

hotel revue Nr. 14 vom 12. Juli 2018

Das komplette Interview mit Andreas Lorenz-Meyer zum Thema „Bewertungen und Drohung mit Negativkommentaren“

Der Gast als Diktator

Im Hotel Schlüssel in Luzern, das bis Ende des Jahres wegen eines Brands geschlossen ist, gab es bisher einen einzigen Erpressungsfall. Eine Gästegruppe bemängelte, es habe nicht geschmeckt. Man forderte einen Preisnachlass, sonst gäbe es eine schlechte Bewertung. Wie reagiert man am besten auf solche Drohungen? „Als erstes muss man dem Gast genau zuhören und versuchen herauszufinden, worum es ihm genau geht“, sagt Schlüssel-Mitinhaberin und Geschäftsführerin Marija Bucher-Djordjevic. Es geht bei schlechten Bewertungen ja meist um Reklamationen. „Reklamationen können dadurch entstehen, dass die Gäste falsche Erwartungen haben oder die erbrachten Dienstleistungen tatsächlich nicht einwandfrei waren. Letzteres würde ich dem Qualitätsmanagement zurechnen und die Reklamation als Chance wahrnehmen, die eigenen Dienstleistungen zu verbessern und die Mitarbeitenden entsprechend zu schulen.“ Bei der Gästegruppe, die Negativkommentare ins Spiel brachte, gab es jedoch keine Gründe für Beanstandungen. „Die vorgebrachten Reklamationen waren nur vorgeschoben. Den Gästen ging es eindeutig um eigennützige Vorteile.“ Bucher-Djordjevic wies sie höflich darauf hin, dass sie die Rechnung begleichen und von weiteren Besuchen absehen sollten.

Die Gäste machten die Drohung wahr. Es gab harsche Kommentare im Netz. Die Angst vor einem potentiellen, nicht abschätzbaren Schaden durch Negativbewertungen ist verständlicherweise gross, sagt Bucher-Djordjevic. Eine Bewertung wird ortsunabhängig innert Sekunden platziert und ist für jeden sofort sichtbar. Zudem kann sie problemlos umgehend weiterverbreitet werden, was den Schaden potenziert. Die meisten Hoteliers, davon sei auszugehen, lassen sich aber nur ungern grundlos erpressen. Die Frage lautet deshalb: Was kann ich dagegen unternehmen, wenn ich mich entscheide, auf eine Drohung nicht einzugehen? Internet-Streitfälle müssen sehr schnell gelöst werden können. Derzeit besteht jedoch lediglich nur die Möglichkeit, eine Strafanzeige zu erstatten. „Dieser behördliche Weg ist aus meiner Sicht viel zu langsam, hindernisreich und wenig zielführend.“ Es gehe nicht primär darum, eine Strafe oder eine monetäre Entschädigung verlangen zu wollen, sondern darum, die unwahre, geschäftsschädigende Bewertung aus dem Internet zu entfernen. Deshalb sei es enorm wichtig, die Bewertungsplattformen wie Google, Tripadvisor, Booking.com oder Expedia in die Pflicht

zu nehmen und mit ihnen effiziente und kreative Lösungen zu finden, die es den betroffenen Unternehmen ermöglichen, sich 1:1 zur Wehr zu setzen. „Das kann eigentlich nur eine schnelle Löschung der Bewertung bedeuten.“

Das Hotel Schlüssel hat ziemlich viele Ausgezeichnet- und Sehr-Gut-Bewertungen. Dass sich der Schaden aufgrund der Seltenheit negativer Bewertungen automatisch in Grenzen hält, findet Bucher-Djordjevic aber nicht. Erstens dürfe den Hotel- und Restaurantbetrieben überhaupt kein solcher Schaden zugemutet werden. Egal ob er gering oder geschäftsschädigend ist. Zweitens sei es äusserst schwierig, den Folgeschaden einer solchen Bewertung zu beziffern. „Niemand kann genau wissen, wie viele Gäste den Betrieb nicht gebucht haben, weil sie sich durch eine schlechte, unseriöse Bewertung haben beeinflussen lassen.“ Eine Gegendarstellung hält die Geschäftsführerin für sehr wichtig. Allerdings beinhaltet heute eine Gegendarstellung leider nur die Möglichkeit, eine Antwort zu geben. Aber wird eine solche Antwort im Zeitalter von Kurznachrichten überhaupt gelesen und verstanden? Selbst wenn, habe die Antwort doch keinen Einfluss auf die Gesamtbewertung. Diese sei neben dem Preis heute aber der ausschlaggebende Faktor für die Gäste, ein Hotel zu buchen oder eben nicht. „Die meisten Gäste konsultieren lediglich die Gesamtbewertung. Nur ein Teil setzt sich tatsächlich mit den einzelnen Bewertungen auseinander.“ Deshalb müsste ein Hotelier die Gesamtbewertung beeinflussen können. Und das sei nur möglich, wenn man unseriöse Bewertungen wieder löschen lässt.

* * *