

**„Wer je wieder erfolgreich ab Deutschland fliegen will, muss jetzt auf seine Kunden zugehen!“
AERTiCKET Chef Rainer Klee fordert die Airlines zu Kreativität und Kooperation auf**

Berlin, 6.5.2020

Die Entscheidung der Verkehrskommission der EU ist gefallen und es steht fest, dass Airlines ihren Kunden auf Wunsch das Geld für stornierte Flüge auszahlen müssen. Rainer Klee, Gründer und CEO des Flugticketgroßhändlers AERTiCKET, nimmt das zum Anlass, den Airlines ernsthaft ins Gewissen zu reden und die Reisebranche zum gemeinsamen Handeln aufzufordern:

Wir fordern alle Airlines, die weiterhin rechtswidrig eine Erstattung verweigern, dazu auf, diese Praxis umgehend aufzugeben. Selbstverständlich haben wir Verständnis für Liquiditätsprobleme, die haben wir auch. Aber so wie wir bei AERTiCKET Lösungen im Kleinen gefunden haben oder Reserven nutzen, so müsste jede Airline längst im Großen einen Weg zu Zuschüssen, Beteiligungen, Kapitalerhöhungen usw. gefunden haben, die ihr erlauben, ihren Kunden die Tickets zu erstatten.

Wir unterstützen durchaus Gutscheinelösungen und promoten das selbst auch aktiv. Vor allem dann, wenn damit ein finanzieller Vorteil für die Kunden verbunden ist. Aber es gibt eben auch Menschen, die durch die Krise wirtschaftlich in Not geraten sind und das Geld für ihre ausgefallene Reise jetzt tatsächlich dringend benötigen. Also sind Flexibilität und Kreativität gefragt.

Unserer Meinung nach hat es jede Airline selbst in der Hand, Anreize in Form von Gutscheinen, Rabatten, Hotelvouchern, kostenlosem Lounge Access, etc. anzubieten. Sind diese Anreize attraktiv genug, dann akzeptieren 80% der Kunden sie auch und es müsste lediglich für 20% die Auszahlung organisiert werden. Leider passiert hier viel zu wenig und das ist wirklich schade. Wir würden Gutscheine, Voucher, etc. unsererseits massiv promoten.

Wir haben letzte Woche unsere Kunden zum Thema „Gutscheine oder Erstattung“ befragt und knapp tausend Antworten ausgewertet, hier die Zusammenfassung:

An erster Stelle fordern Reisebüros die Airlines dringend dazu auf, sich an das Gesetz zu halten und die Tickets zu erstatten. Vor allem Veranstalter zeigen gar kein Verständnis für die Verweigerungshaltung der Airlines. Schließlich haben sie selbst gerade massive Probleme, denn sie erstatten ihren Kunden ja innerhalb von 14 Tagen den Reisepreis.

Dennoch würde die große Mehrzahl der Reisebüros die Airlines dabei unterstützen, den Kunden auf freiwilliger Basis überwiegend Gutscheine anstelle einer Erstattung anzubieten. Aus Sicht der meisten Büros müssten diese Gutscheine aber mindestens 10% des Wertes als zusätzlichen Bonus umfassen. Dann wäre aus ihrer Sicht eine Akzeptanz von 80-90% der Kunden durchaus realistisch.

Diese Forderung geben wir gerne an die Airlines weiter: „Viele von euch stoßen ihre Kunden vor dem Kopf und verhalten sich so, als würden sie nie wieder ab Deutschland fliegen wollen. Der Imageverlust ist enorm! Lasst uns stattdessen lieber im Interesse unserer gemeinsamen Kunden zusammenarbeiten. Ihr bietet den Kunden attraktive Gutscheine auf freiwilliger Basis an, wir unterstützen euch und promoten die Gutscheinelösung bei den Reisebüros.“

An zweiter Stelle wird die Absicherung des Gutscheinwertes gefordert. Auch hier schließen wir uns an und appellieren an die Bundesregierung, die Absicherung von Reisegutscheinen durch Bereitstellung eines Fond zu ermöglichen.

Weitere Forderungen fassen wir kurz zusammen:

- Gutscheine sollte bis Ende 2022 gültig sein (bei einigen Airlines ist das schon der Fall)
- Gutscheine müssen auf andere Personen und Routen übertragbar sein, sonst sind sie vor allem für Reiseveranstalter nahezu wertlos.
- Bei Umbuchungen ist es wichtig, Cabin to Cabin und nicht Class to Class zu erlauben (wenn die ursprünglich gebuchte Buchungsklasse nicht verfügbar ist, muss - wie bei Flugstreichungen üblich - eine höhere Buchungsklasse erlaubt sein.) Diese Forderung geht von vielen explizit an die LH Gruppe.

Pressekontakt: Susanne Roggemann, Tel. +49 (0) 30 - 69 80 21 75, E-Mail: sroggemann@aer.de

AERTiCKET wurde vor über 25 Jahren in Berlin gegründet und ist heute mit rund 600 Mitarbeitern an 20 internationalen Standorten einer der größten Flugticketgroßhändler weltweit. Kunden sind insgesamt 10.000 Reisebüros, Reiseveranstalter und Internetportale. Bestmögliche Einkaufspreise, eine ausgeprägte Kundennähe und die Entwicklung innovativer Buchungstechnologien zeichnen das Unternehmen aus. Die AERTiCKET Gruppe stellt jährlich rund 3,5 Mio. Tickets aus, in der Datenbank des Consolidators sind 5,5 Mio. Flugtarife zu finden.

Mehr Informationen: www.aerticket.de