

Klaar om te boeken?

Nog éven checken **WAT ANDEREN** hiervan zeggen...



Fijn al die beoordelingen, recensies en sterren die vakantiebestemmingen op 101 verschillende reisadviesites krijgen. Maar wie moet je geloven?! Een verslag van reisjournaliste Yvette Bax.

tekst Yvette Bax fotografie Hollandse Hoogte

Op reis met een zware *Lonely Planet* in je tas? Mwa, liever niet. Het fenomeen 'reisgids' lijkt steeds meer op de achtergrond te raken door alle reis(vergelijkings)sites. Tripadvisor.nl, Zoover.nl, Booking.com, Expedia.nl, noem ze maar op. Uit recent onderzoek blijkt dat 65 procent van alle reizigers voordat ze iets boeken, een vergelijkings-site checkt en dus blijven er meer bij komen - zo is onlangs nog het 'reislustige zusje' van Wikipedia geboren: www.wikivoyage.org.

Jungle

Die sites zijn fijn, want hierop kun je direct de feedback lezen van andere reizigers op verschillende bestemmingen en accommodaties. Maar soms zie je door de bomen het bos niet meer. Vooral niet als je allerlei tegenstrijdige reacties leest. Zo wilde ik een citytrip maken naar Barcelona en zag ik een aanbieding voor het viersterrenhotel X. Op Zoover.nl werd dit hotel beoordeeld met een 7,1 - op basis van 21 beoordelingen. Dikke prima, dacht ik, totdat ik deze reactie las: 'Dit hotel is oud en versleten. De bedden slapen hard en zijn slechts 1.80 cm lang, dus zeker niet geschikt voor langere mensen. Het zwembad is bovendien erg klein,

de wifi tergend traag. Het ontbijtbuffet is oké, maar de sappen die er staan zijn warm. Niet boeken is de boodschap.' En verderop stond weer: 'Het is een zeer net en goed hotel, zeker voor de prijs die je betaalt. Nette kamers en zeer vriendelijk personeel. Het heeft een goede ligging, dicht bij de metro en bussen. Ik kom hier zeker terug!' Oké. Hier werd ik dus geen wijs uit en dus besloot ik nog wat andere sites te raadplegen over dit hotel. Tripadvisor.nl zette het hotel op nummer 285 van de 534 hotels in Barcelona, met 320 beoordelingen. Behoorlijk middelmatig dus. En op Booking.com kreeg hotel X een 7,8 - op basis van 965 beoordelingen. Dat is best oké aangezien er vast en zeker behoorlijk wat kritische mensen op de wereld zijn, dacht ik, en ik besloot het erop te wagen. Of... zou ik toch nog één laatste check op een andere site doen? Snel wierp ik een blik op Travbuddy.com, waar ik maar één enkele review trof en tot mijn schrik las: 'Op zich een goed hotel, maar er werden dingen uit de hotelkamer gestolen door het personeel.' Door deze ene review werd het hotel voor mij van een bijna-ja een definitieve *no go*. Ik was ruim anderhalf uur verder en kon mijn zoektocht van voor af aan begin-

Geloof niet álles

Het is belangrijk op te merken dat op sites waarop recensies anoniem kunnen worden geplaatst, ook 'valse' recensies kunnen staan. Als het voor een reiziger erg gemakkelijk is om een recensie te schrijven, is het dat ook voor een hoteleigenaar. Hij kan iets positiefs neerzetten over zijn eigen hotel, maar ook iets negatiefs over een concurrent. Hoe meer recensies er over een hotel of plek zijn geplaatst, hoe kleiner de kans dat een valse recensie invloed heeft op de uiteindelijke beoordeling.

Vergelijken maar...

www.tripadvisor.nl
www.zoover.nl
www.booking.com
www.expedia.nl
www.yelp.com
www.travbuddy.com
www.wikivoyage.org

En er is zelfs een beoordelingssite voor de reisbeoordelings-sites: www.kwikchex.com. Deze kiest www.responsibletravel.com als favoriet.

Tip

Zeker weten dat je iets leuks boekt? Kijk op Margriet.nl onder 'Reizen' en 'Vrije tijd' voor inspirerende trips en uitstapjes.

'Geloof me,' zegt Kim, 'als je tien reacties leest, weet je echt genoeg'

nen. Ineens miste ik toch mijn oude vertrouwde *Lonely Planet*. Uiteindelijk plukte ik maar lukraak een hotel uit de toptwintig van hotels in Barcelona op Tripadvisor.nl. Eén met een sterretje minder, maar met flink meer positieve beoordelingen – en achteraf was ik ook nog uitermate tevreden met mijn keuze.

Keuzes maken

Mijn vriendinnen vinden dat ik het mezelf onnodig moeilijk maak – mijn excuus dat ik reisjournalist ben en dus goed moet researchen wuiven ze zonder pardon weg. “Je hoeft toch niet alle sites af te struinen?” zegt Kim. “Ik houd het gewoon bij één site en geloof me: als je tien reacties leest, weet je echt genoeg.” Kims favoriet is Zoover.nl. “Die vind ik fijner dan Tripadvisor.nl, omdat hierop vanuit het Engels naar het Nederlands wordt vertaald en er daarom vaak kromme zinnen op staan. Waar ik bij het zoeken expliciet naar kijk, is de categorie ‘kindvriendelijkheid’. Gezinnen zullen hier juist voor kiezen, maar ik ga echt op vakantie voor mijn rust. Als er dan de hele dag bommetjes worden gemaakt in het zwembad, terwijl ik rustig mijn boekje wil lezen, word ik niet bepaald blij. Je kunt dus echt kijken of aan je specifieke voorkeuren wordt voldaan en daarop je keuzes baseren. Ook lees je informatie over de omgeving: of het echt tien minuten lopen is naar het stadje, zoals op de site van het hotel staat aangegeven, of dat je er een half uur over doet omdat je een berg op moet.”

Vriendin Margreet kijkt ook maar

op één site, en dat is dus wél Tripadvisor.nl. “Ik boek niks meer zonder eerst daarop te kijken. Tripadvisor.nl is overduidelijk de beste. Ik ga vaak alleen op vakantie en op de site kun je voor elke bestemming checken of het er wel leuk en veilig is voor alleenreizenden. Ook vind je er veel eigen foto's van reizigers in plaats van de gefotoshopte plaatjes van de reisorganisaties, zodat je kunt zien hoe een bestemming er écht uitziet. En ten derde staan er op Tripadvisor.nl veel meer beoordelingen dan op de andere reisadviesites. En niet alleen van Nederlanders, maar van mensen met allerlei nationaliteiten. Ik heb ook de app van de site – die is erg handig. Die kun je bijvoorbeeld ter plaatse gebruiken om een leuk restaurantje uit te zoeken.”

Nuchter nadenken

Misschien dat mijn vriendinnen dus nog wel het beste advies hebben op dit gebied: maak het jezelf niet te moeilijk en houd het bij één reisadviesite. Zo kun je een bestemming onderzoeken, maar word je niet overspoeld met reviews.

Waar iedereen het verder wel over eens is, is dat het een goede ontwikkeling is dat consumenten meer grip hebben gekregen op wat ze kunnen krijgen voor hun geld. En niet meer afhankelijk zijn van reisbureaus.

Al voegt Margreet er nog wel een waarschuwing aan toe: “Je moet bij al deze sites oppassen dat je vakantievoorpret niet wordt verpest door zeikerds. Sommige mensen hebben irreële verwachtingen of klagen gewoon graag. Vooral wij Nederlanders zijn daar erg goed in, haha.”