

Titelthema

Internationalisierung

Wachstum auf Auslandsmärkten

Special

Geschäftsreisen im Mittelstand

Folgen der Finanzkrise
Prof. Dr. Christoph Kaserer

Energieeffizienz
Leitmarkt der Zukunft

Preisfaktoren für Kunst
Kapitalanlage & Vermögen

Klauseln in Rahmenverträgen mit Airlines Kleingedrucktes

Die meisten Unternehmen, die ihre Mitarbeiter häufiger auf Flugreisen schicken, haben einen oder mehrere Rahmenverträge mit Fluggesellschaften geschlossen, wobei in Deutschland die meisten Vereinbarungen naturgemäß mit der Lufthansa bestehen. Wie bei so vielen Verträgen, steckt der Teufel aber auch hier im Detail. Meist handelt es sich nämlich um Standardwerke, bei denen nur die Konditionen kundenspezifisch sind. Dabei hat es dieses Kleingedruckte



Jörg Martin

in sich. Es ist gespickt mit Fachterminologie, die sich Laien nur schwer erschließt. Die Datenbasis des Vertrags ist der »Net Flow Revenue«, und zwar ohne MCOs (»Miscellaneous Charge Order«) bzw. MPDs (»Multiple Purpose Document«) und PTAs (»Prepaid Ticket Advice«). Das Reisebüro muss mit OSI-Feldern (»Other Service Request«) arbeiten. Doch selbst wenn die Fluggesellschaft ihre Begrifflichkeiten und Abkürzungen erklärt, wird das Gesamtverständnis des Vertrags in seinen Facetten zu einer echten Herausforderung.

Eine weitere Marktbesonderheit stellt die schon angesprochene Datenbasis dar, die der Abrechnung des Vertrags zugrunde liegt. Denn der »Net Flow Revenue« bezeichnet in der Regel den tatsächlich abgeflogenen Umsatz mit der Airline, inklusive Kerosinzuschlag, exklusive Steuern und Gebühren, Erstattungen und die oben genannten Besonderheiten. Alles klar? Wohl kaum! Denn wo und wie können Kunden diesen Wert aus eigenen Datenquellen generieren? Nirgends! Weder dem Reisebüro, noch der Kreditkartengesellschaft noch der Reisekosten-Abrechnung liegen die entsprechenden Daten in der geforderten Form vor. Insofern basieren die Verträge auf Daten, zu denen nur der Lieferant Zugang hat. Eine für andere Einkaufsbereiche völlig undenkbare Vorgehensweise. In etwa so, als würden Automobilhersteller mit den Daten ihrer Zulieferer ab-

rechnen. Wundersame Reisewelt. Doch es kommt noch besser. Die Verträge werden unter dem Vorzeichen einer fiktiven künftigen Abnahmemenge geschlossen, die sich von der Fluggesellschaft einen volumenbezogenen Sonderpreis verdient. Dabei muss das Unternehmen eine Mindestmenge garantieren. Was freilich fehlt, ist eine dem entsprechende verbindliche Verfügbarkeitsgarantie der Airline. Gerade in der heutigen Zeit stellen Fluggesellschaften Strecken ein,

reduzieren Frequenzen oder haben ganz bestimmte Destinationen aufgrund hoher Auslastungen oder Streiks nicht verfügbar.

Insofern stellt diese Regelung eine einseitige Benachteiligung der Unternehmen dar, vor allem dann, wenn der Nichterfüllung der Mindestabnahmemenge, wie in den meisten Lufthansa-Verträgen, außerdem noch eine Malusregelung gegenüber steht. Hier muss der Kunde einen Teil des gewährten Rabatts zurückzahlen, falls er die einmal definierte Mindestabnahmemenge zum ausgehandelten Tarif dann doch nicht bewältigt, allerdings aber auch dann, wenn zwar auf der ausgehandelten Strecke Flüge in der vereinbarten Zahl, aber zu den günstigeren Marktraten der Lufthansa geflogen wurden. All das und vieles mehr steht im Kleingedruckten.

Trotzdem sollte sich kein Mittelständler davon abhalten lassen, sich der Thematik zu widmen, da gut ausgehandelte Flugverträge selbstverständlich vorteilhaft sind. Indessen empfiehlt es sich, die Verträge juristisch prüfen zu lassen, damit nicht am Jahresende eine unerwartete Nachforderung des Anbieters auf den Tisch flattert, aber auch, um sicherzugehen, dass die Vertragsinhalte allgemein üblichen kaufmännischen Standards entsprechen. ■

Jörg Martin,
Geschäftsführer CTC Corporate
Travel Consulting, Bad Schwalbach

Sicherheit unterwegs Chefsache

In Zeiten steigenden Kostendrucks wird im »Travel Management« der Rotstift gezückt. Es soll auch billiger gehen, ohne die Zufriedenheit der Geschäftsreisenden außer Acht zu lassen. Guter Service und Flexibilität in der Abwicklung bleiben wichtig. Und noch etwas: die Sicherheit. Doch diesbezüglich herrscht in vielen Firmen Ahnungslosigkeit. Ein ressortübergreifendes »Mobility Risk Management« ist immer noch sehr selten.

Maschinen sind in Deutschland besser versichert als Menschen, so eine provokante These von Insidern. Klassisch ist, dass der Werkschutz die Produktionsanlagen bestens bewacht und dass das Betriebsvermögen vor Gefahren abgeschirmt wird. Auch der Arbeitsschutz in Fabriken und Büros hat hohen Stellenwert. Selbstverständlich, dass der Feuerlöscher regelmäßig neue Prüfplaketten bekommt. Doch die Risiken reisender Mitarbeiter sind kein Thema. Dafür regieren Pseudo-Zuständigkeiten, während Unternehmer ihre Fürsorgepflichten nicht wirklich kennen. Fehlanzeige bei Krisenplänen und Sicherheitskonzepten. Die Gefahren für Leib und Leben der Reisenden werden ebenso ignoriert wie die Datensicherheit unterwegs, ein eigenes düsteres Kapitel.



Notfallplan • »Mobility Risk Management«

Mehr als fahrlässig handelt, wer glaubt, dass sich das deutsche Sozial- und Versicherungssystem bereits um alle Eventualitäten kümmere, dass Berufsgenossenschaften und Krankenkassen die medizinische Grundversorgung weltweit abdecken und dass das Restrisiko mit Kreditkartenversicherungen und mit der ADAC-Mitgliedschaft abzuhaaken sei. Dieser gefährliche Irrglaube ist tatsächlich verbreitet und in gewisser Weise