



Vlaams
Parlement

vergadering **C236**
zittingsjaar 2014-2015

Woordelijk Verslag

Commissievergadering

Commissie voor Buitenlands Beleid, Europese
Aangelegenheden, Internationale Samenwerking,
Toerisme en Onroerend Erfgoed

van 12 mei 2015

INHOUD

VRAAG OM UITLEG van Cathy Coudyser aan Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn, over de reviewwebsites
– 2014 (2014-2015)

3

VRAAG OM UITLEG van Cathy Coudyser aan Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn, over de reviewwebsites – 2014 (2014-2015)

Voorzitter: de heer Rik Daems

De voorzitter: Mevrouw Coudyser heeft het woord.

Mevrouw Cathy Coudyser (N-VA): Voorzitter, minister, collega's, af en toe komen er een aantal opmerkingen over reviewwebsites in de actualiteit, positieve maar ook negatieve. Deze reviewwebsites bieden de mogelijkheid om ervaringen met andere consumenten te delen. Ze zijn vooral in de toeristische sector te vinden: booking.com, resto.be, TripAdvisor enzovoort.

Dat consumenten ervaringen delen, is op zich een positief gegeven. Toch blijken er ook aandachtspunten. De drijfveren van recensenten lopen uiteen en zijn voorbeelden van misbruik. Een essentiële factor is de geloofwaardigheid van deze websites. Sommige websites hebben ondertussen al maatregelen genomen om misbruik tegen te gaan, bijvoorbeeld door te controleren op valse recensies of recensenten te laten bewijzen dat zij effectief in het hotel hebben verbleven of op restaurant zijn geweest. Ook Horeca Vlaanderen heeft al inspanningen geleverd en stuurde aan op Europees overleg om reviewwebsites objectiever en eerlijker te maken. Federaal minister van Economie Kris Peeters kondigde onlangs ook een grondige analyse aan van de verschillende websites en zou nagaan hoe de Economische Inspectie kan optreden. Ook in het toeristische landschap zijn reviews en de websites die ze aanbieden, niet te onderschatten.

Minister, hoe kijkt u aan tegen die reviewwebsites? Wat zijn de voordelen en de opportuniteiten en de mogelijke misbruiken? Hoe kunnen we daar desgevallend mee omgaan? In welke mate is de federale analyse relevant voor het Vlaams beleid, in het bijzonder wat betreft toerisme? Is er vandaag afstemming met onze buurlanden om reviewwebsites objectiever en eerlijker te maken? We hebben het Logiesdecreet geëvalueerd en het is duidelijk dat er bijsturing nodig is. In het Logiesdecreet wordt kwaliteitsgarantie als doelstelling vooropgesteld. Het lijkt me dan ook goed om deze problematiek even van naderbij te onderzoeken.

De voorzitter: Minister Weyts heeft het woord.

Minister Ben Weyts: Voorzitter, collega's, het is natuurlijk cruciaal dat reviewwebsites een betrouwbaar beeld schetsen van de restaurants en de logies die worden besproken. Verschillende partijen hebben daar baat bij: enerzijds vanzelfsprekend de consument, die recht heeft op betrouwbare informatie, anderzijds ook de ondernemers, die er recht op hebben om betrouwbaar en objectief te worden geciteerd, en ten slotte de reviewwebsites zelf, die zo geloofwaardige informatie kunnen aanbieden aan hun gebruikers. Ik denk dat iedereen het eens is dat de valsspelers eruit moeten. De vraag is enkel hoe je dat doet en hoe je vermijdt het kind met het badwater weg te gooien.

De reviews zijn steeds belangrijker. Steeds meer mensen baseren er hun oordeel en keuze op. Studies tonen aan dat die meningen er echt wel toe doen en dat toeristische ondernemers er absoluut rekening mee moeten houden.

Er zijn wel wat opportuniteiten. Voor consumenten is het interessant om extra informatie te vergaren die niet altijd zo voor de hand ligt in de klassieke aanbieding van logies, bijvoorbeeld de sfeer, de beleving, de klantvriendelijkheid. Voor uitbaters kan die feedback op reviewwebsites ook nuttig zijn om hun dienstverlening te verbeteren. Meestal zijn die websites wereldwijd actief, waardoor men een breed internationaal publiek bereikt.

Enkele jaren geleden was het zo dat Toerisme Vlaanderen via de website Vlaanderen Vakantieland een eigen reviewcomponent had. Het nadeel was dat alle reviews Nederlandstalig waren, waardoor het aantal reviews ook beperkt was. De geloofwaardigheid van alle reviewwebsites is recht evenredig met het aantal reviews. Uiteindelijk heeft men ervoor gekozen om samen te werken met TripAdvisor, waarbij er nu geen rechtstreekse reacties en reviews op de websites van Toerisme Vlaanderen worden opgenomen, maar wel onrechtstreeks via de site van TripAdvisor. Het voordeel is de geloofwaardigheid. In 2013 is er een onafhankelijke audit geweest van Maritz Research, die TripAdvisor als 'most trusted site' kwalificeerde. TripAdvisor heeft een eigen fraudebeleid. Een beoordeling wordt eerst gescreend vooraleer ze – meestal 24 tot 28 uur later – op de site verschijnt. Ongetwijfeld is die screening niet volledig waterproof maar het zorgt er toch voor dat sommige reviews worden geweerd. Men deelt ook mee dat er een filter is, waardoor mensen minder geneigd zijn om een poging te ondernemen om het systeem te misbruiken.

Zoals u zelf aangaf, kan info uit reviewsites relevant zijn voor de Economische Inspectie, zeker als er flagrante overtredingen zouden worden vastgesteld op het vlak van consumentenbescherming en concurrentievervalsing. Bovendien beperkt dit verhaal zich niet enkel tot toeristische reviewsites. Er zijn heel wat reviews in andere sectoren en beleidsdomeinen. Het is goed dat dit wordt opgenomen door de bevoegde instanties vanuit Economie en Justitie.

Vanuit mijn bevoegdheid is het natuurlijk wel belangrijk dat wij samenwerken met reviewsites die betrouwbaar zijn. Ik verwijs naar het voorbeeld van TripAdvisor. We zijn heel tevreden over de samenwerking. Daarnaast proberen de medewerkers van Toerisme Vlaanderen in hun contacten met toeristische ondernemers, te duiden hoe die ondernemers op een positieve manier met reviewsites kunnen omgaan en welke opportuniteiten die bieden.

Voor zover mij bekend, is er geen afstemming met de buurlanden over deze problematiek.

Er bestaat een studie van de United Nations World Tourism Organization (UNWTO) over het gebruik van reviews voor hotelclassificatie. De belangrijkste conclusie is dat de sector in de classificatie absoluut rekening dient te houden met die reviews, zeker voor het segment van vier of vijf sterren. Daarvoor zijn ze relevant en maken ze een verschil.

Mevrouw Cathy Coudyser (N-VA): Dank u, minister, het is positief dat we die een plaats geven in het economische verhaal en de evoluties in de maatschappij, maar we moeten erover waken dat de informatie eerlijk en betrouwbaar is. TripAdvisor is een mooi voorbeeld. Het is belangrijk dat de consument breed kan screenen op kwaliteitsnormen, en dat gaat niet enkel over prijs-kwaliteit maar ook over beleving en soms persoonlijke normen. Maar de ondernemer heeft toch ook het recht dat er eerlijke informatie wordt verspreid over zijn zaak. Bij misbruik is inderdaad de federale overheid bevoegd, de Economische Inspectie en Justitie kunnen eventueel optreden. Ik kijk uit naar de analyse van minister Peeters.

Er is nog geen vergelijking gemaakt met de buurlanden. Misschien is het interessant om te kijken hoe Nederland omgaat met reviewsites, en hoe ondernemers er daar mee omgaan. Het is ook goed als de toeristische sector opleiding kan genieten, om met de reviewsites om te gaan. Men kan er heel veel uit leren, al was het maar om de kwaliteit van de dienstverlening nog te verbeteren. Ik onthoud in verband met het Logiesdecreet dat die Europese studie stelt dat reviewsites belangrijk zijn bij de classificaties van vier of vijf sterren, waarbij het meer gaat om de beleving van het verblijf in die hotels.

De voorzitter: De vraag om uitleg is afgehandeld.