



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD



RANNSÓKNASETUR
VERSLUNARINNAR

Bókunarþjónustur á gistimarkaði

Árni Sverrir Hafsteinsson og Aron
Valgeir Gunnlaugsson



Um verkefnið

- Samstarfsverkefni Rannsóknaseturs verzlunarinnar og Ferðamálastofu
- Markmiðið að velta upp eðli bókunarþjónusta í virðiskeðju gististarfsemi
- Work in progress

Skorður verkefnisins

- Aðallega horft til gistimarkaðar
 - Bókunarþjónustur eru í flestum greinum ferðapjónustu
- Litið framhjá heimagistingu, AirBnb

Bókunarþjónustur, OTA

- Bókunarþjónustur eða Online Travel Agencies, OTA
- Staðkvæmar við ferðaskrifstofur, að hluta
 - Lægra þjónustustig
 - Lægri þóknun
 - Í almennu tali ekki kallaðar ferðaskrifstofur
- Dæmi um bókunarþjónustur er Booking.com og Expedia.com

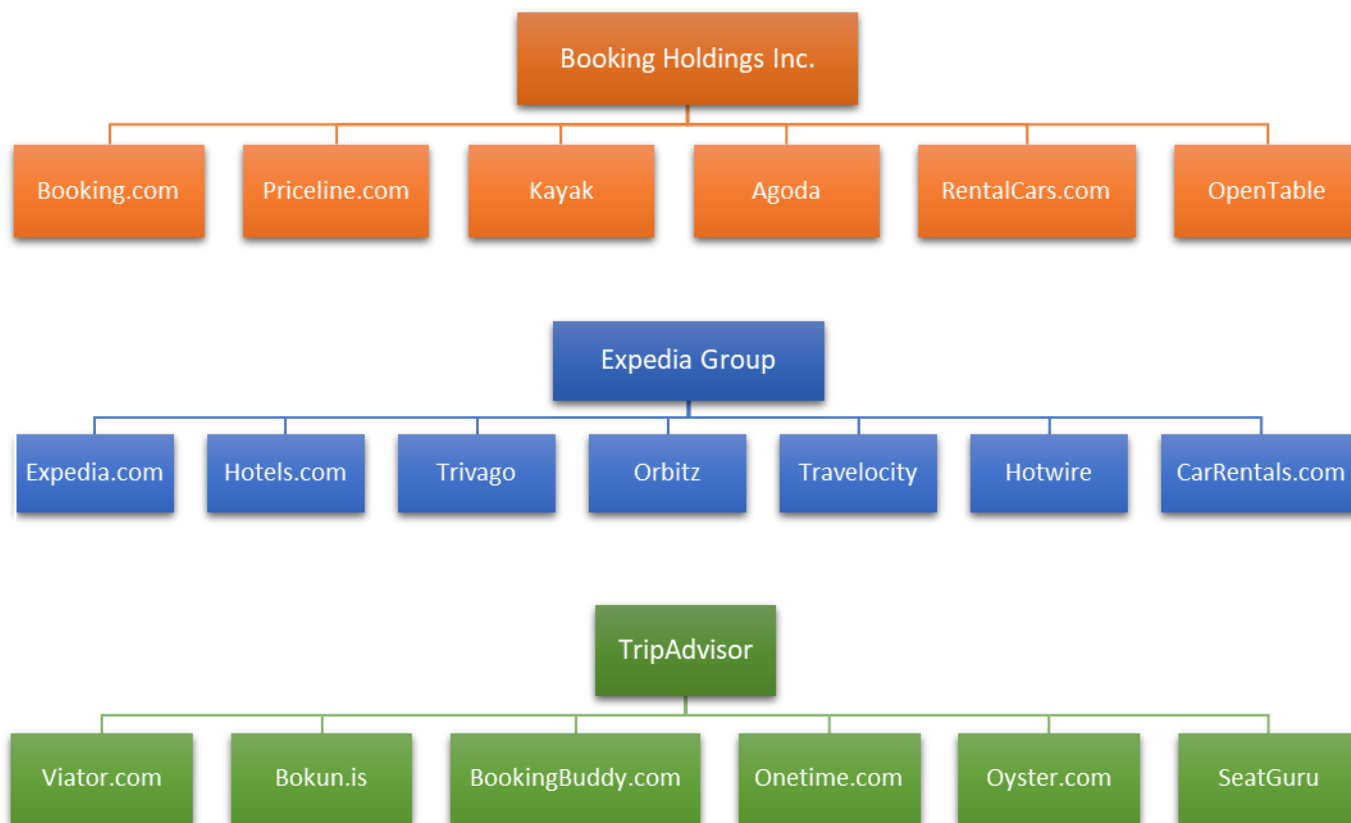
Bókunarþjónustur, OTA

- Viðskiptalíkanið byggir á því að vera milliliður á milli kaupenda og seljenda ferðaðjónustu
 - Ferðaðjónustufyrirtækið venjulega viðskiptavinur bókunarþjónustunnar
 - Neytandinn síðan viðskiptavinur ferðaðjónustufyrirtækisins
 - Undantekningar
 - Sýndar-greiðslukort
 - Staðfestingargjöld

Bókunarþjónustur, OTA

- Veita gististöðum aðgang að verði samkeppnisaðila á einfaldan og fljótlegan máta
- Umsagnarkerfi OTA veita innsýn í upplifun gesta
- Neytendur treysta OTA þjónustum

Bókunarþjónustur, OTA



Tekjur stærstu OTA

- OTA fá tekjur sínar frá ferðapjónustufyrirtækjum í formi hlutfalls þeirrar veltu sem kemur í gegn um bókunarpjónustuna
- Í gististarfsemi er stöðluð þóknun 15-18% af kaupverði
 - Líklega aðeins lægra fyrir stærstu hótelin
- Breytilegt eftir greinum en sem dæmi er þóknun upp í 35% í afþreyingu

Kostnaður stærstu OTA

- Stærsti kostnaðarliður OTA felst í auglýsingum og markaðssetningu (40-50%)
 - Keypt leitarorð á leitarvélum á netinu stærsti einstaki liðurinn
- Launakostnaður lítill í samanburði (13-14%)

Notkun OTA mjög almenn hérlandis

- Allflestir gististaðir nota OTA í einhverju mæli
- Hlutfallið mjög ólíkt á milli gististaða
 - Sumir fylla í skörðin með OTA
 - Aðrir fá nær eingöngu bókanir í gegn um OTA
- Það kom á óvart hve fáir voru vissir um hlutfall bókana sem komu í gegn um OTA

Hlutfall OTA í löndum Evrópu

Land	Hlutfall OTA	Fjöldi gistirýma
Finnland	19,20%	59.104
Frakkland	22,40%	660.017
Grikkland	23,60%	409.873
Holland	44,80%	124.049
Ítalía	20,30%	1.086.910
Noregur	21,20%	87.578
Spánn	30,80%	924.174
Sviss	27,70%	140.331
Svíþjóð	29,60%	12.948
Tékkland	25,60%	137.318
Ungverjaland	33,50%	73.736
Þýskaland	27,70%	963.339

Evrópsk könnun um OTA

- Spurningakönnun á vegum Hospitality Europe (HotRec) – fyrir árið 2017
 - Unnið úr 2,762 svörum – Gögnin náðu til 3,412 gististaða í Evrópu
- Helstu niðurstöður
 - Hótel, sér í lagi minni hótél, farin að reiða sig mikið á OTA
 - Bókanir í gegnum OTA voru 26% árið 2017 – Var 19,7% árið 2013
 - Booking, 66,4%
 - Expedia, 16,6%
 - HRS, 9%

Viðhorf forsvarsmanna gististaða til OTA

- Viðhorfin voru mjög fjölbreytt, pólariseruð
- Flestum fannst þeir læstir innan OTA kerfisins
 - Líkt og aðrir kostir stæðu ekki til boða
 - Ástar/haturs samband
- Margir voru illa upplýstir um skilmála OTA

Jákvæð sjónarmið

- OTA þjónustur sveigjanlegri en ferðaskrifstofur
- Kúnnar í gegnum OTA almennt meira sjálfbjarga og kunna almenna síði
- Notum *billboard effect* í gegnum OTAs, höfum ódýrara verð á okkar síðu
- Myndum ekki lifa sem hótél án OTA
- Frábært að hafa umsagnakerfi sem aðeins gestir geta notað
- Einstaklingar frá Booking komu og tóku myndir fyrir síðuna. Mikil og góð þjónusta frá þeim
- Hótelið okkar er orðið þekktara vegna sýnileika á OTAs
- Nýtni jókst mikið eftir skráningu á OTA

Neikvæð sjónarmið

- Alltof blóðugt að borga 15-20% þóknun og svo skatt ofan á það
- Price Parity klausan er að hafa veruleg áhrif, værum með lægra verð ef hún væri ekki
- Höfum tekið eftir minni sýnileika eftir brot á Price Parity
- Uppröðun gististaða í leit og refsingar langt í frá nógu gagnsætt
- OTA eru farinn að gefa eftir hluta af þóknunargjaldi til að hafa ódýrasta verðið
- Reglur OTA gera tekjustýringu ómögulega

Lágmarksverðkvöð (e. Price Parity Clause)

- Er samkeppnishamlandi í skilningi hagfræðinnar
 - Skv. stærstum hluta fræðigreina
- Er flóknara viðfangs í skilningi lögfræðinnar
 - Óskýrt sölustig
 - Ógagnsætt hverjir eru kaupendur og seljendur hvaða þjónustu

Tilraun í Phenix City, AI

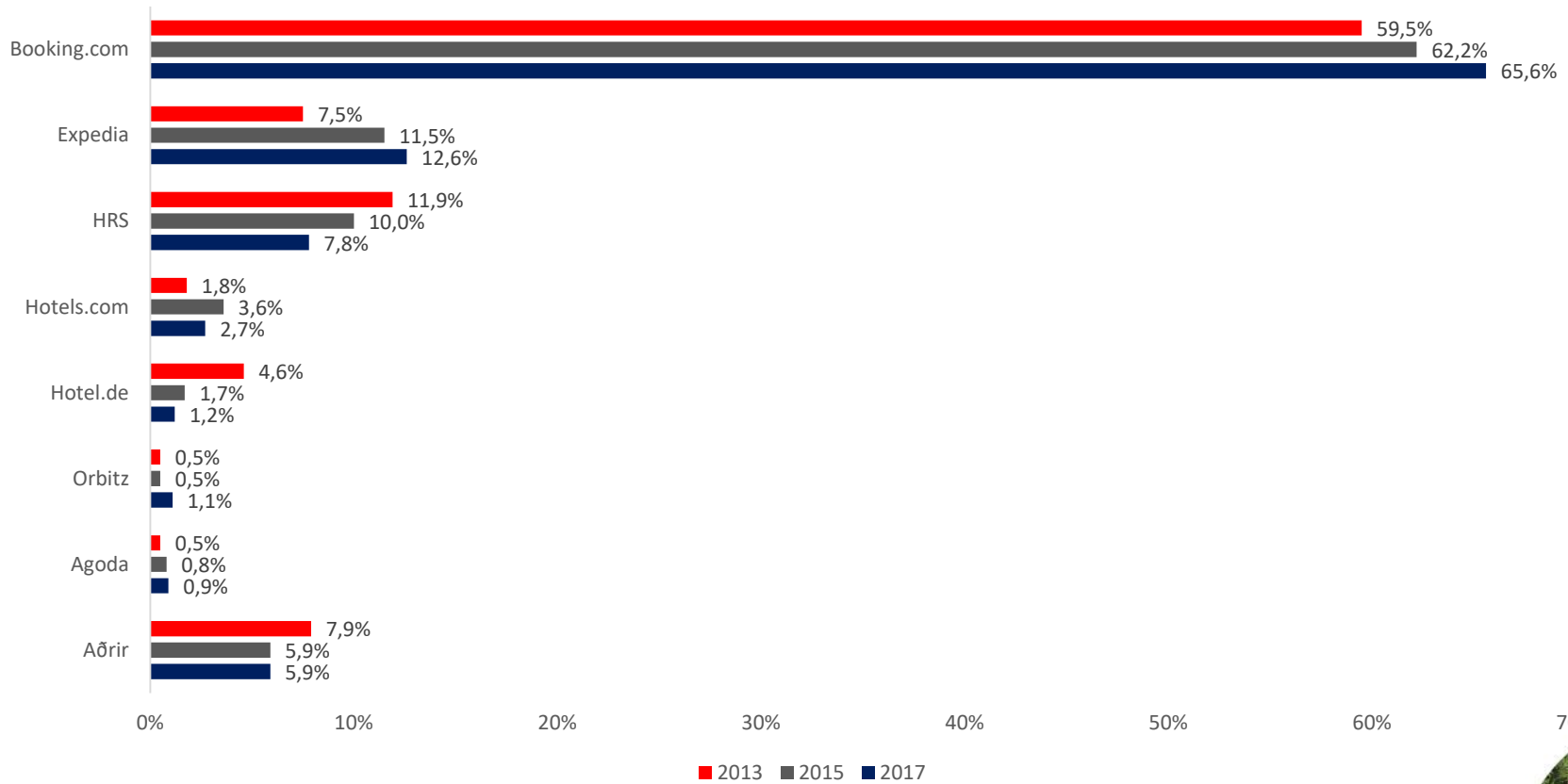
- Borgaryfirvöld hófu málaferli vegna söluskatta
 - Yfirvöld vildu meina að skattur ætti að greiðast af söluverði
 - Ekki tekjum gististaða, líkt og skilningur OTA stóð til
- OTA tóku þá ákvörðun að afskrá öll hótél borgarinnar af sínum síðum
 - Varði í 3 ár

Tilraun í Phenix City, AI – Frh.

- Fylgst var með verðþróun og fjölda gistinguátta á tímabilinu
 - Í Phenix sem og nálægum borgum
- Helstu niðurstöður:
 - Ferðamönnum fjölgaði bæði í Phenix sem og nágrannaborgum
 - Fjölgaði meira en annarsstaðar í Bandaríkjunum
 - Hóteleigendur í Phenix hækkuðu ekki verð sökum hræðslu við minnkun eftirspurnar
 - Skatttekjur borgaryfirvalda jukust á tímabilinu
 - Meðaltekjur á gistinguátta jukust en verð lækkaði lítillega

Markaðshlutfall í Evrópu

Markaðshlutfall OTAs



*Gögn frá HotRec

Mat á umfangi þóknana OTA hérlandis

- Haft var samband við ríflega 400 rekstraraðila gististaða hérlandis
 - Hálf opin viðtöl voru tekin við um 15 gististaði
 - 80 til viðbótar svöruðu spurningum rannsakenda um hlutfall gistinátta í gegn um OTA í tölvupósti
 - Níu svör til viðbótar voru fengin úr óbirtri rannsókn MBA nema við HR
- Mjög ólíkar niðurstöður á milli gististaða

Mat á umfangi frh.

- Litið var til stærðar, staðsetningar og gerðar gististaða
- Minni gististaðir voru gjarnan með hátt hlutfall bókana í gegn um OTA en keðjur og stærri hótél mun lægra
- Niðurstöður voru vegnar eftir stærð gististaða og tölur Hagstofunar um framboð gistirýma notaðar til að meta hlutdeild hvers og eins

Mat á umfangi frh.

- Stærri gististöðum sem ekki svöruðu könnuninni var úthlutað hlutfalli á grunni einkenna (look-alike)
- Smærri gististöðum sem ekki svöruðu könnuninni, sem og þeim sem ekki höfðu fundist við úrtaksgerð var í heild úthlutað hlutfalli byggt á vegnu meðalhlutfalli minni gististaða.

Mat á umfangi frh.

- Normal-sviðsmynd miðar við 90 ma. markað gististarfsemi 2018 og 16% þóknun
- Samkvæmt því eru þóknunatekjur vegna gististarfsemi 5,3 ma. króna vegna gististarfsemi héraendis
- Matið verður uppfært í endanlegri skýrslu ef þurfa þykir

	Lægra mat	Normal mat	Hærra mat
Hlutfall OTA	30,5%	37%	48,9%
Mkr.	4.114	5.329	7.476

Meðal niðurstaðna er:

- Bókunarþjónustur hafa sannarlega nýst minni gististöðum til að ná til neytenda
- Líklega renna ríflega 5 milljarðar til bókunarþjónusta frá hérlendum gististöðum
 - Matið er háð nokkurri óvissu

Nokkrar tillögur

- Samkeppnisyfirvöld skoði markað bókunarþjónusta í gististarfsemi
 - Reglur um price parity skýrðar nánar
 - Metið verði hvort samningsákvæði um eignarhald upplýsinga teljist samkeppnishamlandi
 - Metið verði hvort tilteknar bókunarþjónustur séu saman eða í sitthvoru lagi markaðsráðandi

Nokkrar tillögur frh.

- Fyrirtæki í gistiþjónustu geri einhvern tiltekinn ábyrgan fyrir greiddum þóknunartekjum, hvort sem er til OTA eða ferðaskrifstofa
 - Upplýsingar verði gerðar tiltækar stjórnendum gististaða

Nokkrar tillögur frh.

- Opinberir aðilar eða hagsmunasamtök í ferðapjónustu hafi frumkvæði að því að búa til bókunarvél
 - Útfærsla 1: Einföld bókunarvél
 - Nýtist aðallega litlum ferðapjónustuaðilum sem ekki hafa ráð á sinni eigin bókunarvél
 - Útfærsla 2: Metnaðarfull bókunarvél
 - Næsta glæra

Metnaðarfull bókunarvél

- Alhliða gátt inn í ferðaþjónustulandið Ísland
- Grundvallast á samfélagslegri ábyrgð lykilaðila í ferðaþjónustu
 - Höfuðseglarnir – þeir sem þurfa að aðgangsstýra, Bláa lónið o.fl.
- Nákvæm útfærsla utan sviðs þessarar rannsóknar



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD



RANNSÓKNASETUR
VERSLUNARINNAR

Takk fyrir okkur!



Hlutfall OTA í löndum Evrópu

Land	2013	2015	2017	Fjöldi gistirýma
Finland	11,1%	16,2%	19,2%	59.104
Frakkland	<i>na</i>	<i>na</i>	22,4%	660.017
Grikkland	18,1%	22,9%	23,6%	409.873
Holland	<i>na</i>	<i>na</i>	44,8%	124.049
Ítalía	<i>na</i>	20,5%	20,3%	1.086.910
Noregur	8,9%	15,5%	15,8%	87.578
Spánn	24,0%	27,6%	30,8%	924.174
Sviss	22,5%	24,3%	29,0%	140.331
Svíþjóð	11,8%	8,8%	29,6%	12.948
Tékkland	19,6%	25,6%	27,5%	137.318
Ungverjaland	32,3%	21,3%	19,0%	73.736
Þýskaland	20,9%	24,1%	27,8%	963.339

*Gögn fengin frá HotRec og Eurostat