



NATIONAL
GEOGRAPHIC

TRAVELER

21 ONVERGETELIJKE AVONTUREN

Voor
vrijbuiters,
ontdekkers,
schatzoekers,
levensgenieters
& waaghalzen

SOLO OP DE SAVANNE
Safari tijdens het
regenseizoen in Kenia

GENADELOZE GOLVEN
Expeditie naar een
onbewoond eiland in
Frans-Polynesië

**TUSSEN EUFRAAT
EN TIGRIS**
Neem deel aan het
dagelijks leven in de
moerassen van Irak

VERGEET TULUM
Ontdek het
wilde zuiden van
Yucatán, Mexico

**'HET ZIJN HAAST
LEVENDE WEZENS'**
Fotograaf Cris Toala
Olivares portretteerde
dertien vulkanen

Kwestie:
boekingsites

Leo Blokhuis:
de soundtrack van Berlijn

€ 6,99

00322

8 715257 201040

AP

EERLIJK DUURT IETS LANGER

Grote online boekingsplatforms maken het reizigers makkelijk, maar ze zijn niet altijd even transparant, werken overtoerisme in de hand en dwingen verhuurders hoge commissies te betalen. Reisjournalist Liza Karsemeijer ging op zoek naar alternatieven.

Ik kan niet zonder onlineboekingsplatforms. Via hotelsites vind ik snel de best beoordeelde boetiekhotels en op Airbnb boek ik de bijzonderste plekken. Lang zag ik alleen de voordelen van deze aanbieders. Veel van de platforms begonnen als sympathiek initiatief. Zo werd Booking.com eind jaren negentig bedacht door een paar studenten uit Enschede en was Airbnb het idee van twee huisgenoten in San Francisco die reizigers op de verzadigde hotelmarkt een alternatieve slaapplek wilden bieden. Maar toen meer en meer aan het licht kwam dat deze platforms ook een keerzijde hebben, veranderde mijn rooskleurige beeld. Huisjesmelkers die de halve Amsterdamse binnenstad opkopen, en horrorverhalen van vrienden over de overlast van het appartement dat hun burens via Airbnb verhuren. Ook Booking.com raakte herhaaldelijk in opspraak, onder andere door de hoge commissies die hotels moeten afdragen en een verdenking van fraude. Toen ik begin dit jaar het boek *De Machine* van NRC-journalisten Stijn Bronzwaer, Joris Kooiman en Merijn Rengers over de hotelboekingsite las, begon ik me af te vragen of mijn idealisme en boekingsgewoonten nog wel met elkaar te verenigen zijn. Gemak vind ik belangrijk, maar ik wil ook reizen op een manier die bijdraagt aan de lokale gemeenschap. Ik wil weten wat er mis is, maar vooral: hoe ik zelf betere keuzes kan maken.

tekst -
LIZA KARSEMEIJER

illustratie
BOB MOLLEMA

GELDMACHINE

In *De Machine* destilleren de NRC-journalisten uit gesprekken met honderden (oud-)werknemers en enkele sleutelfiguren een gedetailleerde reconstructie van hoe Booking.com zo groot werd – en hoe de coronacrisis ‘onderhuidse problemen die al jaren bleken te spelen’ blootlegde. Het bedrijf heeft inmiddels zo’n zeventig procent van de onlineboekingsmarkt in handen en is daarmee de grootste speler. Door hun machtspositie krijgen ze hotels zover een hogere commissie te betalen om bovenaan in de zoekresultaten te verschijnen. Voor de boeker betekent dat dat het best passende hotel niet per se bovenaan staat. Ook met zogenaamde *dark patterns*, psychologische trucs die

Op boekingsite Moonback.com dragen alle deelnemende hotels dezelfde commissie af en krijgen boekers op een overzichtelijke kaart de beschikbare accommodaties te zien. Op dit moment kun je boeken in Amsterdam, Antwerpen en Rotterdam.

programmeurs inzetten om bezoekers te verleiden bepaalde keuzes te maken waarvan het bedrijf profiteert, zijn aan de orde van de dag. Voorbeelden zijn kreten als ‘normaal betaal je meer!’ – misleidend, omdat de prijs wordt afgezet tegen een tarief in een ander seizoen. Niet alleen Booking.com, maar ook Expedia gebruikt zulke suggestieve kreten.

DE ALTERNATIEVEN

Dan voortaan maar rechtstreeks bij het hotel boeken? Toerismestrategen Isabel Mosk moedigt het aan: ‘Zo profiteert de lokale eigenaar direct en soms levert het je ook nog eens een leuke korting of upgrade op.’ Toch kan het je zoektocht ook bemoeilijken: ‘Je krijgt niet altijd onmiddellijk een reactie. Vooral als je last minute boekt wil je zekerheid.’ Bovendien ga je makkelijk voorbij aan onze afhankelijkheid van onlineplatforms – waarschijnlijk oriënteer je je alsnog via een groot platform voordat je een accommodatie benadert. Dat vindt ondernemer Niels Meijssen ook: ‘De technologie van onlineplatforms is op zichzelf niet slecht. We moeten deze alleen op een eerlijke manier inzetten.’ Hij richtte, nadat hij zich op LinkedIn had opgewonden over de misstanden bij Booking.com, de eerlijke hotelboekingsite Moonback op als tegenhanger. Maar is dat niet vechten tegen de bierkaai? Meijssen is optimistisch. ‘De reisbranche is groot genoeg: als het ons lukt één procent van de hotels te bedienen, kunnen we een goedlopend bedrijf opbouwen.’ Hij gelooft in een model waarin veel kleinere platforms allemaal hun eigen niche bedienen, zodat de macht beter wordt verdeeld.

SLAPEN BIJ MENSEN THUIS

En Airbnb? Op papier klinkt het als hét voorbeeld van de deeleconomie. Maar de praktijk laat iets anders zien. Een onderzoek uit 2015 naar Airbnb-accommodaties in Venetië bracht aan het licht dat een derde van de



'Verhuurders, die vaak niet eens in Venetië wonen, kapen appartementen weg van locals. De stad ziet weinig terug van de winst die ze maken.'

verhuurde huizen niet als zodanig was geregistreerd bij de gemeente. Het overgrote deel bevond zich in het historische centrum van de toch al zo toeristische binnenstad. Een klein groepje van vijf procent van de verhuurders bezat dertig procent van de accommodaties en haalde 35 procent van de totale omzet binnen. Emanuele Dal Carlo uit Venetië, die destijds bijdroeg aan het onderzoek en daarna het duurzame Fairbnb oprichtte: Verhuurders, die vaak niet eens in Venetië wonen,

kapen appartementen weg van locals. De stad ziet weinig terug van de winst die ze maken.' Op die manier draagt Airbnb bij aan overtoerisme, gentrificatie en verdringing op de woningmarkt – ook in ons eigen land. In Amsterdam is verhuur via Airbnb inmiddels aan banden gelegd.

RUIMTE VOOR VERBETERING

Sinds de eerste criticasters hun pijlen op grote boekingsites richtten – en de pandemie de reisbranche liet zien

Fairbnb.coop doneert de helft van de opbrengsten uit de commissie aan lokale projecten. Nieuwe hosts worden individueel beoordeeld: in Venetië mogen ze bijvoorbeeld maar één accommodatie aanbieden en moeten ze zelf in de stad wonen.

dat het 'oude normaal' niet toekomstbestendig was – lijken er verbeteringen te zijn doorgevoerd. Booking.com presenteerde eind vorig jaar de 'Duurzaam Reizen-badge', een keurmerk waarmee duurzame accommodaties worden uitgelicht. Airbnb helpt vluchtelingen aan een (tijdelijke) verblijfplek en investeert in sociaal-maatschappelijke projecten. Het Italian Villages-project bijvoorbeeld, dat verlaten dorpen onder de aandacht van reizigers brengt. Dal Carlo: 'Grote spelers zullen zich vroeg of laat moeten bekeren tot een eerlijker, transparanter model, anders gaan ze het niet redden: boekers worden steeds kritischer.' Dat lijken boekingsplatforms zich ook te realiseren, al moet de toekomst uitwijken of ze daadwerkelijk bereid zijn impactvolle veranderingen door te voeren.

Ik wil eerlijke platforms graag helpen groeien, maar wat doe ik in de tussentijd als ze geen geschikte accommodatie voor mijn reis aanbieden? Mosk raadt me aan in zo'n geval een kleinschalige reisagent te zoeken ('bijvoorbeeld via Better Places, die brengen je direct in contact met lokale reisspecialisten'), of, als ik toch via Airbnb wil boeken, huisjesmelkers met meerdere appartementen te mijden. 'En vraag ook je omgeving eens om tips in plaats van je online te oriënteren.' Want, zo ziet ze, er is een groeiende groep accommodaties die een vermelding op grote platforms aan zich voorbij laat gaan. Haar boodschap is duidelijk: Boek niet blindelings, maar doe eerst onderzoek. Dat duurt iets langer, maar het loont.