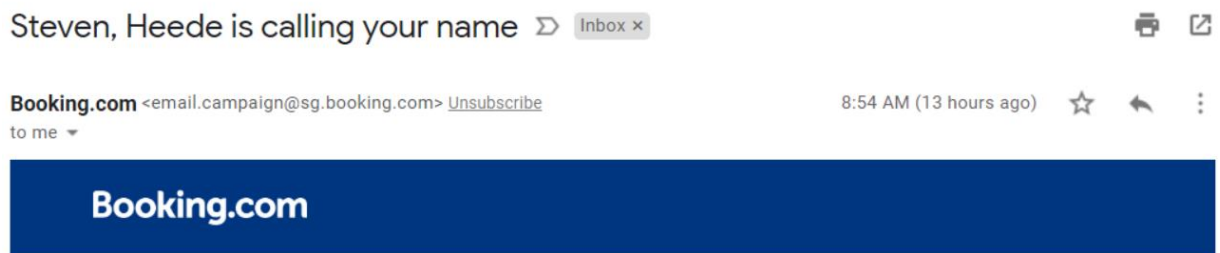


## Booking punt dom

Op 6 september organiseer ik voor een onlangs overleden vriend een herdenkingsbijeenkomst, naar Hindoestaans gebruik 108 dagen na zijn overlijden. Daartoe zoek ik een overnachting in Heede, in de buurt van de geplande ceremonie, net over de Duitse grens bij Bourtange. Ik kijk op Booking.com en vind een paar mogelijkheden, eigenlijk nog zo veel keuze dat ik nu nog even wacht.

Ik hoef niet lang te wachten op de volgende mail. 'Steven, Heede is calling your name'.

Ik wist niet dat marketeers zo poëtisch konden zijn. Een plaats die mij roept, dan moet toch wel heel goed zijn. Ik begin de mail met belangstelling te lezen, wat ik anders met reclame hoogst zelden doe.



Steven, look no further. The best deals are right here.



Ik zie hier meteen drie opties. Heede, Lathen en... Elmshorn. Lathen ligt iets meer dan 10 kilometer van Heede, dus een reële optie, maar Elmshorn ligt nog ten noorden van Hamburg, 250 kilometer verder. Dan kan ik net zo goed thuis blijven en op en neer rijden.

Toch ben ik benieuwd hoe ze daaraan komen. Om dat te onderzoeken, eerlijk gezegd mijn beroepsdeformatie, stuur ik dus een mail. De mail zelf komt van een 'no reply'. Een beetje flauw, want nu moet ik gaan zoeken en dan weet je nooit precies of de vraag terecht komt bij degene die zo vriendelijk is geweest om mij die mail te sturen. Na enig zoeken en het zeker weten dat met antwoord op mijn vraag niet bij de meest gestelde vragen staat, stuur ik een vraag via het contactformulier.

Hieronder staat de correspondentie in zes vragen (van mij) met zes antwoorden (van booking.com). Daarna komt een korte nabeschuiving.

## **Vraag 1**

Hi,

*Please tell me how your search system works, that you use to help your customers, and, more specific: how the following search solution can be explained.*

*I am looking for a place to stay from 5 to 6 September in Heede, Germany, (postal code 26892). I get 3 options. one is in Heede, which is fine. The second one is in Lathen, which is about 10-15 kilometers from Heede, not too bad, but the third option is Elmshorn, north of Hamburg. So, how come that your system shows me the last option hundreds of kilometers away from my destination? With that distance to cover, I could better stay at home and drive.*

*Thank you for your explanation.*

*Kind regards, Steven van der Minne*

## **Antwoord 1:**

*Greetings,*

*Thank you for contacting the Booking.com Customer Service team. Currently the system shows the nearby properties that are available following the information provided, however when there is no availability in the area then the system will expand the range of the search in order to provide more options.*

*Please feel free to contact us with any additional questions.*

*Kind regards,*

*-- David F. Booking.com Customer Service Team*

## **Vraag 2**

*Hi David, Thanks for your reply. It makes sense, in theory, and it could be a standard answer that works in most cases.*

*However, since I esteem you are smarter than the system, you must understand that the next option would be between 20-100 kilometers away. So why more than 250 kilometers? I can tell you: plenty of available options on Booking.com! I search with the booking.com search engine and it works fine, but NOT when options are sent to me by mail. Staying at home and traveling to my destination is nearer than following option no. 3.*

*There are plenty of hotels in Enschede, Emmen, Assen, Groningen, Bremen (which is already quite far). Now, why should the system lead me all the way to a remote little town north of Hamburg, more than 250 kilometers from my destination? So yes, you answered the question, but it still does not make sense to me.*

*Kind regards, Steven van der Minne*

## **Antwoord 2**

*Hi there,*

*We need a bit more information to help you faster and better.*

*Please reply to this email with the following details:*

- *Confirmation number:*
- *PIN number:*
- *Email address used to make the reservation:*
- *Accommodation name and location:*
- *Check-in and check-out dates:*

*We hope to hear from you again very soon.*

*-- Renee H. Booking.com Customer Service Team*

## **Vraag 3**

*Hi there, PLEASE READ THE MAIL!*

*I have no pin, reservation etc. This is an entirely different issue.*

*If you spend a few more seconds to read, you understand my question (sigh...) In a mail I get suggestions to stay ranging from 2 to over 250 kilometers from the destination, while there are many many many more options quite close to my destination. See the screenshot I included. Please explain.*

*Thank you very much! Steven van der Minne*

## **Antwoord 4**

*Dear Steven van der Minne,*

*Thank you for contacting the Booking.com Customer Service team.*

*As you have already been informed, the system expands the range of the search in order to provide more options, especially, when there is no or low availability in the requested area.*

*You may also consider selecting appropriate filters to narrow your search. Please feel free to contact us with any additional questions.*

*Kind regards,*

*-- Anastasija I. Booking.com Customer Service Team*

## **Vraag 5**

*Dear Anastasija,*

*Sorry for being so persistent.*

*Yes, you are right. Just, please please please explain me why the system shows such a remote location more than 250 kilometers away while thousands of nearer locations to my destination are available that very day on your site.*

*The difference between the search engine that works perfectly, and your mail 'Destination X is calling your name'; is inaccurate. How come?*

*Thank you again,*

*Kind regards, Steven van der Minne*

## **Antwoord 5**

*Dear Steven,*

*Thank you for choosing Booking.com and your inquiry for available properties on our site.*

*Our website changes availability for properties in real time and at the moment of availability. This can change very rapidly. Our system then will email you suggestions based off of previous searches. This maybe more general in nature to your specific search.*

*Please feel free to contact us with any additional questions.*

*Kind regards,*

*Keith D. Booking.com Customer Service Team*

## **Vraag 6**

*Dear Keith (or colleague in charge),*

*As I discussed with your colleagues, your answer does not explain what happened. I start to wonder whether real human beings are involved in the answering or the answering has been automated and robotized.*

*My answer to your last reasoning:*

*1) An accommodation so far from the destination, booked 2 month in advance, while the search engine has plenty of options? Sorry, I don't buy that. Availability cannot be the case here.*

*2) Yesterday, I got another mail 'Heede is calling your name' with the same options, so no change there. A sudden change in availability cannot be the case here.*

*3) I never booked or even looked for an accommodation at or near Elmshorn, Germany. So that could never be the case here. So, either: you guys just don't understand your own system, which should be OK, or you just answer from a script (hundreds of emails every 5 minutes), or... simply there is a major customer in Elmshorn who pays Booking.com to appear in searches like this, may be just to raise my curiosity.*

*Or is there an explanation that makes sense?*

*I would very much appreciate an honest answer now, since I have given up expecting a logical solution to my original question. How come that the search engine shows plenty of options nearby, but the mail 'Steven look no further' shows an option over 250 kilometers away, both last week and yesterday?*

*Thank you very much,*

*Kind regards, Steven van der Minne*

## **Antwoord 6**

*Hello,*

*Thank you for contacting Booking.com.*

*After reading your email chain, I can confirm that we are unable to give any exact answer into how the search functions works, as the customer service team is here to assist with queries related to confirmed reservations.*

*To help potential guest select a suitable property for their, there is a option to see properties on a map, where guests can zoom in and out of properties in the area's of interest, and this would be the best aid to ensure a reservation is made in the correct area.*

*Kind regards,*

--

*Russell C.*

*Booking.com Customer Service Team*

Ik had deze specifiek op boekingen gerichte service bij Booking.com niet uitgekozen, maar gewoon via het contactformulier een vraag gesteld, maar daar ga ik Russell niet meer mee lastigvallen. Hier stopt het voor mij. Het is niet alleen booking.com, maar de meerderheid van klantenservices, of het nu gaat om de NS, een internetprovider, mobiele telefonie, duo, de KvK, de verzekeraar... Ik heb nooit tijd en vaak een knagend gevoel dat ik iets had kunnen doen en het toch heb laten sloffen. Nu is het vakantie en houd ik vol.

Blijkbaar hebben ze het bij Booking.com zo geregeld, of eigenlijk niet geregeld, dat een belangstellende vraag kennelijk bij de verkeerde mensen terechtkomt, die de vraag dan als een hete aardappel zo snel mogelijk afhandelen. Goed dat ze er zijn om acute vragen te beantwoorden van mensen die geboekt hebben en vandaag, op zwarte zaterdag, moe van het fileleed bij de accommodatie aangekomen merken dat deze niet bestaat of dat de reservering niet herkend wordt, of dat een kamer dubbel geboekt is.

Vanuit dat oogpunt ben ik eigenlijk ongelooflijk asociaal dat ik met mijn triviale vragen blijf doordrammen terwijl honderden klanten staan te stressen voor een dichte deur, soms met dreinende kinderen, een hongerige maag en een bijna lege telefoon.

We zullen het er maar op houden dat dit vragen, vragen en doorvragen voor onderzoeksdoeleinden is. En ja, onderzoek, een kritische houding, niet te snel aannemen dat wat we zien ook daadwerkelijk zo is... leiden we daarvoor niet op bij Avans?