

# Pressemitteilung

Wien, 06.08.2018



Austrian Travel Association  
Bösendorferstraße 4/3/18  
101 Wien  
Tel: +43/1/5322691  
[office@oerv.at](mailto:office@oerv.at)  
[www.oerv.at](http://www.oerv.at)

## Gespräch ÖRV - Eurowings

Bei einem Treffen zwischen ÖRV und Eurowings wurde von Seiten Eurowings erklärt, dass die Air Berlin Integration die Performance der Eurowings beeinträchtigt hat. Für die schwierige Übergangsphase hat sich Eurowings ausdrücklich beim Reisebürovertrieb entschuldigt. Belastend kamen weitere Einflussfaktoren hinzu, unter denen derzeit die gesamte Branche leidet. Von ÖRV Seite wurde in diesem Zusammenhang betont, dass das letzte Eurowings-Schreiben an den Vertrieb mit dem Hinweis, bei Problemen mit Eurowings-Buchungen die Buchungsgebühr zu erhöhen, beim österreichischen Vertrieb alles andere als gut angekommen ist.

Die Anzahl von Überbuchungen und Cancellations hatten ein Ausmaß erreicht, das für den Vertrieb, für die Veranstalter und für die Kunden belastend war bzw. teilweise noch ist. Inzwischen hat Eurowings aber Maßnahmen zur Verbesserung der Situation umgesetzt. Diese beinhalten zum Beispiel die Erhöhung von Flugzeugreserven – inzwischen hat Eurowings 76 von 77 Flugzeugen der ehemaligen Air Berlin an Bord – und größere Puffer in den Flugplänen. Eine Reservemaschine ist in Österreich stationiert. Darüber hinaus hat die Airline ihr eigenes Personal an allen Kundenkontaktpunkten um bis zu 50 Prozent verstärkt, unter anderem an den Flughafenstationen und im Call Center.

Eurowings berichtet, dass die eingeleiteten Maßnahmen bereits Wirkung zeigen. So konnte die Performance im Juli bereits verbessert werden und Flugplan-Änderungen reduziert werden.

Das Ziel von Eurowings ist es wieder ein verlässlicher Partner für Reisebüros und die Kunden zu werden. Die Kritik des ÖRV wird dabei sehr ernst genommen. Hierfür wird Eurowings in den nächsten Wochen und Monaten eng und partnerschaftlich mit dem ÖRV zusammenarbeiten. Zudem wird Eurowings für den Sommerflugplan 2019, der im Herbst veröffentlicht wird, die Flugzeiten optimieren. Ziel ist es, den Flugverkehr mehr zu stabilisieren, größere Puffer einzuplanen und einen zuverlässigen Flugplan zu bieten.

Für den B2B-Bereich – speziell für die Veranstalter – werden die Kulanzregelungen konkretisiert und entsprechend kommuniziert sowie das Beschwerdemanagement auch für den B2B-Service verbessert.

Neu aufgesetzt wird die Kommunikation an den österreichischen Markt im Falle von Irregularity-Services, im Falle von Neuerungen wie zum Beispiel den im Herbst geplanten Einsatz eines neuen Gruppenbuchungstools oder im Falle des Eurowings-Firmenprogramms im GDS. Dass das neue Gruppenbuchungstool momentan leider nur auf der Eurowings-Homepage verwendet werden kann, wird vom ÖRV kritisiert.

Ansprechpartner ÖRV: Dr. Walter Säckl, Tel. +43/1/532 26 91

---

### ÖRV – Österreichischer ReiseVerband

Der ÖRV, gegründet 1961, ist die unabhängige und neutrale Interessensvertretung der bedeutenden österreichischen Reisebüros und Reiseveranstalter. Mitglieder sind 419 Reisebüro-Filialen und 101 Institutionen und Unternehmen aus allen Bereichen des Tourismus. Sie präsentieren mehr als 80% des gesamten Touristikumsatzes Österreichs (dzt. rund 4,7 Mrd. Euro). Der ÖRV ist die Plattform für den gemeinsamen Gedankenaustausch der Mitglieder und für die Erarbeitung zukunftsorientierter Branchenlösungen. Er versorgt seine Verbandsmitglieder mit den notwendigen Informationen, stellt Fach- und Rechtsberatung zur Verfügung und organisiert in Kooperationen Schulungen. Als unabhängiger Verband pflegt der ÖRV direkte Kontakte zu den zuständigen politischen Stellen, sowie zu allen Leistungsträgern im Tourismusbereich. Er engagiert sich auf dem Gebiet des nachhaltigen Tourismus. Der ÖRV ist Ansprechpartner für internationale Verbände sowie die Europagremien in Brüssel und macht der Öffentlichkeit und dem politischen Umfeld die Bedeutung der Reiseindustrie als Wirtschaftsfaktor bewusst. [www.oerv.at](http://www.oerv.at)