

Woord vooraf

Sinds een aantal jaren is er sprake van disruptie in de logiesector. Nieuwe spelers uit de deeleconomie zijn tot de logiesmarkt toetreden en Airbnb is hier één van de belangrijkste actoren. Airbnb werd opgericht in 2008 en is naar eigen zeggen een betrouwbare community-marktplaats waar mensen van over de hele wereld unieke accommodaties kunnen adverteren, ontdekken en boeken. Kamers die niet gebruikt worden, kan men verhuren aan reizigers via dit onlineplatform. Maar Airbnb gaat nog een stap verder dan louter het verhuren van kamers. Via Airbnb worden gemeenschappen gecreëerd en krijgen mensen het gevoel erbij te horen. De komst van Airbnb heeft verschillende hotelketens doen nadenken over hun serviceverlening.

De opkomst van de deeleconomie was een stimulans voor de verwezenlijking van het DILOGA PWO-project (Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek) rond de invloed van Airbnb in de hotelsector. Het DILOGA-project kaderde binnen de opleiding bachelor Hotelmanagement van de AP Hogeschool Antwerpen.

Het onderzoek bestaat uit vier hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk schetst beknopt de begrippen rond deeleconomie. De werking van Airbnb wordt eveneens summier toegelicht. Het tweede hoofdstuk verschaft een inzicht in het aanbod van Airbnb in de provincie Antwerpen en in de stad Antwerpen. Er wordt ook aandacht besteed aan de vraagzijde van Airbnb en de hotelsector in de stad Antwerpen. Er zijn verschillende berekeningen uitgevoerd in functie van bezettingsgraad, gemiddelde kamerprijs en reviewscores. Het derde hoofdstuk omvat een uitgebreid consumentenonderzoek naar de drijfveren en barrières bij het reserveren van hotels en Airbnb-accommodaties in België. Er is gewerkt met een consumentenenquête die opgesteld werd door onderzoekers van de opleiding Hotelmanagement van de AP Hogeschool Antwerpen. Het afnemen van de online consumentenenquête gebeurde in 2019 bij 1.500 personen verspreid over België, Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië en Nederland. Het gespecialiseerde onderzoeksbureau Kantar voerde de bevraging uit op basis van hun panels en de onderzoekers van de AP Hogeschool Antwerpen hebben de resultaten

statistisch verwerkt en geanalyseerd. Het vierde hoofdstuk belicht een aantal aspecten rond de evolutie van Airbnb.

Het DILOGA-project is bewerkstelligd dankzij een sterke steun van heel wat mensen.

Vooreerst wensen wij Marleen Verreth, departementshoofd Management en Communicatie, van harte te bedanken voor haar vertrouwen in het project.

Daarnaast danken wij onze collega-taallectoren – Carine Colson, Erika Decock, Wouter De Smet, An Lippens, Caroline Storme en Inge Van de Put – voor het vlekeloos vertalen van de consumentenenquête. Dankzij hun toegewijde inzet werd de enquête keurig vertaald van het Nederlands naar het Duits, Engels en Frans.

Voorts danken wij onze collega's Wouter De Smet en Sophie van Tilburg oprecht voor hun bereidwillige medewerking. Zij vonden de nodige tijd om dit onderzoek na te lezen op het gebied van correct taalgebruik.

Voor dit project werd een klankbordgroep samengesteld met academische experts en ervaringsdeskundigen uit het werkveld. Dit panel zorgde voor een waardevolle en constructieve aanpak. Wij wensen alle leden van de klankbordgroep te bedanken voor hun sterke participatie aan het project:

- de heer Didier Boehlen: voorzitter Antwerp Hotel Association;
- de heer Tom Bosman: manager bestemmingsontwikkeling Visit Antwerpen (tot 1/12/2019);
- mevrouw Els da Silva: vicevoorzitter Antwerp Hotel Association;
- prof. dr. Patrick De Pelsmacker: gewoon hoogleraar marketing aan de UAntwerpen;
- prof. dr. Rudy Moenaert: Full Professor of Strategic Marketing, TIAS School for Business & Society;
- dr. Jeroen Oskam: Director Research Centre Hotelschool The Hague;
- de heer Henri Rooze: zaakvoerder IMACO Consulting bvba, Horeca Consulting;
- mevrouw Stien Van Eijnde: adviseur Beleid en Kennis, Toerisme Provincie Antwerpen;
- mevrouw Sofie Wauters: onderzoeker Toerisme Vlaanderen.

Een extra woord van dank gaat uit naar prof. dr. Patrick De Pelsmacker voor zijn intensieve hulp en zijn wetenschappelijke advies in verband met de statistische gegevensverwerking.

Ten slotte danken wij de Airbnb-hosts, de hotelvertegenwoordigers en de verantwoordelijken van de verschillende toeristische diensten uit de provincie Antwerpen voor hun deelname aan het onderzoek.

Christian Holthof
Auteur en onderzoeker
AP Hogeschool Antwerpen
April 2020