

Over halvdelen af danske hotelgæster frygter at blive snydt, og hver tiende har allerede oplevet det

- 11,02 % af de danske hotelbesøgende oplyser, at de har oplevet eller været udsat for betalingssvindel, enten ved hotelbooking eller under opholdet. Den gennemsnitlige danske forbruger har tabt 5.446 kroner.
- 61 % af danskerne er bekymrede for risikoen for at blive snydt, når de booker et hotelophold.
- Hotellerne er også ramt. 69 % af de 410 adspurgte hoteller oplyser, at de har oplevet en stigning i antallet af betalingssvindel det seneste år. De gennemsnitlige omkostninger ved svindel, herunder tilbagebetalinger, er på knap 20 millioner kroner.

København, 19. september 2024 - En ny global undersøgelse fra fintech-plattformen Adyen afslører, at betalingssvindel er en stigende trussel mod hotelbranchen. I undersøgelsen deltog 31.000 forbrugere og mere end 7.600 hoteller på verdensplan, herunder over 1.000 danske forbrugere.

Undersøgelsen viser, at lidt over hver tiende har været udsat for betalingssvindel ved booking eller under opholdet, og det gennemsnitlige tab pr. forbruger er 5.446 kroner. Mænd er dobbelt så ofte ofre for svindel som kvinder; 14 % af mændene har været ramt, sammenlignet med 6 % af kvinderne.

Samtidig udtrykker hele 61 % af danskerne bekymring over risikoen for økonomiske tab ved hotelbooking. Denne bekymring har også ført til, at knap 10 % har afholdt sig fra at booke et ophold, hvis de skulle oplyse kortinformationer over telefonen – en praksis, der har været forbudt i EU siden 2019, men som stadig forekommer andre steder i verden.

Danske hotelgæster foretrækker sikrere betalingsmetoder. Lidt over 40 % af danskerne foretrækker at betale for deres hotelophold på stedet. Samtidig ønsker 30 % at kunne betale direkte via hotellets hjemmeside, mens 17 % ønsker, at hotellerne implementerer flere tiltag for at sikre gæsternes identitet.

Forbrugernes erfaringer og bekymringer er kun en del af problemet. Hotellerne rapporterer også en bekymrende udvikling hvad angår svindel. Mere end to tredjedele af de adspurgte hoteller, 69 %, angiver, at de oplever en stigning i antallet af betalingssvindel det seneste år.

"Resultaterne er bekymrende og viser, at hotelbranchen har brug for at modernisere sine rutiner og systemer for betalinger. Branchen skal investere i både kundeoplevelse og sikkerhed. Det er opmuntrende, at lidt over halvdelen af hotelvirksomhederne planlægger at investere i at forbedre købsoplevelsen i det kommende år, men flere må handle for at genvinde gæsternes tillid," siger Tobias Lindh, adm. direktør i Baltikum og Norden for Adyen.

Metodologi

Adyen Index: Besøgsbarometeret undersøger globale og lokale tendenser, der påvirker virksomheder verden over. Denne rapport kombinerer virksomheds- og forbrugerdata fra 19 lande.

Virksomhedsindsigt

Censuswide har gennemført undersøgelsen blandt 7.661 hotelejere (fra 18 år og opefter) i Storbritannien, Belgien, Frankrig, Tyskland, Irland, Italien, Holland, Polen, Forenede Arabiske Emirater, Japan, Brasilien, Mexico, Canada, USA, Danmark, Norge, Portugal, Spanien og Sverige. Undersøgelsen ekskluderede enkeltmandsvirksomheder og fokuserede på scaleup-virksomheder og selskaber. Undersøgelsen blev udført fra 31. maj til 19. juni 2024.

I Danmark blev 410 virksomheder i hotel- og besøgsindustrien adspurgt.

Forbrugerindsigt

Censuswide har gennemført undersøgelsen blandt 31.312 forbrugere (fra 18 år og opefter) i Japan, Belgien, Danmark, Frankrig, Tyskland, Irland, Italien, Holland, Norge, Polen, Portugal, Spanien, Sverige, Forenede Arabiske Emirater, Storbritannien, Brasilien, Mexico, Canada og USA. Der er nationale, repræsentative stikprøver på tværs af markederne. Undersøgelsen blev udført fra 3.-19. juni 2024.

I Danmark deltog 1.007 forbrugere.

Om Adyen

Adyen (AMS: ADYEN) er den finansielle teknologiplatform, der bruges af mange af verdens førende virksomheder. Ved at tilbyde end-to-end betalinger, datadrevne indsigter og finansielle produkter i én global løsning, hjælper Adyen virksomheder med at nå deres mål hurtigere. Med kontorer over hele verden arbejder Adyen med virksomheder som Spotify, Uber, H&M, Elgiganten og Microsoft. For mere information, besøg [Adyen.com](https://www.adyen.com).