

Session 7: «Flexible Stornobedingungen und Angebotsgestaltung - vor und seit Corona»

Moderator: Heiko Siebert

Segment MICE

Teilnehmer berichten von sehr unterschiedlichen Ansätzen:

- wir haben nichts geändert, normale AGBs sind weiterhin gültig und werden auch weitestgehend gegenüber dem Gast durchgesetzt
- keine besonderen Änderungen, bei Stornierungen machen wir jedoch eine Gutschrift der Stornogebühr auf die nächste Veranstaltung
- wir bieten vollständige Flexibilität für Kunden, d.h. Möglichkeit der Stornierung bis zum Anreisetag (Hotel mit Alleinstellungssituation und seltenen Stornos)
- wir haben Umsatzausfälle vor längerer Zeit bereits versichert. Es gibt auch die Möglichkeit, Kunden auf Stornierungsversicherungen für die Veranstaltung hinzuweisen (analog zum Reiseveranstaltergeschäft).

Allgemein herrscht bei den Gästen/Kunden der Eindruck/die Erwartung, dass Hotels im Zuge der Covid-19 Krise besonders kulant/flexibel sein müssten.

Teilnehmer sind sich einig, dass insbesondere bei Buchungen nach Beginn der Covid-19 Krise Kunden ein gewisses Risiko jedoch bewusst sein muss und daher auch vereinbarte Stornierungsbedingungen durchgesetzt werden können/sollten.

Von Änderungen bei den Zahlungszielen(-fristen wurde nicht berichtet.

Segment Individualreisen

Allgemein wird in diesem Segment mehr Flexibilität geboten, vor allem bei

- flexiblere Stornierungsbedingung bis hin zu 6pm am Anreisetag
- Reservierungen auch ohne Kreditkartengarantie (z.T. auch bei OTAs)
- Early Check In in der Regel ohne Aufpreis möglich, late Check Out hingegen nicht

Segment F&B

- Tischreservierungen mit Kreditkartengarantie/Vorauszahlung nur im Ausnahmefall (bei hoher Nachfrage und/oder grossen Gruppen)

Hier noch ein interessanter Artikel zum Thema von Roompricegenie:

<https://roompricegenie.com/free-cancellation-how-should-you-price-it-and-should-you-even-allow-it/>