



Universiteit Utrecht

BOTTE NEDERLANDERS EN BELEEFDE BRITTEN?

*Een contrastieve analyse van de mate van directheid in klachten van Nederlanders
en Britten op TripAdvisor*

BACHELOR EINDWERKSTUK

DOOR:

Coco Lambriex (4131339)

EERSTE BEOORDELAAR:

Dr. Y. F. M. Linders

TWEEDE BEOORDELAAR:

H. E. Messelink

Universiteit van Utrecht

Faculteit Geesteswetenschappen

Communicatie – en informatiewetenschappen

Aantal pagina's: 49 (incl. bijlagen)

Aantal woorden: 5555 (excl. bijlagen)

17-06-16

Samenvatting

Door de komst van Web 2.0 wordt eindeloos veel inhoud en informatie verspreid via het web, waardoor deze inhoud makkelijk publiekelijk toegankelijk is voor een groot aantal personen (Hennig-Thurau, 2004). Dit onderzoek richt zich in het bijzonder op online verspreide klachten van Nederlanders (in het Nederlands) en Britten (in het Engels) op het online reizigersplatform TripAdvisor. Gekeken is er of klachten in beide talen van elkaar verschillen in de mate van directheid. Deze mate van directheid werd gemeten aan de hand van verschillende klaagstrategieën en disarmers, uitingen die een verzachtend effect hebben op de klacht (Trosborg, 1995). Deze uitingen bereiden diegene waarover wordt geklaagd voor op een *face threatening act* (Meinl, 2010). Verwacht werd dat Nederlanders directer klagen dan Britten, omdat het stereotype Nederlander als direct wordt gezien en de Britten juist als beleefd (Mellaard, 2008 ; Rottier, 2011). Zesenvestig klachten werden geselecteerd op TripAdvisor (drieëntwintig Nederlandse klachten en drieëntwintig Engelse klachten) en geanalyseerd aan de hand van de klaagstrategieën en disarmers. In het gebruik van klaagstrategieën werden vooral overeenkomsten gevonden tussen Nederlanders en Britten. Slechts strategie 2, uiting van woede of ergernis, liet een verschil in gebruik zien en werd meer gebruikt door Britten dan door Nederlanders. Ook was er een verschil aanwezig in het gebruik van disarmers: Nederlanders maakten meer gebruik van disarmers dan Britten. Deze bevindingen waren niet in lijn met de hypothesen, waarin werd gesteld dat er een verschil is in het gebruik van klaagstrategieën (Nederlanders klagen directer dan Britten) en dat Britten meer gebruik maken van disarmers dan Nederlanders.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	p.4
2. Theoretisch kader	
2.1 User Generated Content.....	p.5
2.2 (Electronic) Word-of-Mouth.....	p.5
2.3 De invloed van klagen.....	p.6
2.4 Directheid en de beleefdheidstheorie.....	p.6
2.5 Culturele diversiteit in directheid.....	p.8
3. Methode	
3.1 Corpus.....	p.9
3.2 Analyse-instrument.....	p.10
3.3 Procedure.....	p.14
4. Resultaten	
4.1 Algemene corpusanalyse.....	p.15
4.2 Analyse van de klaagstrategieën.....	p.15
4.3 Analyse van de disarmers.....	p.16
5. Conclusie.....	p.17
6. Discussie.....	p.18
Literatuur.....	p.21
Bijlagen	
1. Legenda van de strategieën.....	p.23
2. Analyse van de reviews door de eerste beoordelaar.....	p.24
3. Analyse van de reviews door de tweede beoordelaar.....	p.41
4. Lijst van hotels.....	p.47
5. SPSS databestand.....	p.48
6. SPSS output.....	p.49

1. Inleiding

In onze maatschappij is het internet niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Er wordt niet alleen meer *online* gesurft ter vermaak, maar het internet dient tegenwoordig ook als een steeds belangrijker marketingkanaal voor producten en diensten (Cheung, 2008). De nieuwe mogelijkheden voor marketing die het internet biedt, zijn ontstaan door de enorme ontwikkeling van Web 2.0 (Cheung, 2008). De term Web 2.0 beschrijft een nieuwe generatie van online mogelijkheden, die gebruikers toestaan om online inhoud te lezen, delen en schrijven (Balasubramaniam, 2009). Web 2.0 heeft ontelbaar veel nieuwe mogelijkheden gecreëerd, zoals online discussieplatforms en *social media* als *Facebook*. Met behulp van deze online media heeft het web ervoor gezorgd dat gebruikers online zelf content kunnen genereren, bijvoorbeeld over producten en diensten die zij hebben aangeschaft. Deze inhoud over bijvoorbeeld producten en diensten die online beschikbaar is gesteld door gebruikers, is een voorbeeld van *user generated content* (UGC) (Ayeh et al., 2013).

Op het internet is een stijging in populariteit waarneembaar van websites die inhoud bevatten die gecreëerd is door reizigers en is er binnen de online reissector veel UGC te vinden (Cox et al., 2009). In dit onderzoek staan klachten op het online reizigersplatform TripAdvisor centraal. TripAdvisor is het grootste reis-gerelateerde platform dat het internet op dit moment rijk is, jaarlijks bezoeken twintig miljoen internetgebruikers de site (de Voogt, 2015). De reviews zijn geschreven door personen die bepaalde bestemmingen of hotels hebben bezocht en deze personen hebben dus zelf inhoud gecreëerd op het web. *Electronic Word of Mouth*-communicatie (eWOM) is het online delen van ervaringen met bijvoorbeeld producten en diensten. Hierdoor wordt eindeloos veel inhoud en informatie verspreid via het web, waardoor deze inhoud makkelijk publiek toegankelijk is voor een groot aantal personen (Hennig-Thurau, 2004). Online platforms zoals TripAdvisor vergemakkelijken eWOM-communicatie en beïnvloeden de attitude van internetgebruikers ten opzichte van bepaalde producten en diensten (Cheung, 2008). De invloed van de reviews op TripAdvisor-gebruikers is groot, eWOM blijkt namelijk een grote rol te spelen in het beslissingsproces van deze gebruikers (Trusov et al., 2009). Internetgebruikers hebben de mogelijkheid gekregen om de reputatie van producten en diensten aan te tasten via online klachten die veelvuldig gelezen zullen worden door andere gebruikers (Sparks et al., 2010).

Het is duidelijk geworden dat zich culturele verschillen voordoen in manieren hoe verschillende culturen zich online uiten, wat vanzelfsprekend zorgt voor lastige situaties op het internet, waar grenzen niet bestaan en vele nationaliteiten en talen samenkomen (Fong & Burton, 2008). Dit samenkomen van nationaliteiten en talen is op een internationale reis-gerelateerde site als TripAdvisor alom aanwezig. Met name voor de hotelindustrie is het nuttig om te weten of mensen met verschillende nationaliteiten anders klagen op een platform op TripAdvisor en op welke manier

zij dit doen.

In dit onderzoek wordt dan ook eWOM-communicatie bij twee verschillende talen in klachten op TripAdvisor belicht. De talen die in dit onderzoek onder de loep zullen worden genomen, zijn Nederlands en Engels.

2. Theoretisch kader

2.1 User generated content

De meningen die worden verspreid via eWOM-communicatie zijn voorbeelden van het al eerder genoemde concept user generated content (UGC). UGC is inhoud die publiekelijk toegankelijk is gemaakt via het internet en deze (vaak creatieve) inhoud wordt niet gecreëerd op een professioneel niveau (Balasubramaniam, 2009). Het type UGC dat in dit onderzoek centraal staat is informatie over producten en diensten die online beschikbaar is gesteld door gebruikers (Ayeh et al., 2013). De geloofwaardigheid van informatie verkregen uit UGC is discutabel, want de informatie is erg subjectief van aard (Ayeh et al., 2013). Ook kunnen bijvoorbeeld hoteleigenaren verzonnen recensies plaatsen om zo hun eigen reputatie omhoog te krijgen (Ibrahim, 2008, in Ayeh et al., 2013). Kortom, er zitten nadelen en gevaren aan UGC voor internetgebruikers. Ayeh et al. (2013) vonden dat geloofwaardige bronnen heel belangrijk zijn voor de houding ten opzichte van UGC. Online reizigers zijn sneller overtuigd dat informatie klopt als ze geloven dat de informatie van betrouwbare reizigers komt. Dit is consistent met de resultaten van eerder onderzoek over de relatie tussen brongeloofwaardigheid en de blik ten opzichte van informatie (Lafferty & Goldsmith, 1999, Kerstetter & Cho, 2004, in Ayeh et al., 2013).

2.2 (Electronic) Word-of-Mouth

eWOM-communicatie is een specifiek type van UGC. Door eWOM-communicatie wordt eindeloos veel inhoud en informatie verspreid via het web, waardoor deze inhoud makkelijk publiek toegankelijk is voor een groot aantal personen (Hennig-Thurau, 2004). Kortgezegd is eWOM het online delen van ervaringen met producten en diensten (Hennig-Thurau, 2004). Door eWOM-communicatie kunnen gebruikers informatie verkrijgen van een groot aantal mensen, die ze niet persoonlijk hoeven te kennen. Deze personen hebben allemaal ervaring met producten of diensten die ze online aanprijzen of juist afraden (Ratchford et al, 2001). Op het internet zijn er veel mogelijkheden om eWOM-communicatie te realiseren, bijvoorbeeld via online discussieplatforms (Goldsmith, 2006). Voor organisaties die producten en diensten ontwikkelen is het van belang om te weten hoe eventuele klanten en gebruikers door eWOM worden beïnvloed. Hun doel is immers zoveel mogelijk klanten en gebruikers aantrekken en eWOM-communicatie speelt hierin een cruciale

rol. Uit eerder onderzoek is gebleken dat dat WOM-communicatie het keuzegedrag van klanten in grote mate beïnvloedt, ook toen de online wereld nog niet bestond en meningen over producten en diensten slechts in *real life* werden gedeeld (Katz & Lazarfeld, 1955). Ander voorgaand onderzoek heeft bewezen dat gebruikers meningen die online te vinden zijn net zo geloofwaardig vinden als de officiële sites van het product (ACNielsen, 2007, in Cheung, 2008). Uit recent onderzoek is gebleken dat eWOM zelfs meer effect heeft op beslissingen van gebruikers dan traditionele marketingstrategieën (Trusov et al., 2009). EWOM kan dus een zeer grote impact hebben op het beslissingsproces van gebruikers.

2.3 De invloed van klagen

Een specifiek type van eWOM-communicatie is klagen. Men kan zich voorstellen dat een klacht van grote invloed kan zijn op het beslissingsproces. Vroeger moesten ontevreden mensen die een klacht wilden indienen langsgaan bij de desbetreffende organisatie, een brief schrijven, of klagen via de telefoon. Tegenwoordig is dit klagen een stuk makkelijker gemaakt en kan het gewoon online, dankzij de opkomst van de hierboven genoemde eWOM-communicatie (Sparks et al., 2010). Hierdoor hebben gebruikers de mogelijkheid de reputatie van bepaalde bedrijven of diensten negatief te beïnvloeden. Vooral de hotelindustrie is kwetsbaar, aangezien een groot aantal mensen hun hotel boekt via het internet en het beslissingsproces sterk beïnvloed wordt door hotelervaringen van eerdere gasten (Sparks et al., 2010). Een specifieke omschrijving van een klacht is gedefinieerd door Olshtain en Weinbach (1987): Een klacht volgt wanneer iemand een gewenste gebeurtenis verwacht, maar er niet aan zijn of haar verwachtingen wordt voldaan. De ontvanger van de klacht is diegene die verantwoordelijk is voor het niet voldoen aan deze verwachtingen (Vasquez, 2011).

Het reizigersplatform TripAdvisor bevat UGC betreffende hotels, bestemmingen en bezienswaardigheden. Een groot aantal mensen kan op dit online platform hun mening geven en het spreekt dus vanzelf dat hier (en op andere platforms) ook veel klachten te vinden zijn. Omdat het online platform TripAdvisor een internationaal bekende site is, komen veel nationaliteiten en culturen samen. De hotelindustrie heeft er baat bij om te weten of mensen met verschillende nationaliteiten en in andere talen op een andere manier klagen op een platform als TripAdvisor. Naar eWOM-communicatie-verschillen in verschillende talen op een platform als TripAdvisor is nog relatief weinig onderzoek verricht, terwijl juist tegenwoordig in een sneltreinvaart nationaliteiten met elkaar in contact komen via het web en personen met verschillende culturele achtergronden allemaal anders omgaan met eWOM-communicatie (Fong & Burton, 2008).

2.4 Directheid en de beleefdheidstheorie

Of de manier van klagen verschilt per cultuur is nog de vraag, maar klachten verschillen onderling in mate van directheid. Volgens Brown en Levinson bestaat er een correlatie tussen indirectheid en

beleefdheid. Namelijk hoe indirecter een verzoek of klacht is, hoe beleefder (Brown & Levinson, 1987). De beleefdheidstheorie is ontwikkeld door Brown en Levinson en laat zien hoe taal strategisch wordt gebruikt om interpersoonlijke relaties te verbeteren of te behouden (Meinl, 2010). De correlatie tussen indirectheid en beleefdheid wordt echter ontkend door Blum en Kulka (1987, in Ogiermann, 2009). Zij constateerden dat de meest indirecte verzoeken niet altijd het beleefdst zijn. Uit hun onderzoek is gebleken dat indirecte verzoeken ook onbeleefd kunnen zijn, omdat deze verzoeken weinig aandacht besteden aan pragmatische duidelijkheid (Blum & Kulka, 1987). Brown en Levinson en Blum en Kulka hanteren dus beide een andere opvatting over beleefdheid, wat gevolgen heeft voor de interpretatie van de resultaten als beleefdheid wordt gemeten. In dit onderzoek werd gekozen voor de benadering van beleefdheid die Brown en Levinson aanhouden, namelijk hoe directer hoe onbeleefder, omdat pragmatische duidelijkheid online lastig te meten is. In de analyse werd deze mate van directheid in klachten gemeten aan de hand van verschillende strategieën. Deze strategieën zijn beschreven door Meinl (2010) en variëren in mate van directheid. De strategieën zijn gerangschikt op volgorde van directheid, waarin strategie 1 de minst directe strategie is en strategie 8 de directste (Meinl, 2010). Deze strategieën zijn beschreven door Meinl gebaseerd op voorgaand onderzoek naar klachten door Geluykens & Kraft (2003).

Blum en Kulka zijn het eens met Brown en Levinson op het gebied van directe verzoeken. Deze zijn onbeleefd, omdat er geen aandacht wordt besteed aan bescherming van *face*. Gofman (1976) definieerde het concept *face* als een zelfbeeld (Olshtain & Weinbach, 1993). Het concept is onderverdeeld in *positive* en *negative face*. Positive face heeft betrekking op behoefte aan goedkeuring. De positive face van diegene over wie geklaagd wordt, wordt dus aangetast door een klacht waarin ongenoegen wordt geuit. Negative face gaat over het verlangen om onafhankelijk en zelfstandig over te komen. De negative face van diegene waarover wordt geklaagd wordt dus ook aangetast (Olshtain & Weinbach, 1993). Een klacht over een lelijk design van een hotel tast bijvoorbeeld negative face aan, omdat hiermee de autonome beslissing van een hoteleigenaar hierover wordt bekritiseerd. Uitgaande van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson is een klacht een vorm van een *face threatening act*, omdat door een klacht de ontevredenheid van een persoon wordt geuit en daarmee zowel de positive als de negative face wordt aangetast. (Olshtain & Weinbach, 1993 ; Brown & Levinson, 1987).

De *face threatening act* kan worden beïnvloed en een manier van invloed daarop uitoefenen is volgens Meinl (2010) het gebruiken van *modifiers*. Ze maakt een onderscheid tussen *upgrading* modifiers die het effect van de klacht versterken en *downgrading* modifiers die het effect van de klacht verzachten. In dit onderzoek wordt er slechts ingegaan op één vorm van de *downgrading* modifiers, namelijk de *disarmer*. Disarmers bereiden de beklagde voor op de *face-threatening act* die er komen gaat. Het kan een excuus zijn ('sorry, maar...') of een *face-saving* argument dat het

negatieve van de klacht enigszins tegengaat ('item was snel geleverd, maar...') (Meinl, 2010). Disarmers hebben dus een verzachtende werking op de klacht (Meinl, 2010; Trosborg, 1995). De mate van directheid van een klacht wordt dus bepaald door het gebruik van klaagstrategieën en het gebruik van disarmers.

2.5 Culturele diversiteit in directheid

Gezien de mogelijke verschillen in gebruik van klaagstrategieën en disarmers blijken klachten te verschillen in mate van directheid. Deze mate van directheid van een klacht verschilt volgens House (1996) tussen culturen. House vond in haar onderzoek vijf verschillende dimensies die verschillen tussen culturen, waarvan directheid versus indirectheid er één is. Andere dimensies die verschillen per cultuur volgens House zijn bijvoorbeeld *orientation towards self versus orientation towards other* en *explicitness versus implicitness*. Deze dimensies zijn gedefinieerd na het analyseren van cultuurverschillen tussen Britten en Duitsers. House vertelde dat Duitsers een hogere mate van directheid kennen dan Britten. Omdat House slechts deze twee culturen heeft onderzocht, kunnen haar resultaten niet worden gegeneraliseerd naar dit onderzoek. Wel staan Nederlanders staan net zoals Duitsers bekend om hun directheid (House, 2006) en uitgaande van House wordt dan ook hetzelfde verschil verwacht tussen Nederlanders en Britten in hun mate van directheid.

Dit onderzoek legt de focus op het verschil in directheid tussen Nederlanders en Britten. Britten hebben al eeuwenlang een stereotypeopvatting over Nederlanders, namelijk dat ze erg direct zijn. In de 16^e eeuw zetten Britse schrijvers Nederlanders al neer als bot en hard, wat wil zeggen dat ze erg direct waren (Mellaard, 2008). Dit beeld van Nederlanders gebaseerd op stereotypes brengt mogelijk een cultuurverschil aan het licht tussen de Britten en de Nederlanders (Mellaard, 2008). Het geeft een verschil aan in directheid tussen communicatiestrategieën van beide culturen (Mellaard, 2008). Uit onderzoek van Rottier et al. (2011) is gebleken dat Britten op een specifieke manier hun uitingen formuleren, waarvan de paradoxale betekenis soms niet duidelijk is voor andere nationaliteiten. Vooral voor Nederlanders, die bekend staan om hun directheid, zorgt dit vaak voor verwarring (Rottier et al., 2011).

Uitgaande van deze stellingen over Nederlanders en Britten en gebaseerd op de rest van de literatuur vloeit de volgende hoofdvraag voort:

In hoeverre is er een verschil in de mate van directheid tussen klachten van Nederlanders en Britten op TripAdvisor?

Deze vraag kan beantwoord worden met behulp van de volgende deelvragen:

- *Is er een verschil in gebruikte klaagstrategieën tussen klachten van Nederlanders en Britten op TripAdvisor?*
- *Is er een verschil in gebruik van disarmers tussen klachten van Nederlanders en Britten op TripAdvisor?*

De hypothesen bij deze vragen luiden als volgt:

Hypothese 1: Er is een verschil in mate van directheid tussen Nederlanders en Britten: Nederlanders zijn directer dan Britten. Dit is gesteld op basis van literatuur van Mellaard (2008) en Rottier (2011) waaruit is gebleken dat Nederlanders door beleefde Britten al eeuwenlang worden gezien als bot.

Hypothese 2: Nederlanders maken meer gebruik van directere strategieën (zoals anderen waarschuwen en mensen beledigen (Meinl, 2010)), Britten meer van iets minder directe strategieën (zoals uiting van teleurstelling) (Meinl, 2010)).

Hypothese 3: Britten maken meer gebruik van disarmers dan Nederlanders.

3. Methode

3.1 Corpus

Het corpus van deze studie bestond uit zesenzeventig reviews afkomstig van TripAdvisor, drieëntwintig reviews geschreven door Nederlanders in het Nederlands en drieëntwintig reviews geschreven door Britten in het Engels. De reviews die geselecteerd werden voor de analyse in dit onderzoek werden zorgvuldig geselecteerd op basis van een aantal criteria, betreffende het hotel, de review zelf en de beoordelaar. De reviews werden geselecteerd zonder lezing vooraf, om beïnvloeding van de resultaten te voorkomen.

3.1.1 Voorwaarden hotel

De reviews moesten betrekking hebben op hotels uit grote West-Europese steden, omdat dit populaire bestemmingen zijn voor een stedentrip van Nederlanders en Britten. Het was van belang dat er geen hotels uit Nederlandse en Britse steden werden gekozen. Op die manier werd er uitgesloten dat onterecht verschillen werden toegeschreven aan cultuur. Het is namelijk voor te stellen dat men hotels in landen waarvan de cultuur goed bekend is, anders worden beoordeeld dan in landen waarvan de cultuur minder goed bekend is. Er werd dus gekozen voor steden waarvan de cultuur voor Nederlanders en Britten over het algemeen ongeveer even bekend is. De volgende West-Europese steden werden uiteindelijk in het corpus meegenomen: Barcelona, Berlijn, Brussel, Dublin, Madrid, Milaan en Parijs.

Er werd slechts gekeken naar twee – en driesterrenhotels, omdat bij hotels met één ster de verwachtingen vaak erg laag zijn en bij viersterrenhotels zijn de reviews over het algemeen vaak erg

positief en zijn klachten dus lastig te vinden. Na het selecteren van de twee – en driesterrenhotels werd vanaf het eerste hotel dat bovenaan de zoekresultaten verscheen elk hotel systematisch bekeken, of er zowel één Nederlandse review als één Engelse review te vinden was die voldeed aan de criteria die zijn opgesteld voor de reviews. Als dit het geval bleek, werd het hotel opgenomen in het corpus. Er werden maximaal twee reviews per taal per hotel geselecteerd, na het vinden van twee reviews van beide talen, werd er overgegaan naar het volgende hotel. Er werd een maximum van vijf hotels per stad gesteld. In bijlage 4 is een lijst van de geselecteerde hotels bijgevoegd.

3.1.2. Voorwaarden review

De reviews hadden allemaal de beoordeling gekregen van één of twee bolletjes. Deze beoordeling geeft het niveau van het hotel aan volgens de beoordelaar (één bolletje staat voor vreselijk, twee bolletjes staat voor matig). Het maximum aantal bolletjes dat toegekend kan worden aan een hotel is vijf (vijf bolletjes staat voor geweldig). Het minimum aantal woorden van de review was 50 en het maximum aantal woorden van de review was 500. Een selectie van Nederlandse en Engelse reviews werd gemaakt en de eerst tegengekomen review van een hotel die voldeed aan de opgestelde eisen werd direct geselecteerd.

3.1.3. Voorwaarden beoordelaar

De reviews moesten geplaatst zijn door gebruikers van TripAdvisor, die minstens vijf eerdere beoordelingen op het platform hebben geplaatst. Vijf beoordelingen is de grens om een ‘niveau twee beoordelaar’ genoemd te worden op het platform en dit geeft aan dat de gebruiker enige ervaring heeft met het plaatsen van reviews. Dit criterium werd gehandhaafd om zo de betrouwbaarheid van de beoordelaars te waarborgen. De gebruiker moest onder zijn of haar vijf eerdere beoordelingen minstens één recensie van drie of meer bolletjes hebben geplaatst. Het kan zo zijn dat een gebruiker die slechts één extreem negatieve recensies plaatst, een concurrent is van het desbetreffende hotel en de reputatie van het desbetreffende hotel omlaag wil halen (Sparks et al., 2010).

3.1.4 Subcorpora

Het gemiddelde aantal woorden van reviews in het corpus was 162. Nederlandse reviews telden gemiddeld 120 woorden en Engelse reviews 203 woorden. Het gemiddelde aantal geplaatste beoordelingen van de beoordelaars was vierendertig. Nederlanders schreven gemiddeld 43,35 beoordelingen en Britten gemiddeld 24,96 beoordelingen.

3.2 Analyse-instrument

Aan de hand van de geselecteerde reviews werd een contrastieve analyse uitgevoerd. De contrastieve analyse is een veelgebruikte onderzoeksmethode in intercultureel onderzoek. De

analyse onderzoekt de relevantie van linguïstische en culturele verschillen voor intercultureel begrip (Ten Thije & Maier, 2012).

In dit onderzoek werd een contrastieve analyse uitgevoerd van Nederlandse en Engelse klachten op TripAdvisor. Deze klachten van Nederlandse en Britse gebruikers werden met elkaar vergeleken in de mate van directheid. Deze directheid van de geselecteerde klachten werd onder de loep genomen aan de hand van de directheidsstrategieën zoals besproken in het proefschrift van Meinl (2010) en *disarmers*, manieren om een klacht verzachtend te brengen (Meinl, 2010).

3.2.1 Analyse-instrument van de strategieën

De directheidstrategieën zijn gerangschikt op volgorde van directheid, waarin strategie 1 de minst directe strategie is en strategie 8 de directste (Meinl, 2010). De strategieën zoals gebruikt in Meinl's proefschrift over klachten op Ebay luiden als volgt:

1. *Uiting van teleurstelling*
2. *Uiting van woede of ergernis*
3. *Expliciete klacht*
4. *Negatief oordeel*
5. *Eigen conclusie trekken*
6. *Anderen waarschuwen*
7. *Dreigen*
8. *Belediging*

Het gebruik van de acht bovengenoemde strategieën werd tijdens een proefanalyse geanalyseerd en gecodeerd in twee reviews (van elke taal één), die niet zijn meegenomen in de uiteindelijke analyse. Deze proefanalyse werd uitgevoerd om te kijken of er aanpassingen nodig waren in de strategieën. Het is gebleken dat er inderdaad een aanscherping nodig was, namelijk een toevoeging van een extra strategie, die tussen strategie 2, uiting van woede of ergernis, en strategie 3, expliciete klacht, in ligt. Deze strategie heeft betrekking op het beschrijven van een situatie. In de context van de klacht is deze beschrijving negatief, maar er kan niet vanuit worden gegaan dat deze constatering voor iedereen als negatief wordt ervaren (bv: 'Het bed is hard, het licht was te fel, de muren waren dun.'). Een uiting valt alleen onder deze nieuwe categorie als de uiting in de context negatief is (dus niet: 'Het hotel had kamers met gele muren.'). Een uiting als deze is een beschrijving zonder context en valt onder geen enkele strategie.

Meinls zevende strategie, dreigen, werd in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. Dreigen heeft namelijk geen effect na een tegengevallen hotelbezoek, aangezien het verblijf tijdens

het klagen al heeft plaatsgevonden en dus verleden tijd is. Het proefschrift van Meinl gaat over klachten op Ebay en in dit geval heeft dreigen wel effect, omdat de desbetreffende Ebay-gebruiker gerapporteerd kan worden als hij of zij het product niet op tijd opstuurt. Er kan dus makkelijk nog wat verlangd worden van diegene waarover wordt geklaagd, bij een klacht over een hotel via TripAdvisor is dit niet het geval. De strategieën die werden gebruikt in dit onderzoek worden in tabel 1 genoemd en uitgelegd. Ook wordt van elke strategie een voorbeeld van beide talen uit het corpus gegeven.

Tabel 1: De indeling van de klaagstrategieën aangepast aan dit onderzoek, met voorbeelden.

Strategie	Uitleg	Voorbeeld (Nederlands)	Voorbeeld (Engels)
Strategie 1: Uiting van teleurstelling	Deze strategie vermijdt een conflict, door hetgeen of diegene waarover geklaagd wordt niet expliciet te benoemen. Er wordt een gevoel van teleurstelling geuit (Meinl, 2010). De storende daad of diegene die verantwoordelijk hiervoor is wordt niet benoemd.	<i>'maar het neemt ons nare gevoel niet weg dat wij het verkeerde hotel hebben gekozen...'</i> – (bijlage 2, review 25)	<i>'After a wonderful stay in Bruges we had a night in Brussels where we stayed at the Hotel Esperance and I was left feeling disappointed.'</i> – (bijlage 2, review 6)
Strategie 2: Uiting van woede of ergernis	Net als bij strategie 2, vermijdt deze strategie het benoemen van hetgeen of diegene waarover geklaagd wordt. In plaats daarvan wordt een gevoel van woede of ergernis geuit (Meinl, 2010). De storende daad of diegene die verantwoordelijk is voor die daad wordt dus ook bij deze strategie niet benoemd.	<i>'Verschrikkelijk!'</i> – (bijlage 2, review 27)	<i>'After 4 months I am still waiting for an answer. Ridiculous.'</i> – (bijlage 2, review 20)
Strategie 3: Beschrijving van een situatie	Deze strategie is toegevoegd na het uitvoeren van de proefanalyse. De storende daad of diegene die hier verantwoordelijk voor is wordt hier wél expliciet benoemd. Deze strategie heeft betrekking op het beschrijven van een situatie. In de context van de klacht is dit negatief, maar er kan niet vanuit worden gegaan dat deze constatering voor iedereen als negatief wordt ervaren.	<i>'geen mengkraan, geen haakje om je handdoek op te hangen, harde bedden,'</i> – (bijlage 2, review 25)	<i>'basic bed, small desk,'</i> – (bijlage 2, review 34)

<p>Strategie 4: Expliciete klacht</p>	<p>Bij deze strategie wordt hetgeen of diegene waarover geklaagd wordt ook genoemd. Net als bij strategie 3, wordt de storende daad of diegene die hier verantwoordelijk voor is expliciet benoemd. De gebruikers van deze strategie veroordelen deze daad niet en er volgen dan ook geen sancties (Meinl, 2010). De uiting waarover deze klacht gaat, wordt door iedereen, ook zonder context, als negatief ervaren.*</p>	<p><i>'ZEER gehorige kamers' – (bijlage 2, review 11)</i></p>	<p><i>'The tea kettle in the room was caked with dirt on the inside,' – (bijlage 2, review 26)</i></p>
<p>Strategie 5: Negatief oordeel</p>	<p>Bij deze strategie wordt er expliciet gesteld dat de storende daad of diegene die hier verantwoordelijk voor is, slecht is (Meinl, 2010). Deze strategie is breder dan strategie 4. Bij deze strategie wordt aan een situatie in zijn geheel een negatief oordeel toegekend, vaak op basis van één of meerdere expliciete klachten.</p>	<p><i>'Eigenlijk is het hele hotel nodig aan een verbouwing toe.'</i> – (bijlage 2, review 35)</p>	<p><i>'The breakfast if you can call it a breakfast was crap!' – (bijlage 2, review 14)</i></p>
<p>Strategie 6: Eigen conclusie trekken</p>	<p>Bij deze strategie wordt een conclusie getrokken voor verdere acties (Meinl, 2010). Belangrijk is dat het gedrag van de klager wordt beïnvloed door deze strategie (hij of zij vertrekt uit het hotel, of besluit het hotel in het vervolg niet meer te boeken).</p>	<p><i>'Als ik de volgende keer in die buurt moet zijn neem ik een ander hotel' – (bijlage 2, review 41)</i></p>	<p><i>'I wouldn't stay here again.....' – (bijlage 2, review 16)</i></p>
<p>Strategie 7: Anderen waarschuwen</p>	<p>Bij deze strategie worden andere gebruikers van TripAdvisor expliciet gewaarschuwd voor de storende daad of de persoon die hiervoor verantwoordelijk is.</p>	<p><i>'Als je er naartoe gaat voor de sfeer, kies dan iets anders...'</i> – (bijlage 2, review 23)</p>	<p><i>'Go somewhere else!!!' – (bijlage 2, review 40)</i></p>
<p>Strategie 8: Beledigen</p>	<p>Bij deze strategie wordt de persoon die verantwoordelijk is voor de storende daad persoonlijk beschuldigd en vaak beledigd (Meinl, 2010).</p>	<p>Bij deze strategie is er in het Nederlandstalige corpus geen voorbeeld gevonden. Voor de duidelijkheid is er een voorbeeld uit Meinl (2010) toegevoegd.</p>	<p>Bij deze strategie is er in het Engelstalige corpus geen voorbeeld gevonden. Voor de duidelijkheid is er een voorbeeld uit Meinl (2010) toegevoegd.</p>

<p><i>'Voll die zecke. Ware nicht angekommen!! Ein großer Lugner!'</i> (Vertaling: Een echte parasiet. Item kwam niet aan,! Een grote leugenaar!) – (Meinl, 2010, p98).</p>	<p><i>'NEVER RECEIVED MY ITEMS. DID NOT REPLY TO EMAILS... ROBBERS'</i> - (Meinl, 2010, p98).</p>
---	---

* De nieuw toegevoegde strategie 3, beschrijving van een situatie, en strategie 4, expliciete klacht, liggen dichtbij elkaar. Er is echter wel een belangrijk verschil. De nieuw toegevoegde strategie 3 is een beschrijving van een situatie die niet door elk persoon als negatief wordt ervaren, maar in de context binnen de klacht wel als negatief wordt gezien. Strategie 4, expliciete klacht, is een beschrijving van een situatie die door elk persoon zonder context als negatief wordt ervaren. Bijvoorbeeld, 'een kleine kamer' kan subjectief zijn en valt dus onder strategie 3. Maar 'een smerige kamer' is in elke context negatief, dus deze uiting valt onder strategie 4. Ook een versterkende uiting ('zeer klein'), valt onder strategie 4.

3.2.2 Analyse-instrument van de disarmers

De mate van directheid werd niet alleen geanalyseerd aan de hand van de bovenstaande strategieën, maar ook aan de hand van disarmers. Disarmers hebben een verzachtende werking op de klacht en beschermen het face (Meinl, 2010; Trosborg, 1995). Disarmers kunnen voorkomen als een excuus ('sorry, maar...') of als een *face-saving* argument dat het negatieve van de klacht enigszins tegengaat ('item was snel geleverd, maar...') (Meinl, 2010).

Onder disarmers bleken na het doen van de proefanalyse aan de hand van Meinl's definitie van disarmers excuses voorafgaand aan een klacht te vallen (*'Sorry maar een betere beoordeling kan ik niet geven...'* – (bijlage 2, review 29)), of pluspunten van het hotel die genoemd worden om het negatieve aspect van een klacht te verlichten (*'Het personeel is van goede wil maar is duidelijk gestresst'* – (bijlage 2, review 3)). Belangrijk is dat een disarmer alleen als disarmer wordt gezien, als de beoordeling over het hotel zelf wordt verzacht. Dus *'there is nothing about this hotel that is nice, which is a shame as the ibis chain is very good in some parts'* (bijlage 2, review 2) is geen disarmer bij het desbetreffende hotel. Deze stelling gaat namelijk over de Ibis-keten over het algemeen, in plaats van over het Ibis-hotel in kwestie.

3.3 Procedure

Het gebruik van de acht bovengenoemde strategieën en disarmers in de zesenvestig opgenomen reviews in dit corpus werd geanalyseerd en gecodeerd. De analyse en codering van deze resultaten (uitgevoerd aan de hand van de kleurenlegenda in bijlage 1) is bijgevoegd in bijlage 2. De resultaten

werden ingevoerd in SPSS, waarna de resultaten door verschillende toetsen werden verkregen.

Voor de analyse en codering van de reviews wat betreft klaagstrategieën werd er een tweede codeur aangesteld, zodat de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid bepaald kon worden. Het gebruik van dezelfde acht klaagstrategieën werd in veertien reviews (zeven per taal) geanalyseerd en gecodeerd door deze tweede codeur. De correlaties tussen de analyseresultaten van de eerste en tweede codeur werden berekend. De analyseresultaten en codering van de tweede codeur zijn bijgevoegd in bijlage 3.

4. Resultaten

4.1 Algemene corpusanalyse

Allereerst werd gekeken of het aantal woorden per klacht verschilt tussen Nederlandse en Engelse klachten. Het aantal woorden per klacht verschilde inderdaad significant tussen Nederlanders en Britten ($t(31)=-3,59;p=0,001$). Britten gebruikten meer woorden per klacht dan Nederlanders. Britten gebruikten 204 woorden per klacht en Nederlanders 121 woorden. Om te voorkomen dat dit verschil de resultaten beïnvloedde, werd gekozen voor een relatieve weergave van het aantal gebruikte strategieën en disarmers per klacht. Gekozen werd voor een notatie van het aantal strategieën of disarmers per honderd woorden.

Zeven Nederlandse reviews hadden de beoordeling van één bolletje gekregen (vreselijk) en zestien reviews de beoordeling van twee bolletjes (matig). Van de Engelse reviews hadden dertien reviews de beoordeling van één bolletje (vreselijk) gekregen en tien reviews de beoordeling van twee bolletjes (matig). De verdeling van vreselijke en matige beoordelingen in de Nederlandse reviews verschilde daarmee niet significant van de verdeling van vreselijke en matige beoordelingen in de Engelse reviews ($X^2(1)=3,16;p=0,074$).

4.2 Analyse van de klaagstrategieën

In tabel 2 worden de gemiddelden en standaarddeviaties weergegeven voor het gebruik van strategieën per taal. Ook worden in tabel 2 de t-scores van de vergelijking van de twee talen weergegeven. Gekeken werd of er een significant verschil bestaat in gebruikte klaagstrategieën tussen Nederlanders en Britten. Uit onderstaande resultaten blijkt dat er een significant verschil bestond in het gebruik van strategie 2, uiting van woede of ergernis ($t(44)=-2,02;p=0,049$). Britten maakten per honderd woorden meer gebruik van deze strategie dan Nederlanders. Britten gebruikten strategie 2 gemiddeld 0,61 keer per honderd woorden en Nederlanders gemiddeld 0,24 keer per honderd woorden. Opmerkelijk is dat strategie 2 de enige strategie was waarbij de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid laag was. Bij dit enige significante verschil moet dus een

kanttekening worden gemaakt. Als er werd gekeken naar de resultaten van de tweede codeur bij deze strategie, bleek dat volgens de tweede codeur strategie 2 juist vaker werd gebruikt door Nederlanders dan door Britten. Volgens de tweede codeur kwam bij Nederlanders strategie 2 gemiddeld 0,46 keer voor per 100 woorden en bij Britten 0,44 keer per 100 woorden. Het toekennen van strategie 2 aan een uiting kende dus geen hoge betrouwbaarheid.

Een opvallend resultaat is dat strategie 3 veruit het meest werd gebruikt in beide talen. Nederlanders gebruikten deze strategie, het beschrijven een situatie, gemiddeld 2,51 keer per honderd woorden en Engelsen gebruikten deze strategie gemiddeld 2,07 keer per honderd woorden. Strategie 8, beledigen, bleek geen enkele keer voor te komen in beide talen.

In het gebruik van de rest van de strategieën (dus behalve strategie 2) zat geen significant verschil tussen Nederlanders en Britten. Ook zat er geen significant verschil in het totale aantal gebruikte strategieën per klacht. Nederlanders gebruikten in totaal gemiddeld 6,58 strategieën per klacht en Britten gebruikten gemiddeld 6,31 strategieën per klacht. Ten slotte werd er ook geen significant verschil gevonden in het aantal verschillende strategieën dat werd gebruikt in een klacht. Nederlanders gebruikten gemiddeld 3,25 verschillende strategieën in een klacht en Britten gemiddeld 2,75 strategieën.

4.2.1 Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid

De correlaties tussen de analyseresultaten van de eerste en tweede codeur bleken allemaal hoog, behalve de correlatie bij strategie 2, uiting van woede of ergernis¹. De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid in dit onderzoek is dus hoog. Dit gegeven wil zeggen dat de tweede codeur verschillende uitingen in een klacht over het algemeen aan dezelfde strategie toekende als de eerste codeur, wat duidt op hoge validiteit en dus goede bruikbaarheid van de strategieën die zijn gebruikt in dit onderzoek. Uitgegaan van de hoge interbeoordelaarsbetrouwbaarheid werden voor dit onderzoek slechts de resultaten van de eerste codeur gebruikt.

4.3 Analyse van de disarmers

Er werd een significant verschil gevonden in het gebruik van disarmers. Nederlanders maakten per honderd woorden meer gebruik van disarmers dan Britten ($t(35)=2,46; p=0,018$). Nederlanders gebruikten gemiddeld 2,65 disarmers per honderd woorden en Britten gemiddeld 1,50 disarmers per honderd woorden. In tabel 2 worden naast de gemiddelden en standaarddeviaties van de

¹Uitkomsten Pearson correlatie: strat. 1: $r=0,75$, $p=0,002$; strat. 2: $r=0,50$, $p=-0,07$; strat. 3: $r=0,91$, $p=0,00$; strat. 4: $r=0,85$, $p=0,00$; strat. 5: $r=0,86$, $p=0,00$; strat. 6: $r=0,94$, $p=0,00$; strat. 7: $r=0,94$, $p=0,00$; strat. 8: nvt

klaagstrategieën, ook de gemiddelden en standaarddeviaties van het gebruik van disarmers weergegeven.

Tabel 2: Gemiddelden (en standaarddeviaties) voor het gebruik van strategieën en disarmers per nationaliteit en t-scores. Significante verschillen zijn gemarkeerd met een *

(Per 100 woorden)	Nederlanders (N=23)	Britten (N = 23)	t-scores
Aantal woorden per klacht	120,83(47,33)	203,74 (100,27)	t(31)=-3,59;p=0,001*
Strategie 1 (uiting van teleurstelling)	0,45 (0,65)	0,19 (0,32)	t(31)=1,65;p=0,11
Strategie 2 (uiting van woede of ergernis)	0,61 (0,65)	0,24 (0,60)	t(44)=-2,02;p=0,049*
Strategie 3 (beschrijving van de situatie)	2,51 (1,93)	2,07 (1,93)	t(44)=0,77;p=0,45
Strategie 4 (expliciete klacht)	1,53 (1,47)	1,23 (1,59)	t(44)=0,67;p=0,51
Strategie 5 (negatief oordeel)	1,32 (0,87)	1,26 (1,47)	t(44)=0,18;p=0,86
Strategie 6 (eigen conclusie trekken)	0,18 (0,38)	0,26 (0,43)	t(44)=-0,66;p=0,51
Strategie 7 (anderen waarschuwen)	0,45 (0,73)	0,71 (1,11)	t(44)=-0,93;p=0,36
Strategie 8 (beledigen)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	-
Disarmers	2,65 (1,94)	1,50 (1,14)	t(35)=2,46;p=0,018*
Totaal aantal strategieën	6,58 (2,39)	6,31 (3,47)	t(44)=0,30;p=0,77
Aantal verschillende strategieën	3,25 (1,06)	2,75 (1,42)	t(41)=1,34;p=0,19

5. Conclusie

Aan de hand van bovenstaande resultaten kunnen de hoofdvraag en deelvragen van dit onderzoek beantwoord worden. De eerste deelvraag luidde als volgt: *Is er een verschil in gebruikte klaagstrategieën tussen klachten van Nederlanders en Britten op TripAdvisor?* Uit bovenstaande resultaten is gebleken dat er vooral overeenkomsten werden gevonden in gebruik van klaagstrategieën tussen Nederlanders en Britten. Alleen strategie 2, uiting van woede of ergernis, werd meer gebruikt door Britten dan door Nederlanders. Dit verschil duidt op een mindere mate van directheid bij Britten, aangezien strategie 2 een indirecte strategie is. In het gebruik van de rest van de strategieën werd geen verschil gevonden tussen beide nationaliteiten. Concluderend kan er worden gesteld dat er geen verschil was in gebruikte klaagstrategieën tussen Nederlanders en Britten op TripAdvisor.

De tweede deelvraag luidde als volgt: *Is er een verschil in gebruik van disarmers tussen klachten van Nederlanders en Britten op TripAdvisor?* Uit bovenstaande resultaten is gebleken dat er inderdaad een verschil bestond in het gebruik van disarmers tussen Nederlanders en Britten.

Nederlanders bleken meer gebruik te maken van disarmers dan Britten.

Aan de hand van de antwoorden op deze deelvragen, kan de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoord worden. De hoofdvraag luidde als volgt: *In hoeverre is er een verschil in de mate van directheid tussen klachten van Nederlanders en Britten op TripAdvisor?*

De mate van directheid in een klacht werd in dit onderzoek bepaald door het gebruik van klaagstrategieën en het gebruik van disarmers. In het gebruik van klaagstrategieën van Nederlanders en Britten werd een zeer klein verschil gevonden. Slechts één strategie, namelijk uiting van woede en ergernis, werd meer gebruikt door Britten dan door Nederlanders. Als er werd gekeken naar de disarmers, is er op basis van de resultaten wel een verschil waarneembaar. Nederlanders maakten namelijk meer gebruik van disarmers dan Britten, wat duidt op een lagere mate van directheid bij Nederlanders.

Deze resultaten zijn niet helemaal in de lijn met de hypothesen gebaseerd op de literatuur. Verwacht was dat Britten meer gebruik maken van disarmers. Het enige verschil in klaagstrategieën dat werd gevonden, het vaker voorkomen van de indirecte strategie 2 bij Britten, duidde er wel op dat de verwachting dat Britten indirecter zijn dan Nederlanders klopt. Dit verschil bleek echter niet betrouwbaar gezien de lage interbeoordelaarsbetrouwbaarheid en verschilde het gebruik van de rest van de klaagstrategieën niet tussen Nederlanders en Britten. Deze uitkomst is dus niet in lijn met de hypothesen, waarin werd gesteld dat Nederlanders meer gebruik maken van directere strategieën en Britten meer van minder directe strategieën.

Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek kan er niet worden gesteld dat er een verschil was in het gebruik van klaagstrategieën tussen Nederlanders en Britten die klagen op TripAdvisor. Wat wel gesteld kan worden, is dat Nederlanders meer gebruik maakten van disarmers dan Britten. Er kan met deze bevinding echter niet geconcludeerd worden dat Nederlanders minder direct zijn dan Britten, gezien het ontbreken van verschillen in het gebruik van klaagstrategieën.

6. Discussie

Het feit dat de resultaten niet in lijn zijn met de hypothesen kan op verschillende manieren worden verklaard. Zo is het denkbaar dat Britten, juist door hun beleefde standaarden, hogere verwachtingen hebben dan de minder beleefde Nederlanders en hierdoor kritischer beoordelen en sneller de behoefte voelen om directer te klagen. Dit is echter slechts speculatie. Het is ook mogelijk dat de online omgeving van TripAdvisor een rol speelt bij de afwijkende resultaten. Misschien heersen er in beide talen andere algemene gebruiken over hoe er op het internet wordt gecommuniceerd en hebben Nederlanders en Britten verschillende ideeën over wanneer een online

uiting als direct wordt geformuleerd of juist niet. Het kan zo zijn dat er in de online wereld heel andere regels gelden dan in *real life* wat betreft communicatie. Meinel bestudeerde weliswaar ook een online omgeving (namelijk Ebay), maar het is goed mogelijk dat gebruikers op TripAdvisor zich veel meer bewust zijn van de internationale omgeving dan op Ebay en hierdoor andere communicatiestrategieën gebruiken. Het onderzoeken van verschillen in online communicatiestrategieën tussen culturen op andere reizigersplatforms is een goede insteek voor vervolgonderzoek.

Uit de gegevens van de beoordelaars die te vinden zijn op TripAdvisor is niet veel persoonlijke informatie over de beoordelaar af te leiden. Het is niet mogelijk om te zien hoe oud de beoordelaars zijn, wat hun vakgebied is, hun opleidingsniveau, etc. Het kan zo zijn dat de mate van directheid verschilt tussen bevolkingsgroepen. Denkbaar is dat Britse jongeren, ondanks het directe imago van de Britten, directer zijn dan 65+'ers uit Nederland. Een idee voor vervolgonderzoek is om geen corpus samen te stellen, maar beoordelaars te selecteren aan de hand van persoonlijke vragenlijsten, zodat leeftijd, opleidingsniveau en andere demografische gegevens bekend zijn. Aan de hand van de uitkomsten van deze vragenlijsten kunnen de definitieve participanten voor het onderzoek geselecteerd worden en kan ervoor worden gezorgd dat de demografische gegevens gelijkmatig zijn verdeeld over deze participanten.

Een andere verklaring voor de afwijkende resultaten, is dat het corpus van dit onderzoek beperkingen kent. Zo zijn in dit onderzoek zowel vreselijke als matige beoordelingen meegenomen, omdat reviews met de beoordeling 'vreselijk' lastig vindbaar waren. In vervolgonderzoek moet een gelijk aantal vreselijke en matige reviews geïnccludeerd worden, om de invloed van deze beoordeling uit te sluiten. Ook is het corpus klein en daarom is het risicovol om de gevonden conclusies te generaliseren naar de rest van de Nederlandse en Britse beoordelaars. Bij vervolgonderzoek moet er een groter corpus aangelegd en geanalyseerd worden, zodat de validiteit van de resultaten hoger wordt en er beter gegeneraliseerd kan worden.

Een laatste kanttekening bij dit onderzoek is dat er verschillende opvattingen over beleefdheid bestaan, zoals in het theoretisch kader al aan het licht kwam. Zo hanteren Brown en Levinson en Blum en Kulka beide een andere benadering van beleefdheid. Brown en Levinson stellen hoe indirecter hoe beleefder en Blum en Kulka stellen hoe directer hoe beleefder. Er zijn echter geen verschillen gevonden in de mate van directheid in Nederlandse en Engelse klachten, dus in dit onderzoek kan er bij beide benaderingen dezelfde conclusie worden getrokken.

Ondanks de bovengenoemde tekortkomingen is een cruciale bevinding van dit onderzoek dat er niet zomaar vanuit kan worden gegaan dat Nederlanders directer klagen dan Britten. Het blijkt dat men voorzichtig om dient te gaan met de culturele stereotypes 'die directe Nederlanders' en 'die

beleefde Britten'. Deze stereotyperende opvattingen lijken toch echt te kort door de bocht.

Literatuur

- Ayeh, J. K., Au, N., & Law, R. (2013). "Do we believe in TripAdvisor?" Examining credibility perceptions and online travelers' attitude toward using user-generated content. *Journal of Travel Research*, 1-16. doi: 0047287512475217.
- Balasubramaniam, N. (2009). User-generated content. In: *Proceedings of business aspects of the internet of things, seminar of advanced topics*. (pp. 28-33). Zurich: ETH.
- Blum-Kulka, S. (1987). Indirectness and politeness in requests: Same or different? *Journal of pragmatics*, 11(2), 131-146.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge university press.
- Cheung, C. M., Lee, M. K., & Rabjohn, N. (2008). The impact of electronic word-of-mouth: The adoption of online opinions in online customer communities. *Internet Research*, 18(3), 229-247.
- Cox, C., Burgess, S., Sellitto, C., & Buultjens, J. (2009). The role of user-generated content in tourists' travel planning behavior. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(8), 743-764.
- Fong, J., & Burton, S. (2008). A cross-cultural comparison of electronic word-of-mouth and country-of-origin effects. *Journal of Business Research*, 61(3), 233-242.
- Goldsmith, R. E. (2006). Electronic word-of-mouth. *Encyclopedia of e-commerce, e-government and mobile commerce*, 408-412.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., & Gremler, D. D. (2004). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the Internet? *Journal of interactive marketing*, 18(1), 38-52.
- House, J. (1996). *Contrastive discourse analysis and misunderstanding: The case of German and English*. New York: Mouton de Gruyter.
- Katz, E. & Lazarsfeld, P.F. (1955). *Personal Influence*. Glencoe: Free Press.
- Meinl, M. E. (2010). *Electronic complaints: an empirical study on British English and German complaints on eBay* (Vol. 18). Bonn: Frank & Timme GmbH.
- Mellaard, J. (2008). *The Dutch and the British Culture: Poles Apart? Dutch directness vs. British indirectness*. (Master scriptie, Universiteit van Utrecht).
- Ogiermann, E. (2009). *On apologizing in negative and positive politeness cultures* (Vol. 191). John Benjamins Publishing.
- Olshain, E., & Weinbach, L. (1993). Interlanguage features of the speech act of complaining. *Interlanguage pragmatics*, 108, 22.

- Ratchford, B. T., & Debabrata Talukdar, M. S. L. (2001). A model of consumer choice of the Internet as an information source. *International Journal of Electronic Commerce*, 5(3), 7-21.
- Rottier, B., Ripmeester, N., & Bush, A. (2011). Separated by a common translation? How the British and the Dutch communicate. *Pediatric pulmonology*, 46(4), 409-411.
- Sparks, B. A., & Browning, V. (2010). Complaining in cyberspace: The motives and forms of hotel guests' complaints online. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(7), 797-818.
- ten Thije, J. D., & Maier, R. (2012). Managing cultural and linguistic diversity in multiple organisational settings: editorial. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 33(7), 629-641.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints, and apologies* (Vol. 7). Berlijn: Walter de Gruyter.
- Trusov, M., Bucklin, R. E., & Pauwels, K. (2009). Effects of word-of-mouth versus traditional marketing: findings from an internet social networking site. *Journal of marketing*, 73(5), 90-102.
- Vásquez, C. (2011). Complaints online: The case of TripAdvisor. *Journal of Pragmatics*, 43(6), 1707-1717.
- de Voogt, S. (2015). 'Restaurantwebsite IENS overgenomen door TripAdvisor.' *NRC*. Geraadpleegd van <http://www.nrc.nl/nieuws/2015/01/08/restaurantwebsite-iens-overgenomen-door-tripadvisor>

Bijlagen

Bijlage 1: Legenda van de strategieën

Voor de analyse van de klaagstrategieën en disarmers is er gebruik gemaakt van de volgende kleurenlegenda.

1. Uiting van teleurstelling
 2. Uiting van woede of ergernis
 3. Beschrijving van de situatie
 4. Expliciete klacht
 5. Negatief oordeel
 6. Eigen conclusie trekken
 7. Anderen waarschuwen
 8. Belediging
- Disarmers

Bijlage 2: Analyse van de reviews door de eerste beoordelaar

Hier volgen de analyse resultaten van de klaagstrategieën en de disarmers van alle reviews, gecodeerd door de eerste codeur.

Review 1

Nederlands – 2 bolletjes – 45 beoordelingen – 82 woorden – Hotel Ibis Brussels Centre Gare – Brussel

Matige bediening in restaurant

Het personeel in de bediening is zichtbaar ongeïnteresseerd. Een later toegekomen collega moest zelf naar de bar om een bestelling geplaatst te krijgen. Schoon bestek wordt zo hard in de bakjes gegooid dat het op een gegeven moment vervelend begint te worden. Het eten lijkt niet meer dan een opgewarmde magnetronmaaltijd. Afrekenen neemt veel tijd in beslag, omdat er geruime tijd gewacht moest worden op een personeelslid (iedereen was in de keuken), ondanks dat er nauwelijks andere gasten in het restaurant waren.

Review 2

Brits – 2 bolletjes – 14 beoordelingen – 284 woorden – Hotel Ibis Brussels Centre Gare – Brussel

OMG

So we arrive on a Friday check in was smooth, this was about the only thing that was . we were given room 126 place stinks of drugs (weed) We were woken at 2am by a party in the next room complained was told sorry there are student groups in, from then on it was noise noise noise outside on the corridor outside on the road just awful.

Next morning spoke with staff who told us there was no manager to deal with the request to move, spoke to a man in a suit who said he would move us later that evening. We were moved to room 319 right by the lift oh lord the noise no way and across the way we overheard two men settling was only could be described as a working lady into her room. Fair to say back to reception moved again to room 355 right in the corner yes peace, however toilet seat and door lock broke reported to be told no maintenance man WHAT!!!

We were left the rest of our sat like that, spoke with the manager Monday who refunded half the cost because and I quote "we had eaten and slept there" erm excuse me we did not eat in your hotel we were not even offered this as an option for all the issues we had.

I would not recommend this hotel or this area of Brussels I felt unsafe at night outside this hotel there are men loitering everywhere, if you have to go here please book another hotel there is nothing about this hotel that is nice, which is a shame as the ibis chain is very good in some parts.

Review 3

Nederlands – 1 bolletje – 135 beoordelingen – 252 woorden – Hotel Ibis Brussels Sainte Catherine – Brussel

Ziet er mooi uit, service en comfort onder de maat, en overpriced

Dit Ibis hotel ziet er modern en hip uit. Voor 170 euro per nacht inclusief ontbijt is de service en het comfort werkelijk onder de maat. Het personeel is van goede wil maar is duidelijk gestresst, geagiteerd en lijkt te overladen met taken om goede service te leveren. Wat ik niet bij een Ibis/Accorhotel verwacht: niemand bij de priority check-in desk (staff was bezig met andere klanten,

geen prioriteit dus...), check-in na 10 minuten wachten, de gereserveerde kamer bleek op 7e etage waar geen lift is, we moesten zelf de trap op zeulen met koffers, onvoldoende handdoeken in badkamer, soapdispenser viel op grond bij eerste aanraking, beneden bij de bar lang in de rij staan voor bestelling, de staff verwacht ons eten te maken (ze was duidelijk overladen met werk), als je aan de bar bestelt kan de bestelling pas na telefoontjes met de receptie op de kamernota gezet worden (weer wachten). andere klanten klaagden ook. en lits jumeaux bedden die bij de eerste zucht al verschuiven en wijken. Onmogelijk met je vrouw te slapen zoals het hoort en zoals het kan, zonder in de kloof in het midden op de grond te belanden. waarom niet meteen een stapelbed aanbieden? Badkamer te klein, je kunt er nauwelijks in bewegen en alleen op de plee zitten of douchen als je je in oncomfortabele bochten wringt. daar betaal je dan 170 uur voor. Service en comfort zijn onder de maat. Aan het personeel ligt het niet: ze doen hun best maar moeten teveel doen.

Review 4

Brits – 1 bolletje - 14 beoordelingen – 132 woorden – Hotel Ibis Brussels Sainte Catherine – Brussel

Awful hotel

We checked in this hotel and checked out again after seeing the rooms, they are minute, so small that you can not open the door properly as the bed is in the way, and if you are more than 10 stone you will never get in the bathroom, I have never seen a room so tiny, we asked if they had a better room which we were quite willing to pay extra for, to be told by the staff that ALL the rooms were the same. We had paid in advance for this room and when we checked out no one offered to refund any of the money, in fact no one said anything to us at all, which said EVERYTHING. we had to find another hotel and pay again.

Review 5

Nederlands – 2 bolletjes – 23 beoordelingen – 86 woorden – Hotel Esperance – Brussel

Middelmatig verblijf in een mooi hotel

Wij waren er in een warme periode en daardoor weegt het ontbreken van een airconditioning zwaar mee bij de beoordeling van dit hotel. Het was onaangenaam warm op de kamer. Daarnaast functioneerde de sleutel van de kamer diverse keren niet. Bij het inchecken duurde het daarom 45 minuten voordat we onze kamer inkonden en in de dagen erna moesten we wederom hulp vragen om onze kamer in te komen. Voor de rest is het hotel mooi en de bar sfeervol.

Review 6

Brits – 2 bolletjes – 10 beoordelingen – 339 woorden – Hotel Esperance – Brussel

A Bit of a come down

After a wonderful stay in Bruges we had a night in Brussels where we stayed at the Hotel Esperance and I was left feeling disappointed.

The hotel itself is in a great location for exploring, but that was pretty much one of its only redeeming features. Upon arrival our room wasn't ready and we were told we could leave our luggage in the corner of the bar, not really the best place to be leaving it but it turned out okay (but gave us a couple of hours of fretting!)

We stayed in Room 1 which was at the top of a steep/narrow flight of stairs, I was glad we weren't on

the 4th floor! The room was clean and tidy, and had 2 single beds which we ended up pushing together, not ideal and we was under the impression that we had booked a double. The best part of the room was the double walk in shower. We knew there was no air conditioning and didn't think this would be a problem in late October but the room got very warm during the night. The windows had no kind of safety latch on them so if you left them open, they were wide open, and as they looked down on to an alleyway that the homeless seemed to congregate on we weren't keen on having them open (plus it was noisy outside) so we just had to put up with the uncomfortable warmth.

The room was also VERY noisy, the walls and ceilings are paper thin, so we heard the front door every time it went, we was disturbed every time someone walked up the stairs right outside of our room and we could hear everything next door and above us. It made for a very unsettled night.

The breakfast was average at best with not much selection.

The staff didn't seem very friendly or attentive to the guests. It is not a hotel that I would wish to stay in again.

Review 7

Nederlands – 1 bolletje – 32 beoordelingen – 164 woorden – Hotel Madrid Aparto Suites Jardines de Sabatinis – Madrid

Slechte service!

Na het selecteren van hotels met rolstoel aangepaste kamers en alle positieve reviews wilden we dit hotel boeken voor 5 nachten.

Aangepaste kamers zijn niet online te boeken dus ben je gedwongen naar het hotel te bellen en niet alleen duurder uit te zijn door het telefoontje maar ook kun je geen gebruik maken van aanbiedingen en ben je ook voor de kamer al duurder uit.

De heer aan de telefoon liet ons al heel lang wachten ondanks dat we uit het buitenland belden om ons vervolgens mee te delen dat ze inderdaad twee aangepaste kamers hebben maar dat hij die niet kan, of wilde, garanderen. Hoe belachelijk is dat? Als je afhankelijk ben van een rolstoel en die aangepaste kamer echt nodig hebt ga je niet het risico nemen hem bij aankomst niet te krijgen! Waarvoor zijn die aangepaste kamers dan? Toevallig langs komende gehandicapten?? Hele slechte, onbegrijpelijke, service! We waren genoodzaakt dan maar naar een ander hotel te gaan. Jammer!

Review 8

Brits – 2 bolletjes – 5 beoordelingen – 254 woorden – Hotel Madrid Aparto Suites Jardines de Sabatinis – Madrid

Not for if you like a little more than basic

I opted for this hotel based on all the positive reviews.

Just a few points to make note of below:

Positives -

The room was very spacious with a mini kitchenette (handy if you want to store a few essentials like milk and juice etc.)

The location was good if you like a nice long walk - if not look for something on the Gran Via

The room was tidy

Negatives -

Attention to detail was very poor (i.e. parts of the walls near light switches left unpainted, toilet roll holder and bath robe hook both loose, around the bath tub wasn't a very nice sight etc).

Not a very cosy/welcoming room.

Location isn't very nice; you walk out onto a street with a rather unpleasant odour

Service is very average (i.e. I went down to request an iron and board and the man at the front desk brought them to the lift and put them both on the floor and walked off).

Overall, this hotel is fine if you just want somewhere to sleep and aren't really bothered about having the nice luxuries. But if you're a fussy traveller that likes to have a cosy room to come back to after day of walking/exploring, and you want things like a nice shower, a few good TV channels/room service etc - this is not the place for you. It's not a bad hotel, just doesn't tick the boxes of you like more than basic.

Review 9

Nederlands – 2 bolletjes – 6 beoordelingen – 137 woorden – Hotel Ibis Barcelona Pza Glorie – Barcelona

Ontvangst was een koude douche

Misschien ben ik te veel gewend, maar in dit hotel zien ze mij niet meer terug!

Bij aankomst waren we volledig natgeregend maar het receptiepersoneel keek nauwelijks op van de balie. Geen woord van welkom, geen woord over waar en wanneer er ontbijt geserveerd wordt, geen aanwijzingen whatsoever. Toen de kamer dan nog microscopisch klein bleek en er slechts 1 handdoek per persoon was, was alle hoop vervlogen.

Toen we de volgende avond na een lange dag stappen weer in de kamer kwamen, lagen onze douchespullen ondersteboven op een hoopje in de douche en waren onze pyjama's onopgeplooid op de bank gegooid.

Ontbijtzaal had meer weg van een schoolkantine en het eten was van matige kwaliteit.

De volgende keer toch maar wat meer geld uitgeven aan een hotel want dit was niks.

Review 10

Brits – 1 bolletje – 11 beoordelingen – 362 woorden – Hotel Ibis Barcelona Pza Glorie – Barcelona

Wrong rooms and unhelpful staff. Located in the middle of major road works.

We booked two twin rooms at this hotel for 4 guys. The booking was made over two months ago and a follow up email to confirm that rooms would have twin beds was made and acknowledged by the hotel manager to confirm we would have twin rooms for our stay.

On arrival the staff behind the desk said only doubles rooms were available and that no manager was available until the following day to help resolve the issue. After refusing to accept the double room the manager suddenly arrived and happened to be same manager who had emailed me acknowledgement of the room two months ago. They finally moved two of my friends to another hotel. We were then promised twin rooms for the following day. However, they only seem to have rooms with a double and small side window bed. Most probably fit for a child to sleep in.

The hotel is located in the middle of some major road works. All the roads surrounding the hotel

are blocked off and the noise from the road and building work is terrible. You hear the loud drilling from 7am and there is no sleeping through that !

They really should not be operating this hotel during whilst the major road and buildingwork is going on outside.

On the departure day we had cabs booked for the airport. The receptionist happily made a cab booking for us but the cab failed to show after which the hotel manager mentioned that no cabs would come to the hotel that day because of the local marathon on and all roads blocked off around the hotel. Something they failed to mention when making hotel booking ! One of my friends ended up missing his flight due to the hotel not mentioning that the booked for him would not turn up. I have stayed in several IBIS hotels around the world but this one is rally badly managed and would not recommend this hotel to anyone.

The only plus points for this hotel are its about 7-8mins from the metro and 25mins from the beach.

Review 11

Nederlands – 1 bolletje – 5 beoordelingen – 128 woorden – Chic and Basic Born Hotel - Barcelona

Nooit meer

Slecht hotel. Zeer slecht ontbijt in de lobby van het hotel. Weinig tot geen keus. Elders ontbijten is dus een must. ZEER gehorige kamers. Uiteraard de kamers gelegen aan de straatkant. Veel lawaai van buiten. Totaal geen isolatie. Hinder van gasten in het hotel op de gang en van gasten in de kamers er naast. Je kunt letterlijk je burens verstaan. Je kunt ALLES horen. Heel slecht geslapen in dit hotel hierdoor. Het concept is achterhaald. Zowel de idiote lichtgordijnen als het interieur. Weinig opbergmogelijkheden of haakjes in de kamer. Slecht tot geen daglicht in de kamers. Het enige dat wel in orde was waren de airco en de wifi. De prijs is veel te hoog voor wat je hier krijgt. De lokatie is overigens erg goed.

Review 12

Brits – 2 bolletjes – 28 beoordelingen – 361 woorden – Chic and Basic Born Hotel – Barcelona

Cool idea... shame about the reality!

Hardly know where to start! I've read the other reviews again and I think I must have been in a different place! Just back from 3 nights in Chic & Basic - or should it be Tacky & Neglected??

There are some positives - fantastic location in the Born area of Barcelona which has lots of great bars, restaurants and shops very close by. Also fairly close to a metro station which makes getting around really easy. The staff on reception were friendly and welcoming and the bed was comfortable. Great free coffee and water plus muffins for breakfast (the bar and restaurant were closed). Basically, the idea is great - obviously trying to be different to other hotels which has to be applauded.

Unfortunately, the reality is quite different. If you like lovely old buildings you'll be mortified by the quality of finish here - it's just awful! The room we stayed in was tatty and not particularly clean. We had doors out onto an outdoor area wouldn't even close never mind lock!!

The room was painted white and is dirty and marked - really needs a coat of paint. Skirting boards which are dusty and not attached properly. The shower (though cool in design) has serious drainage problems - everytime we used it there was a foul smell of rancid water!! Because the room and bathroom is all 'open' it meant that the whole bedroom reeked everytime we had a wash!!! Hardly

chic!

The corridor floors and the walls (covered in plastic or glass) are obviously not original **so our room was VERY noisy**. We were woken up every time anyone walked past so hardly slept in 3 nights - not helped by the **fact that they play irritating music in the corridors until late at night** and we had a speaker just outside our room.

This is the longest review I've ever written but **this place just looks like an amateur has had a go at transforming an old building into something chic and different - some hotels do a great job of this but this place is not one of them!!!**

Review 13

Nederlands – 1 bolletje – 14 beoordelingen – 124 woorden – Hotel Barcelona House – Barcelona

Zeer onvriendelijk personeel en schandalige 'service'

Wij kwamen 's ochtends iets voor 10'en bij het ontbijt, **maar tot onze verbazing was werkelijk alles al opgeruimd.**

De medewerkster maakte direct met wilde handgebaren, tikkend op haar horloge en wat Spaans gebrabbel driftig duidelijk dat wij te laat waren.

Ik begrijp dat wij onvoldoende tijd hadden om uitgebreid te ontbijten, maar nadat ik richting de koffiemachine liep, werd deze direct voor mijn neus opengemaakt, zodat ons zelfs een kop koffie werd ontnomen. Dat was het minste wat ze ons kon aanbieden.

We zijn naar de overkant van de straat gelopen en hebben daar voor € 5,95 prefect ontbeten.

De kamer was op zich prima, maar de "mensen maken het verschil" dat geldt zeker voor dit hotel!

Review 14

Brits – 1 bolletje – 111 beoordelingen – 163 woorden – Hotel Barcelona House - Barcelona

Please don't use this place

The best thing about this place is the location, but this obviously means noise, I just didn't realise how much noise! They did move use after the first night but even **then jazz music was still audible**, even through having ear plugs in! **The breakfast if you can call it a breakfast was crap!** Frosties, a croissant or a bread roll, **to me is not a breakfast!** The room was pleasant enough **but freezing** so I asked to have the heating on was told there was a law that the rooms had to be at a certain temperature! **Fine in the middle of summer but not in December!** **The beds are ready for collapsin**, and my husband had to be really careful! **There is no kettle, no mini bar, in rooms**, but it was cold enough that the San Miguel stayed cold without a fridge! **My advice is if you are bothered by noise don't use this place**

Review 15

Nederlands – 2 bolletjes – 22 beoordelingen – 174 woorden – Hotel Ibis Montmartre #18 - Parijs

2 bolletjes – NL – 33 beoordelingen – 174 woorden

Schoon maar heel klein

Dit hotel geboekt op basis van de erg goede beoordelingen op Tripadvisor.

Parkeren kan in de garage die je om de hoek (tussen de Bricorama/Flunch en de Chicken Doner het straatje in, garage ingang rechts) kan bereiken. 22 euro per 24 uur, betalen kan cash en per pin.

Inchecken snel, kamer op de vijfde verdieping, so far so good. Maar de kamers zijn echt heel klein, max 10 vierkante meter. Badkamer redelijk formaat, alleen douche. Alles was goed schoon.

De kamers (wij waren met zes man dus drie kamers) zijn bloedheet, airco doet het alleen in de zomer en je (cel) raampje kan maar een klein beetje open.

Het ontbijt is €9, goedkoop dus en erg goed!

Ligging top natuurlijk, supermarktje en goede pizzeria (10 euro pizza, Peroni bier!) aan de overkant.

Maar voor dezelfde prijs heb ik in Parijs beter en vooral een stuk ruimer geslapen. Misschien waren de verwachtingen te hoog wegens de goede recensies.

Hier logeren ga je absoluut geen spijt van krijgen maar meer ook niet.

Review 16

Brits – 2 bolletjes – 10 beoordelingen – 108 woorden – Hotel Ibis Montmartre #18 – Parijs

Disappointing

Firstly note that we were looking for an inexpensive hotel as this was a rugby weekend & the price was very reasonable. The room however was poor - it would make all the difference if the rooms were brought up to date and just by decorating them it would freshen them up - the whole hotel has a feeling of being unloved. The rooms look nothing like the pictures and I wouldn't stay here again.....

If you're a bloke and you are going on a blokes weekend and all you want to do is drink, then you probably won't mind - otherwise give this one a miss.

Review 17

Nederlands – 1 bolletje – 14 beoordelingen – 90 woorden – Hotel Europe Saint Severin – Parijs

Hoe we belazerd werden

Geboekt voor de nacht van vrijdag op zaterdag 16 okt., waren echter één dag eerder, was bij de receptie geen enkel probleem en de geboekte datum werd 1 dag verschoven.

Volgende dag betaald voor 1 nacht. Wat gebeurde de week daarop, we kregen een rekening van de niet genoten nacht en bedrag werd van onze credit card afgeschreven, ondanks een mail onzerzijds waarin we schreven hier niet mee accoord te gaan, op deze mail geen antwoord. Dit hotel gebruikt je gegevens onterecht en reageert zelfs niet.

Review 18

Brits – 2 bolletjes – 29 beoordelingen – 172 woorden – Hotel Europe Saint Severin – Parijs

Good location

Do not book room 116. Small, washbasin in room, shower in room, toilet has door cut in two to swing open, area so small. One wall mounted bed light hanging off (if you don't hit your head on it due to bad positioning. Ah. That's why it is hanging off. Lighting poor, difficult to read in the night. On the plus side, it's on first floor opposite the lift. The room is as warm as you want it. The TV works with 64 channels. And if you get too warm, you can stick your feet in the mini fridge. Room clean, except for shower head. Breakfast I thought was poor for 12f, loads of places to eat round about for 8.50f upwards which we did. Their breakfast had a long French stick, 3 different hams, 4 different cheese. Tomatoes. 3 types of cereal. Jams. Yoghurts. 2 juices. Hard boiled eggs. Bowl of (fresh??) fruit salad. Sounds good if you like all those things. Staff not that clued up but willing.

Review 19

Nederlands – 2 bolletjes – 25 beoordelingen – 113 woorden – Hotel Ibis Bastille Opera – Parijs

Aardig

Goed gelegen hotel om enkele highlights van Parijs te bezoeken. Redelijk duur voor hetgeen je krijgt, want wij hadden een echt hele kleine kamer, en een nog kleinere badkamer. Overigens gewoon rechtstreeks via het hotel geboekt. Gangen roken muff, en in de kamer bij aankomst een kleine rioollucht dat we gelukkig snel konden verdrijven door het raam open te zetten. Wifi is aardig (na registratie met mailadres gratis toegang). Geen gebruik gemaakt van het ontbijtbuffet. Personeel bij in- en uitchecken was erg vriendelijk en behulpzaam, de mensen die wij 's avonds bij terugkomst uit de stad troffen waren verre van vriendelijk. Al met al een relatief duur verblijf voor hetgeen geboden werd.

Review 20

Brits – 2 bolletjes – 16 beoordelingen – 125 woorden – Hotel Ibis Bastille Opera – Parijs

Totally unprofessional

The situation of the hotel is fine. The room's quality is poor. The staff was really unprofessional. I have left my mobile phone in the hotel. I called the hotel the same day. It seems that they were not very kind of double check in the room to see if it was there. After phone them 4 times, they found it! Great! So I arranged a courier to pick it up, but when the courier arrived to pick it up (for 3 times) the phone was not there any more. And they did not know where was it. After insisting they told me that they were going to speak with the insurance.

After 4 months I am still waiting for an answer.

Ridiculous.

Review 21

Nederlands – 2 bolletjes – 45 beoordelingen – 56 woorden – Hotel Ibis Styles Paris Bercy - Parijs

Tsjaa

Tsjaa wat moet je ervan zeggen, t is een ibis, t is niet goed en t is niet slecht. Kamers zijn klein maar schoon. Ontbijt eenvoudig maar keurig in order. De bar is waardeloos en je vind nog eerder wat te drinken in de Sahara als aan deze bar. De check in is vlot en vriendelijk.

Review 22

Brits – 1 bolletje – 19 beoordelingen – 59 woorden – Hotel Ibis Styles Paris Bercy – Parijs

Really poor hotel – more like student accomodation

The décor and bedrooms are really tired, tries to be trendy with bright colours but it really does not work. Sparse bedrooms that are dirty and need decorating. No tea/coffee making and shower did not work. The restaurant was poor with poor quality food, not a great advert for Paris at all.

Review 23

Nederlands – 2 bolletjes – 34 beoordelingen – 67 woorden – Sandymount Hotel – Dublin

Totally overpriced

De locatie is prima voor het Aviva stadion en het is dichtbij de Dart trein. Als je er naartoe gaat voor de sfeer, kies dan iets anders... Een leuke B&B of zo. Het ontbijt is prima, maar tegen meerprijs. Op zich niet zo erg, maar het bedienend personeel heeft meer belang bij de administratie dan bij het serveren van koffie. Die is op de bon.

Review 24

Brits – 1 bolletje – 6 beoordelingen – 167 woorden – Sandymount Hotel – Dublin

Poor poo and noisy

absolutely rubbish hotel. its in a posh quiet area but the hotel is huge. the staff while efficent werent very welcoming the whole atmoshere was impersonal and unc. omfortable. are room was Ok'ish, it wasnt overly large but just about enough, the bathroom was small but again just enough. The noise during the night was bad. I hardly slept. the returning guests were noisy, the floorboards creaked everywhere. the rooms did not filter out any noises they may as well have been in the room. Breakfast was not included and the price was all ready more then the hotel i had just left which was 10 times better with breakfast included. pants all round wont be going there again and its not close to croke park as the hotel claims you have to go by train which annoyingly took me right outside the hotel i had been staying in! plus its another 15-20 walk from there! on the plus side parking is free.

Review 25

Nederlands – 2 bolletjes – 15 beoordelingen – 75 woorden – O'Shea's Hotel – Dublin

Oordopjes aanbevolen!

het hotel was dringend aan wat onderhoud toe: kapotte tegels op de badkamer, geen mengkraan, geen haakje om je handdoek op te hangen, harde bedden, maar vooral heel veel last van het drukke verkeer dat de hele nacht onder het hotelraam voorbij raast.

Het ligt wel op een toplocatie en ze hebben altijd live muziek in de bar, maar het neemt ons nare gevoel niet weg dat wij het verkeerde hotel hebben gekozen...

Review 26

Brits – 1 bolletje – 25 beoordelingen – 306 woorden – O’Shea’s Hotel – Dublin

Not worth it

My sister and I booked a 24-hour walking tour of Dublin and chose O'Shea's because it was relatively cheap, close to the heart of Dublin - and to be honest, the website made it look like a little gem of a hotel.

As it turned out, the website made it look a lot better than it was. Our room was a great size - could have slept three - but was filthy. The tea kettle in the room was caked with dirt on the inside; you could run your finger inside and it would come out black. Our room was also a smoking room (no option on Priceline to book a nonsmoking room, so we assume the entire hotel is smoking optional), which meant when we walked in it was into the stench of cigarettes. The light fixtures were caked yellow on the inside thanks to that; we had the window in the room open for hours to try and air it out some.

We had a relatively quiet day in Dublin and at the end of the day wanted to watch a little TV. The television wouldn't work, so we informed reception. She suggested we phone down with the make of the TV so she could come up with the remote. Long story short, after a short (cut, on her part) conversation on the phone about the TV, the receptionist came up to look at the TV herself, and promised to send someone from maintenance up to look at it when she couldn't fix it. Two hours later my sister had to call back and see if someone was coming; an hour after that we finally had someone come up.

We had certain expectations for O'Shea's, considering it's a two-star hotel - but in our opinion, it doesn't even merit that rating.

Review 27

Nederlands – 1 bolletje – 10 beoordelingen – 137 woorden – Harcourt Hotel – Dublin

Wegblijven hier!

+ Vriendelijk personeel, voor hen zou ik zo terugkeren! Locatie: op wandelafstand van het stadscentrum.

- Het hotel heeft een nachtclub, een discotheek en een Biergarten. Tegen slaaptijd gaan de luidsprekers op volle toeren! Verschrikkelijk! Geen enkele kamer is stil, een regelrechte nachtmerrie. Ik heb geen oog dicht gedaan, mijn echtgenoot en de kinderen 2 uurtjes. Als de clubs dichtgaan, wordt er gewoon feest gevierd in de gangen van het hotel en in de lobby. De nachtportier had er zijn handen vol aan, maar kreeg de zatlappen met geen macht in bed. Dit hotel is alleen aan te raden als je een van de feestvierders bent, anders wegblijven!!!! Ontbijt is gewoon in de bar, er wordt vanalles binnengerold. Maar het is behoorlijk prijzig en je mag maar 1 keer aanschuiven aan het warme buffet. Belachelijk!

Review 28

Brits – 1 bolletje – 6 beoordelingen – 64 woorden – Harcourt Hotel – Dublin

Go elsewhere

Stayed here for a friends birthday. Rooms small and outdated. The noise from the bar/club goes on until 4 or 5am so don't expect to get much sleep. Prices in the bar are very high, a five minute walk around the corner you can find loads of small local bars with better prices.

Ok if you're only there to party otherwise avoid.

Review 29

Nederlands – 1 bolletje – 85 beoordelingen – 133 woorden – Lynam's Hotel – Dublin

Herrie, lawaai, gehorigheid

Sorry maar een betere beoordeling kan ik niet geven. Ik zat in kamer 9 en de gehorigheid was niet te kort.

De ramen sloten niet goed en het leek alsof je met open ramen sliep.

Deze kamer was aan de achterzijde v.h. hotel waar veel werd geladen en gelost en geschreeuwd door thuishkomende feestgangers. Eneige oplossing zou zijn om ook maar lam te gaan slapen dan heb je er minder last van. Prijs is voor wa je krijgt veeeeeeeeel te duur.

Je kunt aan de overkant voor € 10,00 meer een veel betere kamer krijgen. De prijs die ik betaalde voor 2 overnachtingen was € 208,00, dus niet echt goedkoop dus. Niet doen en iets anders zoeken is mijn advies, je kunt goede deals afsluiten in Dublin op dit moment.

Review 30

Brits – 1 bolletje – 16 beoordelingen – 205 woorden – Lynam's Hotel – Dublin

Central but hopeless

A busy road, brimming with life. A great place for a city break. Good value prices and breakfast included. Sounds great? That's what we thought. We arrived to a mostly clean, but very very dated room. Needs TLC. The bed was uncomfortable, cheap polyester bedsheets, awful view and a safe which didn't work. Ignoring this we went off for the day and came back later to drop some things off before an evening out. We were then told that the hotel was shutting down and we had to leave immediately. They relocated us but the hotel was out of the city centre. They tried to palm us off with €20 for the two way taxi (to the new hotel and then back again) which actually cost €13 each way - so we'd been shortchanged. Luckily I had demanded more money for our trip into the centre that evening and my boyfriend and I worked out the buses. We didn't get an explanation for why but the new hotel was far more wonderful and accommodating. They also hadn't transferred our (already paid for) breakfast option so we had to fight for this. A huge inconvenience and a waste of our short trip away.

Review 31

Nederlands – 2 bolletjes – 36 beoordelingen – 71 woorden – Riverhouse Hotel – Dublin

Leuk voor 1 keer

Hadden dit geboekt om dat het vlak bij de temple bar ligt. Het is wel een matig hotel. Maar goed we deden er alleen maar slapen.

Neem dan wel een kamer aan de achterkant dan heb je het minste herrie.

En je moet wel trappen kunnen lopen dan er is aan die kant geen lift.

Voor de rest als je alleen een slaapplek zoekt is het goed.

Review 32

Brits – 1 bolletje – 7 beoordelingen – 95 woorden – Riverhouse Hotel – Dublin

Not been refurbished as quoted

Rooms where a disgrace. was on the 3rd floor. room was damp even though I got 100euro of it was ridiculous was that bad had to tape up sockets. The noise from the street where people come out for a cigarette the should have double glazing after all the prices they charge. Only booked as was there 14 yrs ago and said it has all been refurbished. Never again. On the good side was the location and the showers. staff where friendly but the cleaning was not up to scratch.

Review 33

Nederlands – 2 bolletjes – 176 beoordelingen – 73 woorden – Hotel Ibis Milano Centro – Milaan

Helaas een mindere kamer

Omdat ik alleen was, kreeg ik een kamer op de 8e verdieping met een eenpersoonsbed. Kamer was klein en de kamer erg koel. In de kleine badkamer met douche was het putje een gat in de vloer. Beide keren dat ik wilde douchen was er geen warm water. Bij de receptie kon er slechts een excuus af.

Overnacht veel in Accor hotels. Dit is niet wat ik gewend ben.

Review 34

Brits – 1 bolletje – 67 beoordelingen – 176 woorden – Hotel Ibis Milano Centro – Milaan

Outstanding lobby... shame that the rooms don't look like the lobby!

The front desk is really well run, efficient and organised. The hotel is very strict about people checking in early (i.e. before 2pm so dont ask!). Still, the receptionist didnt mess about and allowed me to store my bags in the secure locker room whilst I went out around town.

Coming back, I found that my charger (with a European adaptor) didnt work in my room... ugh! The night receptionist said the hotel didnt lend chargers to guests meaning I had to sit in the lobby waiting for my phone to be charged via one of the public charging point when in fact I could have been sleeping.

Oh yeah... the rooms... dont ask. You get what you pay for. 3 stars, basic bed, small desk and a very tiny bathroom. If you arent spending much time in your room, then this will be fine for you. But because the rooms looked so dated and the power points didnt work, I marked down this hotel.

Review 35

Nederlands – 2 bolletjes – 18 beoordelingen – 116 woorden – Hotel Fenice – Milaan

Een tegenvaller

Na het lezen van goede recensies besloten wij om dit hotel te boeken. Wij verwachtten hierdoor een prima 3* hotel. **Dit viel echter erg tegen.**

Om te beginnen kregen we een kamer met een kapotte wc. Gelukkig kregen we wel een nieuwe kamer, **maar deze was een stuk kleiner dan de eerste.** **Met name de badkamer was extreem klein.** **Eigenlijk is het hele hotel nodig aan een verbouwing toe.** **Beide hotelkamers die wij hebben gezien, vertoonden gebreken,** zoals **een deur met waterschade** en **kapotte plinten.**

Daarnaast is het systeem van de wi-fi alles behalve gebruiksvriendelijk. **Wij hadden gratis wi-fi,** maar moesten hiervoor om de twee uur een nieuw bonnetje gaan halen bij de receptie.

Review 36

Brits – 2 bolletjes – 22 beoordelingen – 263 woorden – Hotel Fenice – Milaan

Triple booked room

When my partner and I arrived at the Fenice Hotel **we were greeted by a rude receptionist who informed us that our double room had been 'double booked' to the point that there were 5 people expecting to stay in the room that night.** The receptionist seemed to take the view that this was our fault rather than the hotel's and refused to apologise or accept responsibility, shrugging off our annoyance and saying we'd be sent to an 'equal' hotel 300 meters down the road. **Once we arrived at the second hotel it was clear that it wasn't 'equal'** and upon asking the receptionist how much they charged per night, **we were left even more annoyed as we had paid £79 to stay at the Hotel Fenice, but the second hotel only charged 69 Euro per night, something which the receptionist at the Hotel Fenice had conveniently forgotten to mention.** The manager of the second hotel also pointed out this was a regular occurrence for the Hotel Fenice. We returned to the hotel to try to get the balance of the room rate back and **the receptionist was less than helpful,** again attempting to shrug us off and saying the manager (who was absent) would have to deal with the refund, without wanting to tell us when the manager would be back. We continued to press our case however and she reluctantly gave us the refund. **This was an awful lot of hassle for what should have been a straightforward one night stay in a middle of the road hotel.**

Review 37

Nederlands – 2 bolletjes – 52 beoordelingen – 206 woorden – New York Hotel – Milaan

Volgende keer een ander hotelletje

Hotel dicht bij het prachtige Centraal Station. Handig voor de hop-on-hop-off halte of voor de bus naar het vliegveld. Ook mijn trein vanuit Pisa kwam daar aan. Was ook mijn bedoeling, voor mijn reis goed gelegen.

De kamer was ok, **maar wat verouderd.** **De badkamer was echt niet comfortabel.** Ik heb niet eerder in zo'n krappe doucheceel gestaan. **Geen fijn gevoel!** **Mijn kamer keek uit op de achterzijde van andere hotels met veel kabaal.** Niet belangrijk, omdat ik er bijna niet was. En het is per slot van rekening een city hotel..

Het ontbijt was redelijk. De taarten waren wel lekker.

Groot minpunt is dat je bij het uitchecken wel je bagage mag opslaan, maar dan naast de receptiebalie waar iedereen langsloopt. En dan wordt gegarandeerd dat het veilig is. Als je vlucht pas tegen 19u vertrekt, dan denk je de rest van je dag dus aan je laptop die erin zit. Ze hebben ook echt

geen kluis waar je tegen betaling iets kan achterlaten.

Hou hier dus rekening mee! Bij mij ging het goed, maar ik kan me zo voorstellen dat het ook goed mis is wanneer je na een laatste dagje Milaan terugkomt om je bagage op te halen.

Review 38

Nederlands – 2 bolletjes – 30 beoordelingen – 111 woorden – New York Hotel – Milaan

Opnieuw in Milaan

Hotel was getipt door relatie. Opvallend is de Nederlands sprekende man achter de receptie die uit Zuid Afrika lijkt te komen.

Vriendelijke ontvangst en hotel tegenover centraal station in Milaan dus gemakkelijk te bereiken met bus of trein vanaf Malpensa airport

Hotel is wat outdated en kamer en badkamer smal.

Voor 1 nacht prima maar voor een langer verblijf niet geschikt.

Kamers zijn schoon echter afstandsbediening TV plakkerig en viezig.

Ontbijt was prima en ook hier bediening vriendelijk.

Voor wifi moet apart betaald worden en ook dit is bijzonder.

Hotel is geen aanrader maar ook niet slecht en eigenlijk wat je er van mag verwachten voor krap €70,00

Review 39

Brits – 1 bolletje – 5 beoordelingen – 81 woorden – New York Hotel – Milaan

Avoid, avoid, avoid

Simply put

Dodgy lift-more of a death trap

Rooms last updated in the 80s, felt filthy from the word go- website photos are misleading, only one of the 4 floors is renovated and cheaply at that...

No hot water in evening- staff unhelpful and refused to fix this or apologise

Area is not pleasant, worrying after dark

The saving grace was we only had to stay 2 nights

Avoid if you want to enjoy your time in Milan

Review 40

Brits – 1 bolletje – 31 beoordelingen – 171 woorden – New York Hotel – Milaan

Never again!!!

Good:

- location... 5 minutes from the central station and bus to the airport.

Bad:

- room... dingy, dirty, noisy

- breakfast... rude staff at the breakfast room, if u want a capuccino u have to ask at the bar but they just ignores you untill you give up, they just keep going to the back room pretending to be doing something.

- **wi-fi... expensive.** 1hour €5, 12hours €10 what you might think is good value but you only have one shot to use it after you log out you missed even if you just used one hour if the 12 that you paid for.
- **mosquitoes... big big problem**.. the walls are stained with blood of dead mosquitoes and after one night here I had to go to the chemistry to buy a cream with my arms covered in mosquitoes bites
- reception staff... one of the guys there was very nice always **polite** byt the other two that I meet were plain rude.

Conclusion: **Go somewhere else!!!**

Review 41

Nederlands – 2 bolletjes – 7 beoordelingen – 125 woorden – Hotel Ibis Berlin Mitte – Berlijn

Standaardhotel, OK, maar matige service

De locatie aan de rand van Prenzlauer Berg is prima, met trams en station Alexanderplatz vlakbij. Het hotel verkeert bovendien in goede toestand, **maar is wel extreem karakterloos** (zelfs voor een Ibis). Voor 1 of 2 nachten is het te doen. Teleurstellend vond ik wel enigszins het servicegevoel van het personeel; ik had bevestigd een Double-bed geboekt, kreeg echter een Twin en de receptie wilde mij pas na veel aandringen met tegenzin verhuizen. **Tevens was de voucher voor een welkomstdrankje een grap.** Daar staat een lekkere cocktail op afgebeeld, maar bij de hotelbar wilde men de voucher alleen voor een frisdrankje of koffie inwisselen. Jammer. **Als ik de volgende keer ik die buurt moet zijn neem ik een ander hotel.**

Review 42

Brits – 2 bolletjes – 37 beoordelingen – 356 woorden – Hotel Ibis Berlin Mitte – Berlijn

Really not geat

My fiance and I stayed at the Ibis Mitte for 3 nights in July 07. We previously lived in Berlin and so know the city really well. As we lived in Prenzlauer Berg and our friends and fiance's sister live there, it seemed like it would be a decent base for our long weekend. We were planning on being out most of the time so were just looking for somewhere clean and convenient to sleep in east Berlin.
The hotel was not good. The rooms are really small which wasn't really a problem for our 3 night stay but they are very dated. **The bathroom is also tiny and dated** and **the whole place looks like it could do with some modernisation.** It is a very basic hotel which I would expect from Ibis **but it just doesn't have a nice feel** and **what makes this hotel worse is the staff.** **Staff at reception were unfriendly and quite rude.** My fiance is German and I speak fluent German so we had no communication problems however we really had the impression that the staff at reception just couldn't be bothered. Check-in was ok but nothing special. On our 2nd night we went to ask something at the reception before going out for dinner. I had sprayed some perfume before we left the room (quite a normal thing to do I think) and whilst we were waiting at reception a woman working there started complaining loudly about my perfume to her colleague beside her who was serving us! Not a problem if she doesn't like my perfume but **how odd to start complaining about it in front of me!** I went down to reception to ask for a hairdryer on another occasion and had interrupt the 2 receptionists from their personal conversation so that they could attend to me (my pet peeve), **not only that but I then had to leave a**

€10 deposit for the hairdryer...

Overall the hotel is not good and the staff there aren't making it any better. Location is handy for Mitte/east Berlin but I certainly won't be staying there again.

Review 43

Nederlands – 2 bolletjes – 82 beoordelingen – 103 woorden – Titanic Comfort Hotel – Berlijn

Goed en tegenvallend

Eigenlijk in de grote lijnen niks aan te merken.

Personeel is zakelijk aardig. Rondom het hotel weinig te beleven.

De kamers zijn schoon, maar erg klein. De bedden zijn erg kort en lijken "doorslapen". In elk geval zakt het matras wel erg door. En één klein hoofdkussen is voor mij te weinig.

De badkamer werkt goed maar is erg/ te klein.

Wifi gratis klinkt leuk, maar het internet is nog trager dan traag. Dat is dus eerder een nadeel dan een voordeel.

En een hotel van een dergelijke standing zonder fatsoenlijk restaurant vind ik ook betreurenswaardig. Ontbijt was wel prima.

Review 44

Nederlands – 2 bolletjes – 75 beoordelingen – 156 woorden – Titanic Comfort Hotel – Berlijn

2 bolletjes – NL – 75 beoordelingen – 156 woorden

Kleine kamers en sfeerloos

ondanks dat er weinig op de kwaliteit van de kamers is aan te merken, alles zit erop en eraan, is de afmeting het grootste minpunt. kamers zijn erg klein, het bed kan erin en dan is de kamer vol.

Ook straalt het hotel niet echt een welkome sfeer uit.

Erg vervelend is dat dit hotel geen mogelijkheid heeft voor een fatsoenlijke maaltijd, er is een barkaart met wat kleine gerechtjes en that's it.

Ontbijt aan de dure kant met €12 pp, maar wel rijkelijk voorzien.

Voor een kort verblijf om de stad te verkennen prima te doen, maar vertier ergens anders zoeken en dit hotel alleen maar gebruiken om te slapen. (indien het bed en kussens dat toelaten, wij troffen een ingezakt matras aan met slappe hoofdkussens)

Er is gratis WIFI in dit hotel, maar de snelheid van deze verbinding is dermate slecht dat je jezelf in het beginstadium van Internet denkt.....

Review 45

Brits – 1 bolletje – 70 beoordelingen – 142 woorden – Titanic Comfort Hotel – Berlijn

Terrible service and rude attitude

I travel a lot and very rarely write a bad review, but this hotel has a terrible attitude.

My strong advice is do not stay here. In an industry which is supposed to be customer focused, they quite clearly do not care about their customers.

Reception was awful and they simply have a computer says no attitude.

If you really need to book, check out the other poor feedback, where people have experienced the same problems as I have.

And if you need to change or adjust your reservation in any way, forget asking them as they will simply take all the money and refuse to help.

I am sorry to have to write this kind of feedback, but it has been a really bad experience and they will not get my many hotel stays per year.

Review 46

Brits – 2 bolletjes – 15 beoordelingen – 301 woorden – Titanic Comfort Hotel – Berlijn

Not very comfortable

Me and partner stayed here for 3 nights. They gave us the room 415 a very small room with a fix window that you cant open we try to open the AC but its not working so we called the reception to sort out our aircon due to the room is very hot. The receptionist told us that they cant do anything about it they cant put us in a different room because the hotel is fully booked so we suffered that night sleeping in a very hote room.

2nd day we had exactly the same problem i went to the recepetion to ask them to do something about our room the receptionist said she will send someone to look at our room. 45mins later still no on came to check our room so i called again then finally someone checked our room but not really a big help. He said he cant do anything about it because the AC is not working they have to call someone to fix it. He even suggested that we can leave the door open while were sleeping! I told him that its not safe to do that but still they cant do anything. Another sleeplessnight

I ask him nicely if they can sort it out the next day

3rd day before we leave the hotel we remaind them about our room. We came back in the afternoon they still havent fix the ac in our room. The lady in the reception just keep saying i'm sorry we cant do anything about it until finally someone came infront to sort us out he gave us new room it was a bit too late due to its our last night in the hotel.

I'm really dissapointed with the customer care of this hotel.

Bijlage 3: Analyse van de reviews door de tweede beoordelaar

Hier volgen de analyse resultaten van de klagestrategieën van de eerste veertien reviews, gecodeerd door de tweede codeur.

Review 1

Nederlands – 2 bolletjes – 45 beoordelingen – 82 woorden – Hotel Ibis Brussels Centre Gare – Brussel

Matige bediening in restaurant

Het personeel in de bediening is zichtbaar ongeïnteresseerd. Een later toegekomen collega moest zelf naar de bar om een bestelling geplaatst te krijgen. Schoon bestek wordt zo hard in de bakjes gegooid dat het op een gegeven moment vervelend begint te worden. Het eten lijkt niet meer dan een opgewarmde magnetronmaaltijd. Afrekenen neemt veel tijd in beslag, omdat er geruime tijd gewacht moest worden op een personeelslid (iedereen was in de keuken), ondanks dat er nauwelijks andere gasten in het restaurant waren.

Review 2

Brits – 2 bolletjes – 14 beoordelingen – 284 woorden – Hotel Ibis Brussels Centre Gare – Brussel

OMG

So we arrive on a Friday check in was smooth, this was about the only thing that was . we were given room 126 place stinks of drugs (weed) We were woken at 2am by a party in the next room complained was told sorry there are student groups in, from then on it was noise noise noise outside on the corridor outside on the road just awful.

Next morning spoke with staff who told us there was no manager to deal with the request to move, spoke to a man in a suit who said he would move us later that evening. We were moved to room 319 right by the lift oh lord the noise no way and across the way we overheard two men settling was only could be described as a working lady into her room. Fair to say back to reception moved again to room 355 right in the corner yes peace, however toilet seat and door lock broke reported to be told no maintenance man WHAT!!!

We were left the rest of our sat like that, spoke with the manager Monday who refunded half the cost because and I quote "we had eaten and slept there" erm excuse me we did not eat in your hotel we were not even offered this as an option for all the issues we had.

I would not recommend this hotel or this area of Brussels I felt unsafe at night outside this hotel there are men loitering everywhere, if you have to go here please book another hotel there is nothing about this hotel that is nice, which is a shame as the ibis chain is very good in some parts.

Review 3

Nederlands – 1 bolletje – 135 beoordelingen – 252 woorden – Hotel Ibis Brussels Sainte Catherine – Brussel

Ziet er mooi uit, service en comfort onder de maat, en overpriced

Dit Ibis hotel ziet er modern en hip uit. Voor 170 euro per nacht inclusief ontbijt is de service en het comfort werkelijk onder de maat. Het personeel is van goede wil maar is duidelijk gestresst, geagiteerd en lijkt te overladen met taken om goede service te leveren. Wat ik niet bij een Ibis/Accorhotel verwacht: niemand bij de priority check-in desk (staff was bezig met andere klanten,

geen prioriteit dus...), check-in na 10 minuten wachten, de gereserveerde kamer bleek op 7e etage waar geen lift is, we moesten zelf de trap op zeulen met koffers, onvoldoende handdoeken in badkamer, soapdispenser viel op grond bij eerste aanraking, beneden bij de bar lang in de rij staan voor bestelling, de staff verwacht ons eten te maken (ze was duidelijk overladen met werk), als je aan de bar bestelt kan de bestelling pas na telefoontjes met de receptie op de kamernota gezet worden (weer wachten). andere klanten klaagden ook. en lits jumeaux bedden die bij de eerste zucht al verschuiven en wijken. Onmogelijk met je vrouw te slapen zoals het hoort en zoals het kan, zonder in de kloof in het midden op de grond te belanden. waarom niet meteen een stapelbed aanbieden? Badkamer te klein, je kunt er nauwelijks in bewegen en alleen op de plee zitten of douchen als je je in oncomfortabele bochten wringt. daar betaal je dan 170 uur voor. Service en comfort zijn onder de maat. Aan het personeel ligt het niet: ze doen hun best maar moeten teveel doen.

Review 4

Brits – 1 bolletje - 14 beoordelingen – 132 woorden – Hotel Ibis Brussels Sainte Catherine – Brussel

Awful hotel

We checked in this hotel and checked out again after seeing the rooms, they are minute, so small that you can not open the door properly as the bed is in the way, and if you are more than 10 stone you will never get in the bathroom. I have never seen a room so tiny, we asked if they had a better room which we were quite willing to pay extra for, to be told by the staff that ALL the rooms were the same. We had paid in advance for this room and when we checked out no one offered to refund any of the money, in fact no one said anything to us at all, which said EVERYTHING. we had to find another hotel and pay again.

Review 5

Nederlands – 2 bolletjes – 23 beoordelingen – 86 woorden – Hotel Esperance – Brussel

Middelmatig verblijf in een mooi hotel

Wij waren er in een warme periode en daardoor weegt het ontbreken van een airconditioning zwaar mee bij de beoordeling van dit hotel. Het was onaangenaam warm op de kamer. Daarnaast functioneerde de sleutel van de kamer diverse keren niet. Bij het inchecken duurde het daarom 45 minuten voordat we onze kamer inkonden en in de dagen erna moesten we wederom hulp vragen om onze kamer in te komen. Voor de rest is het hotel mooi en de bar sfeervol.

Review 6

Brits – 2 bolletjes – 10 beoordelingen – 339 woorden – Hotel Esperance – Brussel

A Bit of a come down

After a wonderful stay in Bruges we had a night in Brussels where we stayed at the Hotel Esperance and I was left feeling disappointed.

The hotel itself is in a great location for exploring, but that was pretty much one of its only redeeming features. Upon arrival our room wasn't ready and we were told we could leave our luggage in the corner of the bar, not really the best place to be leaving it but it turned out okay (but gave us a couple of hours of fretting!)

We stayed in Room 1 which was at the top of a steep/narrow flight of stairs, I was glad we weren't on the 4th floor! The room was clean and tidy, and had 2 single beds which we ended up pushing

together, not ideal and we was under the impression that we had booked a double. The best part of the room was the double walk in shower. We knew there was no air conditioning and didn't think this would be a problem in late October but the room got very warm during the night. The windows had no kind of safety latch on them so if you left them open, they were wide open, and as they looked down on to an alleyway that the homeless seemed to congregate on we weren't keen on having them open (plus it was noisy outside) so we just had to put up with the uncomfortable warmth.

The room was also VERY noisy, the walls and ceilings are paper thin, so we heard the front door every time it went, we was disturbed every time someone walked up the stairs right outside of our room and we could hear everything next door and above us. It made for a very unsettled night.

The breakfast was average at best with not much selection.

The staff didn't seem very friendly or attentive to the guests. It is not a hotel that I would wish to stay in again.

Review 7

Nederlands – 1 bolletje – 32 beoordelingen – 164 woorden – Hotel Madrid Aparto Suites Jardines de Sabatinis – Madrid

Slechte service!

Na het selecteren van hotels met rolstoel aangepaste kamers en alle positieve reviews wilden we dit hotel boeken voor 5 nachten.

Aangepaste kamers zijn niet online te boeken dus ben je gedwongen naar het hotel te bellen en niet alleen duurder uit te zijn door het telefoontje maar ook kun je geen gebruik maken van aanbiedingen en ben je ook voor de kamer al duurder uit.

De heer aan de telefoon liet ons al heel lang wachten ondanks dat we uit het buitenland belden om ons vervolgens mee te delen dat ze inderdaad twee aangepaste kamers hebben maar dat hij die niet kan, of wilde, garanderen. Hoe belachelijk is dat? Als je afhankelijk ben van een rolstoel en die aangepaste kamer echt nodig hebt ga je niet het risico nemen hem bij aankomst niet te krijgen!

Waarvoor zijn die aangepaste kamers dan? Toevallig langs komende gehandicapten?? Hele slechte, onbegrijpelijke, service! We waren genoodzaakt dan maar naar een ander hotel te gaan. Jammer!

Review 8

Brits – 2 bolletjes – 5 beoordelingen – 254 woorden – Hotel Madrid Aparto Suites Jardines de Sabatinis – Madrid

Not for if you like a little more than basic

I opted for this hotel based on all the positive reviews.

Just a few points to make note of below:

Positives -

The room was very spacious with a mini kitchenette (handy if you want to store a few essentials like milk and juice etc.)

The location was good if you like a nice long walk - if not look for something on the Gran Via

The room was tidy

Negatives -

Attention to detail was very poor (i.e. parts of the walls near light switches left unpainted, toilet roll holder and bath robe hook both loose, around the bath tub wasn't a very nice sight etc).

Not a very cosy/welcoming room.

Location isn't very nice; you walk out onto a street with a rather unpleasant odour

Service is very average (i.e. I went down to request an iron and board and the man at the front desk brought them to the lift and put them both on the floor and walked off).

Overall, this hotel is fine if you just want somewhere to sleep and aren't really bothered about having the nice luxuries. But if you're a fussy traveller that likes to have a cosy room to come back to after day of walking/exploring, and you want things like a nice shower, a few good TV channels/room service etc - this is not the place for you. It's not a bad hotel, just doesn't tick the boxes of you like more than basic.

Review 9

Nederlands – 2 bolletjes – 6 beoordelingen – 137 woorden – Hotel Ibis Barcelona Pza Glorie – Barcelona

Ontvangst was een koude douche

Misschien ben ik te veel gewend, maar in dit hotel zien ze mij niet meer terug!

Bij aankomst waren we volledig natgeregend maar het receptiepersoneel keek nauwelijks op van de balie. Geen woord van welkom, geen woord over waar en wanneer er ontbijt geserveerd wordt, geen aanwijzingen whatsoever. Toen de kamer dan nog microscopisch klein bleek en er slechts 1 handdoek per persoon was, was alle hoop vervlogen.

Toen we de volgende avond na een lange dag stappen weer in de kamer kwamen, lagen onze douchespullen ondersteboven op een hoopje in de douche en waren onze pyjama's onopgeploid op de bank gegooid.

Ontbijtzaal had meer weg van een schoolkantine en het eten was van matige kwaliteit.

De volgende keer toch maar wat meer geld uitgeven aan een hotel want dit was niks.

Review 10

Brits – 1 bolletje – 11 beoordelingen – 362 woorden – Hotel Ibis Barcelona Pza Glorie – Barcelona

Wrong rooms and unhelpful staff. Located in the middle of major road works.

We booked two twin rooms at this hotel for 4 guys. The booking was made over two months ago and a follow up email to confirm that rooms would have twin beds was made and acknowledged by the hotel manager to confirm we would have twin rooms for our stay.

On arrival the staff behind the desk said only doubles rooms were available and that no manager was available until the following day to help resolve the issue. After refusing to accept the double room the manager suddenly arrived and happened to be same manager who had emailed me acknowledgement of the room two months ago. They finally moved two of my friends to another hotel. We were then promised twin rooms for the following day. However, they only seem to have rooms with a double and small side window bed. Most probably fit for a child to sleep in.

The hotel is located in the middle of some major road works. All the roads surrounding the hotel are blocked off and the noise from the road and building work is terrible. You hear the loud drilling

from 7am and there is no sleeping through that !

They really should not be operating this hotel during whilst the major road and buildingwork is going on outside.

On the departure day we had cabs booked for the airport. The receptionist happily made a cab booking for us but the cab failed to show after which the hotel manager mentioned that no cabs would come to the hotel that day because of the local marathon on and all roads blocked off around the hotel. Something they failed to mention when making hotel booking ! One of my friends ended up missing his flight due to the hotel not mentioning that the booked for him would not turn up. I have stayed in several IBIS hotels around the world but this one is really badly managed and would not recommend this hotel to anyone.

The only plus points for this hotel are its about 7-8mins from the metro and 25mins from the beach.

Review 11

Nederlands – 1 bolletje – 5 beoordelingen – 128 woorden – Chic and Basic Born Hotel - Barcelona

Nooit meer

Slecht hotel. Zeer slecht ontbijt in de lobby van het hotel. Weinig tot geen keus. Elders ontbijten is dus een must. ZEER gehorige kamers. Uiteraard de kamers gelegen aan de straatkant. Veel lawaai van buiten. Totaal geen isolatie. Hinder van gasten in het hotel op de gang en van gasten in de kamers er naast. Je kunt letterlijk je burens verstaan. Je kunt ALLES horen. Heel slecht geslapen in dit hotel hierdoor. Het concept is achterhaald. Zowel de idiote lichtgordijnen als het interieur. Weinig opbergmogelijkheden of haakjes in de kamer. Slecht tot geen daglicht in de kamers. Het enige dat wel in orde was waren de airco en de wifi. De prijs is veel te hoog voor wat je hier krijgt. De locatie is overigens erg goed.

Review 12

Brits – 2 bolletjes – 28 beoordelingen – 361 woorden – Chic and Basic Born Hotel – Barcelona

Cool idea... shame about the reality!

Hardly know where to start! I've read the other reviews again and I think I must have been in a different place! Just back from 3 nights in Chic & Basic - or should it be Tacky & Neglected?? There are some positives - fantastic location in the Born area of Barcelona which has lots of great bars, restaurants and shops very close by. Also fairly close to a metro station which makes getting around really easy. The staff on reception were friendly and welcoming and the bed was comfortable. Great free coffee and water plus muffins for breakfast (the bar and restaurant were closed). Basically, the idea is great - obviously trying to be different to other hotels which has to be applauded.

Unfortunately, the reality is quite different. If you like lovely old buildings you'll be mortified by the quality of finish here - it's just awful! The room we stayed in was tatty and not particularly clean. We had doors out onto an outdoor area wouldn't even close never mind lock!!

The room was painted white and is dirty and marked - really needs a coat of paint. Skirting boards which are dusty and not attached properly. The shower (though cool in design) has serious drainage problems - everytime we used it there was a foul smell of rancid water!! Because the room and bathroom is all 'open' it meant that the whole bedroom reeked everytime we had a wash!!! Hardly chic!

The corridor floors and the walls (covered in plastic or glass) are obviously not original so our room was **VERY noisy**. We were woken up every time anyone walked past so hardly slept in 3 nights - not helped by the fact that they play irritating music in the corridors until late at night and we had a speaker just outside our room.

This is the longest review I've ever written but this place just looks like an amateur has had a go at transforming an old building into something chic and different - **some hotels do a great job of this but this place is not one of them!!!**

Review 13

Nederlands – 1 bolletje – 14 beoordelingen – 124 woorden – Hotel Barcelona House – Barcelona

Zeer onvriendelijk personeel en schandalige 'service'

Wij kwamen 's ochtends iets voor 10'en bij het ontbijt, maar tot onze verbazing was werkelijk alles al opgeruimd.

De medewerkster maakte direct met wilde handgebaren, tikkend op haar horloge en wat Spaans gebrabbel driftig duidelijk dat wij te laat waren.

Ik begrijp dat wij onvoldoende tijd hadden om uitgebreid te ontbijten, maar nadat ik richting de koffiemachine liep, werd deze direct voor mijn neus opengemaakt, zodat ons zelfs een kop koffie werd ontnomen. Dat was het minste wat ze ons kon aanbieden.

We zijn naar de overkant van de straat gelopen en hebben daar voor € 5,95 prefect ontbeten.

De kamer was op zich prima, maar de "mensen maken het verschil" dat geldt zeker voor dit hotel!

Review 14

Brits – 1 bolletje – 111 beoordelingen – 163 woorden – Hotel Barcelona House - Barcelona

Please don't use this place

The best thing about this place is the location, but this obviously means **noise**, I just didn't realise how much noise! They did move use after the first night **but even then jazz music was still audible**, even through having ear plugs in! The breakfast if you can call it a **breakfast was crap!** Frosties, a croissant or a bread roll, **to me is not a breakfast!** The room was pleasant enough **but freezing** so I asked to have the heating on was told there was a law that the rooms had to be at a certain temperature! Fine in the middle of summer but not in December! **The beds are ready for collapsin**, and my husband had to be really careful! There is **no kettle, no mini bar**, in rooms, but it was cold enough that the San Miguel stayed cold without a fridge! **My advice is if you are bothered by noise don't use this place**

Bijlage 4: Lijst van hotels

Deze lijst bevat alle namen van de hotels die zijn geïncludeerd in dit onderzoek. Reviews van deze hotels die voldoen aan de criteria zijn geanalyseerd.

Barcelona

- Hotel Ibis Barcelona Pza Glorie
- Chic and Basic Born Hotel
- Hotel Barcelona House

Berlijn

- Hotel Ibis Berlin Mitte
- Titanic Comfort Hotel

Brussel

- Hotel Ibis Brussels Centre Gare
- Hotel Ibis Brussels Sainte Catherine
- Hotel Esperance

Dublin

- Sandymount Hotel
- O'Shea's Hotel
- Harcourt Hotel
- Lynam's Hotel
- Riverhouse Hotel

Madrid

- Hotel Madrid Aparto Suites Jardines de Sabatinis

Milaan

- Hotel Ibis Milano Centro
- Hotel Fenice
- New York Hotel

Parijs

- Hotel Ibis Montmartre #18
- Hotel Europe Saint Severin
- Hotel Ibis Bastille Opera
- Hotel Ibis Styles Bercy

Bijlage 5

Het SPSS-databestand is op te vragen door een e-mail te zenden naar c.c.e.lambriex@students.uu.nl.

Bijlage 6

De SPSS-output is op te vragen door een e-mail te zenden naar c.c.e.lambriex@students.uu.nl.