

Keine Urlaubsträume ohne Reisebüro

Beim ÖRV – Kongress in Krems stand konsequente Kundenorientierung als Zukunftsstrategie im Vordergrund

Die österreichischen Reisebüros und Reiseveranstalter haben 2004 zwar eine Trendwende geschafft und nach Jahren erstmalig wieder ein leichtes Umsatzplus erreicht, das wirtschaftliche Umfeld ist aber unverändert schwierig: Starker Preisdruck und der vor allem in Verbindung mit dem Internet massiv zunehmende Direktvertrieb haben dazu geführt, dass die Umsatzrentabilität im Reisebürogeschäft in der Regel unter einem Prozent liegt. Bei der Generalversammlung des Österreichischen Reisebüroverbandes (ÖRV) mit anschließendem Kongress am 31. März in Krems zog dessen Präsidentin Annemarie Richard nach dieser Situationsanalyse die Schlussfolgerungen für die künftige Strategie: „Wir sind in einer guten Marktposition, nach wie vor laufen 90 Prozent aller organisierten Reisen über das Reisebüro, das mit dem Begriff „Urlaubsträume“ untrennbar verbunden ist. Die Sicherung der Zukunft kann für uns nur in einer noch konsequenteren Kundenorientierung liegen: Wir müssen durch Kompetenz die Überzeugung vermitteln, dass das Reisebüro ein unverzichtbarer Partner in der immer komplexer werdenden Reisewelt ist.“

Reisebüros und Reiseveranstalter haben wesentlichen Anteil daran, dass der Konjunkturmotor Tourismus auf Touren bleibt: Österreichweit erwirtschaften 2.300 Unternehmen einen Umsatz von 3 Milliarden Euro und beschäftigen dafür 10.500 Mitarbeiter – um 10 Prozent mehr als im Jahr 2001. Österreich gehört zu den Ländern mit der höchsten Reisebürodichte: Statistisch gesehen versorgt ein Reisebüro rund 3.300 Einwohner. Die angespannte Wettbewerbssituation verschärft sich durch schwächere Nachfrage- und Ausgabenzuwächse: In den 70er – und 80er – Jahren gaben die Österreicher für Auslandsreisen jährlich um 11 Prozent mehr aus, derzeit sind es nur vier bis fünf.

Diese Entwicklung findet ihre Fortsetzung: Zwar sind die Österreicher gleichbleibend reisefreudig, sie sparen aber mehr und planen weniger Auslandsreisen und der Trend zum Kurzurlaub hält weiter an. Die beliebtesten Destinationen sind, Griechenland, Türkei Ägypten, und Spanien.

Eine wesentliche Aufgabe für die Reisebüros und damit für die Arbeit des ÖRV ist es, die Entwicklung der alternativen Vertriebswege zu verfolgen und sicherzustellen, dass die Reisebüros ihre Position halten und nicht umgangen werden. Bereits 80 Prozent der Reisenden informieren sich vorher im Internet. Der klassische Direktvertrieb, z.B. über Handelsreferenten, nimmt massiv zu, der Anteil des Internets an diesen Direktbuchungen liegt allerdings noch unter 5 Prozent.

Ein Schwerpunkt für die Verbandsarbeit ist die Fortsetzung der Verhandlungen mit den Airlines über die Honorierung der Vertriebsleistung. Lufthansa und Air France/KLM haben bereits ein Nettopreissystem ohne Reisebüroprovision eingeführt, von Austrian Airlines wurde es angekündigt und andere Airlines zeigen weltweit Tendenzen in dieser Richtung. Das erzwingt für die Reisebüros die Umstellung von einem Provisions- auf ein Gebührenmodell. Auch mit den großen Reiseveranstaltern laufen Gespräche über künftige Rahmenbedingung für die Zusammenarbeit. „Wir

müssen bei dieser einschneidenden Systemumstellung auch die Position unserer Kunden beachten,“ stellt die ÖRV – Präsidentin dazu fest. „Provisionskürzungen sind in der Regel nicht mit entsprechenden Preisreduktionen verbunden. Wenn wir unser Honorar als Service – Gebühr ausweisen, muss für die Kunden erkennbar sein, was sie dafür an Leistung bekommen. Das ist nicht zuletzt eine schwierige Kommunikationsaufgabe.“

Verstärkt wird sich der ÖRV auch um eine Unterstützung der Incoming – Reisebüros bemühen, die mit einem Umsatz von 876 Mio. Euro und 22 Mio. Nächtigungen einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg des österreichischen Tourismus leisten.

Von der ÖRV Generalversammlung wurde eine Punktation mit aktuellen Problemen der Branche beschlossen und Wirtschaftsminister Bartenstein beim Kongress übergeben:

- Haftung und Gewährleistung bei Preisänderungen: Im Gegensatz zu den Leistungsträgern – insbesondere Fluggesellschaften – ist es für Reisebüros und Reiseveranstalter nicht möglich, sich bei nachträglichen Preisänderungen etwa auf Grund von Kerosinpreiserhöhungen gesetzeskonform zu verhalten. Sie kommen damit in eine unverschuldete Haftungssituation gegenüber den Kunden. Der ÖRV tritt daher für eine Novellierung der einschlägigen Regelungen ein.
- Kundengeld – Sicherung: Nach dem Auslaufen der gut funktionierenden Form der Insolvenzversicherung müssen die Reiseveranstalter Kundengelder durch teure Bankgarantien absichern. Der ÖRV tritt für eine Neuordnung dieses Problems ein, mit einer erweiterten Staatshaftung, wie sie sich auch in anderen Ländern bewährt.
- Brutto – Preisauszeichnungspflicht: Während Reisebüros auf Grund des Preisauszeichnungsgesetzes dazu verpflichtet sind, grundsätzlich Bruttopreise inklusive aller Gebühren anzugeben, ist dies bei Leistungsträgern nicht der Fall: Fluggesellschaften können beispielsweise Flughafengebühren, Treibstoffzuschläge etc. getrennt anführen. Der ÖRV tritt dafür ein, dass Reisebüros keine Bruttopreise anführen müssen, wenn der Leistungsträger dieser Verpflichtung nicht unterliegt.
- Förderung für Incoming: Der ÖRV tritt dafür ein, dass für Incoming – Reisebüros analog zur Exportförderung für den Sachgüterbereich für ihre Marketingaktivitäten eine entsprechende Förderung erhalten. Außerdem soll die massive Konkurrenzierung der privaten Incoming – Reisebüros durch Tourismusverbände und die damit verbundene Wettbewerbsverzerrung reduziert werden.