

Een iets schonere kamer, please!

Een contrastieve analyse van modifiers in Engelse en Duitse klachten op TripAdvisor



tripadvisor®

Eindwerkstuk Communicatie- en Informatiewetenschappen

Sanne Schüller

4097971

2015-2016, blok 4

Begeleider: Yvette Linders

Universiteit Utrecht

19 juni 2016

Samenvatting

In dit onderzoek is het gebruik van verzachtende en versterkende modifiers in Engelse en Duitse klachtenrecensies op de website TripAdvisor onderzocht. Wanneer er een klacht wordt geuit kan deze worden verzacht of versterkt aan de hand van modifiers (Meinl, 2010). Voor dit onderzoek zijn 27 Engelse en 27 Duitse klachten willekeurig geselecteerd op TripAdvisor. Naar aanleiding van onderzoek van House (1996) en Hofstede (1991) was de verwachting dat Duitsers minder verzachtende modifiers gebruikten dan Engelsen en dat Duitser meer versterkende modifiers gebruikten dan Engelsen. Uit de contrastieve analyse is gebleken dat er geen significante verschillen bestaan in het gebruik van verzachtende en versterkende modifiers in Engelse en Duitse klachten. Wel is gebleken dat Engelsen en Duitsers relatief vaak verzachtende modifiers gebruiken, namelijk in meer dan de helft van hun klachten. Ook is gebleken dat van de verzachtende modifiers de *disarmer* het meest voorkomt in de klachten. Engelsen en Duitsers hebben evenveel versterkende modifiers gebruikt, waarbij zij uitroeptekens het meest hebben toegepast. In vervolgonderzoek kan specifiekere gekeken worden naar de inhoud van disarmers of kunnen talen worden vergeleken die verder uit elkaar liggen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	p. 3
1.1 Aanleiding	p. 3
1.2 Theoretisch kader	p. 4
1.3 Onderzoeksvragen	p. 7
2. Methode	p. 8
2.1 Materiaal	p. 8
2.2 Contrastieve analyse en modifiers	p. 8
2.3 Procedure	p. 9
2.4 Data-analyse	P. 10
3. Resultaten	P. 10
3.1 Verzachtende modifiers	P. 10
3.2 Versterkende modifiers	P. 11
4. Conclusie	P. 12
5. Discussie	P. 13
5.1 Verschillen	p. 13
5.2 Verzachtende en versterkende modifiers	p. 13
5.3 Vervolgonderzoek	p. 14
6. Literatuurlijst	p. 16

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

"... [TripAdvisor's] influence is so great that the company considered eliminating hotel reviews altogether" (Keates, 2007, Deconstructing TripAdvisor).

Zoals in het citaat uit het krantenartikel van Keates wordt beschreven is de invloed van recensies op TripAdvisor zeer groot. Zo groot zelfs dat het bedrijf overwogen heeft recensies te verwijderen, omdat het er zo veel waren. Tegenwoordig worden er veel ervaringen gedeeld op het internet, maar vroeger vertelde een reiziger zijn slechte reiservaringen gewoon aan zijn familie en vrienden. Dit soort communicatie staat bekend als Word-of-Mouth (mond-tot-mond) communicatie. Tegenwoordig biedt het internet nieuwe manieren om negatieve ervaringen te delen met anderen (Sparks & Browning, 2010). Word-of-Mouth (WOM) is niet meer alleen face-to-face communicatie met bekenden, maar inmiddels ook online communicatie met een veel breder publiek. Deze online vorm van WOM wordt electronic Word-of-Mouth (eWOM) genoemd. eWOM vindt steeds meer plaats door middel van recensies op websites, bijvoorbeeld in recensies over toeristische bestemmingen. Een website waar gebruikers recensies kunnen plaatsen over toeristische bestemmingen is TripAdvisor. TripAdvisor wordt in het krantenartikel van Keates (2007) "a first stop for travel planning" genoemd (Deconstructing TripAdvisor). Meer dan 90 miljoen gebruikers bekijken maandelijks de vele recensies op de website (Carter, 2016). Met zoveel gebruikers en recensies is de macht van TripAdvisor zeer groot. Deze macht blijkt ook uit het onderzoek van Jeacle en Carter (2011). Zij hebben, door middel van een netnografisch onderzoek op TripAdvisor, aangetoond dat eWOM recensies op TripAdvisor zeer vertrouwd aanvoelen bij de gebruikers van de site. Zij zien TripAdvisor als een machtig online systeem met een grote invloed op gebruikers van de site. De recensies beïnvloeden potentiële gasten in het wel of niet boeken van een accommodatie. Negatieve recensies hebben dus een negatief effect op de besluitvorming van een reiziger. Hotels kunnen door de negatieve recensies op TripAdvisor een groot aantal gasten mislopen en daarom is het voor een hotel belangrijk om op de juiste manier om te gaan met deze klachten. Keates (2007) geeft al aan "where a reviewer lives can be a telling clue" (Deconstructing TripAdvisor). In verschillende talen en landen wordt op verschillende manieren geklaagd en hotels moeten rekening houden met verschillende manieren van klagen om zo goed mogelijk op klachten te kunnen reageren. In dit onderzoek worden Engelse en Duitse klachtenrecensies over hotels op TripAdvisor onderzocht.

TripAdvisor biedt hotels de mogelijkheid online te reageren op recensies van hotelgasten. De manager van een hotel wil online klachten zo goed en netjes mogelijk afhandelen om zo de minste reputatieschade op te lopen. Om klachten zo efficiënt mogelijk te kunnen behandelen moet er rekening gehouden worden met de manieren

van klagen in verschillende talen. Het is goed voor te stellen dat een Engelsman, op basis van zijn culturele achtergrond, op een andere manier klaagt over hetzelfde probleem dan een Duitser. Engeland en Duitsland liggen op geringe afstand van elkaar, maar er bestaan toch verschillen in de manier van klagen, zoals Meinel (2010) vond voor Engelse en Duitse klachten op eBay. Dit onderzoek zal deze verschillen in klagen tussen de Engelse en Duitse taal bestuderen.

In het theoretisch kader dat volgt worden de Engelse en Duitse cultuur uitgebreider besproken. Maar eerst worden klachten als face-threatening acts besproken.

1.2 Theoretisch Kader

Klachten en face-threatening acts

eWOM wordt steeds belangrijker in het delen van ervaringen met anderen. Via consumentenwebsites kunnen consumenten hun mening geven en deelnemen aan eWOM (Hennig-Thurau et al., 2004) om zo hun ervaringen te delen met andere gebruikers van de website. Via een online vragenlijst aan Duitse gebruikers van een consumentenplatforms kwam in het onderzoek van Hennig-Thurau, Gwinner, Walsh en Gremler (2004) naar voren dat één van de motieven om te klagen via eWOM was dat de gebruiker op deze manier negatieve gevoelens kon uiten. Ervaringen die gedeeld worden via eWOM kunnen positief of negatief zijn over het onderwerp waarover geschreven wordt. Wanneer er een negatieve recensie wordt geschreven bevat deze vaak een klacht. In dit onderzoek wordt gekeken naar klachtenrecensies over hotels. Volgens Olshtain en Weinbach (1987) had de persoon die de klacht schrijft een bepaalde verwachting, maar is er niet aan die verwachting voldaan. Een reiziger die een hotel geboekt heeft, heeft van te voren een bepaalde verwachting van het hotel. Wanneer er niet aan die verwachtingen voldaan wordt, zal de reiziger naar alle waarschijnlijkheid niet tevreden zijn en de ontevredenheid willen uiten.

Er bestaan verschillende definities van een klacht, maar in dit onderzoek wordt de definitie van Olshtain en Weinbach gehanteerd (1987): "...the speaker expresses displeasure or annoyance as a reaction to a past or ongoing action, the consequences of which are perceived by the speaker as affecting her unfavourably." (p. 108).

Klagen wordt gezien als een face-threatening act. Een face-threatening act is een bedreiging van iemands face. Face is: "the public self-image that every member wants to claim for himself" (Brown & Levinson, 1987, p. 311). Ieder persoon wil dus een bepaald beeld van zichzelf weergeven aan anderen. Brown en Levinson (1987) geven aan dat er verschillende soorten behoefte aan face zijn, waarvan de behoefte aan positieve face de meest besproken is. Een behoefte aan positieve face houdt in dat mensen graag positief beoordeeld worden door anderen. Volgens Brown en Levinson (1987) wordt de face van

een persoon gevormd in interactie en is dus afhankelijk is van anderen. Doordat de face van alle deelnemers afhankelijk is van anderen, hebben alle participanten baat bij het behouden van de face van de alle deelnemers. Wanneer er door communicatieve uitingen een bedreiging wordt gevormd voor de face van de ontvanger van de uiting, heet dit een *face-threatening act* (Brown & Levinson, 1987, p. 313). In een klacht over een hotel vindt een face-threatening act plaats voor de positieve face van de ontvanger, omdat zijn hotel niet positief beoordeeld wordt.

De concepten face en face-threatening act zijn onderdeel van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1987). Zij gaan er in hun beleefdheidstheorie vanuit dat iedereen behoefte heeft aan een vorm van face en dat de schade van face-threatening acts door middel van beleefdheidsstrategieën kan worden beperkt. Een voorbeeld van een beleefdheidsstrategie is excuses aanbieden. De deelnemers aan een interactie vinden elkaar beleefder wanneer de face-threat beperkt wordt.

De theorie en definities van Brown en Levinson zijn voornamelijk afgeleid uit situaties in face-to-face communicatie. Maar ook in computer-mediated communication (CMC) is beleefdheid belangrijk, zoals blijkt uit het onderzoek van Burke en Kraut (2008). Zij hebben 576 berichten uit online discussiegroepen over verschillende onderwerpen onderzocht. Zij vonden dat wanneer een bericht als beleefd werd gezien door de lezers, er meer reacties op het bericht kwamen. Het is dus van belang om beleefdheid in CMC te onderzoeken, omdat het effect kan hebben op de gebruikers van een site. In dit onderzoek wordt gekeken naar klachtenrecensies op de website TripAdvisor en hoe de klacht kan worden verzacht of versterkt.

Versterkende en verzachtende modifiers

Een manier waarop klachten kunnen worden verzacht of versterkt is door middel van modifiers. Modifiers zijn aanpassingen of toevoegingen aan de uiting van de klacht die de face-threat van de klacht kunnen versterken of verzachten (Meinl, 2010). Een voorbeeld van een verzachtende modifier is de *understater* (zie bijlage 1)¹: (DU15) „[...] trägt der Anblick der Toilette nicht gerade zum gemütlichen Ambiente der Zimmer bei.“ Hiermee wordt de klacht over de aanblik van het toilet beperkt door te zeggen dat het “niet meteen” bijdraagt aan een fijne sfeer. De aanblik van een toilet draagt natuurlijk totaal niet bij aan een fijne sfeer, maar de klacht komt door de toevoeging van “meteen” minder hard aan.

Verzachtende modifiers kunnen worden gezien als een voorbeeld van de beleefdheidsstrategieën uit de theorie van Brown en Levinson (1987). Verzachtende

¹ De recensies die als voorbeeld dienen, aangegeven met (DU) of (EN), komen uit het eigen corpus en zijn te vinden in bijlage 1.

modifiers kunnen worden gezien als een voorbeeld van een beleefdheidsstrategie, omdat beide erop zijn gericht de schade aan de face te beperken door klachten te verzachten. De beleefdheidsstrategieën zijn echter uitgebreider en bevatten meer non-verbale aspecten dan de verzachtende modifiers.

Versterkende modifiers hebben het tegenovergestelde effect van verzachtende modifiers en versterken de face-threat van de klacht (Meinl, 2010). Versterkende modifiers zijn het tegenovergestelde van beleefdheidsstrategieën, omdat de face van één van de deelnemers wordt bedreigd. In een klacht is het doel van de klager het uiten van zijn ongenoegen over een bepaalde situatie en zal hij minder gericht zijn op het behouden van de face van de ontvanger.

De manier waarop verzachtende en versterkende modifiers worden gebruikt kan verschillen per taal. Om goed en efficiënt te kunnen reageren op klachten is het voor een hotel van belang rekening te houden met de verschillende manieren van klagen per taal. In dit onderzoek wordt gekeken naar verschillen tussen klachten uit twee talen, namelijk tussen Engelse en Duitse klachten.

Engelse en Duitse cultuur

Meinl (2010) heeft in haar onderzoek het gebruik van modifiers in Engelse en Duitse klachten op eBay bestudeerd. Uit haar onderzoek blijkt dat er nauwelijks verzachtende modifiers worden gebruikt in Engelse en Duitse klachten en dat er weinig verschillen zijn tussen de klachten. De Engelsen gebruiken wel meer verschillende verzachtende elementen dan de Duitsers, maar de verschillen tussen de talen zijn niet significant. Er bestaat wel een verschil in het gebruik van de modifier "expression of regret". Bij expression of regret geeft de klager aan het spijtig te vinden dat hij een klacht moet uiten. Een voorbeeld uit een Engelse klacht is: (EN20) "Sadly this was probably the worst Ibis I have stayed in." Duitsers gebruiken deze modifier in het onderzoek van Meinl significant meer dan de Engelsen, maar zij geeft aan dat dit resultaat niet erg overtuigend is door de lage frequentie van de modifier.

Dat de Duitsers minder verschillende verzachtende modifiers gebruiken sluit aan bij het directe en expliciete communiceren van de Duitsers dat House (1996) vond in haar onderzoek naar Engelse en Duitse conversaties. Wat niet aansluit bij de directe communicatie van de Duitsers is dat zij in het onderzoek van Meinl de verzachtende modifier expression of regret meer gebruikten.

In dit onderzoek worden, net als in dat van Meinl (2010), Engelse en Duitse klachten bestudeerd maar dan op een andere website, namelijk TripAdvisor. Op TripAdvisor klagen de gebruikers over een ander fenomeen dan de gebruikers van eBay, waardoor de manier waarop geklaagd wordt op de twee websites kan verschillen.

Voor de versterkende modifiers vond Meindl (2010) in haar onderzoek dat Duitsers in hun klachten op eBay meer hoofdletters en uitroeptekens gebruikten dan de Engelsen. Het verschil in gebruik van uitroeptekens was significant, maar het verschil in het gebruik van hoofdletters niet. Dat sluit deels aan bij de directheid van de Duitsers die House (1996) in haar onderzoek vond. Ook komt het gebruik van uitroeptekens overeen met wat het uiten van agressie en emotie. Agressie en emotie zijn onderdeel van Hofstede's dimensie van onzekerheidsvermijding (Hofstede, Hofstede & Minkov, 1991). Wanneer leden van een cultuur hoger scoren op deze dimensie uiten ze meer agressie en emoties. Uit Hofstede's (z.j.) vergelijking tussen Duitsers en Engelsen op onzekerheidsvermijding blijkt dat de Duitsers 65 van de 100 punten behaalden, terwijl de Engelsen 35 van de 100 punten behaalden.

Net als Meindl (2010) heeft ook Vázquez (2011) online klachtenrecensies bestudeerd. Zij heeft niet gekeken naar klachten op eBay, maar naar klachten op de website TripAdvisor. Zij vond voor TripAdvisor, in tegenstelling tot wat Meindl (2010) vond op eBay, dat negatieve recensies naast de klacht vaak een verzachtend element bevatten. Het valt dus op dat er een verschil in het formuleren van de klacht bestaat tussen de twee websites. Vázquez heeft echter niet gekeken naar verschillen in klachten tussen talen. In dit onderzoek wordt wel gekeken naar verschillen tussen talen in klachten op TripAdvisor, namelijk tussen Engelsen en Duitsers.

1.3 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt de hoofdvraag beantwoord aan de hand van twee deelvragen. De onderzoeksvragen luiden als volgt:

In hoeverre verschillen negatieve hotelrecensies van Engelsen en Duitsers op TripAdvisor in het gebruik van modifiers?

Deelvraag 1: In hoeverre verschillen de recensies in het gebruik van verzachtende modifiers?

Deelvraag 2: In hoeverre verschillen de recensies in het gebruik van de versterkende modifiers "hoofdletters" en "uitroeptekens"?

Op basis van de directe communicatie van de Duitsers die House (1996) vond, de hoge score van de Duitsers op Hofstede's (1991) onzekerheidsvermijding en op basis van de resultaten van versterkende en verzachtende modifiers van Meindl (2010) zijn de volgende hypothesen opgesteld:

Hypothese 1: Duitsers gebruiken minder verzachtende modifiers dan Engelsen.

Hypothese 2: Duitsers gebruiken meer versterkende modifiers dan Engelsen.

2. Methode

2.1 Materiaal

De klachten voor het corpus van dit onderzoek zijn systematisch geselecteerd op de website TripAdvisor. De negatieve hotelrecensies die zijn geselecteerd komen van hotels uit bestemmingen die voor Duitse en Engelse toeristen waarschijnlijk gevoelsmatig even ver reizen zijn. Voor de recensies geldt dat deze geschreven zijn door gebruikers die Duits of Engels als moedertaal hebben en uit Duitsland of Engeland afkomstig zijn. Wanneer er is gezocht op een bepaalde bestemming verschijnt er een lijst met hotels. De zoekresultaten zijn te verfijnen door aan te geven dat alleen hotels van 3 of 4 sterren weergegeven hoeven te worden. Er is gekozen voor hotels met 3 of 4 sterren, omdat deze hotels van gemiddelde kwaliteit zijn en deze over het algemeen zowel positieve als negatieve recensies hebben gekregen. Ook is er gekozen voor hotels met dit aantal sterren, omdat zij een gemiddelde verwachting scheppen bij de reiziger. Hierdoor zijn de verwachtingen van de reiziger niet te hoog geschapen en komt de klacht niet voort uit de te hoge verwachtingen van de reiziger. Naast de naam van hotel staat het aantal beoordelingen dat het hotel heeft. Wanneer dit ten minste 200 beoordelingen waren, werd de naam van het hotel aangeklikt en verschenen er informatie en recensies over het hotel. Hotels met dit minimum aantal recensies hebben naar alle waarschijnlijkheid genoeg recensies om Engelse en Duitse klachtenrecensies te selecteren. Op de pagina van het hotel zijn de recensies in de categorieën vreselijk en matig gekozen. TripAdvisor hanteert een schaal van 1 bolletje tot 5 bolletjes, waarop 1 bolletje de categorie vreselijk is en 2 bolletjes de categorie matig. In deze categorieën recensies zijn naar alle waarschijnlijkheid de meeste klachten te vinden. In de twee categorieën zijn recensies van gebruikers met meer dan 5 geplaatste beoordelingen geselecteerd voor in het corpus. Dit minimum is gehanteerd, omdat de gebruiker dan waarschijnlijk een actieve gebruiker is van TripAdvisor en de website niet alleen opzoekt wanneer hij ontevreden is. Het aantal recensies dat een gebruiker heeft staat aangegeven naast de recensie.

De recensies die zijn geselecteerd zijn geplaatst tussen 2011 en 2016. Oudere recensies geven wellicht geen goede indruk meer, omdat in deze periode de website TripAdvisor veranderingen heeft doorgemaakt. De manier waarop gebruikers klachten kunnen plaatsen op de website is veranderd, waardoor de formulering van de klachten mogelijk ook veranderd is. De eerste 27 Duitse en 27 Engelse recensies die bij deze manier van selectie zijn gevonden, vormen het corpus. Van de 27 Engelse recensies kwamen er 21 uit de categorie vreselijk en 6 uit de categorie matig. Van de 27 Duitse recensies kwamen er 23 uit de categorie vreselijk en 4 uit de categorie matig. De gemiddelde lengte van de recensies was 144 woorden.

2.2 Contrastieve analyse en modifiers

Door middel van een contrastieve analyse is bestudeerd in hoeverre er verschillen in het gebruik van modifiers bestaan tussen Engelse en Duitse klachten. Bij de contrastieve analyse wordt ernaar gestreefd culturen te vergelijken op taalkundig en cultureel gebied (Clyne, in Ten Thije & Maier, 2012). Het doel van de contrastieve analyse is dat er systematisch verschillen kunnen worden ontdekt die toe te schrijven zijn aan cultuur (Ten Thije & Maier, 2012). In dit onderzoek is de analyse uitgevoerd met behulp van categorieën versterkende en verzachtende modifiers. Verzachtende modifiers zijn erop gericht de schade aan de face te beperken. De categorieën zijn uit het onderzoek van Meinl (2010) naar Engelse en Duitse klachten op eBay, maar er zijn enkele aanpassingen gedaan aan de categorieën om ze toe te spitsen op dit onderzoek naar klachten op TripAdvisor. De volgende categorieën verzachtende modifiers zijn in dit onderzoek gebruikt:

- Expression of regret: de klager geeft aan het spijtig te vinden dat hij moet klagen, omdat de klager weet dat hij door zijn klacht schade toebrengt aan de reputatie van het hotel. Een voorbeeld uit een Duitse klacht is:
(DU12) Leider sehr abgewirtschaftet
- Play down: aanpassingen op syntaxisniveau zorgen ervoor dat de negatieve effecten van de klacht worden beperkt, bijvoorbeeld door aan te geven dat de ander wordt begrepen of een poging tot onderhandelen te doen. Een voorbeeld uit een Engelse klacht is: (E2) I understand that you will get poor service here [...]
- Understater: drukt een bepaald deel van de klacht minder sterk uit dan dat het bedoeld is. Een voorbeeld uit een Engelse klacht:
(E19) [...] this was not a great place to relax, to plan excursions and visits [...]
- Politeness marker: elementen waarmee respect naar de ontvanger wordt geuit en een optie bieden voor coöperatief gedrag. Er is in dit onderzoek geen politeness marker gevonden, maar een voorbeeld uit het onderzoek van Meinl (2010) is: "Bei dem Betrag mehr Zuverlässigkeit bitte! (p. 89).
- Disarmer: verzacht de face-threatening act door naast de klacht ook iets positiefs te noemen. Hierdoor worden de negatieve effecten beperkt. Een voorbeeld uit een Duitse klacht: (DU15) Die gute Nachricht zu Beginn: Hunde kosten nichts extra.

Verder is in dit onderzoek ook het gebruik van de versterkende modifiers "hoofdletters" en "uitroeptekens" bestudeerd. Versterkende modifiers zijn het tegenovergestelde van beleefdheidsstrategieën en versterken de face-threatening act. Meinl (2010) noemt hoofdletters en uitroeptekens als versterkende kenmerken van computer-mediated-communicatie. Zij omschrijft versterkende modifiers als "modifiers die worden gebruikt om het face-threatening effect op de ontvanger te vergroten" (Meinl, 2010, p. 86,

vertaling J.E.S.). Hoofdletters en uitroepetekens hebben dit effect ook en zijn in dit onderzoek dus gerekend tot de categorie versterkende modifiers.

2.3 Procedure

De recensies uit het corpus zijn volledig gelezen en de modifiers zijn gemarkeerd. Op deze manier is per recensie duidelijk geworden welke modifiers voorkomen en hoe vaak een specifieke modifier voorkomt. 10 recensies uit het corpus zijn voorgelegd aan een tweede codeur. Door de recensies voor te leggen aan een tweede codeur wordt duidelijk of de betrouwbaarheid van de beoordelingen hoog genoeg is. De tweede codeur heeft voorafgaand aan de analyse mondelinge uitleg gekregen over de uitvoering van de analyse. De tweede codeur wist van te voren niet welke keuzes de eerste codeur gemaakt heeft in de analyse. De beoordelaarsbetrouwbaarheid is goed² en daarom zijn de overige recensies geanalyseerd door één codeur.

2.4 Data-analyse

Wanneer alle recensies zijn geanalyseerd kan er worden berekend in hoeverre er een verschil bestaat in het gebruik van modifiers in Engelse en Duitse klachten. Allereerst zal het verschil in verzachtende modifiers worden berekend en daarna zal deelvraag 1 worden beantwoord. Vervolgens zal het verschil in versterkende modifiers worden berekend en zal deelvraag 2 worden beantwoord. De antwoorden op de twee deelvragen vormen het antwoord op de hoofdvraag.

3. Resultaten

Voordat de toetsen zijn uitgevoerd, zijn per recensie de aanwezige modifiers gemarkeerd. Uit de analyse is gebleken dat er per recensie weinig modifiers worden gebruikt in Engelse en Duitse klachten op TripAdvisor. Met een Chi-kwadraat toets voor de categorieën "verzachtende modifier aanwezig" of "versterkende modifier aanwezig" zijn de verschillen tussen de Engelse en Duitse klachten geanalyseerd. Er is dus niet per recensie geteld hoeveel modifiers er voorkomen, maar er is gekeken óf er een modifier voorkomt in de recensie. De categorie "verzachtende modifier aanwezig" geeft per recensie weer of er wel of geen verzachtende modifier aanwezig is. De categorie "versterkende modifier aanwezig" geeft per recensie weer of er wel of geen versterkende modifier aanwezig is. Ook is er voor de meest voorkomende verzachtende en versterkende modifier een aparte Chi-kwadraat toets uitgevoerd om te bepalen of er een verschil bestaat tussen de Engelse en Duitse klachten in het gebruik van de modifier.

² Voor expression of regret, understater, politeness marker en disarmer is de correlatie hetzelfde ($r=1$, $p=0$). Voor de play down is de correlatie ($r=.745$, $p=.13$). Voor de correlatie van hoofdletters en uitroepetekens geldt ($r=1$, $p=0$).

3.1 Verzachtende modifiers

Uit de analyse is duidelijk geworden dat er in relatief veel klachten verzachtende modifiers worden gebruikt, maar dat het niet om grote aantallen verzachtende modifiers gaat. Het maximum aantal verschillende verzachtende modifiers dat voorkomt per recensie is 3. In tabel 1 is te zien dat in 55,6% van de Engelse klachten een verzachtende modifier voorkomt, wat gelijk staat aan 15 Engelse klachten. Ook is in tabel 1 te zien dat in 66,7% van de Duitse klachten een verzachtende modifier wordt gebruikt, wat gelijk staat aan 18 Duitse klachten. Er is geen significant verschil gevonden tussen de Engelsen en de Duitsers in het gebruik van verzachtende modifiers ($X^2=0.701$, $p=.402$).

Van de verzachtende modifiers komt de disarmer het meeste voor. In de Engelse klachten komt in 14 van de 27 recensies een disarmer voor, wat gelijk staat aan 51,9% van de klachten (zie tabel 1). In de Duitse klachten komt in 16 van de 27 recensies een disarmer voor, wat gelijk staat aan 59,3% van de klachten. Er is geen significant verschil in gebruik van disarmers tussen Engelse en Duitse klachten ($X^2=0.3$, $p=.584$).

In tabel 1 valt op dat de politeness marker niet voorkomt in Engelse en Duitse klachten (0%). Verder valt op dat de verzachtende modifier "understater" evenveel wordt gebruikt door Engelsen en Duitsers, namelijk in 11,1% van de klachten. Als laatste valt uit tabel 1 af te lezen dat de Duitsers meer "expression of regret" lijken te gebruiken dan de Engelsen, maar er is geen significant verschil gevonden. De verzachtende modifier komt niet zo vaak voor in de klachten, namelijk in 2 Engelse en 4 Duitse klachten.

Tabel 1: *percentage verzachtende modifiers in Engelse en Duitse klachten. Het totale percentage is niet gelijk aan de optelsom van de afzonderlijke percentages.*

Modifier	Percentage Engelse recensies	Percentage Duitse recensies
Expression of regret	7.4	14.8
Play down	3.7	7.4
Understater	11.1	11.1
Politeness marker	0	0
Disarmer	51.9	59.3
Totaal verzachtende modifiers	55.6	66.7

3.2 Versterkende modifiers

Zoals in tabel 2 te zien is wordt in evenveel Engelse als Duitse klachten een versterkende modifier gebruikt, namelijk in 55,6% van de klachten. Dat percentage staat gelijk aan 15 Engelse en 15 Duitse recensies met een versterkende modifier. Er is geen verschil in gebruik van versterkende modifiers tussen Engelse en Duitse klachten. Binnen de versterkende modifiers komen uitroeptekens het meest voor. Zowel in Engelse als in Duitse klachten komt in 15 van de 27 recensies een uitroepteken voor, wat gelijk staat aan 55,6% (zie tabel 2). Ook hier geldt dat er geen verschil is tussen Engelse en Duitse klachten in het gebruik van uitroeptekens.

In tabel 2 valt op dat de Duitsers meer hoofdletters lijken te gebruiken dan Engelsen. Er is echter geen significant verschil gevonden voor het gebruik van hoofdletters tussen de Engelsen en Duitsers.

Tabel 2: *percentage versterkende modifiers in Engelse en Duitse klachten. Het totale percentage is niet gelijk aan de optelsom van de afzonderlijke percentages.*

Modifier	Percentage Engelse recensies	Percentage Duitse recensies
Uitroeptekens	55.6	55.6
Hoofdletters	11.1	14.8
Totaal versterkende modifiers	55.6	55.6

4. Conclusie

Het is gebleken dat er geen significante verschillen bestaan in het gebruik van modifiers tussen Engelse en Duitse klachten. Het antwoord op deelvraag 1 "in hoeverre verschillen de recensies in het gebruik van verzachtende modifiers?" luidt dan ook dat er geen significante verschillen bestaan tussen Engelse en Duitse klachten in het gebruik van verzachtende modifiers. Hypothese 1 "Duitsers gebruiken minder verzachtende modifiers dan Engelsen" gaat niet op. Wel is gebleken dat Engelsen en Duitsers beiden in meer dan de helft van de klachten verzachtende modifiers gebruiken.

Het antwoord op deelvraag 2 "in hoeverre verschillen de recensies in het gebruik van de versterkende modifiers "hoofdletters" en "uitroeptekens"?" is dat er geen verschil bestaat tussen Engelsen en Duitsers in het gebruik van versterkende modifiers. Hypothese 2 "Duitsers gebruiken meer versterkende modifiers dan Engelsen" wordt verworpen. Uit de

analyse is gebleken dat Engelsen en Duitsers evenveel versterkende modifiers gebruiken. Het gebruik van uitroeptekens komt het meest voor en ook dit gebruik is in beide talen gelijk.

Het antwoord op de hoofdvraag "In hoeverre verschillen negatieve hotelrecensies van Engelsen en Duitsers op TripAdvisor in het gebruik van modifiers?" luidt dat Engelse en Duitse negatieve hotelrecensies op TripAdvisor niet significant verschillen in het gebruik van verzachtende en versterkende modifiers. Er zijn geen significant verschillen gevonden voor de categorieën "aanwezigheid van verzachtende modifiers" en "aanwezigheid van versterkende modifiers".

5. Discussie

5.1 Verschillen

Een belangrijk punt dat naar voren is gekomen uit de analyse, is dat er in relatief veel Engelse en Duitse recensies een modifier voorkomt, maar dat de modifiers niet in grote aantallen voorkomen in de recensies. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen Engelse en Duitse klachten. Dit komt wellicht doordat er in dit onderzoek een kleine corpus aan recensies is gebruikt, waardoor er minder verschillen gevonden zouden kunnen zijn. Zoals besproken in het theoretisch kader heeft Meinel (2010) in haar onderzoek naar Engelse en Duitse klachten op eBay echter ook nauwelijks verschillen gevonden. Zij had een corpus van in totaal 800 klachten, maar vond een klein aantal verschillen in het gebruik van modifiers. Zij vond een significant verschil voor "expression of regret". Een voorbeeld van de verzachtende modifier: (DU12) "Leider sehr abgewirtschaftet". Ook in dit onderzoek lijkt het verschil tussen Engelse en Duitse klachten voor die modifier het grootst te zijn, namelijk 7,4% van de Engelse klachten tegenover 14,8% van de Duitse klachten, maar er is geen significant verschil gevonden.

Een andere verklaring voor de minimale verschillen tussen de Engelse en Duitse klachten is dat verschillen online kleiner worden dan in face-to-face communicatie, voornamelijk door het ontbreken van non-verbale communicatie. Dit is wellicht ook de reden dat House (1996) wel een verschil vond tussen Engelsen en Duitsers. Zij heeft namelijk onderzoek gedaan naar face-to-face interacties tussen de twee talen. Bij face-to-face interacties wegen non-verbale elementen, zoals oogcontact en handgebaren, mee in de mate waarin de communicatie als direct wordt ervaren.

5.2 Verzachtende en versterkende modifiers

Wat opvallend is aan de resultaten is dat er in relatief veel Engelse en Duitse klachten verzachtende modifiers voorkomen. Meer dan de helft (55,6%) van de Engelse en 66,7%

van de Duitse klachten bevatten een verzachtende modifier. Een mogelijke verklaring voor de hoge percentages is dat de gebruikers van TripAdvisor meer onderdelen los kunnen beoordelen, bijvoorbeeld de service van het personeel en de kwaliteit van de bedden. Doordat de gebruikers meer onderdelen los kunnen evalueren hebben zij meer mogelijkheden iets positiefs in hun recensie te noemen. De gebruikers van de website eBay hebben die mogelijkheid niet, omdat zij veel minder punten hebben die zij kunnen beoordelen en daardoor veel minder snel iets positiefs kunnen noemen, bijvoorbeeld alleen of ze de verpakking van goede kwaliteit vonden. De percentages verzachtende modifiers die Meinel (2010) vond in haar onderzoek naar Engelse en Duitse klachten op eBay liggen een stuk lager. Zij vond in 11% van de 400 Engelse en 400 Duitse onderzochte klachten een verzachtende modifier.

Ook valt op dat van de verzachtende modifiers de disarmer het meeste voorkomt in zowel Engelse als Duitse klachten. In 51,9% van de Engelse en 59,3% van de Duitse klachten komt een disarmer voor. De disarmer komt waarschijnlijk het meeste voor door de brede definitie van de categorie die in dit onderzoek is gehanteerd. Deze definitie leidt ertoe dat alle positieve punten die in de klacht zijn genoemd tot de categorie disarmer zijn gerekend.

Bij de versterkende modifiers komen de uitroeptekens meer voor dan hoofdletters. Uitroeptekens komen in 55,6% van de Engelse en Duitse klachten voor, terwijl hoofdletters in 11,1% van de Engelse en 14,8% van de Duitse klachten voorkomt. Er is echter geen verschil gevonden tussen beide talen in het gebruik van uitroeptekens, terwijl Meinel (2010) wel een significant verschil vond tussen Engelsen en Duitsers in het gebruik van uitroeptekens op eBay. Zij vond in 20% van de Engelse klachten en in 63% van de Duitse klachten één of meer uitroepteken. Het verschil tussen de twee sites kan komen doordat de gebruikers van eBay klagen over een ander fenomeen dan de gebruikers van TripAdvisor, waardoor er een andere manier van het formuleren van klachten wordt gebruikt. Ook hebben de gebruikers van eBay geen persoonlijke ervaring met de ontvanger van de klacht zoals de gebruikers van TripAdvisor, waardoor de behoefte om de klacht te verzachten minder groot is voor gebruikers van eBay.

5.3 Vervolgonderzoek

In vervolgonderzoek kan een kwantitatieve benadering worden aangevuld met een kwalitatieve benadering. Zo is het voor vervolgonderzoek interessant de recensies uit verschillende talen te selecteren op de aanwezigheid van modifiers in plaats van een willekeurige selectie. Hierdoor is het zeker dat er modifiers aanwezig zijn in de klacht en kan er meer kwalitatief onderzoek worden gedaan naar de inhoud van de modifiers in

plaats van overwegend kwantitatief onderzoek. Zo hoeft er niet meer gewerkt te worden met categorieën die aangeven of er wel of geen modifier aanwezig is in de recensie, maar kan de aanwezige modifier geanalyseerd worden op inhoud. Vervolgens kunnen de gevonden gegevens worden getoetst op verschillen tussen de twee talen.

Ook kan er onderzoek gedaan worden dat zich specifiek op disarmers richt. Van de verzachtende modifiers komt de disarmer het meest voor, waardoor het interessant is meer onderzoek te doen naar disarmers. Er kan een meer toegespitste categorisering worden gehanteerd dan in dit onderzoek is gedaan. Hierdoor worden niet meer alle positieve elementen in een klacht tot de categorie disarmers gerekend en is er ruimte om nauwkeuriger te kijken naar de afzonderlijke disarmers. Hierbij kan het onderzoek van kwalitatieve aard zijn en gericht worden op de inhoud van disarmers in klachten uit verschillende talen.

Hoewel er veel mogelijkheden zijn tot vervolgonderzoek heeft dit onderzoek genoeg te bieden. Dit onderzoek biedt namelijk een nuancering van de resultaten uit de eerdere onderzoeken naar Engelsen en Duitsers. Zo vond Meinel (2010) in haar onderzoek naar Engelse en Duitse klachten op eBay een significant verschil in het gebruik van versterkende modifiers; de Duitsers gebruikten meer versterkende modifiers dan de Engelsen. Uit dit onderzoek is gebleken dat Engelsen en Duitsers relatief gezien evenveel uitroeptekens gebruiken en dat er geen significant verschil is in het gebruik van hoofdletters. House (1996) vond in haar onderzoek naar Engelse en Duitse interacties dat Duitsers directer en explicieter communiceren dan de Engelsen. Dit onderzoek geeft weer dat Duitsers in relatief meer klachten verzachtende modifiers gebruiken dan de Engelsen doen. Er lijken dus wel verschillen te bestaan tussen Engelsen en Duitsers, maar wellicht zijn die verschillen niet zo groot als in eerder onderzoek beweerd is, omdat er geen significante verschillen zijn gevonden.

Ook is dit onderzoek een mogelijkheid tot verder kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar het gebruik van modifiers in Engelse en Duitse klachten. De gevonden tendensen tussen de twee talen zijn een interessante opstap naar verder onderzoek. Ook is het corpus met coderingen een goede basis voor vervolgonderzoek. Er kan preciezer gekeken worden naar de gecodeerde modifiers.

6. Literatuurlijst

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge university press.

Burke, M., & Kraut, R. (2008, November). Mind your Ps and Qs: the impact of politeness and rudeness in online communities. In *Proceedings of the 2008 ACM conference on Computer supported cooperative work* (pp. 281-284). ACM.

Carter, K. (2016). TripAdvisor Community Awards Honor the World's Top Reviewers. Geraadpleegd op 9-6-2016 op <http://ir.tripadvisor.com/releasedetail.cfm?releaseid=950074>

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.

Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (1991). *Cultures and organizations: Software of the mind* (Vol. 2). London: McGraw-Hill.

House, J. (1996). Contrastive discourse analysis and misunderstanding: The case of German and English. *CONTRIBUTIONS TO THE SOCIOLOGY OF LANGUAGE, 71*, 345-362.

Jeacle, I., & Carter, C. (2011). In TripAdvisor we trust: Rankings, calculative regimes and abstract systems. *Accounting, Organizations and Society, 36*(4), 293-309.

Keats, N. (2007). Deconstructing TripAdvisor. Geraadpleegd op 3-6-2016 op <http://www.wsj.com/articles/SB118065569116920710>

Meinl, M. E. (2010). Electronic complaints: an empirical study on British English and German complaints on eBay.

Olshtain, E., & Weinbach, L. (1993). Interlanguage features of the speech act of complaining. *Interlanguage pragmatics, 108*, 22.

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.

Vásquez, C. (2011). Complaints online: The case of TripAdvisor. *Journal of Pragmatics, 43*(6), 1707-1717.

Bijlagen

Bijlage 1: Engelse en Duitse recensies

Engelse recensies

E1 *“Like the Inbetweeners movie hotel, but worse”*

We arrived in the early hours of the morning, hotel had pizza smeared over the doors and windows. A few revellers had decided to decorate the exterior with vomit and urine. After we got our room key, we found the dirty clothes left under mattress from the last inhabitant. Room had dead flies on the table and fridge stank of a sewer. After a serious complaint to the manager, we were moved to a sister hotel, trh terranova. Would recommend if you like slum conditions, otherwise avoid like a case of swine flu .

Mallorca, januari 2016, vreselijk, 3 sterren
James M, man, 19 beoordelingen

E2 *“Cattle class”*

Small smelly room, changed for duplicate small smelly room at extra cost (!) after complaint that aircon didn't work. Aircon didn't work in second room either. Impassive, surly staff. I understand that you will get poor service here because staff and workers in Magaluf will have become used to receiving abuse from stag/hen tourists, but this didn't even rise to that depressing level of apathy.

Mallorca, september 2015, matig, 3 sterren
Loopride, ?, 83 beoordelingen

E3 *“complete hell”*

where to start !!!! filthy rooms beds changed once a week if ur lucky we never saw a change or a cleaner except when they emptied the bin and hung the dirty towels up ... self catering ,, really one working hob a kettle and a few plates and cups and everything was filthy ,, not any thing like we were lead to believe , noisy is a understatement ,, night time was horrendous shouting fighting room trashing ,, daytime was music pumping from a bcm stand all day couldnt even sit by the pool,, and you are on the strip if ur looking for a wild weekend this is perfect for you looking for a nice relaxing week forget it ,, hotel staff are very helpful or as much as they can be holiday from hell !!!!!

Mallorca, september 2015, vreselijk, 3 sterren
caRONTORNTON, vrouw, 8 beoordelingen

E4 *“You get what you pay for”*

This was my 3rd time at this hotel but the stay was nothing like previous stays. Literally the loudest hotel!! our room was above the main entrance so sleeping was out of the question. We would be woken by cars, buses and motor bikes trying to get up the hill, this often sounded like a tank. The walls are so thin that when people walk up the hill you can hear their convos word for word 'omg this hills a killer' 'are we nearly there'. The main reception has a sign saying that the rooms are cleaned 3 times a week.. Lie!! The room wasn't cleaned once even when we got there the room hadn't been swept there was crackers under the bed from previous guests, uv paint all over the walls and bed sheets. Four days into the holiday we had to ask reception for a sweeping brush because the maid still hadn't been in. The bed sheets weren't changed the entire week there was insects on the beds which we only noticed on our last night so they had been biting us the whole week. The place needs a good clean a lick of paint and thicker walls.

Mallorca, september 2015, matig, 3 sterren
Maga101 ,?, 7 beoordelingen

E5 *“Building work being carried out and no pool!”*

I arrived here for 1 week at 11pm on Saturday 31/10/2015, at 7.30am the next morning (Sunday) I was rudely awakened by drills & grinders, they were replacing the reception roof just below me, I was at the front on the 3rd floor, this went on until around 4pm each day right up to my last day!

And to top it all, late on that Sunday night they began to drain the swimming pool and put away all the

sunbeds, so no use of that facility! So loveholidays.com will be getting a full refund request from me very soon!
My advice, do not go here after October!

Rhodos, november 2015, vreselijk, 3 sterren
Ronnieds2015, man, 8 beoordelingen

E6 *"Tatty & tired"*

Stayed here end of October 13 & the outside of the hotel is much better than the interior which is very tired. Really saddened that staff were smoking in the reception area which didn't help the state of the place. Room was clean & tidy but the air con unit was really old & very noisy. The toilet had a fault which meant it constantly ran luckily I was able to turn off the fill. I visited this same hotel 7/8 years ago, so I knew it was basic, but it's just tatty now & the breakfast was awful the ready made coffee wasn't even drinkable. Give this hotel a miss much better hotels in the area.

Rhodos, oktober 2013, matig, 3 sterren
Stansdadmike, man, 17 beoordelingen

E7 *"Awful, diabolical place."*

The staff were unaprocable.... If you could find one, they were obviously too embarrassed of their shoddy establishment! My dog has holidayed in far superior kennels.

Breakfast a disgrace, husband and I have both been fighting for the toilet and what little toilet roll is left. Dirty carpets, very tired bathroom, totally disappointed with the amount of money we've saved for and spent on this 'falwty towers'.

Don't go... I will be complaining when we eventually get home, which frankly can't come quick enough!!!

Rhodos, oktober 2015, vreselijk, 3 sterren
68carla68, vrouw, 14 beoordelingen

E8 *"ghost hotel"*

ok, ok, I went in October, so low season in Rhodes, but I paid for a FULL BOARD and the only thing available there was the breakfast, very poor by the way.

the cleaning service was the worst, the towels should be changed everyday, but I had to request the changes every bloody day!

One day, I found 2 cats on my bed, I almost had a heart attack!

I just wanted to disappear from that hotel.

Room temperature bear served in the lounge and the free drinks were the bear, martini and water. That was all.. I explained why such apparently nice hotel was in that disgraceful state and the receptionist said that it was due to the low season.

I lost 2 kilos when in Rhodes, as the hotel was not close to the mains sights, so everyday I had to walk a few yards to reach a touristic place.

Rhodes is a nice place to go, enjoyed myself there, but the hotel was just the disgraceful part that I dont want to remember.

Rhodos, oktober 2012, matig, 3 sterren
GoingForAWalk, vrouw, 6 beoordelingen

E9 *"Doesn't deserve 4 stars"*

I stayed at this hotel for 5 nights with a friend as part of a holiday run by Newmarket holidays . Ironically we decided to upgrade from the other hotel Newmarket use in Antequera as the reviews didn't sound very positive and we were prepared to be a little further out of town to have a higher standard. On the surface the hotel seemed to be attractive and smart when we arrived. However the reception/lounge area had very little ambience , more like an aircraft hangar with the bar pushed into a corner as an afterthought. Almost all the staff lacked in friendliness or helpfulness, not helped by the fact that most of them did not speak English , even the reception staff. The room was satisfactory but could definitely use updating. The bed was very hard and the pillow was a bolster which was very uncomfortable. The worst characteristic was the food. Fortunately we only had dinner once on the first evening and as we were only having bed and breakfast we could choose to eat in

restaurants in town. It was just edible but not in the least the standard required for a 4 star hotel . Breakfast s were acceptable, but if they are serving hot food it should be 'hot' and not lukewarm.

Spanje, oktober 2015, matig, 4 sterren
Dizzyblonde8, vrouw, 45 beoordelingen

E10 *“misrepresentation isn't in it!”*

We stayed at this hotel with the tour company Page and Moy. It was represented as being on a golf course, the included picture being of the golf house. However upon arrival the hotel is situated opposite a building site. The golf course is 2km away. They say a shuttle bus is provided, but it is only for golfers, the other guests pay 7 euros single way! The food is of a buffet style. There is plenty of choice, but the doors of the restaurant are locked until 8.00p.m., and the food is obviously prepared much sooner. All the hot dishes are luke warm. Antequera is a beautiful town, but it is 20 minutes away from the hotel walking, and there are only taxis available if you do not want to walk, and as dinner is at 8.00p.m., there is no opportunity to sample any night life.. The staff were very unfriendly, and the tour operator talked more about having an umbrella, and where to get the best paella, and sangria, rather than the history of classical Spain. Page and Moy, we were very disappointed with your choice of hotel, the misrepresentation of it in your brochure and your tour guide.

Spanje, november 2010, matig, 4 sterren
Maisie5, ?, 11 beoordelingen

E11 *“An hotel to avoid”*

This hotel is supposed to have three stars, but we have never been in a three star hotel in Spain as bad as this one. First, it is far from the centre, requiring a ten to fifteen walk to the Metro with four stops to the centre. It's a steep climb up after a day's walking.

The wall are paper thin and, when we were there, people were returning from a night out at between ! and 5am and then carrying on partying!. I complained to the desk clerk but was told that it happened regularly. The room was cheaply furnished and had no net curtain so one had to choose between daylight or privacy not both together The breakfasts were taken in a room which was too small and hopelessly understaffed. The buffet regularly ran out of things and the place was littered with dirty plates because there was nobody to clear the tables. The bar was only big enough for a dozen or so and shut at 10.30! We took refuge in a nice bar in the town.

Spanje, mei 2013, vreselijk, 3 sterren
Jeff05, man, 117 beoordelingen

E12 *“Wouldn't Return”*

We got put in this hotel after being double booked by our tour operator, was meant to be staying in the Husa Cool International Hotel!

This hotel is quite far out from the centre of Barcelona so you need a taxi's to get you into the area of Las Ramblas.

Hotel had friendly staff, not a bad breakfast if you got down early before the food started to run out.

Rooms were small, air conditioning blew out only hot air and there was trouble with the water when we stayed!

Would I return to this hotel, certainly not!

Would I return to Barcelona and Las Ramblas, I certainly will in the future as its a great city.

One last note, if you are staying at this hotel to be near the Nou Camp stadium you will have a good 25/30 minute walk to get there.

Spanje, augustus 2014, matig, 3 sterren
Stu0001, man, 19 beoordelingen

EN13: ?, 11 beoordelingen, april 2016, vreselijk Hotel: Ibis Amsterdam Centre, 3845 beoordelingen

“stop over in Amsterdam”

this has got to be the most expensive Ibis stay in Europe. The room ai was originally given did not match my the claim of having 2 very large single beds. it was the typically pokiy little room with normal

single beds for dwarfs. once i had complained i was moved to a room with a normal double bed. if you are unlucky as i was with the first room you can be accomodated directly over the train line running to the main station about 100 meters from the hotel, not an ideal combination for a good night sleep.

EN14: ?, 9 beoordelingen, oktober 2015, vreselijk
Hotel: Ibis Amsterdam Centre, 3845 beoordelingen
"Don't stay here"

I recently had the misfortune of staying at this hotel. I chose it because of its location close to Amsterdam train station. That is where the good points end. The room was very small, value for money was terrible. To top it all I had a packet of cigarettes stolen from my belongings. This may sound trivial but the packet was in a sealed pack of 200 that I had bought for a family member (I don't smoke!). The pack had the cellophane wrapper removed, a pack of cigarettes taken and then stuffed back deep down in my case (perhaps so that I wouldn't notice). The value of the item here isn't the issue, at duty free prices it was worth about £1.70, the issue here is that my belongings had been gone through and someone saw fit to take them. The management were very dismissive but supposedly looked into it by talking to staff and checking CCTV cameras but found 'nothing conclusive'. Well to me it's obvious, I was out of my room between 08:00 and 23:00, my room had been serviced and there were CCTV cameras right outside my room. The cigs were there and the box intact when I left and had been taken by the time I got back. It's not exactly rocket science is it? However, again, the hotel would accept no responsibility. Like I say it's not about the value it's about principles and this hotel doesn't have any!

EN15: ?, 12 beoordelingen, augustus 2015, vreselijk
Hotel: Ibis Amsterdam Centre, 3845 beoordelingen
"Absolute shambles"

When we arrived we were checked into room 502 when we reached the room the key card didn't work, my husband thought he heard noises inside the room, so he returned to reception and reported this to a member of staff, she reactivated the key and we returned to the room only to find that another couple occupied the room, very embarrassing for us and them.

We asked to speak to the manager and he apologised, we asked for an upgrade but he said there were no rooms to upgrade us too, we were then allocated a key to room 519, the room was extremely small especially the bathroom, my husband is 6'2" and his knees touched the wall when he sat on the loo.

We unpacked and headed off to explore the city, returned to freshen up for the evening then went out for dinner, drinks etc, returned to the hotel and sat in the bar for a couple of hours went to our room at approx 1am to find the key didn't work again, back to reception, we were told there had been a problem with the electricity in the room next door, on investigation they discovered a problem in our room too, if we used the air con the electricity would go off and vice versa.

At this stage we demanded an upgrade, surprise surprise they had one and we were moved at 1.30am after we packed up our belongings.

EN16: man, 257 beoordelingen, september 2014, vreselijk
Hotel: Ibis Amsterdam Centre, 3845 beoordelingen
"Expensive, noisy, hot!"

This hotel is seriously overpriced for what you get. I stayed for 3 nights and had no real ventilation in the room as part of the hotel is built over the railway station platforms and therefore you cannot open the windows. The air conditioning was very poor and didn't help cool the room at all. The noise from the trains and station announcements made it very difficult to get a decent night's sleep. I would avoid at all costs and see what else you can find for similar money as it is very expensive.

EN17: man, 5 beoordelingen, juni 2014, vreselijk
Hotel: Ibis Amsterdam Centre, 3845 beoordelingen
"Worst money ever spent."

This was the worst money I've ever spent on a hotel.

Firstly, the room is less a room, more a dormitory, basic, spartan, no room service and depressing. Secondly the aircon exclusively blows hot air, the only option is to open a window. If that option is taken you very quickly realise that you're 10 metres from the platforms of the station. It also becomes obvious later that the area is infested by mosquitos. I write this at 3am having been kept awake by drunks on the station platforms and the mosquitos now inhabiting my room.

All of this can be yours at over £100 per night. So you can be robbed of your money as well as your

sleep.
Fantastic.

EN18: ?, 14 beoordelingen, augustus 2012, vreselijk
Hotel: Brussels Welcome Hotel, 1029 beoordelingen
“Shabby but not Chic”

Booked a room here on the recommendation of a friend who stayed here a few years ago. While the manager was extremely polite and helpful, the room was seriously sub-standard. We had been booked into Saigon. Although described as a "standard" room, it was far too small for two people, for two nights. There was literally a bed, and a small table with a kettle on it. And to get to the bed was a squeeze! The bathroom was decent, although I spotted several public hairs that had not been cleaned out of the shower.

We asked to move to another room and unfortunately the hotel was fully booked. Although the manager insisted that the room was standard for European hotels, it was by far the smallest room I've ever seen in a hotel. In fact we ended up checking out (and forfeiting our money for two nights, which the hotel refused to refund) and staying in a room four times the size, called Le Dixseptieme, around the corner, for not much more money

EN19: ?, 65 beoordelingen, mei 2015, vreselijk
Hotel: Motel One Brussels, 989 beoordelingen
“Disappointing experience, perhaps the worst hotel i've stayed in for 2 or more years”

The hotel itself looks fine on paper and in the reviews I'd read to help me determine that this was the place I wanted to stay at in Brussels, but in terms of how I'd felt during my stay and afterwards, I'd give this hotel about 3/10.

Check in and out was fairly swift for a hotel of this size, but waiting to collect my luggage took around 25-30 minutes.

However, my biggest 2 problems with this hotel was the internet and the TV.

The internet is free throughout the whole hotel, but it just doesn't work very well. Dial up internet in the late 90's was less painful than trying to use the internet here. Facebook didn't work (verified by reception when I went down to find a solution) and it was unusable to help me plan my excursions and onwards travel plans, which I found annoying and more than a little stressful.

The TV is quite an expensive set, it switched itself on upon entering the room then it informed me that I had to leave it always switched on and the confirm I would leave it switched on within 5 minutes, or it will switch itself off 'for safety reasons'. I started channel surfing and it switched itself off. How can it switch itself off for safety reasons if I'm using it? Anyway, I could have agreed to leave it switched on, but then I hate lit bulbs in the room when I'm trying to sleep. Also, behind the sensors plastic panel, I could see 2 bulbs for the LED lights and one that looked a little like a camera, so there was no way I was leaving it switched on, so I turned it off and threw a dry towel over the set.

Headboard lights are a pain to use too. Rather than having an easy switch to turn them off, I had to fiddle for a few minutes in my tired state trying to find their individual off buttons.

Reception is less welcoming than I'd hoped and non problem solving, ie they left me feeling a bit confused that they weren't concerned with my disappointing internet experience.

In short then, this was not a great place to relax, to plan excursions and visits in the city from, to find flight info for my journey home. It felt like I was in the Big Brother house.

So a poor overall experience overall and one I've no wish to return to anytime, nor any of its sister hotels

EN20: man, 75 beoordelingen, december 2014, vreselijk
Hotel: Ibis Brussels off Grand Palace, 2272 beoordelingen
“VERY DISAPPOINTING”

Sadly this was probably the worst Ibis I have stayed in, and it started badly. The receptionist, in response to my greeting in French, stated rudely "I don't speak French". In Brussels. One of Belgium's official languages. Either she should not be on reception or, if this was her personal salvo in the Flemish-Walloon debate, she should be fired for allowing her politics to interfere with her duties. The room was - technically - as described, a "room with a double bed" - but was not a double room. It was very small, and could barely accommodate the large bed, with nowhere to put suitcases and a wardrobe big enough for about 3 items - fine if you're alone or staying only one night, but totally inadequate for 2 people for 5 nights. The wall and door insulation was terrible - we were constantly awakened by conversations in the corridor and by the TV in the next room. Next, the barman said he had no white wine. I later learned that he did have, but it was not chilled enough to serve (!). And on departure, when leaving my suitcase at the hotel, I found the left luggage room to be full of lockers, requiring a €1 deposit and then a further sum on returning to collect the case. I have never experienced that in a hotel before. Next time I visit Brussels (which I do frequently) I will absolutely not use this hotel.

EN21: ?, 40 beoordelingen, oktober 2013, vreselijk
Hotel: Ibis Brussels off Grand Palace, 2272 beoordelingen
“Technical problems”

I've rated the hotel as terrible but to be honest I never stayed there! We arrived late at night after a 12 hour train journey from Prague, tired and hungry, only to be told that there was a 'technical problem' with our room. We weren't able to stay as there were no other rooms available. But, we were told, we had been upgraded to another hotel. When the receptionist showed it to us on a map, it was clear that it was not in a location that we wanted but there didn't seem to be any other choice. The receptionist looked at the luggage we had and said he would call a taxi which the hotel would pay for. I was surprised that he'd even considered expecting us to walk even if we'd had no luggage. When the taxi came we told the driver we wouldn't be paying and this seemed to come as a surprise to him. Then a 2nd taxi arrived and the 2 drivers started arguing amongst themselves as to who would take us. They left us standing on the pavement while they went into the hotel to discuss the matter! We waited a few minutes and then I went inside to find out what was happening. They waved me away while they carried on arguing with the hotel man! Bizarre. Eventually we were taken to the Adagio, which though lovely, was in a horrible location- dirty and noisy street with beggars and fast food outlets and about a 10 minute walk to the Grand Place through streets full of drunken and noisy young people (a bit like home actually!). The receptionist at the Adagio said she was expecting us as the Ibis had overbooked. When she saw our faces she said, 'It might not be that, it might be a technical problem.' So that explained that! This is an aparthotel, and very nice- spacious, clean and we were put on the 7th floor at the rear so that there was very little street noise. I'll rate this hotel separately.

EN22: vrouw, 20 beoordelingen, januari 2013, vreselijk
Hotel: Ibis Brussels off Grand Palace, 2272 beoordelingen
“double booked”

Well, I wish I could tell you about this hotel, but I didn't have a chance to stay as they had double booked my room, despite email communications about my late arrival time, which they were fine with. I arrived at 12 midnight, and got shipped off in a taxi to another hotel. No apologies. Looked like a good hotel, chosen because of reviews and location. The hotel I stayed at was in the wrong location for me and wasn't the best review wise.

EN23: ?, 10 beoordelingen, september 2015, vreselijk
Hotel: HolidayInnExpressRotterdam, 543 beoordelingen
“Not for Landrover Drivers, Secure Parking for cars 1.8m and below”

I booked into the hotel for 3 nights but on arrival found the secure parking was restricted to 1.8m which was too low for my Landrover. I asked the reception if there was alternative parking, the receptionist summons the day manager (not an over friendly person) the manager explained that all hotels in Rotterdam had the 1.8m high restriction, the alternative was to park on the street. Street parking is very difficult to get, and costs 50 cents for 9 minutes. As far as security and parking on the streets is concerned it's probably better than Bagdad but not what I intended to chance. I cancelled the reservation incurring a cancellation fee and moved out of town.

EN24: man, 9 beoordelingen, oktober 2015, vreselijk

Hotel: HotelRotterdam, 346 beoordelingen

“Sleepless nights”

Good friendly staff but spent 3 sleepless nights. First had a room near the main road and the trams pass by like earthquakes till midnight. Asked for a shift and asked to pay more for a smaller room in another building where the central ac wasn't working and it was warm. Opening the windows let in insects that were quite the stingers. Final night the fire alarm goes off at 2 am and off after a minute. 72 hours with no sleep. Surely not coming back.

EN25: ?, 13 beoordelingen, augustus 2015, vreselijk

Hotel: Grand Hotel Central, 312 beoordelingen

“Dirty hotel... Do not stay here!”

Absolutely disgusting, the floor in my bedro was sticky! I kid you not. I've even added photos.

Further to this, I have woken up with lots of little red dots (bites) on my legs...

Couldn't wait to leave the hotel, it is absolutely rank.

Great location, helpful staff and nice breakfast.

However, the breakfast room has more tables than chairs... go figure.

Do not waste your time here, you may catch a disease. Also the walls are really thin and you will get woken up by young families.

EN26: ?, 26 beoordelingen, maart 2014, vreselijk

Hotel: Grand Hotel Central, 312 beoordelingen

“Really poor hotel!”

We stayed there over one night thanx God. The location is the only thing that could be recommended. The standard of the toilet was beyond acceptable like from XVI century or so. We got room 417 as the receptionist said got there and a big surprise key doesn't work and a man opened a door saying its HIS ROOM cos the receptionist gave us wrong information. Our room was 417. No remote for the TV Wi-fi really poor we had problems to connect all the time.

EN27: ?, 16 beoordelingen, augustus 2015, vreselijk

Hotel: Hampshire Hotel - Savoy Rotterdam, 644 beoordelingen

“Worst Hotel Ever. Very Damp. Very Smelly. Not suitable for babies. Smelly Beddin, smelly towels. Manger clueless.”

If you want a good experience in Rotterdam. Please stay away from this place. The place is dirty after the lobby area. The staff are so unprofessional. Hotel not managed well. Female receptionist... Forgot her name. But she didn't have a clue. Hardly understood English.... I Spent 30mins listening to her going on about the safe. If I was a robber I would be in my element. As she was going on about money handling. Not only after the long delay. I get to the room on the 7th floor. And she didn't even activate the key. So yhhhh back to reception..... No apology..... I should of saw the signs at checkin. From the 5th floor to the 7th floor it is very damp. Very smelly be careful if you have AsTHMa. Me and my family's chest went tight Str8 away. Also I had a shower and a very ungodly smell came from the drains. Very nasty. Not like the picture. The double beds were two singles stuck together, which came apart through the nite. The towels were used and put back on the shelves. Having already wiped my body half way to realise they towel had already been used. They got changed. But the next set smelt even worse, u can't sit on the toilet as they have squeezed it behind the door. The room has never u ending dust. The mini fridge is hot not cold. And the manager is aware of this. Which is shocking. The AC smells of urine very badly. Not suitable for kids at all!!!!!! very dangerous. Especially with the concrete floor. The lift is a manual door which is very heavy and springs back quick. No go for disabled. My lil boy lost his tooth as the lift door hit him back in the mouth. As he didn't know it sprung back very quickly.

whilst explaining to the manger crystal in regards to my sons disability and the incident which incurred with And that the 7th floor room with balcony is a bit of a problem. She laughed at me. Which I thought was very unprofessional. Thank god I told booking.com and they relocated me and my family. As they knew it was poor service and product. Definitely a 2srar hotel. Stay away. They just want your money. Ooooh n the DM was in a meeting!!!! More like you know ur spending rather than investing. I'm out to enjoy my New hotel. It's amazing for less the price.x

Duitse recensies

D1 *“NICHT ZU EMPFEHLEN !”*

Ich war letzte Woche dort und war sofort enttäuscht als ich ins Hotel kam . Alles sehr verbraucht und ungepflegt .Das Essen am Buffet " Null Acht Fünfzehn " ! weder schmackhaft , noch schön präsentiert . Das Zimmer sehr klein und auf einem Standard der 70 iger Jahre . Obwohl nicht am Ballermann 6 gab es Nachts keine Ruhe ! Diese Hotel kann ich weder empfehlen , noch werde ich es jemals wieder buchen.

Mallorca, juni 2015, vreselijk, 3 sterren
SabineRittweger, vrouw, 18 beoordelingen

D2 *“Wird guten Bewertungen nicht gerecht”*

Zimmer alt, schwerpunktmäßig von französischen Rentnern frequentiert. Frühstück mies, Pool o.k., Klima o.k., Wasser/Stockflecken an der Decke, Beleuchtung Balkon defekt, Dusche kaum Wasserdruck, Wasser wird nicht warm. Bad hat aus den Abflüssen gestunken, Wände extrem dünn, sodass man das Fernsehprogramm der französischen Nachbarn ertragen muss.

Mallorca, september 2015, matig, 3 sterren
Gero0907, ?, 7 beoordelingen

D3 *“Ein wahrgewordener Alptraum! ”*

Einfach widerlich, diese ekelhafte Absteige... Brandlöcher auf den Decken und Matratzen, kaputtes Inventar. An der Außenanlage stinkt es an jeder Ecke nach Urin. Und das Essen, egal ob Frühstück oder Abendessen.. Nichtmals Schweine würden das Zeugs fressen.

Es ist sehr laut, sehr hellhörig und als ich mit meiner Freundin am Pool entspannen wollte, landete plötzlich ein Stuhl neben uns, welcher aus einem der Etagen geschmissen wurde...Das Personal ist ein inkomptenter Verein von A bis Z, überfordert, gestresst, keine Ahnung... Einfach ein asoziales Hotel. Am besten sollte man den Laden in die Luft jagen!

Mallorca, oktober 2014, vreselijk, 3 sterren
Steven K, man, 33 beoordelingen

D4 *“Absolut nicht zufrieden!”*

Wir waren zu 3 im Lancaster. Hatten ein Doppelzimmer mit einem Zustellbett. Der Eingangsbereich des Hotels ist top und sieht gut aus. Betritt man jedoch das Hotel fangen die Mängel auch schon an. Es gibt 3 Fahrstühle auf die man (wenn sie nicht stecken bleiben) gut und gerne mal an die 10min warten muss.

Unser Zimmer war sehr klein, aber für uns 3 ausreichend. An der Zimmerdecke befand sich jedoch ein mindestens 20cm mal 20cm großer Schimmelfleck.

Auf unsere Reklamation hin wurde uns jedoch keine Hilfe oder ein anderes Zimmer angeboten. Die Antwort, und diese auch nur auf Englisch, dass das Hotel derzeit komplett ausgebucht wäre und die Liste der abzuarbeitenden Mängel sehr hoch ist.

Das Essen (wir hatten HP) war auch mehr als dürftig. Jeden Tag das gleiche Buffet und auch die Warmen Speisen waren nicht warm/heiß sondern meistens kalt. Alles in allem würde ich das Hotel nicht weiter empfehlen.

Mallorca, augustus 2015, vreselijk, 3 sterren
Cori Nna P, vrouw, 7 beoordelingen

D5 *“Selbst mit 8 Promille furchtbar”*

Großes Blockhotel mit ca. 700 Zimmern. Bevor man dort was zum Essen zu sich nimmt, lasst euch am besten vorher Impfen. Das würden nicht mal Tiere essen. Hatte Halbpension gebucht und anschließend immer unterwegs gegessen.

Ansonsten sind die Zimmer ebenfalls schlecht, alles Schimmelt im Bad, das Wasser aus den Leitungen stinkt furchtbar und die Klimaanlage mag auch nicht mehr wirklich. Das Zimmer ist nicht richtig Sauber. Selbst für Partyurlauber mit 8 Promille kaum auszuhalten. Lieber wirklich weniger Sterne aber dafür bessere Bewertungen aufsuchen.

Lage für den Ballermann ist gut.

Mallorca, juli 2013, matig, 3 sterren

Antonios N, man, 9 beoordelingen

D6 *“Schmutzige Wäsche”*

Wer Ungeziefer im Zimmer, schmutzige Handtücher beim Bezug des Zimmers und Lärm rund um die Uhr mag, ist hier gut aufgehoben!! Fernseher gab es zwar im Zimmer aber keine Fernbedienung. Allen anderen würde ich eine andere Unterkunft empfehlen!!!!

Mallorca, april 2015, vreselijk, 3 sterren

H_g_meyer8, ?, 5 beoordelingen

D7 *“Enttäuschun PUR!!!! ...nur die Getränke sind O.K.”*

Dies sollte eigentlich mein 3. Aufenthalt im Palma Bay werden. zugegeben, die Ansprüche waren die beiden Male zuvor nicht sehr hoch, da es sich um eine ABI Fahrt und einen Partyurlaub handelte und man eh nicht allzu lange im Hotel war.

Nun war ich mit einem Freund, um dessen Junggesellenabschied zu feiern und da schien mir das Hotel nur zum übernachten angemessen.

Leider kam es erst gar nicht dazu. Ich habe leider nicht wie sonst bei Neckermann sondern über weg.de das Hotel und den flug seperat gebucht. Ich habe mich zwischen Nebengebäude und Hauptkomplex für das 3* Hauptgebäude entschieden.

Als erstes sagte man mir an der rezeption, dass wir im Nebengebäude untergebracht seien. Ich reklamierte sofort und sagte dass das Hauptgebäude gebucht sei. Man versuchte mir nochmal klar zu machen, dass ich nur das NG gebucht hätte. Da ich nicht locker ließ, sagte man mir, dass wir sowieso in ein andres Hotel müssten, da alles restlos ausgebucht sei!

Da ich keine Lust hatte auf den ganzen Streß und wir eh nur 2 Tage da waren, gab ich mich geschlagen und sagte, dass wir in das Nebengebäude gehen werden.

Doch nun sagte man mir, dass auch das Nebengebäude ausgebucht sei, welches mir eben noch angeboten wurde.

Positives: Die Poolbar war immer sehr zu empfehlen, die Getränke eigeühlt.

Das Essen kann man essen, wenn man keine Ansprüche an seine Figur hat oder wenn man sich nach dem Frühstück 10 Bier und 10 Whiskey Cola rein hämmert....

Wir haben dennoch das Beste daraus gemacht und es waren schöne 2 Tage ...

Mallorca, augustus 2013, matig, 3 sterren

BelaBFelsenheimer, man, 5 beoordelingen

D8 *“Eine Katstrophe”*

Ein fürchterliches Hotel, schmuddelig, abgewohnt, dunktel, geschmacklos und lieblos. Durchgelegene Betten, schimmelige Bäder. Keine Bar, nur einige Getränkeautomaten. Das Personal zum Teil unfreundlich, sehr mäßiges Frühstück in einem Käfigartigem raum auf dem Dach.

Waren dort mit einer Jugendgruppe untergebracht mit gesalzenen Preises um die Weihnachtszeit. Für die Jugendlichen wurden aus Zweitbettzimmern schnell Vierbettzimmer gemacht, dementsprechend eng war es. Die Umgebung ist etwas zwielichtig, da das Hotel ganz Ende des Megabahnhs-Termini liegt, läuft man eine Weile zu Zug, Metro oder Bus.

Ich kann vor dem Hotel nur warnen, in der Gegend zwischen Termini und Porta Praetoria findet man mehrer kleinere Dreisterne-Hotels, die diese Klassifizierung auch verdienen.

Rome, april 2011, vreselijk, 3 sterren

Sesostris, man, 80 beoordelingen

D9 *“Nicht zu Empfehlen”*

Nicht zu Empfehlen , billige absteige , schmutzige und sehr hellhörige Zimmer! Frühstück ein Witz jeden Tag das selbe zu Frühstück Auswahl Note 6+. Personal nur sehr widerwillig hilfsbereit . WLAN kostet richtig Kohle. Das

Hotel liegt in der Nähe des Busbahnhofs, das Milieu darum tut sein übriges.

Rome, mei 2016, vreselijk, 3 sterren
Heideland, man, 31 beoordelingen

D10 *“NIE WIEDER !!!”*

Das war das aller schlimmste Hotel die ich je gesehen habe.

Unfreundliche Personal, Zimmer war sehr klein, jede zweite Tag ist Putzfrau gekommen. Essen ein Horror - jeden Tag das gleiche. Das aller schlimmste war Plastik Becher direkt in Restaurant drin all inclusive. Nicht zum empfehlen!!

Spanje, januari 2014, vreselijk, 3 sterren
Izavoi2002, vrouw, 26 beoordelingen

D11 *“hmmm....”*

Ich war sehr enttäuscht, die Liegen am Pool waren verdreckt, das Geschier war kaputt. Die Kellner waren unhöflich, haben einen ignoriert, nicht mal ein guten Morgen kam. Nach dem Essen wollte ich einen Kaffee. Da sagt der Kellner zu mir nicht erst ab 20 Uhr. Also musste ich dann warten. Die Zimmer sind hellhörig, aber typisch für Spanien. Das Fitnessstudio war mehr kaputt als ganz, noch nicht mal ein Laufband war drin. Wenn Nachts einer zur Toilette geht, dann hört man das durch die Wand als ob ein Wasserfall neben an wäre. Das Essen ist einfach, also wer auf Hühnchen mit Bratkartoffeln steht bitte. Abends herrscht da tote Hose. Viele Senioren. Das Frühstück ist in Ordnung, da habe ich nichts zu meckern, die Zimmer sind auch ok. Es gibt auch deutsche TV-Programme. Sehr nett finde ich die Flasche Wein vom Haus.

Spanje, februari 2016, matig, 4 sterren
Melly882016, vrouw, 40 beoordelingen

D12 *“Leider sehr abgewirtschaftet”*

Das Hotel liegt direkt am Meer, welches der einzige positive Aspekt ist.

Die Zimmer sind mittlerweile total vergammelt und schmutzig.

Fliesen im Bad auch nicht mehr so vollständig.

Das Essen leider auch einfalllos.....

Spanje, mei 2014, vreselijk, 4 sterren
LollypopM_nchen, vrouw, 14 beoordelingen

DU13: vrouw, 40 beoordelingen, oktober 2015, vreselijk Hotel: Ibis Amsterdam Centre, 3845 beoordelingen

“Sehr unfreundliches und inkompetentes Personal”

Wir sind mit einer Gruppe von insgesamt 10 Personen angereist. Wir hatten über eine Reiseagentur gebucht und alle Kosten bereits im Voraus bezahlt. Beim check-in teilte uns die sehr unfreundliche Mitarbeiterin mit, dass unser Aufenthalt noch nicht bezahlt sei. So ließ man uns dann einfach am Hotelpfand stehen. Wir mussten unsere Reiseleitung vor Ort kontaktieren und dazu etliche Telefonate führen. Keine Unterstützung vom Hotel. Schließlich stellte sich heraus, dass der Fehler beim Hotel lag. Keine Entschuldigung - gar nichts. Dafür waren dann auch noch die Zimmer sehr schmutzig. Keine Entschuldigung, gar nichts. Vor diesem Hotel kann ich nur warnen.

DU14: ?, 12 beoordelingen, maart 2012, vreselijk Hotel: Qbic Hotel Amsterdam WTC (3enhalf*), 1354 beoordelingen

“Trostloser Service”

Nun mag man das eigenwillige Design mögen oder nicht...

Das Zimmer hatte kein Tageslicht. Bei Ankunft keine Fernbedienung stattdessen einen dreckigen Mülleimer und den BH einer Dame die vorher gebucht hatte.

Einziger Managementhinweis, dass man mir beim nächsten Aufenthalt einen günstigen Termin anbieten will.

Trotz guter Lage - never again.

DU15: ?, 20 beoordelingen, augustus 2014, vreselijk

Hotel: Volkshotel, 610 beoordelingen

“Von sonderbar bis absonderlich”

Die gute Nachricht zu Beginn: Hunde kosten nichts extra. Das aber war es auch schon, was ich über das Volkshotel in Amsterdam an Positivem berichten kann. Das Hotel hat genau 2 Zimmer, in denen Hunde mitgenommen werden können. Das ist wenig, aber beanstandete ich auch nicht. Was aber gar nicht geht ist, dass eines der Zimmer direkt über dem Haupteingang liegt und somit ohne hin zu den lautesten Zimmern gehört. Was passiert, wenn der Club im 7. Stock geöffnet hat bzw. wenn er schließt und die Party vor dem Hotel weitergeht, kann sich jeder vorstellen, der 1+1 zusammen zählen kann, was ein Hund macht. Der Hund schlägt an und bellt. Was wiederum bedeutet, dass die Nachtruhe sehr früh beendet ist. (Allerdings auch ohne Hund, da der Lärmpegel selbst bei geschlossenem Fenster so hoch ist, dass nicht mehr daran zu denken ist, ein Auge zuzumachen.) Das haben wir vorausgesehen und an der Rezeption gebeten, uns ein anderes Zimmer etwas ruhigeres Zimmer zu geben. Anstatt nach einer Lösung zu suchen, wurden mit uns herum gestritten. So viel zu Kundenorientierung und dem Lärmpegel des Hotels.

Das Volkshotel wird als Designhotel angepriesen. Wenn die Betreiber unter gutem Design verstehen, alles auf Wesentliche inklusive des Services zu reduzieren, dann ist es ihnen wahrlich gelungen. Winzige Zimmer, nacktes Beton mit Waschenbecken, die aus Platzgründen im Wohnbereich angebracht wurden und nicht in der Nasszelle.

Apropos Nasszelle. Richtig absonderlich ist die "Designer"-Idee für Dusche und Toilette Glaswände einzubauen, so dass der Gast vom Bett aus, seinem Mitbewohner bei der Vollrichtung kleiner und großer Geschäfte beobachten kann. Auch wenn man keinen Mitbewohner hat, trägt der Anblick der Toilette nicht gerade zum gemütlichen Ambiente der Zimmer bei.

Minimalistisch war auch das Frühstücksbuffet. Wenig Auswahl, selten nachgefüllt. So hätte ich genau zwischen 2 Wurstsorten (Salami und gekochter Schinken) wählen können, wenn beide Sorten gleichzeitig zur Verfügung gestanden hätten. Da aber eine immer gerade aus war, musste man eben nehmen, was da war. Die Aussicht aber entschädigt dafür aber. Die und das ist die zweite gute Botschaft ist tatsächlich grandios.

DU16: man, 33 beoordelingen, oktober 2013, vreselijk

Hotel: Park Plaza Amsterdam Airport (4*), 1560 beoordelingen

“schamlos”

Ich hatte die Hotelreservierung ein paar Wochen im Voraus über ein Reisebüro vorgenommen. Da wir spät ankommen würden, rief ich im Hotel an und informierte es über unsere späte (23 Uhr) Ankunft, um sicherzustellen, dass wir dann auch unser Zimmer bekommen würden. Die Reservierung wurde anerkannt, die Vorauszahlung bestätigt, und man versicherte mir, dass das Zimmer für uns frei sein würde. Als wir am selben Abend um 22.30 Uhr ankamen, erzählte man uns, das Hotel sein überbelegt. Ich kann mir nicht vorstellen, dass sie das nicht schon bei meinem Anruf am Morgen desselben Tages gewusst hatten. Man bot uns dann ein anderes ("auch 4 Sterne") Hotel in der Stadt an. Dieses Angebot nahmen wir an, wir hatten sowieso keine andere Wahl. Als wir bei diesem Alternativhotel ankamen, kamen wir schnell zu dem Schluss, dass es vielleicht auf dem Papier ein Viersterner, in Wirklichkeit aber kaum mehr als eine Studentenherberge war. Wir verlangten daher, doch ins Park Plaza gegenüber dem Bahnhof einzuchecken.

Man hat uns also an diesem Tag gleich zweimal belogen: zuerst mit der festen Zusage, dass ein Zimmer für uns frei sein würde; und dann mit der Behauptung, das andere Hotel sein von gleicher Qualität.

Statt uns den ganzen Zirkus zu ersparen, ließen sie uns um 23 Uhr anrücken, nur um uns dann anderthalb Stunden durch die Stadt zu jagen, bevor wir endlich eine akzeptable Unterkunft hatten. Inakzeptabel.

DU17: man, 107 beoordelingen, juli 2012, vreselijk

Hotel: Park Plaza Amsterdam Airport (4*), 1560 beoordelingen

“Katastrophal!!”

Ich bin wirklich enttäuscht von dem Hotel, ich hoffe nicht das alle Park Plasas so sind wie dieses. Ausschilderung fehlt komplett, bei der Zufahrt, am Parkplatz, überall. Es gibt keinen herkömmlichen Eingang. Wenn man am Parkplatz aus dem Auto aussteigt, fehlt jede Spur von Zivilization (und wie

gesagt keine Schilder), nach hin und her laufen, stellt sich heraus das man, ACHTUNG !!! In die erste Etage !!!! muss, nein es gibt keine Rolltreppe oder sowas, es gibt eine Stahltreppe die man mit den vollen Koffern geniessen kann. Bei check in wurde uns eine Karte ausgegeben, ich war am späteren Abend rauchen (meine Frau blieb auf dem Zimmer), die Tür ging auf ein Mal zu und lies sich nicht mehr öffnen, nur mit der Karte! Ich stand 20 min draußen und wartete darauf bis jemand rauskommt, einfach unfassbar!!! Beim check out hat sich herausgestellt das die Mitarbeiterin eine falsche Mitgliedsnummer eingegeben hat, hinter diesen Punkte laufen ich schon seit 2 Wochen!!!! Das Hotel reagiert nicht auf Anfragen und der Club Carlson verweist auf das Hotel. Fazit: Nie wieder!

DU18: ?, 5 beoordelingen, oktober 2015, vreselijk
Hotel: MEININGER Hotel Brussels City Center, 1352 beoordelingen
“Bed Bugs / Bettwanzen und unkooperatives Personal”

Wir haben mit einer großen Gruppe von etwa 150 Personen 3 von 4 geplanten Nächten dort verbracht. Die Reise musste leider vorzeitig abgebrochen werden!

Die anfänglich positiven Eindrücke, die Sauberkeit und Ausstattung der Zimmer betreffend, wurden schnell überschattet. Es gibt keine Möglichkeit das Zimmer zu lüften. Bei einem 6-Bett-Zimmer ist die Klimatisierung definitiv nicht ausreichend. Es war stickig und warm.

Das Schlimmste aber war, dass wir nach und nach in mehreren Zimmern, auf allen Etagen des Hotels Bettwanzen entdeckt haben, die uns fleißig gebissen und allergische Reaktionen hervorgerufen haben. Es wurde angeboten, die Sachen der Betroffenen einzufrieren, damit die Wanzen abgetötet würden. Leider krochen die Viecher danach immer noch lebendig in Kleidung und Handtüchern herum. Ein weiteres Verbleiben in dieser Unterkunft war danach nicht mehr denkbar.

Das Problem war dem Hotel bereits seit längerem bekannt, wie u.a. ältere Bewertungen hier zeigen und dennoch wurden die Zimmer fleißig weiter vermietet. Das ist fahrlässig und eine riesige Unverschämtheit! Nun haben einige die Tiere auch noch mit nach Hause genommen. Die Rechnung des Kammerjägers geht definitiv an das Hotel!!

DU19: ?, 131 beoordelingen, maart 2012, vreselijk
Hotel: Pantone Hotel, 837 beoordelingen

“Nur in grosser Not!”

Es wurde ein Zimmer für uns reserviert im Pantone Hotel. Die Zimmer sind extrem minimal, wirklich etwas 'zu' minimal. Mann konnte kaum im Zimmer zu zweit stehen, im Badezimmer schon gar nicht. Die Lage ist auch nicht sehr angenehm. Wir haben sofort ein anderes Hotel gesucht und sind einfach dort nicht geblieben

DU20: ?, 19 beoordelingen, december 2013, vreselijk
Hotel: Thon Hotel Bristol Stepphanie (4*), 770 beoordelingen

“Miserabel für die angebliche Kategorie”

Dafür wenigstens günstig. Allerdings sollte man hier damit rechnen, schon mal morgens um halb vier im altersschwachen Fahrstuhl stecken zu bleiben und keinen Wert auf ein bis zum Nachmittag gemachtes Zimmer legen. Das gesamte Hotel harret einer Grundüberholung. Die Rezeption war nett.

DU21: ?, 19 beoordelingen, februari 2014, vreselijk
Hotel: Bedford Hotel & Congress Centre, 1432 beoordelingen

“Alt, muffig, dunkel, renovierungsbedürftig!”

Ich habe das Zimmer 305 im ziemlich ausgebuchten Hotel erwischt. Sehr klein, dunkel, Fensterblick auf kleinen und sehr dunklen Innenhof. Die Einrichtung ist mindestens 30 Jahre alt und die Furniere lösen sich und alles wirkt alt und ungepflegt. Das Bad kommt aus den 60er Jahren. Badewanne ohne Duschvorhang oder Duschtrennung. Folglich wird das halbe Bad unter Wasser gesetzt, wenn man sich abduschen möchte. Der Fön ist eins dieser wandmontierten Uraltgebläse mit Flexschlauch, das nur ein laues Lüftchen zustande bringt. Der Meetingraum war fensterlos, kaum geheizt und Kabel waren mit Isolierband auf der Sockelleiste verlegt. Alles in allem mehr als unbefriedigend und ich bin froh, wenn ich nachher diesen alten Bunker verlassen kann

DU22: ?, 78 beoordelingen, september 2013, vreselijk
Hotel: Atlas Hotel Brussels, 473 beoordelingen

“Baulärm selbst am Feiertag und keine Ermäßigung”

Das Hotel Atlas liegt schön zentral in der Stadt. Nun wollte ich dort mit meiner Tochter ein paar Tage verbringen. Das Hotel wurde renoviert, was uns bei Buchung nicht mitgeteilt wurde. Selbst am Feiertag war ab sieben Uhr den ganzen Tag hämmern, sägen und bohren zu hören und das bei 120

Euro pro Nacht. Ich bat daher beim Manager um einen Preisnachlass, dieser war aber nicht bereit, das Zimmer auch nur um einen Cent günstiger zu machen...unser Pech, dass wir gebucht hatten. So etwas unverschämtes ist mir in meinem Leben noch nicht passiert! Fail!!!

DU23: ?, 16 beoordelingen, juni 2013, vreselijk
Hotel: Maritime Hotel Rotterdam, 212 beoordelingen

“Schimmel und abgenutzte Matratzen!”

Erstens muß ich sagen, daß die Lage des Hotels top war. Das Personal am Empfang war freundlich. Allerdings, war unser erstes Zimmer ungemütlich und sehr klein. Es gab im Badezimmer Schimmel und gar kein natürliches Licht, da das Fenster mit dunkelblauer Folie abgedeckt war. Leider waren die Betten dermaßen alt und abgenutzt. Da wir uns beschwerten, bekamen am letzten Abend wir ein anderes Zimmer, in dem die Betten ebenfalls nicht adäquat waren.

DU24: ?, 30 beoordelingen, mei 2014, vreselijk
Hotel: Thon Hotel Rotterdam, 269 beoordelingen

“Lockvogelangebote über Groupon mit 73% Rabatt”

Ein Groupon Gutschein versprach 4 Nächte im DZ mit 73% Rabatt - 3 Reservierungsversuche im Juni waren angeblich nicht möglich, obwohl die hauseigene Homepage freie Zimmer anbietet.

Der Gutschein ist gültig von Mai bis Ende Oktober aber lediglich in 1 Woche im Juli bzw. im August wollte das Hotel eine Reservierung vornehmen.

DU25: man, 10 beoordelingen, maart 2016, vreselijk
Hotel: NH Atlanta Rotterdam, 742 beoordelingen

“Laut, veraltet, dreckig.”

Hotel ist sehr zentral gelegen. Alle wichtigen Punkte der Stadt lassen sich fußläufig erreichen, Metro- und Straßenbahn befinden sich wenige Meter entfernt. Eingangsbereich wirkt sehr schick und freundlich.

Einrichtung des Zimmers stimmt nicht im Entferntesten mit den Fotos auf der Homepage überein! Wahrscheinlich sind diese Zimmer Suiten o.ä., aber unser Zimmer wies einfach überhaupt keine Ähnlichkeiten damit auf. Fenster und Gardinen komplett verdreht, Fenster sind veraltet und bieten keinerlei Lärmschutz, Nächtlche Autorennen auf der benachbarten Hauptstraße tun den Rest. Bei einem Hotel in zentraler Lage muss man mit Lärm rechnen, aber bei einem 4-Sterne-Haus soll man davon ausgehen, dass zumindest die Fenster einen Teil des Lärms absorbieren!

Der Zutritt auf den "Balkon" war nicht möglich - besser so, schließlich türmten sich dort alte McDonalds-Verpackungen uvm. - widerlich! Dusche und WC waren in Ordnung, aber auch veraltet. Fernseher ist vorhanden und bietet die wichtigsten deutschen Kanäle. WLAN ist vorhanden und qualitativ in Ordnung. Das Personal weiß um die Probleme, ist auch freundlich, aber kann an der Situation auch nichts ändern - oder will es nicht. Es wirkte ein bisschen wie Resignation.

Für eine Nacht war es auszuhalten, aber ich würde in diesem Hotel nicht nochmal übernachten.

DU26: man, 6 beoordelingen, juli 2015, vreselijk
Hotel: Art Hotel Rotterdam, 282 beoordelingen

“Hotel versucht, Buchungen kurzfristig zu stornieren!”

Das Hotel liegt gut, direkt an einer Metrostation und dicht am Ahoy. Das war's aber schon mit Positivem. Wir hatten 6 Monate vorher 4 Zimmer gebucht. Eine Woche vor der Reise versuchte das Hotel, die Buchung zu stornieren, was booking.com verhindern konnte. Bei der Anreise wurde dann behauptet, booking.com hätte das Zimmer storniert. Erst als wir das Gegenteil nachweisen konnten, bekamen wir Zimmer. Sehr unprofessionell - nie wieder! Ansonsten ist es ein durchschnittliches Hotel, nicht schlimm, aber nix Besonderes.

DU27: ?, 12 beoordelingen, augustus 2015, vreselijk
Hotel: Hotel Julien Antwerpen, 306 beoordelingen

“völlig ungeeignet als Hotel”

Die Bahnschienen führen direkt vor dem Hotel vorbei. Man kann nicht das Gepäck in Ruhe ausladen, denn die Tram kommt nicht vorbei, wenn man auf dem Bordstein parkt. es gibt keinerlei Haltemöglichkeit vor dem Hotel. Es gibt einen unfreundlichen Nachtportier, der gleichzeitig für die bar zuständig ist. - Es gibt nur eine Sorte Weisswein und eine Sorte Rotwein. Für ein 4 Stern Hotel nicht angemessen. Das Interior ganz schön, aber weit entfernt von "Form follows function". Alles ausgesprochen unpraktisch