

Die Reisebranche im Umbruch - wie behauptet sich das Geschäftsmodell von Acapa Reisen im Umfeld der Reisebranche

Von Ruedi Ellenberger, März 2010

Das Vorurteil

Ganz am Anfang muss ich ein Vorurteil widerlegen: Die Reisebranche ist nicht erst seit ein paar Jahren im Umbruch. Die Reisebranche ist seit es sie gibt im Umbruch, d.h. seit Jahrzehnten. Und eigentlich ist es falsch von Reisebranche zu sprechen, man spricht besser von Tourismus. Die Reisebranche ist ein Teil des Tourismus, und Tourismus gibt es seit Jahrhunderten in irgendeiner Art.

Man muss den Tourismus als Teil der Gesellschaft ansehen, und dadurch wird klar, dass sich der Tourismus ständig verändert. Der Umbruch im Tourismus ist also ein Spiegelbild der veränderten Gesellschaft, sei dies auf emotionaler Ebene, aber sehr stark auch auf technologischer Ebene: Pferdekutsche, Schiff, Bahn, Flugzeug, Telegraph, Telefon, Telex, Telefax, Computer, Internet.

Kommen wir zurück zum Teil Reisebranche, in der sich die meisten klassischen, im Volksmund „Reisebüros“ genannt, befinden, auch Acapa Reisen. Und wir reden hier heute nur von Passagen (also Personenverkehr), nicht von Fracht. Die Fracht, auch Cargo genannt, ist ebenfalls ein nicht zu unterschätzender Markt, in dem auch Milliarden umgesetzt werden, der genau wie die Passagen dem Druck von Angebot und Nachfrage ausgesetzt ist.

Die Rolle der Reisebranche

Wir unterscheiden in der Reisebranche zwischen:

1. Leistungsträger (Airlines, Hotels, Reedereien, Bahn)
2. Touroperator (Veranstalter) – z.B. Kuoni, Hotelplan (Pauschalarrangement)
3. Retailer (Wiederverkäufer) – z.B. Acapa (Beratung)

Damit man das Umfeld besser verstehen kann, in der sich die Reisebranche definiert, ist diese Unterscheidung sehr wichtig:

1. Die Leistungsträger (Airlines, Hotels, Reedereien, Bahn), kennen wir alle, jeder hat eines oder mehrere schon benützt.
2. Der Touroperator (Veranstalter) nimmt von den Leistungsträgern einzelne Leistungen und schnürt diese als Pauschalangebot zu einem Paket zusammen, verkauft dieses Paket an den Endkunden oder Wiederverkäufer zu einem Preis, welcher der Markt bereit ist zu bezahlen. Mehrleistungen wie Katalogproduktion zur Vermarktung, Zahlungsabwicklung mit den Leistungsträgern und Reisedokumentationen sind darin eingeschlossen – Nicht aber die Kundenberatung.

3. Der Retailer ist das letzte Glied zum Konsumenten, die Beratung und die Kontakte, die Wiederverkaufsverträge mit den Touropertor ist oder war seine Aufgabe in der klassischen Rollenverteilung.

Die Rollenverteilung

Die Rollenverteilung hat sich in den letzten Jahrzehnten immer wieder stark verändert hat. Dazu muss ich ein bisschen zurückblenden:

Am Anfang stand, wie meistens eine Idee; ich baue ein Schiff, ein Flugzeug, ein Hotel. - Ein Idealismus hat all die grossen Ideen angetrieben, meistens fehlte den Idealisten aber das nötige Kleingeld, und/oder das Marktverständnis um die Idee auch zu bezahlen. Der Prototyp ist oft noch bezahlbar, die Produktion für den Markt nicht. Für die Produktion musste also entweder ein eigenes Vertriebsnetz aufgebaut werden, was meistens sehr teuer ist und oft gar nicht möglich, oder man kauft sich das Vertriebsnetz und bezahlt dieses mittels Provisionen.

Die Reisebranche reagierte nicht anders als z.B. die Pharmaunternehmer mit Apotheken, Waschmaschinenhersteller mit Sanitärgeschäften, oder eben z.B. Airlines mit Reisebüros. Vom Bruttoverkaufspreis kriegt die Apotheke, das Sanitärgeschäft oder das Reisebüro vom Touroperator oder Leistungsträger eine Verkaufsprovision. Punkt, Ende gut alles gut, oder doch nicht?

Die Veränderung

Die Reisebranche war schon immer sehr global vernetzt, was in Hongkong, New York, Sydney oder Zürich Gültigkeit hatte, konnte man auf der ganzen Welt anwenden. Die Rollenverteilung war sehr klar bis Mitte den 90er Jahre. Das Reisebüro hatte in den 50er bis 80er Jahre ein paar Hotelbücher, ein ABC Flugverbindungenbuch und allenfalls ein APT Flugtarifbuch. Ein Telefon, ein Telex, später ein Telefax. Ein bisschen Wissen über Destinationen und das war's dann auch schon. Relativ einfach, man brauchte nur ein bisschen mehr Informationen als der Kunde, und schon konnte man ein Reisebüro eröffnen und führen.

Diese Tendenz widerspiegelte sich auch in der Schweiz sehr stark in Bezug auf die Anzahl Reisebüros. Ende 90er Jahre zählte die Schweiz ca. 3000, heute sind es noch knapp 2000 Reisebüros, davon nur noch 600 mit IATA Lizenz. Tendenz sinkend.

Mit dem Einzug der Computer in den 90er Jahren veränderte sich auch die tägliche Arbeit im Reisebüro stark, nicht die Kundenberatung, aber der technische Ablauf der Buchungen. Die Swissair öffnete 1989 mittels Modem den Zugang zum PARS, das „allerheiligste“ Flugreservation System der Swissair. Somit hatte man wie die Airline Reservationszentren Online-Zugriff auf alle IATA Fluggesellschaften weltweit, und zwar 1 zu 1 wie die Airlines selber, bis hin auf den letzten Platz im Flugzeug! Das war eine Revolution, Acapa war übrigens eines der ersten Reisebüros in der Schweiz, das Zugang zum PARS erhielt. Da ich die Lehre bei der Swissair auf diesem und

anderen Systemen gemacht habe, konnte ich mit Null Schulung sofort das PARS benützen.

Mit diesem Schritt wurde ein neues Zeitalter im Reisebüro eingeläutet. Ein paar Jahre später wurde den Touroperator bewusst, dass die Online-Anbindung der Reisebüros an die Pauschalangebote der nächste Schritt sein muss. Glücklicherweise kam zum ersten Mal in der Schweiz von Kuoni, Hotelplan und Imholz, zusammen mit Railtour und Frantour das Bewusstsein auf, dass ein einheitliches Buchungssystem für die Reisebüros geschrieben werden muss. Die Swissair mit Ihrem Programmierwissen, hat im Auftrage der Schweizer Touroperator Mitte der 90er Jahre das TOURBO geschrieben, eine Buchungs-Software für alle Pauschalangebote, die zweite Revolution!

Nun, diese Industrierevolution in der Reisebranche war nicht für jeden Mitarbeiter einfach, man musste eine zusätzliche Sprache erlernen. Die Airlines arbeiten nur mit Abkürzungen und bei den Flugtarifen mit einem Airline-Englisch, das man über Monate erlernen muss. Auf der anderen Seite ist der Beruf Reisebüromitarbeiter aufgewertet worden, und ist nicht mehr nur ein „Kataloganschauen und daraus etwas buchen“.

Nach dem Millennium hat dann das Internet unsere Gesellschaft verändert, und somit auch den Tourismus. Die Tourismus – als eine der grössten Branchen weltweit – ist davon natürlich sehr stark betroffen.

Neue Rollenverteilung

Die klassische Rollenverteilung, vor allem in Bezug auf Touroperator und Retailer hat sich in den letzten 10 Jahren stark vermischt. Der Touroperator wurde auch zum Retailer in Form von Direktanbieter (Vögele Reisen, Denner Reisen etc.), im Gegenzug wurde der Retailer auch zum Touroperator. Er nimmt ein Flugticket, ein Hotel und schnürt damit ebenfalls ein Päckli zu einem Pauschalangebot und einem Pauschalpreis. Dies wirft nun aber für einen Retailer die Haftungsfrage auf. Das Reisebüro ist nun nicht mehr nur klassischer Wiederverkäufer und ist nicht mehr nur haftbar für falsche Beratungen, es haftet in erster Instanz auch für Personenschäden. Das kann teuer werden, wenn ein Hotel im Ausland eine Unterdeckung oder keine Versicherung hat, oder wenn ein Bus (Notabene zugemietet mit Chauffeur) in Australien einen Unfall hat und es Verletzte gibt...

Für ein Reisebüro ist dies jedoch überlebenswichtig, dass es sich den neuen Gegebenheiten stellt. Das bedingt unter Umständen jedoch eine zusätzliche Firma mit besseren und höheren Haftpflichtversicherungen. Nicht ganz günstig. Acapa Reisen hat deshalb schon im Jahre 1999 die Acapa Tours GmbH gegründet, zusätzlich zur Acapa AG die im Jahre 1988 gegründet wurde. Beide Firmen sind selbstverständlich auch im Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, und Mitglied im Schweizerischen Reisebüroverband.

Über die Acapa Tours GmbH vertreiben wir heute auch eigene Reiseangebote wie Heliskiing in Kanada, Maratho-Trainings-Wochen mit Viktor Röthlin, Nepal Trekkings mit Daniel Schmucki, Orientierungsläufe, begleitete Kleingruppenreisen, Wüsten

Trekkings, "Musigplousch" Kreuzfahrten, Harley Motorradreisen von Rebel, Reisen an Airshows, u.v.m. – siehe auch www.gruppenreisen-4U.ch

Acapa Reisen und die Zukunft

Wie kann sich nun aber Acapa Reisen in dieser doch komplexen Tourismus Industrie behaupten? All diese Komponenten, die ich nun in den letzten Minuten aufgezeigt habe, gibt ein Bild für den Sollzustand: Wir brauchen ein gewissen Umsatz und Passagiervolumen damit wir Verträge mit Leistungsträger und Touroperator erhalten. Wir brauchen vielseitig gut ausgebildete Reisebüro-Mitarbeiter, und wir brauchen vor allem eine technisch hochstehende Infrastruktur. Dazu gehört auch die IATA Lizenz. Nicht jedes Reisebüro kriegt eine IATA Lizenz, die Anforderungen der IATA sind streng und nicht ganz günstig. Ein Reisebüro mit IATA Lizenz kann Flugtickets von allen IATA Airlines weltweit ausstellen, ungeachtet vom Ursprungsland und Destination einer Reise. Zur Illustration: Ein Kunde am Flughafen Tokio, der kurzfristig ein neues Ticket für einen Flug in zwei Stunden nach Los Angeles braucht, kriegt von uns in weniger als 5 Minuten ein elektronisches Ticket, checkt ein und fliegt los.

Der Soll-Zustand hat Acapa bereits zum Ist-Zustand gemacht, aber an diesem Zustand muss laufend gearbeitet werden, damit es nicht zu einem War-Zustand wird.

Mit der Infrastruktur die Acapa in Schinznach aufgebaut hat, arbeiten unterdessen über 25 Mitarbeiter über die ganze Schweiz verteilt, sei dies als freischaffende Reiseberater (sogenannte Freelance), oder in einer Acapa Geschäftsstelle. Unsere Mitarbeiter müssen gewillt sein mehr zu lernen als der Durchschnitt um dieses Wissen den Kunden zu verkaufen.

Für Acapa Reisen ist mir wichtig, dass wir für unsere Kundschaft, und die Kundschaft von unseren Freelance, seriöse Beratungen anbieten und alle Buchungen zu den Originalpreisen von allen Touroperators (Kuoni, Tui Suisse, Hotelplan, Railtour etc.) tätigen können. Die Badeferien und Städtereisen von diesen Touroperators ohne wenn und aber zu den gleichen Konditionen als deren Agent buchen dürfen. Acapa Reisen zählt heute bei allen grossen Touroperator in der Schweiz zu den 50 stärksten Wiederverkäufer.

Ebenfalls äusserst wichtig ist mir, dass wir als IATA Agentur für unsere KMU Geschäftskunden die Flug, Hotel, und Mietwagenbuchungen sekundenschnell tätigen, und die Flugtickets sofort ausstellen können. Als Aussteller dieser IATA Tickets können wir unseren Kunden mit den Flugumbuchung oder neuen Flugbuchungen im Ausland helfen, und zwar unbürokratisch ohne Airline „Callcenter“ wo man selten bis nie telefonisch durchkommt! Ebenfalls Samstag und Sonntag, oder über die Feiertage.

Ich bin überzeugt, dass auch in Zukunft Reisebüros eine Daseinsberechtigung haben, ich weiss aber auch, dass die Mitarbeiter nicht einfach nur noch Reiseberater sein können, sondern sich als Reisearchitekten weiter entwickeln müssen. Acapa Reisen hat diesen Weg bereits eingeschlagen. Wir schauen zuversichtlich in die Tourismus Zukunft.