

CORONAVIRUS
INFO-SERVICE FÜR BETRIEBE



Reisebüros

Lufthansa dreht weiter an der Gebührenschraube

Mitten in der größten Krise, die es in der Reisebranche je gab, zeigt die Lufthansa Gruppe wieder einmal mehr, wie man mit seinen Partnern nicht umgehen sollte.

Am Montag, 14.9.2020, verkündete die Lufthansa Gruppe (Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS, Air Dolomiti und Brussels Airlines), ab 1. Oktober die Distribution Cost Charge (DCC) von 16 auf 19 Euro zu erhöhen.

Als Grund für diese Anpassung werden die seit Einführung der DCC im September 2015 gestiegenen GDS-Kosten genannt.

Als Alternative werden DCC-befreite Buchungswege (Lufthansa Group Airlines Direct NDC API, SPRK, lhgroup-agent.com und die jeweiligen Airlinewebsites) vorgeschlagen. Leider sind diese Tools aber für die meisten Reisebüro-Buchungen nicht tauglich und die Lufthansa hat es seit 2015 nicht geschafft, hier adäquaten Ersatz für GDS Softwarelösungen zu bieten.

„Nachdem die Reisebüros den Airlines monatelang kostenlose Kredite in Form von ausstehenden Rückzahlungen gewähren und sich unverschuldet den Unmut der Kunden zuziehen mussten, wäre es angebracht, endlich alle Rückerstattungen abzuwickeln, anstatt sich zu überlegen, wie man es den Reisebüros schwerer macht“, zeigt sich Gregor Kadanka, Obmann des Fachverbandes der Reisebüros in der Wirtschaftskammer Österreich erbost.

Seiner Ansicht nach wäre es jetzt enorm wichtig, dass alle touristischen Leistungsträger gemeinsam mit den Reisebüros an einem Restart der Reisebranche arbeiten und Lösungen für die aktuellen Problemfelder finden. Die Lufthansa Group macht aber genau das Gegenteil.

Gerade die Krise hat gezeigt, wie wichtig ein persönlicher Ansprechpartner für die Kunden ist. „Wir erwarten uns, dass Kunden den Vorteil der Pauschalreise und den Wert einer persönlichen Beratung wieder zu schätzen wissen und ihren Urlaub vermehrt im Reisebüro buchen. Um wirtschaftlich erfolgreich zu sein wäre es also auch für die Airlines wichtig, hier gut mit ihren Reisebüro-Vertriebspartnern zusammenzuarbeiten“, so Kadanka weiter.

Auch Thomas Kreillechner, Leiter des ÖRV-Flugausschusses, kann die Maßnahme der Lufthansa nicht nachvollziehen: „In einer Zeit, wo man alles unternehmen sollten, neue Geschäfte zu gerieren, ist es noch unverständlicher, den Vertrieb von Tickets der Lufthansa Gruppe über Reisebüros zu verteuern und damit die Differenz zwischen Online und Reisebüro noch mehr zu erhöhen. Auch die Covid-Krise hat bei der Lufthansa leider zu keinem Umdenken geführt“.