

Management der Reiseveranstaltung

Verfasser:

Bruno Krümpelmann

Kapitel 1

1. Begriffsdefinition und Tätigkeitsfeld

Lernorientierung



Nach der Bearbeitung dieses Kapitels sollten Sie:

- ▶ die Begriffsdefinition „Pauschalreise“ beherrschen und
- ▶ das Tätigkeitsfeld der Reiseveranstalter kennen.

Praxisbeispiel



Ein Hagener Spezialreise-Veranstalter hat eine neue Erlebnismarke geschaffen: Weinwege. Hinter „neuartigen Wein- und Gourmetreisen im Lifestyle-Format“ verbergen sich Kurztrips in die Weinanbaugebiete Frankreichs, Italiens, Spaniens, Portugals und Deutschlands. Informationen finden Kunden unter www.weinwege.de.

(touristik aktuell, 6/2004)

Eine der großen Säulen des Reisegeschäfts ist die Reiseveranstaltung. Während die Menschen früher ihre Reisen selbst zusammenstellten, vielleicht per Telegraf oder Brief an Bekannte ein Hotelzimmer in London reservierten, bei einer Agentur in Bremen die Schiffspassage nach Dover buchten und für ihre Anreise nach Bremerhaven selbst sorgten, bekommen sie heute von einem Reiseveranstalter ein komplettes Paket angeboten. Zu den Reiseveranstaltern zählen jene Unternehmen, die eigenständig Reisen konzipieren, d. h. auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen „Leistungen Dritter“ zu einer neuen, eigenständigen Leistung verbinden.

Der Veranstalter organisiert beispielsweise Flug und Transfer, er hält das Hotelzimmer direkt nach Ankunft für den Gast bereit, er kümmert sich um die Verpflegung, darum, dass der Urlauber auf Ausflügen Sehenswürdigkeiten des Landes kennen lernt und möglicherweise seinen Mietwagen auf dem Hotelparkplatz vorfindet. Ob Segeln, Surfen, Wandern, Gymnastik, rauschende Feste in einer lauen Mondnacht oder Entspannung beim nachmittäglichen Yoga: Alles kann der Veranstalter theoretisch schon im Vorhinein organisieren.

Definition Reiseveranstalter:

„Wir verstehen unter einem Reiseveranstalter einen Fremdenverkehrsbetrieb, der im Rahmen eines eigens hierzu gegründeten Unternehmens überwiegend Leistungen Dritter zur Befriedigung des zeitweiligen Ortsveränderungsbedürfnisses und damit zusammenhängender anderweitiger Bedürfnisse zu einer neuen, eigenständigen Leistung verbindet und diese in eigenem Namen, auf eigenes Risiko und auf eigene Rechnung anbietet.“ (HEBESTREIT 1992, S. 13)

Definitionen

Wenn der Kunde mindestens **zwei wichtige Hauptreiseleistungen** bei einem **Reiseveranstalter** bucht, der wiederum Verträge mit Leistungsträgern (z. B. Hoteliers, Bus-, Bahn- bzw. Flugunternehmen) schließt, liegt eine „Reiseveranstaltung“ vor (**§ 651a des Bürgerlichen Gesetzbuches, BGB**). Zwischen den Leistungsträgern und den Reisenden besteht dabei kein Vertragsverhältnis.

Praxisbeispiel



Ein Reisender bucht 2 Wochen Kreta, Hotel Lentas, Flug ab Düsseldorf, Halbpension, 959 Euro/Person.

Definition Pauschalreise:

„Eine Pauschalreise besteht aus mehreren, sich ergänzenden Dienstleistungen fremder Unternehmen (Leistungsträger), die zusammen mit der Organisationsleistung des Reiseveranstalters und der Verteilungsleistung der Vertriebsorgane dem Käufer das „Problem“ der Organisation und Abwicklung seiner Urlaubsreise weitgehend abnehmen.“ (MUNDT 1993, S. 69)

Die zusammen gestellten Leistungen haben für den Urlauber nur instrumentalen Charakter. Wesentlich ist die Konzeption von Produkten, die die Realisierung der individuell unterschiedlichen Urlaubswünsche ermöglichen. Das erfordert ein zielgruppenspezifisches Produktkonzept, das zwar eine vorgefertigte, aber dennoch weitgehend maßgeschneiderte Problemlösung anbietet.

Organisation, Vorbereitung und Durchführung werden dem Urlauber also abgenommen. Entscheidend ist, dass der Gast nur einen Vertragspartner hat, der für alle Leistungen verantwortlich ist. Der Reiseveranstalter bietet also ein Höchstmaß an Sicherheit für den Urlauber.

POMPL (1997, S. 36) ordnet die Vielzahl der Reiseveranstalter-Unternehmen zunächst einmal nach den Kriterien Größe, Angebotsregion, Programmumfang und kommerzieller Status. Ein Überblick gibt die folgende Grafik:

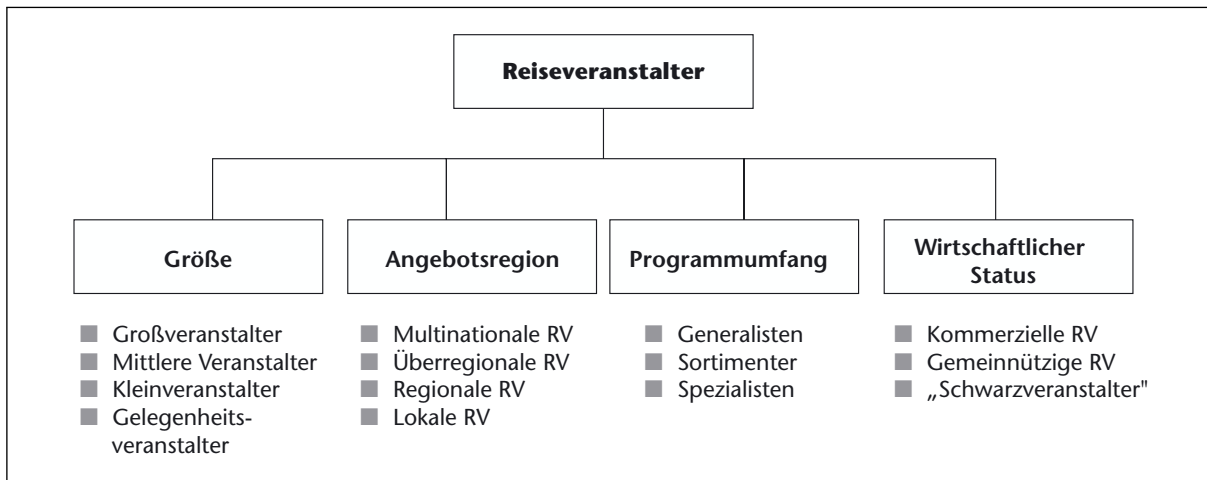


Abbildung 1: Klassifikation von Reiseveranstaltern (FREYER 2001, S. 152)

Programmumfang

Von besonderem Interesse und für Sie vielleicht noch nicht ganz verständlich ist die Rubrik **„Programmumfang“**. Deshalb wollen wir diesen Bereich etwas genauer betrachten.

Was sind Generalisten?

Ihr Angebot ist durch ein „breites“ und „tiefes“ Programm gekennzeichnet. „Programmbreite“ bedeutet, dass es eine große Zahl angebotener Reisearten gibt, z. B. Badereisen, Städtereisen, Sportreisen und Studienreisen. „Programmtiefe“ meint die verschiedenen für jede Reiseart angebotenen Produkte. Ziel von Generalisten ist es, den Markt umfassend abzudecken.

Was sind Sortimenter?

„Sortimenter“ sind Reiseveranstalter mit geringerer Programmbreite als bei den Generalisten. Ein oder mehrere große Marktsegmente werden mit unterschiedlicher Tiefe bedient.

Was sind Spezialreiseveranstalter?

Diese Veranstalter haben sich auf Marktnischen spezialisiert und arbeiten sehr stark zielgruppenorientiert, z. B. Sprachreisen oder Konzertreisen. Ihr Programm weist oftmals eine große Tiefe auf.

Reiseveranstalter können auch anhand der Funktionen, die sie im Rahmen des touristischen Systems wahrnehmen, charakterisiert werden. POMPL (1997, S. 39 ff.) unterscheidet sechs Funktionen.

Funktionen

1. Die Produktionsfunktion

Veranstalter erstellen durch die Kombination von Teilleistungen ein eigenständiges Produkt mit Nutzenvorteilen – insbesondere Kostenvorteilen – gegenüber der selbstorganisierten Reise.

2. Handelsfunktion

Veranstalter buchen einen Teil der Kapazitäten von Leistungsträgern über längere Zeit zu einem festen Preis, vermarkten das Angebot und übernehmen oft auch noch das Auslastungsrisiko. Sie sind ein Bindeglied zwischen den Anbietern und den Nachfragern. Die Erfüllung dieser Handelsfunktion setzt eine Produktstandardisierung und eine kostenreduzierende Serien- statt einer Einzelfertigung voraus.

3. Risikoübernahmefunktion

Veranstalter entlasten mit den Pauschalreisen den Urlauber vom Risiko, unbekannte Produkte von fremden Herstellern beziehen zu müssen. Beim Einkauf von Festkontingenten und dem Abschluss von Garantieverträgen übernimmt der Veranstalter auch das Absatzrisiko der Leistungsträger.

4. Informationsfunktion

Zwar sind die Kataloge der Veranstalter zunächst einmal ein Werbe- und Verkaufsinstrument, aber sie haben für die Reisenden einen hohen Informationswert, vor allem, weil die Informationen verbrauchergerecht aufbereitet sind.

5. Zielgebietserschließungsfunktion

Veranstalter erschließen Zielgebiete über Investitionen in die Infrastruktur, über Vermarktung/Vertrieb der dort hergestellten Leistungen und über die an die Verbraucher weitergeleiteten Informationen. Allerdings tragen sie auch eine große Verantwortung für negative Entwicklungen in vielen Zielgebieten.

6. Emanzipatorische Funktion

Damit ist der Beitrag der Veranstalter zur Demokratisierung des Reisens gemeint. Sie vereinfachen das Produkt Reise und erschließen es damit auch gesellschaftlichen Kreisen, die sich vor der individuellen Durchführung einer Reise scheuen.

Vertragspflichten Ein Reiseveranstalter obliegt bestimmten **Vertragspflichten**. Sie ergeben sich aus der Reisebestätigung in Verbindung mit der Katalogbeschreibung, schriftlichen oder mündlichen Nebenvereinbarungen, dem Reisecharakter und der Landesüblichkeit. Zu den zentralen Pflichten zählen:

- die gewissenhafte Vorbereitung der Reise im Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmanns;
- die Auswahl und Überwachung der Leistungsträger;
- die Informationspflicht. Dazu zählen die sorgfältige und wahrheitsgemäße Beschreibung aller mit der Reise zusammenhängenden Sachverhalte und Umstände;
- die vertragsgemäße Leistungserbringung;
- die gesetzliche Insolvenzabsicherung (Kundengeldsicherung).

Lernkontrollfragen zu Kapitel 1 _____ ?

Aufgabe 1:

Ein Kunde bucht in einem Reisebüro einen Segeltörn für eine Woche in der Ägäis. Er will selbst mit dem Auto anreisen. Handelt es sich um eine Pauschalreise?

Aufgabe 2:

Ein Kunde bucht im Reisebüro einen einwöchigen Flug nach Kreta. Anschließend ruft er bei einem Freund in der kretischen Stadt Heraklion an und reserviert einen Mietwagen. Wie viele Vertragspartner hat der Kunde? Hat er eine Pauschalreise gebucht?