

CWT informiert

Wien,01.02.2010

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir dürfen Sie diesmal über eine positive Entwicklung im Bereich Vorzugspreise informieren. Amadeus und Lufthansa/Swiss haben sich endlich, auf Druck diverser Verbände wie ÖRV und DRV, per 1.3.2010 zum Thema Vorzugspreisentgelt einigen können –für Sie als Kunden wird es günstiger, es bleibt aber kompliziert in der Ausführung, bzw. wird noch komplexer für die Reisebüros. Generell ist der österreichische Markt anders zu betrachten als der deutsche. In Deutschland ist Amadeus Marktführer mit rund 80%. In Österreich hat Galileo/ Traviaustria einen Marktanteil von über 40% und Galileo verrechnet im Gegensatz zu Deutschland in Österreich ein Vorzugspreisentgelt.

Ein kleiner Rückblick Lufthansa und Swiss und in der Folge auch Austrian führten Anfang 2008 eine neue Tarifstruktur ein – den Vorzugspreis. Die über die Computerreservierungssysteme buchbaren Standardtarife wurden um 15.-€ für eine einfache Strecke, bzw. 30.-€ für einen Hin- und Rückflug erhöht. Alternativ zu den Erhöhungen boten die Airlines ein gebührenpflichtiges Vorzugspreisprogramm bei Buchung über die Reservierungssysteme an. Die Reservierungssysteme trugen ab Februar 2009 die von den Fluggesellschaften erhobene Gebühr für das Vorzugspreisprogramm nicht mehr.

Die neuen Tarife betrafen alle Flüge, die über die Computerreservierungssysteme (CRS) der Reisebüros gebucht werden können. Dies sind reguläre im CRS veröffentlichte und buchbare Tarife sowie die niedrigeren, nur über das Internet buchbaren Tarife. Diese niedrigeren „Internettarife“ wurden ab dem oben genannten Zeitraum ebenfalls in die CRS integriert.

Die doppelte Darstellung der Tarife in den Reservierungssystemen führt bei den Reisebüros zu einem erheblichen Mehraufwand bei der Beratung und Buchung.

Dieser Mehraufwand begründet sich durch:

- Weiterhin gibt es 2 Preise – einen LH bzw. Swiss Vorzugspreis und einen Nicht-Vorzugspreis. Dadurch bedingt erhöht sich für unsere Mitarbeiter der Beratungsaufwand beim Verkaufsgespräch und erhöht damit massiv die Gesprächsdauer unserer Mitarbeiter
- Trotz Wegfall des Vorzugspreisentgeltes besteht der erhöhte Beratungsaufwand bei den Firmenkunden insbesondere durch Auflistung der Vor- und Nachteile der einzelnen Varianten

CWT informiert

- Erklärung der Umbuchungsproblematik wenn Vorzugspreis während der Reise verändert werden muss – Aufzahlungen
- Nach wie vor keine Kombinierbarkeit zwischen OS und LH Vorzugspreistarifen
- Die durch das Vorzugspreismodell entstandenen IT Kosten wurden via CRS von den Airlines auf die Reisebüros überwält.
- Erhöhte Kosten für Reisebüros bei der EDV-technischen Umsetzung der CRS-Zuordnung.
- Angefallene anteilige Programmierungskosten für individuelle Backoffice Lösungen durch den VZP.
- Massiv erhöhter administrativer Mehraufwand in der Buchhaltung.
- Die Airlines haben in den letzten Jahren massiv Aufgaben bei der Ticketerstellung an die Reisebüros überwält und diese wurden und werden von den Reisebüros kostenlos erbracht.
- Zusätzliche Verrechnungszeile im Sinne der Preistransparenz.

Die sinkenden Margen lassen es nicht mehr zu, dass die Reisebüros diese Kosten zusätzlich tragen. Um eine aufwandsgerechte, transparente und verursachergerechte Abrechnung sicherzustellen, hatte sich Carlson Wagonlit Travel 2009 für eine segmentbezogene Verrechnung der CRS Fee von 6,90.-€/Segment (Coupon) entschieden. Um die Abrechnung für Sie übersichtlich zu halten, wurden und werden die Segmentgebühren auf Ihrer Rechnung in einer Zeile ohne Ust. (Ausnahme wären Tickets innerhalb Österreichs) ausgewiesen. CWT hält die segmentbezogene Art der Verrechnung nach wie vor für die überschaubarste, da damit sicher gestellt ist, dass nur die tatsächlich geflogenen Segmente in Rechnung gestellt werden.

CWT informiert

Nun ergibt sich zum 01.03.2010 durch die Einigung von Lufthansa/ Swiss mit Amadeus eine positive Entwicklung. Es ist weiterhin sichergestellt, dass alle Tarife und Verfügbarkeiten von Lufthansa/ Swiss für alle Reisebüros die am Vorzugspreisprogramm teilnehmen im CRS dargestellt sind und damit die Angebots und Auswahlvielfalt für Sie als Kunden erhalten bleibt. Dadurch können wir die CRS Fee für Vorzugstickets von Lufthansa/ Swiss auf 3,90.- € pro Segment reduzieren. Für alle anderen Fluglinien werden ab 1.3.2010 € 1,90 pro Segment CRS Fee verrechnet.

Ausnahme ist leider Austrian Airlines hier müssen bis zu einer Einigung, auch weiterhin € 6,90 pro Segment, in Rechnung gestellt werden. Es ist zu erwarten, dass sich auch diese Fee rasch reduzieren wird und wir werden Sie dazu auf dem laufenden halten.

Neben der positiven Entwicklung gibt es leider auch eine negative. Lufthansa verschärft ab dem 1.02.2010 die Prüfung der einzelnen Buchungen nach den Kriterien der IATA Resolution 830a:

1. Nicht bearbeiteten Statusänderungen

jedes Segment, das den Status HX, NO, UN oder UC aufweist, und nicht bis 48 Stunden vor Abflug bereinigt wird, wird automatisch gestrichen

2. Fiktiven Namen bzw. Buchungen

Testbuchungen, Buchungen mit Nachnamen ohne Vornamen, etc. werden von der Fluglinie gestrichen.

3. Falsche bzw. fiktive Ticketnummern

Bei Ticketnummer in der Buchung ohne Bezug zum jeweiligen Passagier und der gebuchten Strecke, werden nach einer Warnmeldung alle Flugsegmente gestrichen.

4. Fiktive Gruppenbuchungen

Individuelle Buchungen für in Summe mehr als 9 gemeinsam reisende Personen, die nicht über das Lufthansa Gruppenteam angefragt wurden, werden gestrichen.

CWT informiert

5. Umgehung des automatisierten Ticket Time Limits und Ticketing Warnungen auch in höheren Buchungsklassen

Flugsegmente, die vor Ablauf der Ticket Time Limit Warnung vom Reisebüro storniert werden und in einem neuen PNR gebucht werden, werden von LH gestrichen, wenn in der neuen Buchung nicht sofort das Ticket ausgestellt wird.

6. No Show PNR ohne ausgestelltes Ticket

Buchungen für die vor Abflug des ersten Segmentes kein Ticket ausgestellt wurde, werden gestrichen.

Für die oben angeführten Punkte werden von LH folgende Gebühren auf von LH durchgeführten Flügen und bei LH Codeshare Flugnummern zur Anwendung (zuzüglich 10 € ADM Gebühr) gebracht:

Nicht bearbeitete Statusänderung: 5 €
Fiktive Namen bzw. Buchungen: 5 €
Falsche bzw. fiktive Ticketnummern: 5 €
Fiktive Gruppenbuchungen: 5 €
Umgehung des Ticket Time Limits: 5 €
No Show: 10 €

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Ihr CWT Team.

Mit freundlichen Grüßen

Hannes Schwarz
General Manager Austria
Carlson Wagonlit Travel