

אקספדיה נגד "מס הריזורט" של המלונות באזורי נופש בעולם

Posted on 22 בנובמבר 2019 by עירית רוזנבלום



Expedia מאיימת על מלונות הנופש בריזורטים לשלוח אותם במורד האתר אם לא ייגמלו מכך

Categories: מלונות, ראשי

Tag: Booking.com, Expedia, דמי נופש, resort fee

כפי שהובטח על ידי לפני מספר חודשים, קבוצת Expedia החלה השבוע לשנמך מלונות בדפי Expedia.com ו-Hotels.com, כאשר הוסיפו "מס ריזורט" או דמי נופש (resort fee) - למחירי החדרים הבסיסיים באזורי נופש.

סיריל ראנק, נשיא קבוצת השותפים החדשה Travel Partners שהוקמה בחברה, אמר כי Expedia רוצה לנקוט בפעולות בנושא מס הריזורט למען השקיפות, לצד מתן כבוד לשותפים המלונאיים שלהם. לפי הנוהל החדש, מלונות

שמוסיפים מס ריזורט למחיר החדר, יופיעו במיקום נמוך יותר בדירוג בעמודי Expedia. זאת לאחר שהאלגוריתמים של Expedia, שקובעים היכן מופיע מלון בדפי האתר, לא התחשבו בנתון זה בעבר.

עם זאת, אמר רנק, מס הריזורט הוא רק שיקול אחד כאשר קובעים את מיקומו של מלון באתרים אלה ונלקחים בחשבון גם מרכיבים אחרים, כמו מחיר החדר, איכות המלון והפופולריות שלו. יצויין כי ה"פיצוי" (כלומר, התשלום) ש-Expedia מקבלת הוא גורם לא פחות חשוב כאשר מדובר במיקומו של מלון בדף Expedia. לחברה יש תוכנית תמרוץ כמו למתחרים - Booking Holdings - במסגרתה יכולים מלונות לשלם תוספת כדי לשפר את הנראות שלהם בדפי Expedia. לכן חיוב אותם דמי נופש/אגרת נופש, לא בהכרח ידרדר מלון ברשימה לעומת עשרות מלונות אחרים. אך סביר להניח שהנוכחות של הנכס ב-Expedia תהיה פחות בולטת ממה שהייתה לו היה נמנע מחיוב המס הזה.



ניו יורק. כשזה נוגע לדמי נופש - גם היא יכולה להיחשב לריזורט. צילום Depositphotos
מתחמקים מעמלות גבוהות, מציגים מצג שוא באינטרנט

הפעולה של Expedia בנושא התוספת של דמי הנופש בריזורטים, מגיעה לאחר שבחודש מאי נקטה Booking.com מהלך נועז בו הודיעה לבתי מלון ברחבי העולם כי תחל לחייב אותם בעמלות על דמי הנופש, כמו גם על שירותים אחרים המבוססים על תשלום נוסף כגון Wi-Fi, מעבר לתעריף הבסיסי של המלון. היתה זו הפעם הראשונה ש-Booking.com או כל סוכנות נסיעות מקוונת גדולה אחרת, החלה לגבות עמלות בגין דמי הנופש השנויים במחלוקת.

מלונות שגובים דמי נופש השתמשו בהם לעתים קרובות כדי להימנע מתשלום עמלות לסוכנויות נסיעות כדי להגדיל את רווחיהן. גם ללקוחות המזמינים באינטרנט מתגלה המחיר האמיתי של החדר רק כשהם מתחילים להזמין את החדר: חלק מהמלונות מציעים מחיר חדר בסיסי כגון 250 דולר ללילה ורק כאשר הצרכן נכנס להליך ההזמנה, הוא מגלה שחייב חיוב נוסף של 30 או 40 דולר ללילה כדמי נופש או כתוספת על מתקנים.

משיחה שקיימתי עם סוכנים ישראלים, גם הם הביעו תרעומת על גביית מס הנופש שלא נכלל בחבילה שמוכרים הסוכנים, מה שגם מעמיד את הנוסע בפני מצב שבו הוא נדרש לשלם את ה"מס" הזה ישירות למלון בצ'ק אאוט, בנוסף לתשלום שכבר שילם על החבילה או המלון.

חלק מהמלונות בלאס וגאס, למשל, גובים מהאורחים יותר דמי נופש ללילה מאשר מחיר החדר הבסיסי. למרות שיש תביעות תלויות נגד רשתות המלונות מריוט והילטון, למשל, בדיקות של התובע הכללי של ארצות הברית והצעות חוק בקונגרס הקשורות לדמי נופש, הם הופכות נפוצים יותר ויותר. אפילו מלונות ביעדים עירוניים, כמו העיר ניו יורק, מתחילים לגבות באופן שגרתי מס ריזורט.

בכירים בבוקינג הולדינגס אמרו בשעתו כי הם לא אוהבים את חוסר השקיפות של המלונות לגבי דמי הנופש, מכיוון שלעתים קרובות הנוסעים אינם מודעים להם ויש הרואים בדמי נופש דרך של המלונות להתחמק מעמלות גבוהות יותר לסוכנים לצד המצג של מחיר זול יותר בתוצאות החיפוש באינטרנט.