

Billig wird teurer

DIRECT CONNECT – Nach Lufthansa, Austrian und Swiss kassieren nun auch British Airways und Iberia eine Gebühr für die klassische Flugbuchung. Damit dürfte sich die Debatte um die sogenannte Direktbuchung verschärfen.

TEXT: OLIVER GRAUE

Das war noch einfach: Sämtliche Flugtarife und deren Verfügbarkeit waren in den Reservierungssystemen (Globale Distributionssysteme, GDS) enthalten. Reisebüros waren und sind an diese Systeme angeschlossen und können damit schnell feststellen, welche Flüge wann am preisgünstigsten sind. Die Idee zu den GDS hatte 1953 der damalige Chef von American Airlines. Heute dominieren die drei Anbieter Sabre, Travelport und Amadeus den Markt. Amadeus wurde 1987 von Air France, Iberia, SAS und Lufthansa gegründet.

Fluglinien gegen GDS

Inzwischen weht den GDS jedoch ein kalter Wind entgegen. Wegen der Konkurrenz durch Billig-Airlines drehen die etablierten Fluggesellschaften jeden Cent zweimal um. Sparen wollen sie auch bei den GDS-Gebühren, die sie für jede Buchung an die Systeme zahlen müssen. Gleichzeitig kopieren sie das System der Billigheimer: niedrige Tarife für den reinen Flug und Gebühren für jede zusätzliche Leistung wie Gepäck, Sitzplatzreservierung oder Mahlzeit. Solche Extras jedoch – so der Vorwurf der Airlines – ließen sich über GDS nicht verkaufen. Lufthansa verlangt daher seit 2015 für alle Buchungen über GDS eine zusätzliche Gebühr von 16 Euro. Diese entfällt nur bei Firmenkunden, die direkt bei der Airline über spezielle Software buchen (nicht zu verwechseln mit der für Firmen unpraktikablen Buchung über die Lufthansa-Website).

Das Problem: Diese Software gibt es nicht. Der Kampf zwischen Reisebüros als GDS-Nutzern und den Fluggesellschaften ist zudem voll entbrannt, zumal nach Lufthansa nun auch British Airways eine solche Gebühr erhebt (Seite 8). Zwischen den Fronten sind die Firmenkunden und Geschäftsreisenden. Wie gehen sie mit dem Thema um? Was sollten sie tun? BizTravel hat mit Jörg Martin gesprochen, Berater (CTC Corporate Travel Consulting) und Leiter VDR-Fachausschuss Flug.

FLUGEXPERTE der Verbände VDR und GBTA: Jörg Martin



FOTO: CTC

Fluggesellschaften behaupten, dass sie via GDS keine individuellen Produkte verkaufen könnten, sondern nur Standard. Die GDS widersprechen. Wer hat Recht?

Die Reservierungssysteme waren, als Lufthansa die Gebühr einführt, tatsächlich nicht in der Lage, die neuen Bedürfnisse der Fluggesellschaft abzubilden. Hier geht es aus meiner Sicht aber mehr um strategische, kommerzielle Fragen als um Buchungsfunktionalitäten. Das lässt sich daran ablesen, dass die nun angestoßenen Neuerungen bei den GDS richtig Fahrt aufgenommen haben, seitdem die Airlines sie durch die Kündigung der Verträge aus ihrer Komfortzone geschubst haben.

Es gibt mit Siemens und VW nur zwei Firmenkunden, die Direct Connect nutzen.

Warum sind es nicht längst viel mehr?

Weil die Lufthansa 2015 zunächst Fakten schuf mit dem Verzicht auf eine weitere GDS-Vereinbarung und sie erst danach begonnen hat, nach neuen Lösungen zu suchen. Für Siemens und VW wurden ja reine Individuallösungen geschaffen. Diese eigenen sich sicher nicht als Standard für den breiten Markt. Hier will Lufthansa künftig Lösungen über den US-Schnittstellen-Anbieter Farelogix anbieten.

Warum ist es so schwer und so teuer, solche Lösungen herzustellen?

Die Reservierungssysteme, die ja von Fluggesellschaften gegründet wurden, haben sich über Jahrzehnte gemeinsam mit der Industrie entwickelt und verzahnt. Hier geht es nicht nur um Technik und deren Verzahnung, sondern um das Verständnis der Gesamtprozesse. Wenn die Entwicklung einer Alternative ein-

solches System sein. Billig heißt hier allerdings, ich habe nur eingeschränkte Funktionen und kann komplexe Reisen sowie Umbuchungen, Aufzahlungen und Ähnliches mehr schlecht als recht darüber abwickeln. Das wiederum macht es teuer. Solange nicht ein sehr hohes Flugvolumen mit Punkt-zu-Punkt-Strecken vorliegt, wird daher auch ein billiger Direct Connect immer teurer sein. Auch sollte die Online-Nutzungsrate im Unternehmen weit oberhalb der durchschnittlichen 55% liegen, und das Reisebüro muss mit im Boot sein.

Farelogix wirbt für sich als gute Lösung ...

Wäre es eine solch problemlose Alternative, hätte Lufthansa sich kaum dazu entschieden, hier Millionen in die Entwicklung zu investieren. Die Alternativen sind eben noch keine, insbesondere nicht für das Firmengeschäft, da hier sehr komplexe Anforderungen zur Integration in einen Gesamtprozess bestehen. Zudem stellt sich die Frage, ob dieser US-Anbieter dann auch der präferierte Lösungsanbieter für andere Fluggesellschaften ist, die ebenfalls Buchungsgebühren einführen.

Werden also Flugbuchungen für Mittelständler nun erst einmal teurer?

Auf dem Geschäftsreisemarkt haben die Anbieter bisher verstanden, alle finanziellen Differenzen so auszutragen, dass am Ende die Zeche vom Kunden, also vom buchenden Unternehmen, bezahlt wird. Zumal haben sie keine Chance, die Gebühr einzusparen, es sei denn, sie nutzen die LH-Website. Das ist aber natürlich keine zufriedenstellende Option, weil Umbuchungen oder Stornierungen zu aufwändig sind.

Das sehe ich auch so, allerdings sind Fluggesellschaften keine Wohlfahrtsinstitute – genauso wenig wie die Geschäftsreisebüros. Sie wollen und müssen Geld verdienen. Von daher ist das Streben nach der Maximierung des eigenen Ergebnissen immer vorrangig.

Und mit British Airways führt nun die nächste Fluglinie eine GDS-Gebühr ein ...

Ja, aber British Airways geht einen anderen und wie ich finde besseren Weg. Denn sie verteuert nicht einfach bestimmte Vertriebskanäle, sondern macht ihren Preisaufschlag an nicht vorhandenen, für sie sinnvollen Funktionalitäten fest. Den Ansatz halte ich für innovativer, da hier keine Einzellösungen geschaffen werden, sondern generell mit NDC ein neuer Systemstandard forciert wird, von dem alle anderen Airlines, die diesen verwenden, ebenfalls profitieren können. Da lohnen sich dann auch die Entwicklungsinvestitionen bei Systemanbietern.

Manche große Ketten lehnen es ab, Direct Connect anzubieten. Ein Fehler?

Die Kernaufgabe und der Mehrwert eines Reisebüros liegen darin, dem Kunden den kompletten Markt zur Verfügung zu stellen und für ihn die preisgünstigsten Reisemöglichkeiten herauszufinden. Wie ein Reisebüro dies tut, liegt in seiner Verantwortung. Die aktuelle Situation ist für die Reisebüros sehr gefährlich, denn wenn sie ihre Mehrwerte nicht mehr liefern und es für die Kunden andere Alternativen gibt, sind sie weg. Das lässt sich heute schon an der Entwicklung des Online-Geschäfts ablesen.

Warum ist es Ihrer Ansicht nach überhaupt zu einer solchen Entwicklung wie Direct Connect gekommen?

Zum einen ist dies auf die technische Entwicklung zurückzuführen, die Kunden und Anbieter im Internet schnell zusammenbringt. Das hat in den letzten Jahren bereits zu einer erheblichen Steigerung der Direktbuchung geführt. Auch haben die neuen Technologien gezeigt, wie renovierungsbedürftig und unflexibel die Reservierungssysteme geworden sind. Darüber hinaus war es logisch, dass die Fluggesellschaft bei der Optimierung der Vertriebskosten irgendwann auch die GDS-Ausgaben in den Fokus rücken würden.

Ist die Zeit der GDS vorbei?

Nein, das sehe ich nicht. Die Initialzündung, auch hier Entwicklungssprünge zu machen, ist ja schon erfolgt – wenn auch erst durch den harten Schnitt in der Vertragsbeziehung mit den Airlines. Zudem arbeiten die GDS genauso intensiv an der Umsetzung des NDC-Standards wie andere Systemanbieter.

Kurz- oder sogar langfristig wird es keine billigen Standardlösungen für Direct-Connect-Buchungen geben.

Jörg Martin

fach und günstig wäre, hätten neue Anbieter bereits vor einigen Jahren angefangen, den lukrativen GDS-Markt aufzumischen.

Wann wird es billige Lösungen geben?

Ich sehe momentan nicht, dass wir kurz- oder mittelfristig dorthin kommen werden. Letztlich müsste es ein IT-Unternehmen geben, das ein Reservierungssystem mit dessen Funktionalitäten nachbaut – wobei sich die GDS wie gesagt aber ja auch schon weiterentwickeln. Zudem ist billig relativ. Farelogix soll ja ein

Gegner kritisieren zudem, dass durch Direct Connect die Vergleichbarkeit der Flugraten verloren geht, welche die GDS liefern.

Dies stimmt nur dann, wenn direkt über die Portale der Anbieter gebucht wird, ohne diese über einen Aggregator, wie beispielsweise eine Online-Buchungssoftware oder das Reisebüro mit einem Hilfssystem zu tun.

Ein weiterer Vorwurf der Geschäftsreisebüros lautet, dass allein die Fluglinien von Direct Connect profitieren. Ist das richtig?