

PRIME NEWS

» **DUBAI** will in der globalen Luftfahrt weiterhin den Takt vorgeben und hat vor wenigen Tagen grünes Licht für ein USD 32 Mia. teures Expansionsprojekt am zweiten Stadtflughafen gegeben. Damit soll dieser dereinst zum weltgrössten Flughafen mit einer Kapazität von 200 Mio. Passagieren pro Jahr werden.

Schon nach der ersten Expansionsphase, welche in sechs bis acht Jahren abgeschlossen sein soll, wird der Al Maktoum International Airport eine Kapazität von 120 Mio. Passagieren pro Jahr haben. Phase 1 wird voraussichtlich aber nicht bis zur Expo 2020 in Dubai fertiggestellt sein. Nach Abschluss sämtlicher Expansionsphasen wird es am Flughafen fünf parallel verlaufende Runways geben, welche gleichzeitig benutzt werden können.

» **ISLAND PRO TRAVEL**, mit einer Schweizer Niederlassung in Wetzikon, steigt unter dem Label Iceland Pro Cruises Seereisen ins Kreuzfahrtgeschäft ein. Auf dem eisverstärkten Expeditionsschiff MS Ocean Diamond mit 109 Kabinen geht es vor allem nach Island und Grönland, aber auch nach Grossbritannien und Irland. Von Mai bis September 2015 stehen zwölf Kreuzfahrten auf dem Programm. Der Veranstalter gewährt eine Basisprovision von 10%. Bis 1. Dezember gilt ein Frühbucher-Rabatt von bis zu 20%.

Malaysia Airlines Schweiz sieht Silberstreifen am Horizont

AIRLINES Nach dem Verschwinden und dem Abschuss je einer Maschine normalisiert sich die Buchungssituation langsam wieder.



A380 von Malaysia Airlines.

Ürs Hirt

Das Verschwinden von MH370 und der Abschuss von MH17 bekam auch das dreiköpfige Team im Offline-Büro von Malaysia Airlines (MH) in Zürich zu spüren. Verkaufsleiter Thaison Chung: «Ich kann nur für den Schweizer Markt sprechen. Nach beiden Vorfällen verzeichneten wir Annullationen und einen Einbruch bei den Neubuchungen. Nun sehen wir aber einen Silberstreifen am Horizont. Die Nachfrage und die Buchungen erholen sich, wenn auch langsam. Eine Spezialaktion im August wurde vom Markt der Situation entsprechend gut aufgenommen.»

Zum geplanten Abbau von 6000 Stellen im Zuge der Verstaatlichung von MH meint er: «Ich habe gehört, dass den meisten Betroffenen eine Stelle bei anderen staatlichen Betrieben angeboten werden soll. Ob Offline-Büros betroffen sein werden, sollte bis Ende Jahr feststehen. Die Schweiz war für MH immer ein interessanter Markt. Mit unseren tiefen Kosten und den unter normalen Umständen guten Umsätzen bin ich eigentlich ganz zuversichtlich, dass es hier weitergehen wird.»

DIE AIRLINE HATTE im Januar 2008 nach 18 Jahren die Verbindung Zürich-Kuala Lumpur eingestellt. Nun verkaufe man dank Interline-Agreements Flüge via die Gateways Amsterdam, Paris, Frankfurt und London, wobei Amster-

dam wegen der tiefen Flughafentaxen und Paris wegen des A380-Produkts speziell nachgefragt würden.

ZU DEM IN DIVERSEN MEDIEN publizierten Foto einer Familie in einer leeren MH-Maschine erklärt er: «Dieses Foto stammt aus Social-Media-Kanälen. Damit wurde der Eindruck erweckt, unsere Maschinen würden fast leer abheben, was nicht zutrifft. Die Familie hat gegenüber der malaysischen Zeitung, die das Foto als Erste gebracht hatte, erklärt, dass sie wie üblich bei Familien als Erste einsteigen konnten und in der noch leeren Maschine ein Erinnerungsfoto geschossen und via Social Media veröffentlicht hätten, was nun von einigen Medien missbraucht worden sei.»



Thaison Chung

LEGAL MATTERS

DR. PETER KREPPER, ANWALT UND MEDIATOR

B2B-Konfliktmanagement entlang etablierten Verfahrensschritten

Das Konsumentenschutzrecht erachtet den Reisegast als abhängig vom Veranstalter und verschafft ihm darob Informationsrechte und bei Reisemängeln ausgleichende Ansprüche. Die Reisebranche stellt über den Garantiefonds überdies aussergerichtlich den Ombudsmann zur Verfügung, der im Konfliktfall für den Konsumenten kostenlos vermittelt. Das bewährt sich im B2C-Streitfall.

Veranstalter haben aber nicht nur Kunden; sie arbeiten zusammen mit Vermittlern, beauftragen Leistungsträger, Lieferanten, Werber, IT-Firmen. Sie mieten Geschäftslokale, Webportale, Bürotechnik, beschäftigen Mitarbeitende, halten Abos und Mitgliedschaften, kooperieren mit anderen Veranstaltern. Geht dabei wie überall im Leben mitunter etwas schief, geraten die Parteien schon mal in Konflikt.

Ein Schweizer Reisecar-Veranstalter zum Beispiel soll dem Hotel-Partner in der Provence trotz nicht zustande gekommener Gruppenreise den Preis der reservierten Zimmer bezahlen. Das Hotel beruft sich dafür auf seine Stornofristen für die Konsumenten ... zuständig sei das Gericht in Arles Frankreich.

«Konfliktmanagement» ist neudeutsch, kommt vielen Veranstaltern aber heute noch spanisch vor. Es umschreibt die vom Unternehmen proaktiv etablierten Verfahren und Schritte hin zur Lösung von Streitfällen. Eine gute Lösung klärt Situationen nachhaltig und gibt blockierte Ressourcen rasch wieder frei.

Gesichtswahrung spielt eine wichtige Rolle dabei. Da Konflikte Emotionen mit sich bringen, regeln besonnene Köpfe das Vorgehen verbindlich im Voraus.

Der Reisecar- und der Hotel-Veranstalter haben im Vertrag die bei ihnen zuständigen Stellen bezeichnet, die bei Anständen das Gespräch miteinander suchen; bei Uneinigkeit ist ein externer Mediator beizuziehen; gelingt keine einvernehmliche Lösung, entscheidet ein Schiedsrichter abschliessend. Damit verbundene Klarheit wirkt auch Konflikt-präventiv.

Innerbetrieblich kommt es ebenso zu Streit, sei es unter Teilhabern, zwischen Strategen und operativer Leitung, hierarchisch oder im Team. Auch hier blockieren Konflikte Ressourcen

und verhelfen etablierte Verfahrensschritte zur konstruktiven Klärung mit Gewinn für alle Beteiligten. Langwierige und kostspielige Gerichtsprozesse lassen sich so vermeiden.

Umsichtige Veranstalter implementieren ihre Konflikt-Kultur in ihren Verträgen und AGB und wenden sich damit beruhigt neuen Produkten und dem bewährten Tagesgeschäft zu. Für sie gibt es Spannenderes als Ohnmacht gegenüber Spannungen.

Antworten zu Ihren Fragen gibt es unter pk@swisscounsels.ch.

