hez képest 2020 egyes hónapjaiban 90%-kal esett vissza a külföldi vendégek száma. Emiatt a gazdasági visszaesés ezekben az országokban az EU átlagánál sokkal nagyobb volt, miután a külföldiek fogyasztásának elmaradása mellett, a belföldi, hazai lakosság fogyasztása is csökkent. Ezzel szemben az un. „nettó kiutazónak” számító országokban (pl. Németország, a skandináv országok stb.) az otthonmaradásra kényszerített lakosság fogyasztása változatlan maradt, s ezért a teljes gazdasági visszaesés is kisebb volt.

A NÉMET SZÁLLODASZÖVETSÉG – IHA – LEVELE A BOOKING.COM FOGLALÁSI PORTÁLNAK

A HOTREC-től kapott tájékoztatás szerint a Német Szállodaszövetség levélben foglalta össze észrevételeit, kifogásait a Booking.com üzleti gyakorlatával kapcsolatban.

Ezek lényege az alábbiak szerint foglalható össze:

- A Booking.com általános szerződési feltételei nem egyértelműek.
- Továbbra sem adnak tájékoztatást arról, hogy az un. „Ranking Algorithm” milyen elemek alapján határozza meg egy-egy hotel sorrendjét a portál honlapján, s mi ezeknek az elemeknek a súlya.
- Nem egyértelmű az sem, hogy a Booking.com milyen esetekben függesztheti vagy mondhatja fel a szállodákkal kötött szerződést.

Fentiekén túlmenően a levél az IHA tagszállodái részéről felvetett alábbi kifogásokat sorolja fel:

- Az Általános Szerződési Feltételek angolról németre történt fordításában pontatlanságok vannak.
- A Booking.com fenntartja magának a jogot, hogy a szállodát ellenőrizze.
- A Booking.com fenntartja magának a jogot, hogy elolvassa a vendégek és a szálloda közötti levelezést, ami úgy a vendég magán, mint a hotel üzleti szférájába való behatolást jelenti.

AZ EU „FARM TO TABLE” FENNTARTHATÓSÁGI PROGRAMJA, FELELŐS ÜZLETI ÉS MARKETING GYAKORLATÁNAK TERVEZETE

Az EU 2020 májusában fogadta el az un. „Gazdaságtól az asztalig” (Farm To Table) stratégiát. Ennek célja a teljes élelmiszerlánc fenntarthatóságának standardizálása. Az elfogadott rendszerszintű stratégia úgy az élelmiszeripar, mint a kiskereskedelem, a vendéglátás vállalkozásait arra hívja fel, hogy növeljék az egészséges és fenntartható ételek arányát, biztosítsák ezek folyamatos elérhetőségét, az egész élelmiszerlánc fenntarthatóságát, csökkentsék a hulladékok arányát. A „Farm To Table” stratégia promóciója céljából az EU Bizottság az érintett ágazatok érdekvédelmi szervezetivel együttműködve un. „Viselkedési kódex” elkészítését tervezi a felelős üzleti és marketing gyakorlatokra vonatkozóan a következő célokkal:

- Növeljék az egészséges élelmiszerek termelésének, fogyasztásának részarányát, ezek fogyasztására ösztönözzenek,
- csökkentsék az élelmiszerek termelésének, forgalmazásának környezeti terhelését,
- az élelmiszerlánc minden szereplője – beleértve a mezőgazdasági kis termelőket, a halászokat stb. – fejlesszék technológiájukat, hogy fenntartható formában tudjanak működni,
- csökkentsék a veszteségeket, figyeljenek a biodiverzitás, a természetes környezet megóvására, fenntartására.

A „Viselkedési kódex” elkészítésének – mondják az annak kidolgozásában résztvevő érdekképviselők – természetesen csak akkor van értelme, ha az meghatározott, mérhető célokat is fog tartalmazni. A célok mellett, azok elérését szolgáló akciók szervezésére, majd azok sikerességének mérésére is szükség van.

JAVASLAT A COVID 19 JÁRVÁNY MEGELŐZÉSÉT, TERJEDÉSÉNEK MEGAKADÁLYOZÁSÁT SZOLGÁLÓ PROTOKOLLOK EGYSÉGESÍTÉSÉRE

Az Európai Bizottság 2021. január 19-én levelében azzal a javaslattal fordult az Európai Standardizálási Bizottsághoz, hogy egységesítsék a COVID 19 járvány megelőzésére, terjedésének megakadályozására az egyes EU tagországokban bevezetett szabályozásokat. A levél bevezetőjében kiemelik, hogy a koronavírus járvány különösen súlyosan érintette a turizmust, aminek jelentős mértékben az az oka, hogy az Európai Unióban a tagországok eltérő intézkedéseket vezettek be a járvány terjedésének megelőzésére, nem összehangoltan zárták le a határokat stb. Mindez drámai módon visszavetette a légit közlekedést, a bel- és külföldi turizmust.

Az OECD becslése szerint Európában 2020-ban a turizmus fentiek miatt 60-80%-kal visszaesett. Emellett a turizmus visszaesése következtében más ágazatok – a közlekedés, a kiskereskedelem, az élelmiszergazdaság, a kulturális és kreatív ágazatok – is nagy veszteségeket szenvedtek. Emiatt az EU Bizottság azonnali intézkedéseket tart szükségesnek, hogy elősegítsék a turizmus válságból való kilábalásának meggyorsítását. Az e célt szolgáló intézkedések között kiemelkednek a biztonsági, higiéniai szabályozások, melyek erősítik az utazók bizalmát.

Az EU Bizottság ismeretei szerint 2020 tavaszán 24 tagország vezetett be járványmegelőzést szolgáló szabályozásokat turisztikai vállalkozásokra, szolgáltatásokra, melyek országonként, régióként jelentősen eltérőek voltak. Számos nemzetközi szervezet és nagyvállalat – World Travel and Tourism Council, az Accor és a Metro Group, a European Hotel Forum stb. – készített összefoglalókat az EU tagországok által bevezetett szabályozásokról, de nincs egységes protokoll az EU-ban. A Bizottság felvette a kapcsolatot a tagországokkal egy egységes COVID protokoll elkészítésével kapcsolatban, s többen – Spanyolország, Franciaország, Ciprus, Horvátország, Görögország, Málta – jelezték egyetértésüket, illetve azt, hogy annak elkészítésében részt vennének. A téma fontosságára való tekintettel az EU Bizottság kéri az Európai Standardizálási Bizottságot ebben a munkában való részvételre.

A 2021. I. FÉLÉVÉBEN EU ELNÖKSÉGÉT ADÓ PORTUGÁLIA PRIORITÁSAI

Portugália a következő prioritásokat állította az EU elnökségének fókuszába:

- Ellenálló Európa – kilábalás a válságból, kohézió, európai értékek
- A turizmus talpra állítása, különös tekintettel a kkv-kra
- Zöld Európa (energiahatékonyság, környezetterhelés, hulladék, szén-dioxid kibocsátás csökkentése, fenntartható mobilitás)
- Digitális Európa (a digitális átállás felgyorsítása úgy a polgárok, mint a vállalkozások esetében, a digitális képzettség javítása, e-commerce, platformok, fizetési műveletek, adózás digitalizálása)
- Szociális Európa (európai szociális modell kialakítása, megfelelő minimálbérek garانتálása, új foglalkoztatási formák szabályozása)
- Globális Európa – a világra nyitott Európa promotálása

A BOOKING.COM ÉS AZ EXPEDIA VÁLLALTÁK, HOGY ALKALMAZKODNAK AZ EURÓPAI UNIÓ FOGYASZTÓVÉDELMI TÖRVÉNYEIHEZ

Az Európai Unió fogyasztóvédelmi hatóságai kifogásolták a Booking.com és az Expedia portálok promóciós ajánlataira vonatkozó tájékoztatási gyakorlatát, illetve a szobafoglalást végzők befolyásolására alkalmazott technikákat. Az ezzel kapcsolatos egyeztetések eredményeként a Booking.com és az Expedia 2020 decemberében a következőket vállalta:

- Egyértelműbben, érthetőbben fogják bemutatni a kedvezményes ajánlatokat,
- pontosabban fognak tájékoztatni arról, hogy egy adott foglalás idején hányan nézik ugyanazt a szállodát, szobát, s hány szabad szoba van még a kínálatban,
- a foglalásoknak mi a teljes ára,
- tájékoztatni fognak – magánlakások esetében –, hogy az üzemeltető professzionális cég, vagy magánszemély.