CEHAT
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Madrid, 14 de junio de 2022

Los hábitos de reserva de hoteles se ven alterados como consecuencia de la pandemia

- **El V Estudio de Distribución Hotelera de HOTREC ofrece nuevas perspectivas sobre la evolución de los canales de distribución utilizados para reservar habitaciones de hotel, con especial foco en el papel de las agencias de viajes online.**

La patronal de restauración europea, **HOTREC**, ha publicado hoy el **V Estudio de Distribución Hotelera**, que ofrece resultados muy interesantes sobre el **origen de las reservas realizadas durante 2021 y cómo la pandemia ha alterado los hábitos de reserva de hoteles.**

Dada su relevancia, la **Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, CEHAT**, entidad miembro de HOTREC, se hace eco de este informe que ha sido elaborado a través de las respuestas de casi **3.900 hoteleros de toda Europa**, incluyendo establecimientos de distinto tamaño y categoría.

Los datos que se desprenden del estudio, que han sido recogidos y analizados por el profesor Roland Schegg, del Instituto de Turismo del HES-SO Valais, apuntan varias **tendencias clave**:

- La **proporción de reservas directas ha aumentado**, en gran medida a través de las reservas realizadas por correo electrónico o a través de los propios sitios web de los hoteleros. La patronal europea destaca que es la primera vez que se registra este dato desde que comenzó a realizar este estudio en 2014.

- A pesar de que hay más reservas directas, los resultados para 2021 muestran que **la dependencia de los hoteles de las agencias de viajes que operan a través de internet (OTA) se mantuvo casi al mismo nivel que en 2019**.

- **Booking Holding es, con diferencia, el actor más influyente**, con una cuota del 71,2% en el mercado de las OTA. El dominio de Booking ha aumentado en los últimos 8 años en más de 11 puntos porcentuales, pasando del 60,0% en 2013 al 71,2% en 2021.

- **La mayoría de los hoteleros (55%) se sienten presionados por las OTA para aceptar los términos y condiciones** de las plataformas que los hoteles no ofrecerían voluntariamente.

- En 2021, **Hotel Ads by Google es el líder del mercado de metabúsqueda (73%),** seguido de TripAdvisor (57%) y Trivago (44%). Ya en 2013, TripAdvisor lideraba el mercado con una cuota de uso del 71%.

“Los hoteleros están apostando por la multicanalidad en su comercialización. Los datos de este estudio demuestran que cuando existe comercialización con las OTA, se produce un dominio concreto por un solo operador y esto puede dar lugar a situaciones anticompetitivas. Nadie niega las ventajas que ofrece tener varios canales que compiten entre ellos, pero es deseable que no exista una concentración con poder dominante por las posibles distorsiones en el mercado”, afirma **Jorge Marichal**, presidente de CEHAT.

Por su parte, el presidente del grupo de trabajo de Distribución de HOTREC y director general de la Asociación Alemana de Hoteles (IHA), **Markus Luthe**, ha declarado que *"el aumento de las reservas directas sería muy bienvenido si no fuera por los impactos más devastadores de la pandemia en el sector hotelero europeo.* ***El contacto directo con los hoteleros fue innegablemente tranquilizador para los viajeros durante la pandemia****, ya que las preocupaciones y consultas específicas pueden abordarse fácilmente mediante una simple llamada telefónica o un correo electrónico”.* En este sentido, Luthe hacía un recordatorio importante, señalando que *“estas ventajas de reservar directamente son igual de válidas en tiempos normales. Esperamos que esta tendencia persista durante la recuperación del turismo y la hostelería"*.

La directora general de HOTREC, **Marie Audren**, ha señalado que *"en lo que respecta a la intermediación online, el mercado de la distribución hotelera está más concentrado que nunca en manos de una sola empresa. Estamos deseando repetir este estudio en 2024 y 2026 para evaluar concretamente las repercusiones de las nuevas normas de la UE que afectan a las plataformas en línea, como la Ley de Mercados y Servicios Digitales".*

CEHAT.
CEHAT es la Confederación que representa al sector del alojamiento turístico en España (hoteles, apartamentos turísticos, campings, resorts y balnearios). Representa a más de 16.000 establecimientos, suma un total de 1.800.000 plazas y da empleo de forma directa e indirecta a 500.000 personas trabajadoras. Agrupa a 51 asociaciones provinciales, regionales y sectoriales, y está presente en todas las Comunidades Autónomas de nuestro país.