



## PRESSEMITTEILUNG

### **BEST-REISEN: Neues Partnerschaftssortiment am Start**

- **Label „B4C – Best for Customer“ eingeführt**
- **Kundenansprache aus einer Hand**
- **Zweistellige Provision ab der ersten Buchung**
- **Existenzsicherung der Reisebüros durch 10-prozentige Abschlagsprovision bei Festbuchung**
- **Bentour, Olimar und Schauinsland sind Gründungspartner**

**Filderstadt, 11. Mai 2021.** Die BEST-REISEN-Reisebürokooperation stellt gemeinsam mit den Reiseveranstaltern Bentour, Olimar und Schauinsland die Weichen für eine neue, zu 100 Prozent kundenzentrierte Zusammenarbeit von Reisevertrieb und -Veranstaltern. In einem 24-Punkte umfassenden Positionspapier, das von Reisebüromitgliedern der Kooperation entwickelt wurde, bildet die Grundlage für die neue Rahmenvereinbarung, die von der Kooperationszentrale gemeinsam mit den oben genannten Reiseveranstaltern entwickelt und zur Hauptversammlung eingeführt wurde. In ihr sind die Bereiche Provisionen, Informationspflichten und Reiseunterlagen, Produktwerbung und Kundendaten-Nutzung geregelt.

„Erstmalig in der Branche haben Vertrieb und Produkt die Rahmenbedingungen zur Zusammenarbeit gemeinsam und auf Augenhöhe definiert. Das ist ein Meilenstein, der die Relevanz des stationären Reisevertriebs dokumentiert“, betont Cornelius Meyer, Vorstand Marketing und Vertrieb bei BEST-REISEN. „Die Kennzeichnung der teilnehmenden Veranstalter erfolgt in Anlehnung an das Kürzel ‚B2C‘, das sich auf die Endkundenbeziehung (Business to Customer) bezieht, über unser neues Label ‚B4C - BEST for Customer‘.“

Es gehe darum, den Kunden im reibungslosen Zusammenspiel zwischen Reisebüro und Reiseveranstalter eine ganzheitliche Betreuung über die gesamte Customer Journey hinweg zu gewährleisten. Nichts dürfe die Kundenbeziehung stören. Direktansprache, Preisirritationen oder Datenunsicherheit gibt es nicht mehr. „Die beteiligten Partner und wir teilen die Auffassung, dass genau hier der Schlüssel für eine hohe Kundenloyalität in Sachen Veranstalterreise liegt. Die Welt und insbesondere die Mobilität der Menschen ist derart aus den Fugen geraten, dass vor, während und nach der Reise unsere gemeinsame Aufgabe darin besteht, Sicherheit, Klarheit und Kompetenz auszusenden. Und das gelingt uns am besten, wenn wir die Synergien unserer Arbeitsteilung voll entfalten, weil wir uns so organisieren, dass jeder genau weiß, wann er dran ist und wann nicht“, ist Cornelius Meyer überzeugt.

Geplant seien umfangreiche Informations- und Marketingaktivitäten mit den drei Veranstaltern in den nächsten Tagen, Wochen und Monaten. Mittelfristig wird das Label den Sortimentspartnern der Kooperation angeboten, in einer ersten Testphase bis Jahresende 2021 werden zunächst jedoch keine weiteren Veranstalter in das Programm aufgenommen. „Es ist wichtig, erst einmal Erfahrungen zu sammeln, auch über den gegenseitigen Nutzen der Vereinbarung“, begründet Meyer die Testphase. „Mit drei Partnern kann man da sehr einfach justieren, sollte das nötig sein. Wir wollen ja den maximalen Erfolg für beide Seiten.“



Die Regelungen im Einzelnen:

1. **Provisionen:** Die Mindesthöhe der Vermittlungsprovision ist zweistellig ab der ersten Buchung. Das Reisebüro entscheidet, ob eine Abschlagzahlung in Höhe von zehn Prozent nach Eingang der Festbuchung bezahlt wird. Zusätzliche Reiseleistungen werden in die Provision einbezogen und vergütet. Preisaktionen kürzen die Provision nicht. Bei Stornierung ist die Bemessungsgrenze das vom Kunden zu zahlende Rücktrittsentgelt, bezahlt wird der volle Provisionssatz. Bei Absage von Reisen, die der Veranstalter zu verantworten hat, fällt die volle Provision an, bei Nichterreichen einer Mindestteilnehmerzahl eine Kostenpauschale. Für Super- und Staffelp provisionen werden alle Provisionsansprüche zugrunde gelegt.
2. **Informationspflicht und Reiseunterlagen:** BEST-REISEN-Agenturen leiten Mitteilungen und Informationen vom Veranstalter an ihre Kunden unverzüglich weiter. Eine direkte Kundenansprache seitens des Reiseveranstalters ist nur nach Absprache mit der Agentur möglich. In den Reiseunterlagen und -Bestätigungen ist die Vermittlerstellung des Reisebüros klar gekennzeichnet. Die Reiseunterlagen sind auf Wunsch des Kunden kostenfrei in gedruckter Form zur Verfügung zu stellen.
3. **Produktwerbung:** Sämtliche auf anderen Vertriebswegen der Reiseveranstalter angebotenen Produkte werden auch den BEST-REISEN-Agenturen zum identischen Einkaufspreis angeboten. Der Zugriff wird über die CRS- und Preisvergleichssysteme gewährleistet. Bei Produktwerbung wird immer auch auf den Reisebürovertrieb als Buchungsweg hingewiesen. Zeitbefristete Werbeaktionen berücksichtigen die Öffnungszeiten des stationären Vertriebs. Eine kostenlose Werbepflicht der Agenturen gibt es nicht. Werbekostenzuschüsse können für Werbeflächen und -Aktionen bilateral vereinbart werden.
4. **Kundendaten-Nutzung:** Kundendaten sind zweckgebunden. Das Nutzungsrecht liegt ausschließlich bei den BEST-REISEN-Agenturen. Die Direktkontaktaufnahme für darüberhinausgehende Aktionen wird unterlassen, der Verkauf von Zusatzleistungen kann vereinbart werden, wenn diese angemessen provisioniert wird.

„Mit diesen Rahmenbedingungen schalten wir alle Störfaktoren, die uns in den vergangenen Jahren so viel Kraft gekostet haben, in der Zusammenarbeit zwischen Reisevertrieb und Reiseveranstaltern aus. Jeder kann sich jetzt maximal auf seine Arbeit konzentrieren“, ist Cornelius Meyer, Vorstand Marketing & Vertrieb bei BEST-REISEN, überzeugt.

„Die Zusammenarbeit ist auf Augenhöhe. Wir haben ein einziges gemeinsames Ziel: Die Kunden glücklich zu machen und sie im Reisebürovertrieb und bei der Veranstalterreise zu halten.“

„Darüber hinaus verbessern wir die Liquidität im Reisebüro. Mit der Provisionsabschlagszahlung bei Festbuchung kommt sehr viel schneller wieder Geld in die Kassen, und die getane Arbeit wird zeitnah entlohnt. Gleichzeitig sind die Anreize groß, Zusatzleistungen der Partner zu verkaufen“, erklärt Frank Winkler, Vorstand Finanzen und IT.



# BEST-REISEN

Der starke Verbund unabhängiger Reisebüros | seit 1990

„Für Bentour ergibt es großen Sinn, auf den Reisebürovertrieb zu bauen. Gemäß dem Leitsatz „Think global, act local“ ist aus unserer Sicht die Betreuung der Kunden vor Ort die wichtigste Voraussetzung für eine erfolgreiche Kundenbindung im Zusammenspiel zwischen Veranstalter und Reisebüro“, führt Bentour-CEO Deniz Ugur aus.

„Kunden werden zukünftig verstärkt Knowhow, Hilfe und Sicherheit im Reisebüro suchen, davon sind wir bei Olimar überzeugt. Die Qualität der Reise, also ihr Wert, wird wichtiger als der Preis“, sagt Olimar-Chef Markus Zahn. „BEST-REISEN gilt in diesem Segment schon immer als verlässlicher und kooperativer Reisebürovertrieb, der für uns echtes Engagement zeigt. Als Mittelständler mit dieser Philosophie sehen wir in dieser Zusammenarbeit auf Augenhöhe natürlich auch Geschäftspotenzial. Gemeinsam mit BEST-REISEN können und werden wir die Reisebüropartnerschaft neu denken und umsetzen.“

„Die Partnerschaft auf Augenhöhe zwischen Reisebüros und Schauinsland hat uns in der Vergangenheit erfolgreich gemacht, diese Partnerschaft war unser Kompass auch und gerade in der Krise. Partnerschaft wird auch die Grundlage unseres zukünftigen Erfolgs sein“, sagt Schauinsland-Vertriebschef Detlef Schroer. „Es freut mich besonders für die Mitarbeiter\*Innen von Schauinsland, dass ihr herausragender Einsatz während der Pandemie in den Reisebüros Wertschätzung erfährt und nun auch dazu beiträgt, dass starke Partner wie BEST-REISEN noch mehr als bisher auf Schauinsland-Reisen und den Mittelstand setzen.“

Schauinsland werde die bereits bestehende erfolgreiche Partnerschaft auf Augenhöhe mit BEST-REISEN zum Nutzen beider Partner – und auch insbesondere der gemeinsamen Kund\*Innen – nun weiter intensivieren, ausbauen und auf eine noch breitere Grundlage stellen. Investitionen in die Partnerschaft mit dem Vertrieb zahlen sich langfristig aus, davon ist Schauinsland überzeugt.

„Zu einer langjährigen Partnerschaft gehören zwingend Wertschätzung, Verlässlichkeit und Vertrauen aufeinander. Die Pandemie hat Kund\*Innen nochmals gelehrt, dass zu einem gelungenen Urlaub nicht nur ein schönes Hotel und ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis gehört. Auch die fachlich gute Beratung und der Service der Reisebüros sind in der Wertschätzung der Kund\*Innen ganz nach oben gerückt. Das ist ein sehr ermutigender Gedanke für den stationären Vertrieb“, führt Detlef Schroer weiter aus. „Ich bedanke mich bei den BEST-REISEN-Vorständen Frank Winkler und Cornelius Meyer wie auch bei den Kollegen von Olimar und Bentour, Markus Zahn und Deniz Ugur. Der Austausch zum B4C-Sortiment war fair, konstruktiv und hat Spaß gemacht. Und Freude an der Arbeit war rar in den letzten 14 Monaten.“

**Über BEST-REISEN:** BEST-REISEN ist eine Vertriebskooperation, die ausschließlich Reisebüros gehört. Sie vereint vor allem leistungsstarke, inhabergeführte Reisebüros, die sich durch eine ausgeprägte Dienstleistungsqualität sowie einen besonders qualifizierten Beratungsservice auszeichnen. Heute zählt BEST-REISEN AG mit Hauptsitz in Filderstadt bei Stuttgart rund 650 Mitglieds-Reisebüros. BEST-REISEN hat eine Doppelspitze: Vorstand Finanzen & IT ist Frank Winkler, Vorstand für Marketing & Vertrieb ist Cornelius Meyer. Aufsichtsratsvorsitzende ist Antje Landwehr.