

18 settembre 2017 11:40

## Gli alberghi Ue contro lo strapotere di Booking.com

di [Redazione](#)



Un imprenditore del settore turistico ha contrattato per tre alloggi un albergo della catena Melia' per i quattro giorni della esposizione di un organismo internazionale di viaggi (ITB), una delle piu' importanti del settore che si e' tenuta lo scorso marzo a Berlino. Il prezzo che gli veniva dato era di 450 euro ad alloggio. Lo stesso imprenditore ha poi consultato la disponibilita' del medesimo albergo per lo stesso periodo in un motore di ricerca online che confronta i vari prezzi, e si e' imbattuto in un sito web sconosciuto che metteva a disposizione gli stessi alloggi a 150 euro ciascuno.

Questo e' solo un esempio delle cattive pratiche che gli alberghi europei hanno rilevato nella commercializzazione delle proprie camere da parte delle agenzie online. Talvolta hanno rilevato che i nomi dei propri alberghi erano registrati su Booking.com dal momento in cui avevano cominciato a pubblicizzare il proprio servizio su Google. E tale dimensione e' cio che gli ha permesso di esercitare, secondo le imprese del settore alberghiero, un abuso di posizione dominante.

.....

In Europa, Booking.com ha una quota di mercato del 63%, seguito da Expedia col 17% e HRS col 12%. Tutte e tre insieme rappresentano il 92% del mercato.

Consapevoli dell'importanza che queste aziende hanno acquisito, gli albergatori europei hanno deciso di rivolgersi ai competenti tribunali nazionali per denunciare Booking.com per abuso di posizione dominante ed hanno deciso di andare avanti con una strategia europea per cercare di affrontare questo "oligopolio", e al tempo stesso di limitare l'impatto dei due principali problemi che hanno compromesso i rapporti tra alberghi e agenzie online: le clausole di parita' e le commissioni.

Le prime obbligano gli albergatori a fissare le medesime tariffe e condizioni di prenotazione per il medesimo tipo di alloggio in tutti i canali di vendita. Questo significa che non possono offrire prezzi al ribasso rispetto a quelli che offrono alle agenzie online. Detto in altro modo: Booking.com fissa i prezzi degli alberghi, grazie alla sua posizione dominante del mercato. Nel 2015, le competenti autorita' di Francia, Italia e Svezia hanno concluso un accordo con Booking.com attraverso il quale l'impresa si e' impegnata a non riapplicare tali clausole di parita'. Questo accordo e' entrato in vigore l'1 luglio 2015 ed ha una validita' di 5 anni. In caso di non rispetto, il portale online si espone alla possibilita' di multe milionarie. Nel frattempo ci sono anche state sentenze favorevoli ai suoi interessi in Germania e Austria.

Gli imprenditori chiedono di seguire la medesima strategia in un altro punto di frizione che hanno col portale online. Si tratta delle commissioni che Booking.com prende dagli alberghi per pubblicizzare le loro camere. Ramon Estalella, segretario generale della catena alberghiera Cehat, fa presente che le agenzie di viaggi tradizionali hanno una percentuale media del 9 e che questa percentuale e' piu' che raddoppiata con l'arrivo di Booking.com. "Dicono che hanno una media del 15%, mentre secondo i nostri calcoli arrivano al 22%". Secondo lui, questa percentuale e' abusiva. Nello stesso tempo fa notare che non e' proporzionata, poiche' e' la stessa che viene utilizzata per servizi completamente diversi. "Non e' la stessa cosa un albergo che mette 100 camere in Booking.com rispetto ad un altro che sceglie di non avere un ufficio commerciale e lo delega completamente a Booking.com. La commissione evidentemente non puo' essere la stessa".

Questo e' il punto di partenza di una battaglia legale di questa settimana, con l'agenzia statale di consumo della Svizzera che ha aperto un'indagine per possibili pratiche abusive da parte di Booking.com in merito alle commissioni che fissa per gli alberghi. Un portavoce di questo organismo svizzero ha fatto notare di aver trovato "indicazioni di prezzi abusivamente elevati agli alberghi", rimarcando che questo non ha comunque riguardato direttamente i clienti.

Booking.com replica agli argomenti dell'autorità svizzera sui consumi. Un portavoce della compagnia dice che, lo scorso 13 giugno, si sono incontrati con l'autorità svizzera incaricata della fissazione dei prezzi per presentare prove sul funzionamento della concorrenza nel mercato degli intermediari di prenotazioni attraverso piattaforme online in Svizzera. "Durante la riunione del 13 giugno, Booking.com ha segnalato che le nostre commissioni tariffarie in Svizzera sono comparabili a quelle abituali e sono in linea con le tariffe di altri mercati/Paesi simili, specialmente se si considera il valore totale dei servizi prestati da Booking.com ai fornitori di alloggi. Crediamo che l'autorità svizzera che fissa i prezzi abbia ignorato questi argomenti. Per questo, il 16 agosto Booking.com ha informato questa autorità che non intende ridurre le proprie tariffe di commissione. Siamo in attesa di una risposta ufficiale".

L'indagine aperta dalla Svizzera sarà uno dei punti forti di discussione nella prossima assemblea della Hotrec, l'organizzazione paneuropea che rappresenta l'industria alberghiera, che si terrà la terza settimana di ottobre ad Amberes (Belgio).

*(articolo di Carlos Molina, pubblicato sul quotidiano El Pais del 18/09/2017)*