

Anschluss gesucht

Werden die IT-Systeme rechtzeitig fit für das **neue Reiserecht**?
 Erste Lösungen zeigen: Das Zusammenspiel klappt nicht überall.



Der Countdown läuft. In weniger als 100 Tagen tritt das neue Reiserecht am 1. Juli in Kraft. Viele sehen nicht ohne Grund von einem 'okratiemonster'. Gebändigt werden es mit technischen und automatisierten Lösungen. Sie sollen dem Vertrieb helfen, die Flut neuer Pflichten möglichst einfach, schnell und trotzdem rechtssicher zu bewältigen. Vor allem die großen Agenturen, Franchise-Systeme und Kooperationen machen Druck auf die Technology-Anbieter, die seit Monaten an der Anpassung der Systeme arbeiten.

Auf was können sich die Reisebüros tatsächlich einstellen? Und wie hoch ist der Grad der Automatisierung sein? Beispiel Formblätter: Sie sind neben den vorvertraglichen Informationspflichten die Hauptherausforderung und müssen künftig vor einer Buchung an den Kunden übermittelt werden. Sie informieren ihn über die Reiseart, ob also eine Pauschalreise, die neue Kategorie der verbindlichen Reiseleistungen oder eine Einbuchung vorliegt. Der Inhalt ist standardisiert. Individuell enthalten sein muss aber die Firmierung des Veranstalters und dessen Hausanschrift. Markenname oder Postfach reichen nicht. Ebenso muss jedes Formblatt den Namen und die Anschrift des Kundengeldabsicherers aufführen – Informationen, die bis jetzt erst nach der Buchung mit dem Buchungsschein zum Kunden kommen.

DIE FORMBLÄTTER arbeiten alle maßstabsgemäßen IT-Anbieter an Lösungen. In der Praxis unterscheiden sich diese aber erheblich. So hat der GDS-Betreiber Amadeus seinen kostenlosen Form Wizard angekauft. Er ist auch Teil der Internet Booking Engine (IBE) von Traveltainment. Anders als in der IBE übernimmt der Wizard im stationären Vertrieb aber vorerst keine Daten aus der Beratungstrecke. Er bietet als Stand-alone-Lösung auch eine Anbindung an Midoffice-Systeme. Die Folge: Der Expedient muss alle Informationen manuell eingeben – entweder im geführten Modus für Veranstalter oder im Expertenmodus für selbstorganisierte Reisen. Für Letztere muss das Reisebüro selbst einen Insolvenzschutz besitzen und angeben. Aus den In-

SCHMETTERLING REISEN



„Die Lösungen können nur im Zusammenspiel von Front- und Midoffice reibungslos funktionieren.“

Ömer Karaca, Geschäftsbereichsleiter Technology & Fulfillment, Schmetterling

formationen erzeugt der Wizard ein PDF mit dem passenden Formblatt.

Wettbewerber Sabre entwickelt eine stärker integrierte Lösung. Startet der Expedient das neue Modul namens „Formulare“ während einer Buchungsanfrage in der Merlin-Buchungsmaske, sollen die Informationen zu Veranstalter und Insolvenzschutz automatisch in das Modul übernommen werden. „Der Expedient wird damit entlastet und kann weitere Reiseleistungen manuell ergänzen“, sagt Sabre-Vertriebsmanagerin Bärbel Bauregger. Tests sollen Ende April starten. Zudem will Sabre die Exportschnittstellen so

überarbeitet, dass die Formblätter und deren Aushändigung an den Kunden in den Systemen der angeschlossenen Midoffice-Partner dokumentiert werden können. Das ist sinnvoll. Denn künftig müssen Agenturen die Angebotsunterlagen zehn Jahre lang aufheben. Zur Absicherung baut Sabre auch eine Veranstalter-Datenbank auf für den Fall, dass diese ihre Firmierung nicht in die vorgelagerten Systeme liefern. Wichtig ist die auch von Amadeus vorgesehene Unterscheidung nach Direktinkasso im Namen des Veranstalters oder Agenturinkasso; für Letzteres braucht das Reisebüro bei verbundenen Reiseleistungen einen Insolvenzschutz.

DIE MIDOFFICE-ANBIETER entwickeln vergleichbare Formblattlösungen – von Bosys bis Midoco (siehe Kästen). Anders als Reservierungssysteme bieten Midoffice-Anwendungen schon bisher Kundenhistorie und Archiv. „Das Midoffice ist der zentrale Einstiegspunkt in das Beratungsgespräch“, argumentiert Schmetterling-Technikleiter Ömer Karaca. Gleichlautend äußern sich die Chefs der Wettbewerber Bewotec, Bosys und Midoco.

Die Idee: Wenn ein Kunde ins Reisebüro kommt, holt der Expedient als erstes die Kundenhistorie aus dem Midoffice- in das Beratungssystem, aus dem dann die Angebote in das Buchungssystem überge-

Bewotec

EINBEZOGENE SYSTEME: My Jack (Vertrieb), Da Vinci (Veranstalter)

LÖSUNGEN: Automatische Prüfung der Reiseart in My Jack. Vorschlag und Erzeugung der richtigen Form- und Info-Blätter. Manueller Eingriff für Sonderfälle möglich. Digitale Unterschrift des Kunden zur Empfangsbestätigung und Reiseanmeldung auf Smartphone, Tablet oder PC. Integration und Speicherung im Mid- und Backoffice von My Jack. Mitte April Lieferung an My-Jack-Nutzer. Konsolidierte Fassung ab Mitte Juni.

Bosys

EINBEZOGENE SYSTEME: Bosys (Midoffice), mit neuen Bereichen wie Urlaubsidee und Reisemanager, etwa für Unabhängigkeitsplattform (RTK) und Panama (DTPS-Kooperation)

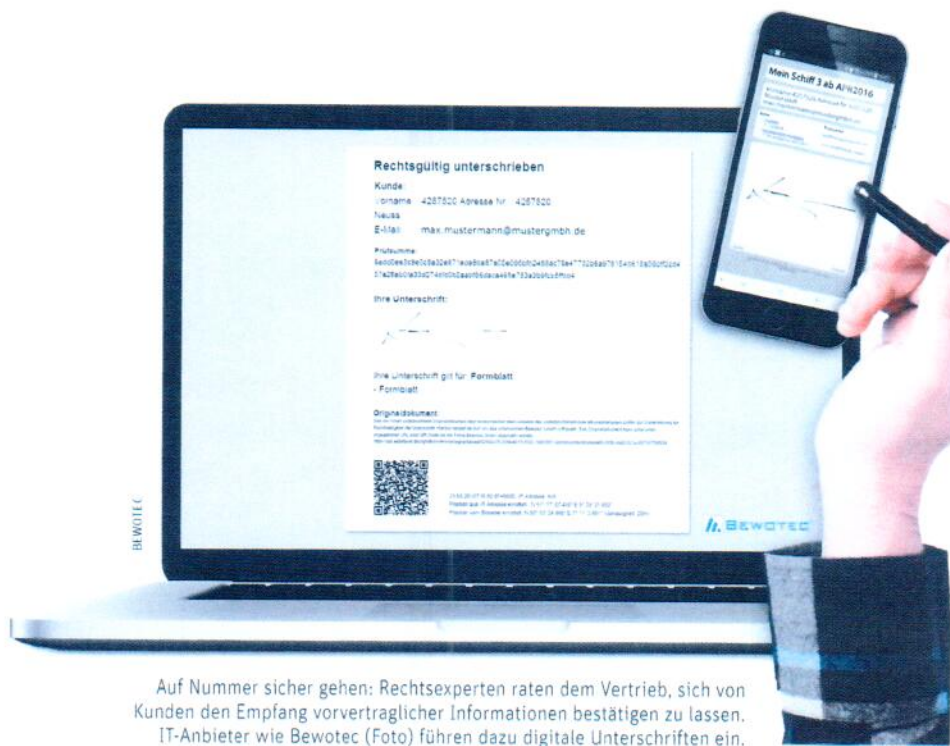
LÖSUNGEN: Abruf von Formblättern. Datenbank mit Informationen zu Veranstaltern und deren Kundengeldabsicherer. Protokollierung und Dokumentation wichtiger Informationen direkt am Kunden. Integrierte Checkliste. Optionales Unterschriften-Pad. Digitale Speicherung der Dokumente im zusätzlich erhältlichen Archiv.

ben werden. Der Vorteil: Beim neuen Zwischenschritt – der Ausgabe der Formblätter und vorvertraglichen Informationen vor der Buchung – kann das System prüfen, ob der Kunde in den vergangenen 24 Stunden bereits eine Leistung gebucht hat. Das ist wichtig für die Formblattauswahl, da eine verbundene Reiseleistung vorliegen könnte.

DIE AUTOMATISIERUNG kann am umfanglichsten im Midoffice gelingen, meint auch Bosys-Kunde Thomas Bösl, zugleich Chef der Kooperation RTK und der Kette Reiseland sowie Sprecher der Megallianz QTA (fvw 5/18, S. 39). Veranstalter-Systeme oder GDS allein können laut Bösl die vom Vertrieb gewünschte Automatisierung nicht leisten, weil sie nicht wissen können, was der Expedient aus Parallelsystemen wie Hotel- oder Mietwagenplattformen dazubucht. Ist das der Fall, muss manuell angepasst werden – im Zweifel auch im Midoffice.

Automatisch vorgeschlagene Formblätter sind deshalb lediglich als Empfehlungen zu verstehen und entbinden Expedienten nicht von der Pflicht zu prüfen, ob dem Vorschlag wirklich alle zur Reise gehörenden Leistungen zugrunde liegen, betonen alle IT-Anbieter.

Die Beispiele zeigen: Im Bereich der Formblätter dürfen die Agenturen ein



Auf Nummer sicher gehen: Rechtsexperten raten dem Vertrieb, sich von Kunden den Empfang vorvertraglicher Informationen bestätigen zu lassen. IT-Anbieter wie Bewotec (Foto) führen dazu digitale Unterschriften ein.

breites Lösungsspektrum erwarten. Deutlich diffuser ist das Lagebild bei den vorvertraglichen Informationen, die künftig ebenfalls vor einer Buchung an das Reisebüro übermittelt werden müssen. Technische Grundlage dafür ist ebenso wie für die Formblätter die Stadis-Schnittstelle von Amadeus. Sie steht allen Systemhäusern zur Verfügung und bildet die technische Brücke zwischen den Veranstalter und den Buchungssystemen. In die Schnittstelle wurden Felder aufgenom-

men, über die Veranstalter die für die neue Reiserecht erforderlichen Informationen übermitteln können, etwa in Form von Kennzeichnungen zur Reiseart oder weiterführenden Links. Zudem wurde Abfragen geschaffen, die Expediente künftig im Zuge einer Buchungsanfrage stellen werden. Die Aktion PD steht für Personendaten, die der Vertrieb künftig zur Bestimmung der Pass- und Visaregel im Zielland erfassen muss. Erforderlich dafür sind Geburtsland, Nationalität un-

Midoco

EINBEZOGENES SYSTEM: Midoco (Midoffice)

LÖSUNGEN: Erzeugung von Formblättern in Midoco, dazu Abgleich der Veranstalter-Stammdaten inklusive Kundengeldabsicherer. Möglichkeit für Teilrechnung und -bestätigung bei verbundenen Reiseleistungen. Kennzeichnung nach Reiseart – auch für Firmenkunden. Eingabe von Personendaten für Einreisebestimmungen- Kostenpflichtige Extras in Midoco Pro wie digitale Unterschrift und automatische Prüfung der Reiseart.

Schmetterling

EINBEZOGENE SYSTEME: Xena (Vertrieb), Neo (CRS), Argus (Midoffice)

LÖSUNGEN: Angebotsübergabe aus Xena in Formblätter. Butler zur Erstellung der Formblätter in Neo und Argus. Expedient wählt aus vorgefüllter Liste mit Formblättern das zur Reiseart passende aus. Automatisierung der Auswahl für späteren Zeitpunkt angedacht. In Argus fest geplant digitale Kundenunterschrift, Speicherung und Sicherungsscheinsystem sowie bereits live Trainingsmodus für die neuen Anforderungen.

Traffics

EINBEZOGENE SYSTEME: Cosmonaut (Vertrieb), Evolution IBE 3.0 (OTA)

LÖSUNGEN: Generierung von Formblättern. Anzeige von Einreisebestimmungen für alle Reisetilnehmer. Auspielen diverser Hinweise während des Verkaufsgesprächs. Möglichkeit geplant, die Buchungsinformationen wie gesetzlich vorgeschrieben zwei Jahre zugänglich speichern zu können. Erweiterung der Schnittstelle Universal Connector, über die Traffics die Veranstalter anbindet, an die neuen Anforderungen. Tests ab April.

Vohnland aller Mitreisenden. Der Abfracode IB steht für Informationen vor Buchung, zu denen viele Leistungsbeschreibungen zählen, die bislang erst nach einer Buchung zum Kunden kommen.

VIELE BAUSTELLEN BEI DEN INFORMATIONSPFLICHTEN

Die weiteren Schmerzpunkte bei den vorvertraglichen Pflichten im Pauschalreiseertrieb sind konkrete Tag- und Datumsangaben zum Reiseverlauf bei Rundreisen und Informationen zur Barrierefreiheit. Denn für jede Reise ist künftig eine konkrete Aussage erforderlich, ob sie für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist oder nicht. Fehlt die Angabe, darf der Kunde davon ausgehen, dass die Eignung besteht – mit Haftungsfolgen für Veranstalter und Vertrieb. Verantwortlich sind künftig immer beide Seiten, auch wenn das Reisebüro nur vermittelt.

Noch am weitesten sind die IT-Anbieter bei der Einreisebestimmung. Dort wurden Kooperationen mit Dienstleistern angekündigt, meist mit dem Start-up Passolution oder dem Iata-Produkt Timatic, deren Dienste an die IT-Lösungen angedockt werden sollen. Wollen Agenturen den Ex-raservice nutzen, müssen sie meist Lizenzgebühren zahlen – oder sich auf jene Informationen verlassen, die Veranstalter

Von Blockchain bis NDC und Reiserecht

Wie fit sind die touristischen Systeme für das neue Reiserecht? Diese Frage stellt auch der fvw Travel Technology Day am 17. April 2018 in Köln. Antworten geben je ein Vertreter eines Veranstalters, eines Reisebüros und eines Buchungssystems. Touristische Blockchain-Lösungen, Payment-Verfahren sowie ein realistischer Blick auf NDC, das neue Datenformat für den Airline-Vertrieb, sind weitere Themen. Frühbucher-Tickets sind noch bis 31. März erhältlich. **Infos unter www.fvw.de/traveltechday.**

zum Thema übermitteln. Bei den Angaben zum Reiseverlauf bei Rundreisen überlegen viele Travel Techs noch. Und auch solche, die das Problem technisch als gelöst melden wie das Veranstalter-System Pacific von Iso Travel Solutions, sind darauf angewiesen, dass die Veranstalter über die Stadis-Schnittstelle die erforderlichen Informationen liefern.

Das Beispiel Barrierefreiheit zeigt, dass die Einspeisung der vorvertraglichen Informationen für Veranstalter eine kaum zu unterschätzende Herausforderung ist. Denn was genau „geeignet“ heißt, lässt das neue Recht offen. Eine schmale Zimmertür im Hotel ist zwar für Rollstuhlfahrer ein Hindernis, aber nicht für Sehbehinderte. Viele Veranstalter dürften ihre Reisen deshalb künftig als nicht barrierefrei kennzeichnen, um kein Risiko einzuge-

hen. „Es wird keine behindertengerechten Reisen mehr geben“, glaubt Bewotec-Chef Bernhard Koller. Geunkt wird auch, dass manche Veranstalter Rundreisen aus dem Programm nehmen könnten.

Oder Veranstalter und Vertrieb lassen es darauf ankommen. „Es ist nicht meine Meinung, aber ich habe schon solche Stimmen gehört“, berichtet Midoco-Geschäftsführer Jörg Hauschild und ergänzt: „Wir gehen pessimistisch davon aus, dass längst nicht alle Veranstalter zum Start die erforderlichen Informationen in die nachgelagerten Systeme liefern werden.“ Auch DRV-Projektleiter Michael Althoff appelliert an die Veranstalter: „Die Herausforderungen sind nur gemeinsam lösbar“, so Althoff (siehe Interview S. 22).

EINE RADIKALE ANTWORT auf die Herausforderungen hat der TUI-Konzern gefunden: Der Branchenprimus hat angekündigt, möglichst viele Leistungen, die über das konzernerneigene Reservierungssystem Iris Plus gebucht werden, zu Pauschalreisen aufzuwerten (Kasten). Agenturen soll es so möglichst einfach gemacht werden, das Abrutschen in die Veranstalter-Haftung zu vermeiden, zugleich will die TUI ihr Geschäft ankurbeln. Das Beispiel dürfte Schule machen, und auch andere Veranstalter dürften bald sogenannte gewillkürte Pauschalreisen anbieten. Unter IT-Anbietern ist das ein offenes Geheimnis.

Unabhängig davon zeigt die Bestandsaufnahme der Lösungen: Die Automatisierung klappt am besten bei den Formblättern, bei den vorvertraglichen Informationen gibt es viele Baustellen. Am Zusammenspiel der Systeme über die gesamte touristische Prozesskette muss deshalb dringend weitergearbeitet werden. ➔



UNBEZOGENES SYSTEM: X-Mid (Midoffice), X-Res (Veranstalter)

LÖSUNGEN: Erzeugung der Formblätter mit Veranstalter und Kunden; Geldabsicherer. Erfassung der Personendaten für die Einreisebestimmungen. Anzeige der Einreisebestimmungen in Kooperation mit dem Dienstleister Passolution. Abgleich der Daten in X-Res und X-Mid, etwa Möglichkeit bei Änderung der Flugzeiten in der Zeit bis zur Abreise, dies dem Kunden proaktiv automatisiert mitzuteilen. Tests ab Ende April.

TUI

EINBEZOGENES SYSTEM: Iris Plus (eigenes CRS für TUI-Reiseofferten)

LÖSUNGEN: Automatisierte Erstellung von Formblättern und vorvertraglichen Informationen in Iris Plus. TUI verspricht dafür Rechtssicherheit, sofern Agenturen für eine Reise eines Kunden nur in der TUI-Welt buchen. Der Trick: Einzelleistungen wie Hotels und Mietwagen werden mit Serviceleistungen aus dem neuen TUI-Plus-Paket zu einer gewillkürten Pauschalreise gebündelt. Eine ähnliche Lösung für Flugprodukte soll im Juli folgen.