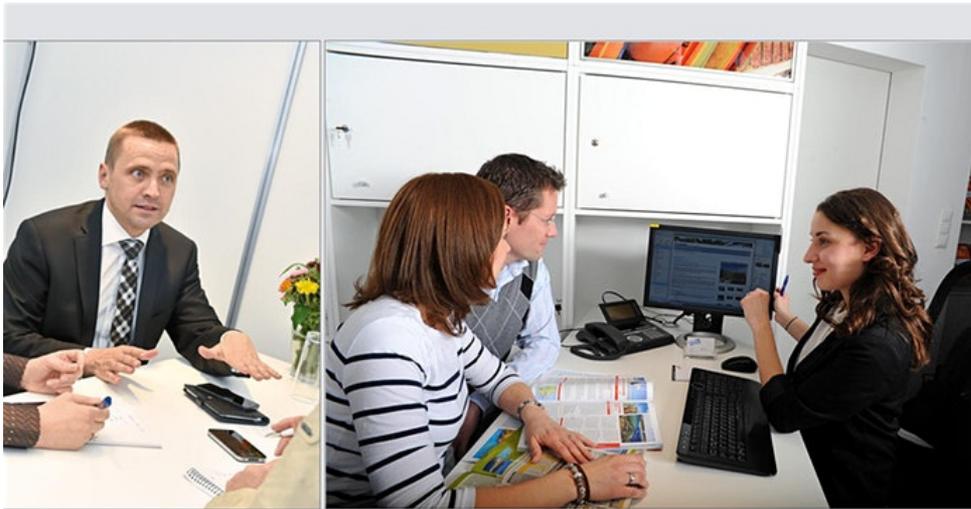


Diskussion über Extra-Arbeit ist neu entbrannt

von Julia Krause, Georg Kern

Pleiten, neue Reiserecht-Vorgaben, Flugzeitenänderungen, Kundenunterlagen ausdrucken: Sind Reisebüros mit Extra-Arbeit überlastet? Die jüngst geäußerte scharfe Kritik von RTK-Chef Thomas Bösl an den Veranstaltern hat die Diskussion um ein altes Thema neu entfacht.



RTK-Chef Thomas Bösl fordert von den Veranstaltern mehr Unterstützung für Reisebüros, um die zuletzt stark gestiegene Mehrarbeit am Counter zu kompensieren.

Foto: Christian Stelling/André Lenthe

Diese Kritik ist harter Tobak: „Die Belastung am Counter hat in den vergangenen Monaten durch die Airline- und Veranstalter-Insolvenzen vertretbare Grenzen überschritten“, sagt Thomas Bösl, Chef von Europas größter Reisebüro-Kooperation RTK. Das Fatale: Besserung sei nicht in Sicht. Vielmehr befürchtet der RTK-Geschäftsführer durch die Umsetzung der EU-Pauschalreise-Richtlinie und die Datenschutzgrundverordnung weitere unbezahlte Mehrarbeit für die Reisebüros.

Seine Forderung geht ganz klar in Richtung einer finanziellen Anerkennung, also einer höheren Provision durch die Veranstalter und andere Handelspartner. Denn zu den oben genannten Problemen kämen fehlende Booklets, uneinheitliche Gepäckregelungen und permanente Flugzeiten-Änderungen, die ebenfalls durch die Reisebüros aufgefangen werden müssten.

Es ist eine Mahnung, die auch bei anderen Reisebüro-Organisationen Anklang findet. „Es ist längst fällig, dass der Vertrieb auf die tatsächliche Situation der zu knappen Provisionen und der negativen Kostensituation aufmerksam macht“, sagt Willi Müller, Geschäftsführer von Schmetterling International zum fvw-Schwestermagazin TravelTalk. TSS-Chef Manuel Molina wird noch konkreter: „Es gibt auf Seiten der Veranstalter immer wieder Vorstöße, die

Provision weiter zu reglementieren, zumeist über versteckte Konditionsanpassungen wie das Herausrechnen von nicht verprovisionierten Teilleistungen und das Heraufsetzen von Umsatzstaffeln. Das muss endlich aufhören.“

Doch unter den Aufschrei mischen sich auch andere Stimmen. Cornelius Meyer, Vorstand Marketing und Vertrieb bei Best-Reisen, ist die Kritik an den Veranstaltern zu pauschal. „Grundsätzlich sind die Anforderungen an den stationären Vertrieb stark gestiegen. Aber man muss die Sache etwas differenzierter betrachten“, sagt er. Gerade die Insolvenz von Air Berlin hätte auch die Reiseveranstalter schwer belastet. Gleiches gelte für die Umstellungen, die das neue Reiserecht mit sich bringe. „Das betrifft uns als gesamte Branche“, sagt Meyer.

„Sitzen alle in einem Boot“

Wenig überraschend stellt auch TUI die höhere Belastung für beide Seiten heraus und betont, selbst hohe Vertriebsausgaben zu haben. So investiere der Konzern in seine Buchungs- und Infosysteme und biete ein „faires und marktgerechtes Provisionsmodell“, so Michael Knapp, Vertriebsdirektor bei TUI Deutschland. Auch Thomas Cook will eine Generalkritik nicht auf sich sitzen lassen: Veranstalter und Reisebüros säßen „in einem Boot“ und hätten die Herausforderungen 2017 „gemeinsam toll gemeistert“, sagt Dirk Schachtsiek, Leiter Veranstaltervertrieb. Datenschutzgrundverordnung und Pauschalreise-Richtlinie stellten hohe Anforderungen auch an die Veranstalter. „Ich kann nicht erkennen, dass wir hier Arbeit an die Vertriebspartner delegieren.“

Schauinsland-Reisen-Vertriebschef Detlef Schroer dagegen sagt: „Ich stimme zu, dass die Belastung der Agenturen steigt. Reiseunterlagen müssen oft selbst erstellt werden, die Betreuung wird vielerorts eingeschränkt und die Werbekostenzuschüsse sinken. Aber wir fühlen uns hierbei nicht unbedingt angesprochen: Wir investieren weiter in den Vertrieb.“

Selbstkritische Äußerungen kommen vom Deutschen Reising: Zwar werde die Lage für Agenturen dramatischer, sagt Geschäftsstellenleiter Andreas Quenstedt. Aber: „Kooperationen sind es, die den Reisebüros mit Lösungen zur Seite stehen können und müssen. Dazu gehören etwa Schulungen zu EU-Reformen. Die Frage ist, ob ein Reisebüro-Verbund solche Schulungen nicht einfach als natürliche Aufgabe ansehen müsste, ohne ökonomische Hintergedanken.“