

HERZLICH WILLKOMMEN

zum **ÖRV Herbstkongress**

24.-27. Oktober 2013
Emilia Romagna



Schätzungen bzw. Erwartungen für 2013/ Branchenmonitor 2013

- Anzahl der Reisenden, Preis und Margenentwicklung bleiben gleich: 50%
- Pauschalreisen und all inclusive bleiben gleich: 42 % bzw. 46%
- Steigerung bei Individualreisen: 700 %
- Steigerung bei Fernreisen, Kreuzfahrten und Städtereisen: 40%
- Steigerung bei Online-Buchungen: 57 %
- Konkurrenzierung durch Direktbuchungen von Hotels und Fluglinien: 66 %
- Konkurrenzierung durch Direktbuchungen von Veranstaltern: 25%.

Tatsächliche Entwicklung bis Oktober 2013

Touristik:

- ➔ weniger Paxe bei leicht steigenden Durchschnittsumsätzen
- ↑ steigende Individualreisen bei rückläufigen Pauschalreisen
- ↑ leicht steigender Anteil an Fernreisen
- ↑ leicht steigende Online Umsätze

Incoming:

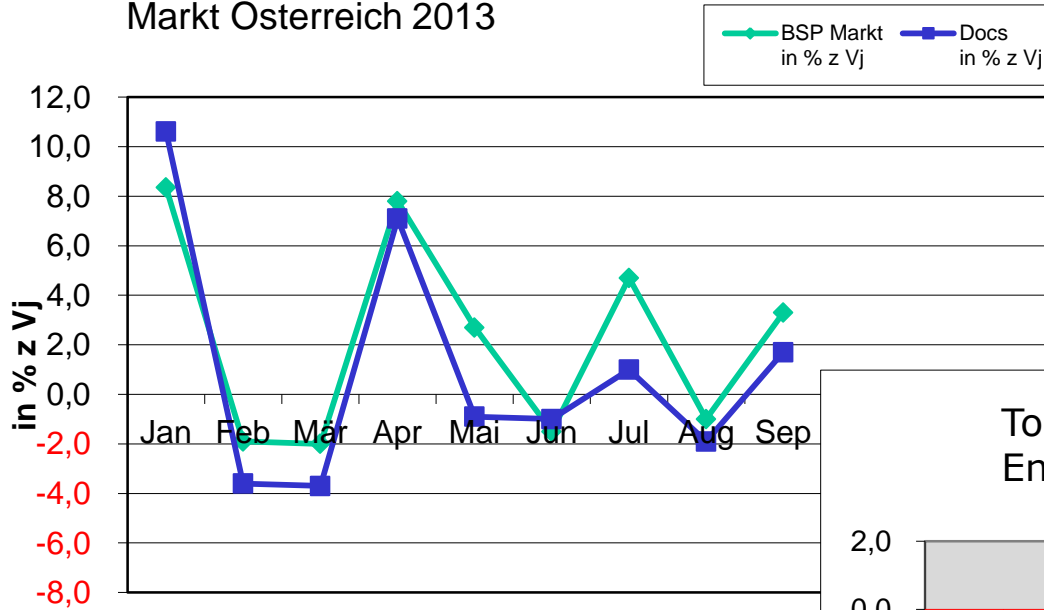
- ➔ wie Vorjahr

Businessstravel:

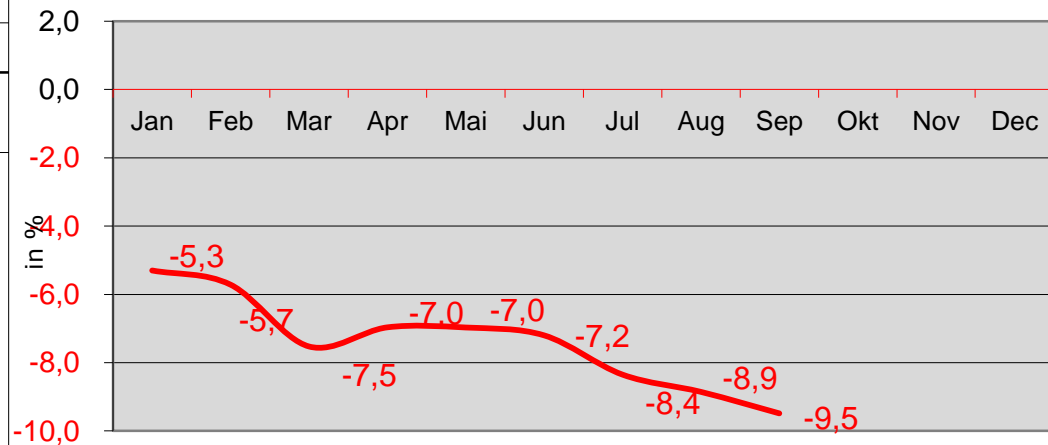
- ↑ BSP Markt 2,0% zum Vj
Dokumente 0,9% zum Vj

Tourismusjahr 1-10/2013

BSP-Entwicklung
Markt Österreich 2013



Top 100 Reisebüros
Entwicklung Paxe Österreich 2013



Insgesamt liegt die Touristik gegenüber dem Vorjahr 2-3% hinter dem Markt.

- Start: 17.1. – 7.2.2014

- 4 Beispielspots:

- Griechenland



- Mallorca



- Internet



- Sitzplatz



- Maßnahmen zur Einbindung des Counters und der Kunden
- Überdimensionaler Trolley „Wir machen Urlaub – perfekt“ bei Wiener Ferienmesse



- 16.8.2013: nach Sitzung mit Veranstaltern wird Reisewarnung für Ägypten auch auf Rotes Meer ausgedehnt. Ca 5.000 Touristen betroffen, die in der Folge planmäßig wieder zurückflogen.
- Gleichzeitig stornieren die großen Veranstalter ab sofort Flüge und Reisen nach Ägypten.
- Sowohl Außenamt als auch Veranstalter und Airlines bedienten sich des ÖRV Krisen-Newsrooms als aktuellen Informationsweg.
- In der Folge werden die Stornierungen bzw. Umbuchungen von den Reisebüros und Veranstaltern klaglos abgewickelt.
- Massive Medienpräsenz des ÖRV in Fernsehen, Radio und den Printmedien.
- 01.10.2013 Aufhebung der Reisewarnung für das Rote Meer.

Krisenmanagement Ägypten (2)

- Enge Zusammenarbeit und Informationsaustausch mit den Ministerien
- Enge Zusammenarbeit der Ministerien innerhalb der EU
- Zielgebietsunterstützung von Mitarbeitern des Außenministeriums
- Kunden wollten trotz Reisewarnung bleiben/fliegen
- Einzelne Reiseveranstalter haben Reisewarnung für sich definiert
- Wahlkampf in Deutschland und Österreich
- Salami taktik bei Aufhebung der Reisewarnung
- Reisesicherheitsgipfel

- EuGH-Urteil vom 6.9.2013
- Anwendungsbereich der EU-Richtlinie über die Reisebesteuerung (Margensteuer) umfasst auch B2B Geschäft
- Margen sind transaktionsbezogen zu ermitteln
- Gefahr: Erheblich erhöhter administrativer Aufwand durch die exakte Ermittlung der Marge, sowie Mehrkosten und internationale Wettbewerbsnachteile für Incomer, Reiseveranstalter und Reisebüros
- WKÖ in Gespräche mit Finanzministerium eingetreten
- ÖRV und WKÖ- Aktivitäten im Rahmen der ECTAA

NDC- Veranstaltung am 05.09.2013 in Wien gemeinsam mit abta und BAR

IATA: Modernisierung des Industriestandards für
Ticketdistribution

Schließen des GAP zwischen Airline-Websites und
dem Reisebüro-Vertriebskanal

Businesstravel: viele offene Fragen und Bedenken

Erhöhte Prozesskosten, Verstärkung des Direktvertriebs
der Airlines, Funktionalität bei Durchgangstarifen, Abrechnung
mit BSP, Kosten für die Reisebüros, Einbinden der GDS, etc.

German Wings

- Auslagerung der LH-Verkehre auf German Wings
- Erhöhte Prozesskosten und Beratungsaufwand im Reisebüro bei gleichzeitig sinkender Kundenzufriedenheit
- Tarif Basic nur im Internet buchbar

Wert der Reisebüros

Persönliche Beratung – Sicherheit –
maßgeschneiderter Urlaub zum besten Preis –
im Reisebüro

WIR MACHEN URLAUB – perfekt!



Österreichischer
Reiseverband

Maßgeschneidert nach individuellen Wünschen –
Qualität zum besten Preis-Leistungsverhältnis –
sicher im Reisebüro

WIR MACHEN URLAUB – perfekt!



Österreichischer
Reiseverband

Rahmenvereinbarung NPS

- Möglichkeit zur Stärkung der Kundenloyalität durch Einsatz eines strukturierten Empfehlungssystems
- Rahmenvereinbarung mit customergauche
- „Starterkit“: NPS 60 Tage testen, mit der anschließenden Option das System unverändert bzw. mit einem upgrade weiterzuführen.

BAWAG Kontobox – Reisepreiserückvergütung

- Wettbewerb mit Rabattierung zu Lasten der Reisebüros
- Missbräuchliche Verwendung staatlicher Hilfgelder
- 50% der durchschnittlichen Bruttospanne vom Reisebüro als Rabatt
- Österreichische Bank BAWAG bedient sich bei der Durchführung eines deutschen Reisbüros
- kostenlose Beratung im Reisebüro bringt die Reisebüros zusätzlich um den gerechten Lohn.

Novelle der EU-Pauschalreiserichtlinie

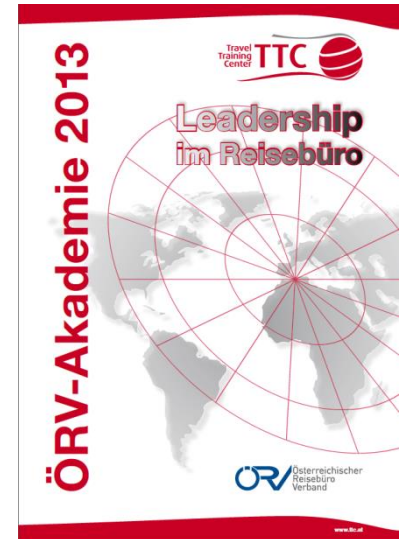
- Anfang Juli Vorschlag zur Revision der Pauschalreiserichtlinie durch die Europäische Kommission
- Änderungsbedarf in Bezug auf die Einbindung bestimmter Onlinebuchungen (click through Buchungen)
- Kritik von DRV und ÖRV insbesondere in Bezug auf neue Haftungsregelungen, zusätzliche Informationspflichten und Einschränkungen der Flexibilität der RV
- Inkrafttreten voraussichtlich erst 2017

Fondslösung

- Erleichterung für Gäste bei VISA Erteilungen durch ausgelagerte Servicestellen bei gleichzeitig höheren Kosten
- Regelmäßige konstruktive Gespräche mit ÖHV z.B. in Bezug auf Buchungsplattformen
- Kooperationsgespräche mit ÖW und LTO

- 2012: 123.230 Österreicher unternahmen eine Reise auf einem Hochseekreuzfahrtschiff (+3,9%)
- 2013: erneute Steigerung erwartet
- nahezu jede Reederei hat heuer wieder ein neues Schiff in den Dienst gestellt
- Nachhaltigkeit gewinnt deutlich an Bedeutung
- Thematik der sinkenden Durchschnittserträge wird versucht mit differenzierten Preismodellen entgegenzuwirken

- **ÖRV Akademie 7**
am 26. 09.2013 mit 14 Teilnehmern gestartet
- **ÖRV Destinationsschulungen** bis Ende des Jahres
 - 31.10.2013: Andenländer (dzt. 33 Anmeldungen)
 - 28.11.2013: Skandinavien, Island
 - 12.12.2013: Indien & Nepal
- **Lehrerinformationstag** 13.-15.11.2013
an der Pädagogischen Hochschule Kleßheim
- **Athene 2014**
Ausschreibung der Athene 2014 Ende Jänner 2014
Aus- und Weiterbildungs-Award für innovative Aus-
und Weiterbildungsideen im Bereich Reisebüro,
Reiseveranstalter und Ausbildungseinrichtungen.



ÖRV/DRV/SRV-Travel Industry Card

Die Travel Industry Card ist eine ID-Card für MitarbeiterInnen von Reisebüros und Reiseveranstalter.



Zusätzliche Vorteile:

zahlreiche Vergünstigungen z.B. bei Airlines, Autovermietungen, Hotels, Freizeitparks, Flughäfen, Reiseveranstaltern wie pepXpress, etc...

- befristet auf 2 Jahre
- ab 01.02.2014 beim ÖRV bestellbar
- in Österreich vorerst nur für ordentliche ÖRV Mitglieder

Gesundheitsvorsorge

Gemeinsam mit  **Care Consult**
Versicherungsmakler

- Sonderklasse nach Unfall & ambulante Operationen & Reise
- Sonderklasse nach Unfall & ambulante Vorsorge & Reise
- Sonderklasse nach Unfall & ambulante Vorsorge & Reise & Zahnversicherung

ÖRV Mitgliederstand zum Herbstkongress 2013	181
Ordentliche Mitglieder	82
Außerordentliche Mitglieder	99

Neue Mitglieder seit dem Herbstkongress 2012:



Kongresse 2013

- 19.-20. April 2013 Österreich/Therme Laa a.d. Thaya
„*Die ultimative Frage*“ 135 Teilnehmer
- 24.-27. Oktober 2013 Italien/ Emilia Romagna
„*Erbe der Menschheit*“ 86 Teilnehmer

Kongresse 2014

- 24.-25. April 2014 Salzburg
- September/ Oktober Oman (geplant)

DANKE

an alle Vorstandsmitglieder.
Speziellen Dank an die Ausschussvorsitzenden
und an alle Ausschussteilnehmer.

AUF WIEDERSEHEN

beim **54. ÖRV-Frühjahrskongress**

vom 24.-25. April 2014
in Salzburg

