



**> Der Luftraum über Europa ist heißumkämpft.** 146 Airlines versuchen allein in der EU, ein Stück des Kuchens zu ergattern. Low-Cost-Carrier machen den traditionellen Fluggesellschaften das Leben schwer. Verstärkte Konkurrenz kommt aber auch von außen. Vor allem im Nahen Osten hat man die strategische Bedeutung des Luftverkehrs längst erkannt und zügig vorangetrieben. Öffentliche Investitionen und die Schaffung von Standortvorteilen genießen dort höchste Priorität. Praktisch weltweit, sogar in Afrika, verzeichnen Airlines derzeit überproportionales Wachstum – ausgenommen in Europa.

Zu Dumpingpreisen bei den Tickets kommt nun auch der Wettbewerb bei Zusatzleistungen. Der internationale Trend geht klar in Richtung Basisticket, bei dem sogenannte »Ancillary Services« nach Wunsch

zugebucht werden können. Einige Fluglinien zeigen sich dabei höchst erfinderisch: Neben Essen und Übergepäck zählen teilweise auch Sitzplatzwahl, mehr Beinfreiheit oder Lounge-Zugang zu den optionalen kostenpflichtigen Leistungen. Die Preise für die zusätzlichen Services steigen zuweilen sprunghaft – American Airlines erhöhte zuletzt die Gebühr für Zusatzgepäck von 60 auf 100 US-Dollar.

»Wir beobachten genau, wie sich die Situation weiter entwickelt. Derzeit gibt es einen Trend, das zweite Gepäckstück eigens zu berechnen«, bestätigte Karsten Benz, CCO der Austrian Airlines AG, im Rahmen der Jahrestagung des Dachverbandes Austrian Business Travel Association (abta). Erfolgreich gestartet sei das seit Mitte April laufende »Smart Upgrade«-Programm. Über ein Auktionssystem im Internet können Preis-

vorschläge gelegt werden, über den Zuschlag wird 72 Stunden vor Abflug entschieden. In den ersten sechs Wochen trafen mehr als 3.000 Gebote ein, 379 Upgrades wurden verkauft. »Der mit dieser Aktion verbundene Appell an das Spielerische scheint gut anzukommen«, zeigte sich Benz zufrieden.

Angesichts der Tatsache, dass immer mehr Passagiere nur mit Handgepäck reisen, ist inzwischen auch die Berechnung des ersten Gepäckstücks nicht ganz undenkbar. Für einen Tabubruch hat bereits KLM mit einer Trennung von Gepäck- und Ticketpreisen gesorgt. Seit 22. April bezahlen Fluggäste der Economy Class auf Europaflügen 15 Euro pro aufgegebenem Gepäckstück. Von den Kosten befreit sind Kunden des Vielfliegerprogramms sowie vertraglich gebundene Firmenkunden. »40 % der Passagiere fliegen ohne Gepäck. Der Preis trifft aber alle und Gepäck ist nun einmal teuer«, rechtfertigte Guido Hackl, Sales Manager bei Air France-KLM in Österreich, die neue Tarifpolitik. Die wichtigsten Kaufentscheidungen sind nach wie vor der Preis und der Flugplan.

**>> Im Tarifiedschungel <<**

Für Reisebüros und Travel Manager in Unternehmen bedeutet die Gestaltungsvielfalt eine Herausforderung, die indessen

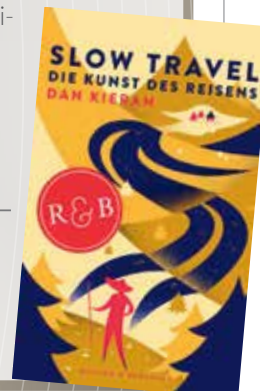
## BUCHTIPP

ZEIT ZUR  
ENTSCHLEUNIGUNG

► Der Reisejournalist Dan Kieran leidet unter Flugangst. Aber nicht nur deshalb stieg er auf Bahn, Milchwagen und Autostopp um und entwickelte daraus die Philosophie des langsamen Reisens. Nach unzähligen Reisereportagen in Jetset-Metropolen begriff er: Das echte Leben wartet nicht in beliebigen Fünf-Sterne-Hotels oder Clubanlagen, die einander rund um den Erdball zum Verwechseln ähneln. Wer sich als Pauschalreisender vom Flugzeug an einem anderen Ort abliefern lässt, habe sich zweifellos fortbewegt, so Kieran: »Doch es fragt sich, ob er wirklich irgendwo anders angekommen ist.« Langsam Reisende entdecken Details, die herkömmliche Touristen wohl niemals beachten würden. Sie begegnen Land und Leuten auf ungeahnte, oftmals auch beschwerliche Weise. Besagter Milchwagen, mit dem er einen Monat lang gemeinsam mit Freunden durch England tuckerte, konnte nur am Starkstromanschluss eines Küchenherdes aufgeladen werden. Die anfängliche Überwindung, wildfremde Leute zu bitten, das Spezialkabel dort für acht Stunden anzuschließen, entpuppte sich bald als Gelegenheit, die unterschiedlichsten Menschen kennenzulernen.

Auch wenn nicht alle Erlebnisse zur Nachahmung empfohlen werden können – mit einem Augenzwinkern und einer guten Portion Ironie plädiert Kieran zu Recht für eine Rückbesinnung auf den wahren Sinn des Reisens. Also: Reiseführer wegwerfen, Sehenswürdigkeiten meiden und Zufälle aller Art willkommen heißen.

► **Dan Kieran: Slow Travel. Die Kunst des Reisens.** Verlag Rogner & Bernhard, Berlin 2013



Der Konkurrenzdruck in der Luftfahrt führt zu günstigeren Preisen, stellt aber Travel Manager in Unternehmen vor große Probleme. Der Vergleich der unterschiedlichen Tarife und Services ist höchst aufwendig. Der Trend zu kostenpflichtigen Zusatzleistungen wirkt zudem steuerrechtliche und verrechnungstechnische Fragen auf.



Es gibt einen Trend, das zweite Gepäckstück eigens zu berechnen.

Karsten Benz,  
CCO der Austrian Airlines AG.

kaum noch zu bewältigen ist. Abgesehen von den zusätzlichen Kosten, werden die Ancillary Services in den gängigen Buchungssystemen nicht oder unzureichend abgebildet. Die angebotenen Leistungen unterscheiden sich von Fluglinie zu Fluglinie stark und weichen häufig sogar innerhalb der Flugallianzen deutlich ab. »Es wird zusehends schwieriger, die Vergleichbarkeit von Tarifen darzustellen. Die Situation wird immer unübersichtlicher«, erklärte Doris Stoiser, Travel Managerin der Strabag SE, bei der anschließenden Podiumsdiskussion. Der Zeitaufwand steige enorm, zudem sei der endgültige Ticketpreis inklusive sämtlicher Taxen und Aufschläge für Kerosin etc. oft erst ersichtlich, wenn die Buchung abgeschlossen wird. Auch der Erklärungsbedarf gegenüber Kunden, die im Internet selbst Tarife recherchieren und auf Schleuderpreise zu 19 Euro stoßen, werde immer größer.

Die Frage, wie viel Gepäck auf eine Dienstreise mitgenommen werden kann, ist ebenfalls nicht schlüssig zu beantworten. Gerade für Geschäftsreisende, die auf Flugrouten mit mehreren Umstiegen Übergepäck mitführen, ergeben sich durch die unterschiedlichen Beförderungsbestimmungen mitunter schwierige Situationen. Stoiser berichtete von einer Kollegin, die per Busi-

ness Class nach Kiew flog, um die Gebühr für Übergepäck zu sparen. Beim Check-in für den Rückflug wurde plötzlich eine Barzahlung von 100 US-Dollar verlangt, weil in der Ukraine andere Vorschriften gelten. Im Buchungssystem waren diese Unterschiede nicht ersichtlich.

Ein Dilemma ergibt sich auch für die Reisekostenabrechnung in Unternehmen. Die Darstellung und Verrechnung von Zusatzleistungen ist manchmal kaum möglich und ebenfalls sehr aufwendig. »Völlig unklar ist, welche Leistungen im Tarif verpackt sind und welche nicht. Was zahlt der Passagier selbst und wie wird das vom Unternehmen erfasst?«, kritisierte Christine Glasner, Travel Managerin der ABB AG. Während es beim Essen im Flieger in der Regel kaum ►



## BUSINESS-TIPP

### HOTEL GUT BRANDLHOF



> **Das 4-Sterne-Superior-Hotel Gut Brandlhof**, im Herzen des Salzburger Landes, verfügt über 200 Zimmer und Suiten in zwölf Kategorien, 3.500 m<sup>2</sup> voll klimatisierte Veranstaltungsflächen, sieben verschiedene Restaurants und Stuben, eine 3.000 m<sup>2</sup> Wellness- & Spa-Landschaft, ein 350 m<sup>2</sup> großes Fitnesscenter sowie Indoor Tennis und Squash. Das ÖAMTC Fahrtechnikzentrum sowie der 18-Loch-Championship-Golfplatz liegen direkt am Hotel.

> **Seminare, Events, Feste.** Die 19 Seminarräume (sechs davon befahrbar) mit Tageslicht und modernster Technik können individuell adaptiert werden und bieten Platz für zehn bis 800 Personen. Großzügige Pausenfoyers oder die direkt angeschlossene, überdachte Aktionszone eignen sich hervorragend für Events aller Art.

> **Ob Galaabend, Weihnachtsfeier oder Get-together** – der B'350 bietet die richtige Inszenierung. Außergewöhnliche Lichtgestaltung mit riesigen LED Paneelen an den Seitenwänden in Korrespondenz mit drei saturnartigen Deckenleuchten illuminieren den Raum beinahe überirdisch. Eine versenkbare, mehrteilige Bühne und die professionelle Audioanlage perfektionieren diesen stilsicheren Veranstaltungssaal.



Der Veranstaltungssaal besticht durch die außergewöhnliche Lichtgestaltung.

Ebenso ein Highlight ist das EventO. Der architektonisch einzigartige Raum eignet sich perfekt für Präsentationen, Presse-Events, Galas und Partys mit Live-Band, Bühne und Lichtshow.

Gemeinsame Abenteuer und Herausforderungen schweißen zusammen und stärken das Teamgefühl. Beim Überwinden von scheinbar unbezwingbaren Hindernissen spürt man die Natur und seine Mitmenschen auf neue, bewegende Art und Weise.

Aber auch Fahrsicherheitstraining auf der ÖAMTC-Teststrecke, Snowmobil-Action oder ein chilliger Abend auf der Wilderer Alm sind Rahmenprogramm-punkte, die jedes Team-Event einzigartig machen und am Hotel Gut Brandlhof angeboten werden.

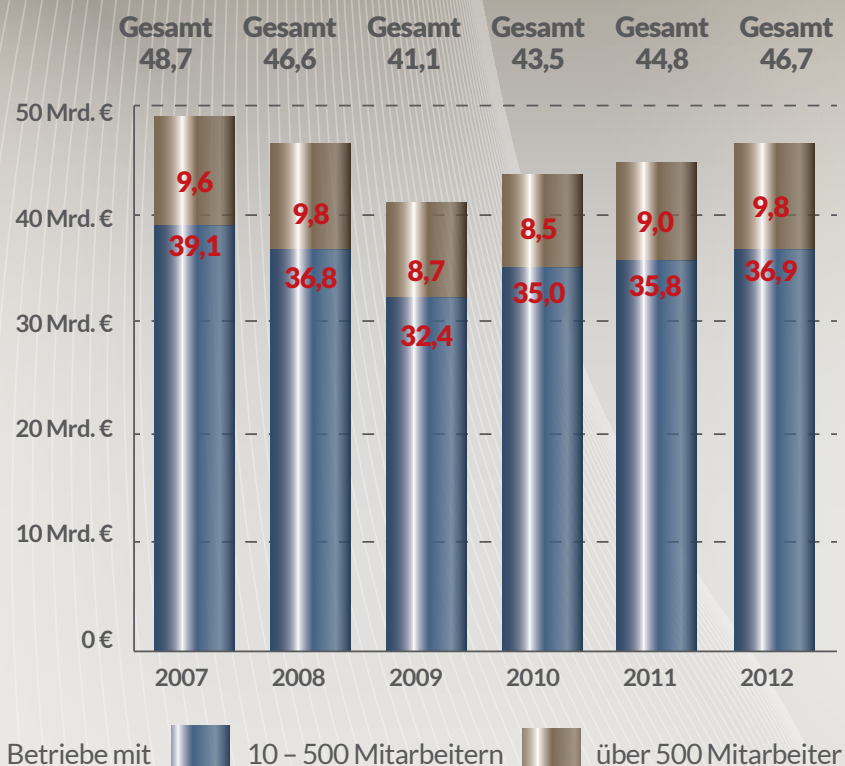
> [www.brandlhof.com](http://www.brandlhof.com)

► Diskussionen geben wird, könnte es sich beim Schlafpolster oder einem Bier schon speißen – dazu gesellt sich die Frage, ob sozusagen »privat« konsumierte Leistungen unter die Steuerpflicht fallen und wo diese zu versteuern wären.

Einheitliche Mindeststandards und nachvollziehbare Regelungen wären wünschenswert, lautete das einhellige Credo der Geschäftsreise-Profis. »Bei Low-Cost-Carriern erwartet man sich nichts, bei klassischen Airlines aber schon«, argumentierte Glasner. In einer aktuellen Blitzzumfrage, die online unter den abta-Mitgliedern durchgeführt wurde und durch eine auffallend hohe Rücklaufquote von 25–30 % hervorstach, erteilten die Teilnehmer Extragebühren für Gepäck mehrheitlich eine klare Absage. 68 % lehnen sie strikt ab, nur 32 % erachten die Gebühren als faires Mittel, um Ticketpreise niedrig zu halten.

Rund die Hälfte der Flüge entfallen auf den Business-Sektor. Auf die speziellen Anforderungen der Geschäftsreisendenbranche werde aber zu wenig Rücksicht genommen, meint Hanno Kirsch, Präsident der abta: »Wir haben zwar Verständnis für die Bemühungen der Airlines, ihre Wirtschaftlichkeit zu verbessern, doch sollte das nicht zulasten der für die Gesamtwirtschaft so wichtigen Geschäftsreisenden geschehen.«

### GESAMTKOSTEN FÜR GESCHÄFTSREISEN 2007 - 2012



Quelle: VDR-Geschäftsreisenganalyse, Deutschland 2013