

Consumer Deception by Online Travel Agents

April 2017

Consumer Deception by Online Travel Agents

- Intro
- Eksempler
 - Ranking
 - Falske rabatter
 - Misvisende ordvalg for å stresse kunden til å slutføre kjøpet
 - Falsk følelse (kännsla) av konkurranse
 - Hint om laveste pris
 - Misvisende annonsering på søkemotorer

Intro til misledende markedsføring

Online Travel Agents (OTA) er blant de beste selskapene i verden når det gjelder e-handel. De fyller en viktig funksjon i markedet som konsumentene har tatt til sitt hjerte.

I over 15 år har de testet hva som driver besøkere til dere sider og hva som får de besøkende til å booke reiser og hotell på deres sider.

Det konsumentene ikke vet er at mange av de teknikkene disse e-handels ekspertene bruker er høyst tvilsomme. Det handler om å maksimere provisjonsinntekter, ikke å gi kundene lavest pris eller best service.

Eksempler på misledende markedsføring

Ranking

Booking.com NOK Sist sett på Se alle bookings Legg til overnattingsstedet du eier Registrer deg hos oss Logg inn

Hjem → Norge → Oslo fylke → Oslo → søketreff Oslo, 2 voksne, 1 natt (20. mai - 21. mai) Endre dato

4 302 overnattingssteder 175 overnattingssteder 175 overnattingssteder

Søk

Reisemål / Navn på hotell:
Oslo

Skal du reise i jobben?
 Ja Nei

Innsjekkingsdato
lørdag 20. mai 2017

Utsjekkingsdato
søndag 21. mai 2017

1 natts opphold

Rom 1
Voksne 2
Barn 0

Søk

Avgrens til:
Makspris
NOK 450 - NOK 910 per natt 15

Oslo: Fant 97 overnattingssteder Nr. 1 Norge

hit: museer, kultur og byvandring

Våre favoritter Laveste pris

Stjerner Avstand fra sentrum Poeng fra gjester

Smarhotel Oslo ★★

Oslo – Nær T-banen

12 andre er inne og ser akkurat nå
Har fått 14 bookinger de siste seks timene

Røykfrie rom

Dagens reverkjøp

Dobbelrom
Risikofritt: Avbestill senere – sikre deg denne gode prisen i dag.

Ettertraktet!

-15% NOK 1.000 **NOK 850**

GRATIS avbestilling – ingen forskuddsbetaling

Meget bra 8,0
Midt i sentrum
5 641 ekte gjesteomtaler

Se alle de 4 ledige rommene >

Scandic Byporten ★★

Oslo – Nær T-banen

9 andre er inne og ser akkurat nå
Har fått 3 bookinger de siste seks timene

Røykfrie rom

Dobbelrom

Ettertraktet – kun 4 rom

Utmerket 8,6
Utmerket beliggenhet 9,5
4 345 ekte gjesteomtaler

Hva styrer ranking?

- Hvor mye hotellet betaler i provisjon
- Pris på rommet (høy pris = høy provisjon i absolutte kroner)
- At hotellene gir samme pris og tilgang til rom som hotellene har på egne sider
- Bra tekst og bilder
- Om gjestene liker hotellet

Falske rabatter 1 - “Strike Through Pricing”

trivago

Anker Hotel, Oslo

Søk

Ankomst Lørdag, 20.05.17

Avreise Søndag, 21.05.17

Dobbeltrom

106 av 269 hoteller

Sorter etter popularitet

Del

Anker Hotel ★★

Oslo, 0,5 km til Sentrum

73 / 100 (14714 anmeldelser)

Gratis Wi-Fi

Booking.com ~~1.400 kr~~ **820 kr** -41%

Se tilbud >

Hvis du liker dette hotellet, kan du også være interessert i:

Smarthotel Oslo ★★

Oslo, 1,2 km til Anker Hotel

Bra – 79 / 100 (6702 anmeldelser)

Gratis Wi-Fi

Booking.com ~~970 kr~~ **850 kr**

Se tilbud >

Pris maks 3.500 kr

550 kr 3.500 kr

Vis kun ledige hotell

Ingen rabatt

Trivago viser en link til booking.com med gjennomstrøket pris på 1400 kr og et “tilbud” på 820.

Denne prisen (1400) finnes ikke.

Falske rabatter 2 - “Deals”

Booking.com NOK Sist sett på Se alle bookinger Legg til overnattingsstedet du eier Registrer deg hos oss Logg inn

Hjem → Norge → Oslo fylke → Oslo → søketreff
4 302 overnattingssteder 175 overnattingssteder Oslo, 2 voksne, 1 natt (20. mai - 21. mai) Endre dato

Søk
Reisemål / Navn på hotell:
Oslo

Skal du reise i jobben?
 Ja Nei

Innsjekkingsdato
20 lørdag 20. mai 2017

Utsjekkingsdato
21 søndag 21. mai 2017

1 natts opphold
Rom 1
Voksne 2
Barn 0

Søk

Oslo: Fant 97 overnattingssteder Nr. 1, Norge
3 gode grunner til å reise hit: museer, kultur og byvandring

Våre favoritter Laveste pris Gjestepris og pris Stjerner Avstand fra sentrum Poeng fra gjester

Anker Hostel
3 andre er inne og ser akkurat nå
Har fått 10 bookinger de siste seks timene
Tomannsrom
Riskofritt: Avbestill senere – sikre deg denne gode prisen i dag.
Ettertraktet – kun 3 rom igjen på siden vår!
-20% NOK 1 030 → **NOK 820**
GRATIS avbestilling – ingen forskuddsbetaling
Se alle de 8 ledige rommene >

10 «Billig med bra standard»
Sentral beliggenhet, billig overnatting og parkering i parkeringshus.
Marian
3 gjesteomtaler

En av våre bestselgere i Oslo!

Park Inn by Radisson Oslo ★★ Meget bra 8.3

Ingen rabatt

Når brukeren klikker seg videre til booking.com ser hun en tag med 33% rabatt.

Brukeren må aktivt lese seg opp på at “før” prisen er baseres på en 30 dagers periode og må selv forstå at dette ikke er en rabatt.

Altså en fullstendig fiktiv rabatt.

Misvisende ordvalg for å stressse kunden til å slutføre kjøpet

HOTEL DE

Hotel booking | Deals | Contact & Service | My HOTEL DE

Search: location, area, attraction, hotel name, ...
Scandic Hotels, Oslo, Norway

Arrival: 5/20/2017
Check-out: 5/21/2017

Rooms: 1
Persons: 1

Search

12 out of 16 hotels available: 5/20/2017 - 5/21/2017, Scandic Hotels, Oslo, Norway
Some nearby hotels will also be shown.

Filter results | Recommendation | HOTEL DE stars | Hotel name | Rating | km to dest. | Price per room/night:

Price per room/night (per room/night in USD)
0 240+

TOP criteria
 Breakfast included
 Free cancellation
 Free Wi-Fi (1)
 Hotel's own parking spaces (7)

HOTEL DE stars
 Unrated (4)
 ★ (0)
 ★★ (0)

HOTEL DE stars	Hotel name	Rating	km to dest.	Price per room/night:
★★★★ HOTEL DE stars SCANDIC BYPORTEN	0154 Oslo Show on map Add to wish list	Good 7.4 / 10 (59 ratings) HOTEL DE extra included	Distance (linear) 1.1 km/0.7 mi 37.0 km/23.0 mi no details 0.1 km/0.1 mi no details	1,329.00 NOK (~ \$ 153.00) Info & book > Only 1 room(s) available!
★★★★ HOTEL DE stars SCANDIC HELSFYR	0663 Oslo Show on map	Good 7.8 / 10 (24 ratings) included	Distance (linear) 4.0 km/2.5 mi 35.0 km/21.7 mi no details 3.0 km/1.8 mi no details	999.00 NOK (~ \$ 118.07) Info & book > Wish List 0

Snart tomt for rom!

Kundene stresses til å handle nå i stedet for å lete videre på andre sider.

I virkeligheten vet ikke siden hvor mange rom hotellet har tilgjengelige da de ikke har tilgang til denne informasjonen. De vet bare hvor mange rom hotellet har gitt siden tillatelse til å selge på den datoen. Går man til hotellets side finnes det flere rom igjen på denne datoen.

Falsk følelse av konkurranse



Søkeresultater for Hotel continental oslo nær Oslo

The screenshot shows the search results for 'Hotel Continental Oslo' near Oslo, Norway. The results are displayed in a grid format. A red box highlights a price comparison popup for 'Hotel Continental Oslo' showing prices from various travel agencies.

Travel Agency	Price
Booking.com	kr 2 545*
TripAdvisor	kr 2 545*
Expedia.nl	kr 2 545*
Hotels.com	kr 2 545*
Agoda.com	kr 2 545*

Liten bransje

For konsumenten ser det her ut som det er 5 sider som konkurrerer mot hverandre.

I praksis er det slik at:

- booking.com og Agoda eies begge av Priceline
- Expedia eier Hotels.com
- Og klikker du på TripAdvisor i blå skrift kommer du til TripAdvisors egen bookingløsning, som driftes av booking.com

Hint om laveste pris



[Hjem](#)



Prismatch

Vi har nylig gjort noen endringer i vår prismatchordning.
Du finner all informasjon nedenfor.

**Har du funnet en lavere pris?
Si ifra, så matcher vi den.**

Vi sjekker tusenvis av hotellpriser hver dag for å sørge for at du får den beste prisen når du bestiller gjennom oss. Hvis du finner hotellet til en lavere pris noe annet sted, vil vi refundere mellomlegget. Dette er vår prismatch, og det er en av de mange tjenestene vi tilbyr for å hjelpe deg med å finne det perfekte hotellet.

Med vår prismatch kan du gjøre følgende:

Ved å promotere at siden har prismatch bygger de tillit hos konsumentene om at de alltid har laveste pris.

Det har de jo ikke, men det er få kunder som faktisk sjekker.

Misvisende annonsering på søkemotorer

Clarion Collection With - Boka online, betal på hotellet

www.booking.com/Clarion-Collection-With

Clarion Collection With, Tromsø

Bästa pris-garanti · Få bekräftelse direkt · Gratis avbokning · Vi talar ditt språk

Boka för ikväll Boka nu Boka för imorgon Inga bokningsavgifter

Hotellets varemerke brukes i web-adressen (URLen) for å få brukeren til tro det er hotellets egen side

Quality Hotel Ekoxen - Booking.com

www.booking.com/QualityHotelEkoxen

Boka Quality Hotel Ekoxen Linköping

Boka online, betal på hotellet

Bästa pris-garanti · Gratis avbokning · Få bekräftelse direkt · Inga bokningsavgifter

Boka för imorgon Boka för ikväll Boka nu Säker bokning

Hotellets varemerke brukes også i selve annonseteksten for å få brukeren til tro det er hotellets egen side