



Foto: Jpg.cz/Stock

# Ärger mit der Fliegerei

Die Zusammenarbeit mit vielen **Fluggesellschaften** ist aus Sicht der Reisebüros stark verbesserungswürdig

Von Matthias Gürtler

Es soll einmal Zeiten gegeben haben, in denen die Zusammenarbeit zwischen Reisebüros und Airlines relativ reibungslos und zudem auch lukrativ war. Diese Zeiten sind vorbei. Und das stellt auch die Ketten und Kooperationen vor Herausforderungen. Denn analog zur Zusammenarbeit mit Veranstaltern können und müssen sie Druck ausüben, damit zumindest die größten Übel ausgeräumt oder manche Dinge zumindest besser als bisher gelöst werden.

Diskussionsbedarf gibt es jede Menge. So monieren DTPS-Chef Michael Dohmen und TSS-Geschäftsführer Manuel Molina die „kontinuierliche Verlagerung“ von Service-Dienstleistungen in Richtung Reisebüros. Sie sind sich mit den Kollegen anderer Ketten und Kooperationen einig, dass es diesbezüglich neuer Wege bedürfe – „und zwar schnell“. Eines der Hauptprobleme sei ein „massiver Abbau im Reisebüro-Support“. Denn fehlende Ansprechpartner würden grundsätzlich das Finden von Lösungen erschweren.

Darüber hinaus stünden in den Gesprächen mit den Airlines die ständigen Flugzeitenänderungen und Fluggastrechte auf der Agenda, berichtet Michael Sawang, Chef der Alltours Reisetcenter. Alpha-Chef Albin Loidl hat zudem den häufigen Einsatz von Subchartern bei Airlines im Blick. Dies enttäusche häufig die Kunden, „da ihnen bei der Buchung eine andere Fluggesellschaft avisiert“ worden sei.

Andreas Heimann, Chef der Dertour Reisebüros, kritisiert die fehlende einheitliche Buchungsmöglichkeit bei NDC. Zudem mangle es nach wie vor an einer „transparenten und schnellen Kommunikation in Krisensituationen sowie bei Flugausfällen“. Und deren Zahl ist bekanntlich hoch.

Vor allem für die Büros im Osten Deutschlands, die besonders stark etwa bei TSS, bei Reiseland und beim Deutschen Reising vertreten sind, kommen stark eingeschränkte regionale Angebote hinzu. „Dies bedeutet weniger Slots, eingeschränkte Flugzeiten und weniger Vielfalt“, beschreibt Andreas Quenstedt vom

Deutschen Reising die Situation. Zudem gebe es „kaum noch wirkliche Airline-Marken“. Manchmal habe der Kunde den Namen der Airline „vorher noch nicht einmal gehört“. Dadurch sinke das Vertrauen, gleichzeitig steige der Erklärungsbedarf im Verkaufsgespräch, so Reising-Manager Quenstedt.

TSS-Chef Manuel Molina fordert „im Sinne der Kunden“ zudem „eine bessere Abstimmung der Einzelrouten im Rahmen der Gesamtroute“. Die Übergangzeiten an Flughäfen wie Frankfurt, München oder Zürich würden immer kürzer. Damit gestalte sich der gesamte Ablauf der Reise „sehr anstrengend“ – vor allem durch die zunehmende Zahl der Verspätungen.

Auf einem halbwegs guten Weg bei diesem Thema sieht sich die Schmetterling-Kooperation mit ihrem Consolidator Sky Butler. Er bündele die Angebote verschiedener Fluggesellschaften an einem Ort, „so dass Reisebüros schnell und einfach den günstigsten Flug für ihre Kunden finden können“, so Geschäftsführer Ömer Karaca. Das Problem: An den vielen Flugplan- und Tarifänderungen kann auch der beste Vertriebs-„Butler“ nichts ändern. Das müssen die Airlines selbst lösen – schon aus eigenem Interesse.

Auch andere Reisebüro-Kooperationen nutzen die Dienste von Ticket-Großhändlern. Die mit Abstand führende Rolle nimmt dabei Europas größter Consolidator Aerticket ein, der schon vor Jahren mit einigen Reisebüro-Verbänden entsprechende Ableger gründet. Mit dabei sind Best-Reisen, TSS, RTK und natürlich die AER-Kooperation.

Zwar könne der Berliner Flugspezialist manche Probleme und Herausforderungen auch nicht lösen. „Aber dort, wo Aerticket Druck machen kann, da passiert auch was“, heißt es aus den verschiedenen Zentralen. Dass das Konzept funktioniert, zeigt unter anderem das Beispiel Best-Reisen: Der Aerticket-Ableger der süddeutschen Kooperation wird auch von vielen Reisebüros genutzt, die nicht Mitglied bei Best-Reisen sind.

Wie angespannt die Lage trotz der nach wie vor großen Einkaufsmacht der Reisebüros ist, zeigt sich auch am Statement von Markus Orth, Chef von Lufthansa City Center (LCC). Bei dem Thema sei „viel Dynamik“ drin, gesteht der Manager und ergänzt: Für die Reisebüros unter dem Dach von LCC „ist und bleibt NDC das große Thema“. An der neuen Technik führe kein Weg mehr vorbei. Der Vorteil der Reisebüro-Kette: Mit der LCC-eigenen Bridge-IT sind die Frankfurter laut Markus Orth „nach wie vor gut aufgestellt“.