# Hoewel reisgigant Booking.com onder vuur ligt van hotels, consumenten en toezichthouders is het machtiger dan ooit

Posted on 11 november 2025 by Calvin Schukkink

*Het in Nederland opgerichte Booking.com is uitgegroeid tot het grootste boekingsplatform ter wereld. Het platform is zo groot, dat het onaantastbaar is geworden. Booking heeft bonje met hotels, consumenten en toezichthouders, maar dat lijkt het bedrijf weinig te deren. Het is rijker dan ooit en wil nog groter worden. Niemand lijkt Booking.com iets te kunnen maken.*

## Grootste boekingsplatform ter wereld

In de loop der jaren is het in Amsterdam gevestigde, door de Amerikaan Glenn Fogel geleide Booking.com uitgegroeid tot het grootste platform voor online accommodatieboekingen ter wereld. Met name in Europa is Booking als zogeheten Online Travel Agency (OTA) met een marktaandeel van 71 procent inmiddels zo

groot, dat consumenten en hotels er niet meer omheen kunnen. In Nederland is het marktaandeel van Booking.com 70 procent, gevolgd door Expedia (7%), Hoteliers.com (3%) en kleinere platforms (samen 11%). Slechts enkele bedrijven hebben in hun sector een vergelijkbaar marktaandeel: Google (90%) en Meta (ongeveer 70%). De website, in 1996 opgericht door Geert-Jan Bruinsma, is uitgegroeid tot een van de meest succesvolle ondernemingen in de wereld.

De cijfers liegen er niet om. De reisgigant draait steeds beter, en breekt winstrecord na winstrecord. In 2024 was de omzet van Booking Holdings, het in de Verenigde Staten geleide moederbedrijf achter Booking.com (en de reissites Priceline, Agoda, Kayak, Rentalcars en OpenTable), maar liefst 23,7 miljard euro, met een winst van 5,9 miljard euro. Daarvan is ruim driekwart van Booking.com. In 2019 was die omzet 15,1 miljard euro. Ook qua winstgevendheid steekt Booking Holdings boven de rest uit: de netto winstmarge ligt tussen de 25 en 30 procent, tegenover gemiddeld 12 procent bij andere beursgenoteerde ondernemingen.

## Steeds betere cijfers, maar steeds slechtere reputatie

Groeiend marktaandeel, flink stijgende winst: het lijkt er allemaal op te wijzen dat Booking.com steeds meer in de smaak valt bij reizigers en hotels. Maar dat is allesbehalve het geval. Sterker nog, Booking.com wordt meer bekritiseerd en juridisch aangesproken dan ooit. In de afgelopen jaren heeft het platform grote juridische zaken aan de broek gekregen, negatieve aandacht getrokken van Europese regelgevers en forse kritiek gekregen van hotelpartners, consumenten en personeel.

## Boete van ruim 400 miljoen

In 2022 startte de Spaanse mededingingsautoriteit (CNMC) een onderzoek na klachten van de Spaanse hotelvereniging dat Booking.com zijn dominante positie misbruikte door hotels te verplichten gelijke of hogere prijzen te hanteren op andere platforms, en door ongunstige contractvoorwaarden op te leggen die concurrerende OTA's benadeelden. De CNMC legde in 2024 een boete op aan Booking.com van €413 miljoen wegens misbruik van een dominante marktpositie.

Booking.com heeft bezwaar aangetekend tegen de beslissing van de CNMC,

waarmee de boete in maart 2025 voorlopig werd geschorst door de Spaanse Nationale Rechtbank, in afwachting van een definitieve rechterlijke uitspraak.

## Botsing met de hotelsector

Bovendien is Booking.com verwikkeld in een zaak die onlangs is aangespannen door de Association of Hotels, Restaurants & Cafés in Europa (HOTREC), een overkoepelende vereniging die de horecasector in Europa vertegenwoordigt. Meer dan 15 duizend hotels in heel Europa klagen Booking.com aan wegens misbruik van een machtspositie. Booking.com heeft hotels op een verkapte manier verplicht om kamers nergens goedkoper aan te bieden dan op Booking.com (dus ook niet op de eigen website), en dat is in strijd met Europees en nationaal contract- en mededingingsrecht.

De hotels eisen compensatie voor de financiële verliezen die ze geleden hebben als gevolg van de illegale laagsteprijsgarantie van Booking.com. In deze zaak hangt Booking.com een schadevergoeding van honderden miljoenen euro's boven het hoofd.

## Massaclaimzaak door de Consumentenbond

Dat is niet de enige keer dat Booking.com voor de Nederlandse rechter moet verschijnen. Naast de collectieve actie van de Europese hotels, is ook de Nederlandse Consumentenbond samen met de stichting Consumenten Competition Claims (CCC) een massaclaimzaak gestart tegen het online reisplatform. Volgens CCC schendt het bedrijf al sinds januari 2013 concurrentieregels en het consumentenrecht. CCC verwijt Booking.com dat het met illegale afspraken en gedragingen ervoor zorgt dat hotels geen lagere prijzen of betere voorwaarden kunnen aanbieden (zoals ook wordt gesteld in de HOTREC-zaak).

Daarnaast menen de Consumentenbond en de CCC dat Booking.com zogeheten 'dark patterns' zoals nepkortingen, onvolledige prijzen en verzonnen schaarste ('*nog één kamer beschikbaar*') gebruikt om consumenten te beïnvloeden bij het maken van bepaalde keuzes, wat in strijd is met de Europese Digital Markets Act (DMA). De Consumentenbond roept reizigers op om zich aan te sluiten bij deze claim. Al meer dan 260 duizend Nederlanders hebben zich aangemeld voor een schadevergoeding. De organisaties spreken van een totale schade van honderden miljoenen euro's voor alleen de Nederlandse consumenten.

## Dominant op de AI-markt

Desondanks lijkt Booking.com zich weinig aan te trekken van de toegenomen kritiek vanuit de hoek van de hotels, consumenten en toezichthouders. Te midden van al deze aanstaande rechtszaken en (potentiële) megaboetes investeert Booking.com flink in het uitbreiden van zijn machtspositie. Het boekingsplatform is al een verkapte monopolist op het 'gewone' internet, en is van plan dat ook te worden in de wereld van AI.

Zo heeft Booking.com geïnvesteerd in ChatGPT (van OpenAI), dat recentelijk aankondigde dat ChatGPT beschikbaar zou worden voor bedrijven om er AI-apps op te installeren. Concreet: ChatGPT kan nu een Booking.com-app integreren in gesprekken, waardoor het voor consumenten mogelijk is om via de AI-chatbot geïnformeerd te worden over duizenden accommodaties die worden aangeboden door Booking.com.

Daarmee heeft het bedrijf voor zichzelf flinke macht weten te verwerven in de wereld van AI. Waar Booking.com al domineerde op platformen als Google, Apple en Meta (Facebook en Instagram), lijkt de site hetzelfde te gaan doen op de AI-markt. En omdat ChatGPT nog niet valt onder de Europese Digital Markets Act (DMA), is Booking.com nog gevrijwaard van mededingings- en concurrentieregels. Dat geeft Booking.com ruimte om te snijden in zijn personeelsbestand: afgelopen juli kondigde de website aan ruim duizend werknemers te ontslaan, waarvan enkele honderden in Nederland. Booking.com verdedigde deze ontslagronde met een beroep op 'innovatie en efficiëntie'. Het is veel meer AI, en veel minder personeel.

## Wie kan Booking.com iets maken?

Het in Nederland ontstane Booking.com is inmiddels uitgegroeid tot een onaantastbaar, wereldwijd platform. Als poortwachter beheert de site vrijwel al het verkeer tussen reizigers en accommodaties, en kan door middel van hoge commissies en wurgcontracten doen wat het wil. Miljoenenboetes lijken het Amsterdams-Amerikaanse Booking.com niet te deren. Als koning van de zoekmachines, en zometeen ook AI, gaat de reisgigant ongestoord zijn gang. Wie kan Booking.com iets maken?

***Wynia's Week*** *verschijnt 156 keer per jaar en wordt* ***volledig mogelijk***

***gemaakt** door de donateurs. Doet u mee, ook straks in het nieuwe jaar? **Doneren kan zo**. **Hartelijk dank!** Donateurs kunnen ook reageren op recente artikelen, video's en podcasts en ter publicatie in Wynia's Week aanbieden. Stuur uw publicabele reacties aan reacties@wyniasweek.nl. Vergeet niet uw naam en woonplaats te vermelden (en, alleen voor de redactie: telefoonnummer en adres). Niet korter dan 50 woorden, niet langer dan 150 woorden. Welkom!*