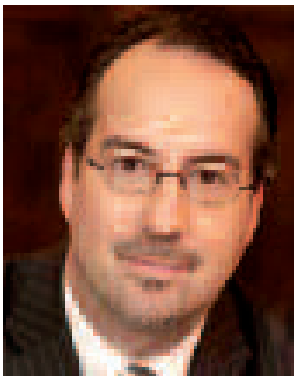


Abgerechnet wird zum Schluss

Die neue Optional Payment Charge

von Jörg Martin



Jörg Martin,
CTC Corporate
Travel Consulting

Die Deutsche Lufthansa und ihre Verbund-Airlines British Midland, Brussels Airlines, Austrian Airlines und Swiss International haben im September in Großbritannien, den Niederlanden und Finnland und am 2. November 2011 in Deutschland, der Schweiz und Belgien Entgelte für die Zahlung von Flugtickets per Kreditkarte eingeführt – die sogenannte Optional Payment Charge (OPC). In Deutschland fallen je nach Zielgebiet (innerdeutsch, kontinental, interkontinental) für die Reisenden fünf, acht oder 18 Euro an. Das neue Entgelt wird für alle Ticketkäufe per Kreditkarte sowohl über das Internet als auch über Reisebüros berechnet. Die Kosten für den Leistungsumfang der Kreditkarten würden früher von den Verbund-Airlines getragen, begründet die Frankfurter Lufthansa-Zentrale den Schritt, jetzt beteilige man die Kunden an diesen Kosten.

Aber warum sollen Kunden für die Bezahlung einer Leistung überhaupt ein zusätzliches Entgelt entrichten? Immerhin profitieren Fluggesellschaften von erheblichen geldwerten Vorteilen durch die Kreditkartenzahlung. Beispielsweise dient sie als Datenquelle für die Abrechnung der meisten Kundenverträge, nimmt ihnen das Inkassorisiko ab und garantiert ihnen eine pünktliche Zahlung. Dies sind gewichtige Mehrwerte, die positiv zu Buche schlagen. Dass auch die Airlines das wissen, kann man getrost unterstellen.

Und müsste nicht der Ticketpreis um den bisherigen Kreditkartenaufschlag sinken, wenn jetzt die zusätzlichen Einnahmen von bis zu 18 Euro pro Ticket viele Cash-Millionen in die Lufthansa-Kassen spülen? Das wäre doch eigentlich logisch und kundenfreundlich. Durchaus nicht, widerspricht die Lufthansa, als Aviation-Konzern richte sie sich konsequent nach wirtschaftlichen und strategischen Kriterien aus. So steht's auf der Homepage, und man glaubt es ihr. Außerdem sei das Kreditkarten-

entgelt bisher gar nicht eingepreist gewesen, sondern vollumfänglich von den LH Verbund-Airlines getragen worden. Ach was, hätte Lorient jetzt gesagt.

Das englische Wort »optional« hat eine Vielzahl von Bedeutungen, unter anderem »beliebig«. In der Tat war die Vorgehensweise unseres National Carriers »nach Belieben« und leider alles andere als partnerschaftlich. Zum wiederholten Male wurden die Betroffenen zwar an höheren Kosten beteiligt, nicht aber in der Planungsphase mit Ideen. Bei der Entwicklung wichtiger Inhalte lässt die Lufthansa ihre Partner wie Reisebüros, OBE-Anbieter, Firmenkunden sowie die Wettbewerber der eigenen Kreditkartentochter außen vor.

Dieses »Beteiligungsmodell« der besonderen Art schmerzt insbesondere, da nicht nur die Kosten der Flugleistung steigen, sondern zusätzlich höhere Abwicklungskosten entstehen. In welchem Umfang es die Unternehmen trifft, daran rechnen sich Travel Manager landauf, landab seit Wochen die Finger wund. Sie haben ja nichts Besseres zu tun.

Von Travel Managern mit Irritation aufgenommen wurde aber nicht nur die Hauruckmethode, sondern auch das gleich mitgelieferte Patentrezept zur Wunderheilung. Als einzig (vermeintlich) kostenfreie Option zauberte der Konzern nämlich eine neue Debit Card ihrer Tochtergesellschaft AirPlus aus dem Hut.

Ob die Lufthansa AirPlus Debit Card zur Umgehung des Kreditkartenentgeltes bei Lufthansa sowie ihren »Schwestern« Swiss, Austrian Airlines, Brussels Airlines und British Midland tatsächlich eine Alternative für Unternehmen darstellt, ist zurzeit mehr als fraglich. Sowohl die Unternehmens- als auch die Reisebüro-Prozesse und -Systeme sind auf die Bezahlung mit Hilfe eines einheitlichen Kreditkartensystems ausgelegt und werden es auf absehbare Zeit wohl auch bleiben.

Andere Übersetzungsmöglichkeiten von »optional« als »beliebig« sind »freiwillig«, »wahlweise« und »auf Wunsch«. Diese Varianten entpuppen sich jedoch schnell als unpassend. Denn kreative Travel Manager, die der Win-Loose-Situation entrinnen wollen, sollten keine Zeit darauf verschwenden, alternative Zahlungswege zu ersinnen. Die Daten von Flugtickets, die zum Published Fare erworben wurden, werden für das PartnerPlus Progress-



Programm nämlich künftig nur dann berücksichtigt, wenn 1. die Lufthansa-Methode (Kreditkarte und OPC) oder 2. die Lufthansa-Methode (Lufthansa AirPlus Debit Card) eingehalten wird. Nur so können Back-End-Vereinbarungen in Anspruch genommen werden und diese Flüge wie gehabt in das Gesamtvolumen einfließen. Wir machen ein Frühstückscafé auf, sagte das Huhn zum Schwein – ich liefere die Eier und du den Speck.

Bei Vertragsraten wird auf die Erhebung des neuen Entgeltes bis zum 31. März 2012 verzichtet. Diesen Zeitraum wollen Lufthansa und AirPlus dafür nutzen, um die Debit Card als gängiges Zahlungssystem im Geschäftsreisemarkt zu etablieren. Sollte dies nicht gelingen, so steht die Einführung des Kreditkartenentgelts für Flugscheine, die im Rahmen der Firmenverträge gekauft werden, auf tönernen Füßen. Der Bundesgerichtshof hat nämlich in seinem Urteil vom 20. Mai 2010 (Xa ZR 68/09) in einem Rechtsstreit zwischen dem Bundesverband der Verbraucherzentralen und Ryanair entschieden, dass der Unternehmer dem Kunden die Möglichkeit eröffnen muss, die Zahlung auf einem gängigen und mit zumutbarem Aufwand zugänglichen Weg zu entrichten, ohne dass dafür an den Zahlungsempfänger eine zusätzliche Gebühr zu bezahlen ist.

Durch das Kreditkartenentgelt greift die Unsitte in der Airline-Branche, Bestandteile der Kernleistung als Zusatzleistung auszuweisen, weiter um sich. Feste Leistungsbestandteile wie beispielweise Kerosin, ohne das ein Flugzeug bekanntlich nicht fliegen kann, werden gesondert erhoben und aus dem verhandelbaren Preis herausgelöst. Das Ende scheint noch lange nicht in Sicht. Überträgt man dies auf andere Branchen, so müsste man zukünftig beim Bäcker den Brotpreis zuzüglich Weizen- und Stromaufschlag bezahlen. Zahlt man dann auch noch mit einem 50 Euro-Schein, wird ein Schein-Entgelt erhoben.

Die Mehrkosten, die auf Seiten der Unternehmen und der Reisebüros durch die Neuregelung der Lufthansa entstehen, sind noch längst nicht vollständig analysiert und beziffert worden. Vor diesem Hintergrund empfiehlt der VDR, keine vorschnellen Entscheidungen zu treffen und erst zu handeln, wenn alle Fakten vollständig zusammengetragen und die Konsequenzen offengelegt sind.

