



Wie vermeide ich ADM's?

Dienstag, 5. September 2023

Andreas Cossalter, TUI Suisse

virtuell, Microsoft teams



- 1 Was ist ein ADM?
- 2 ADM unterteilt in Kategorien
- 3 Ticket nicht komplett abgeflogen
- 4 Churning
- 5 O&D Bypass
- 6 Umbuchung nicht ausgeführt
- 7 Kreditkartenzahlung
- 8 Q&A



Was ist ein ADM?

ADM (Agent Debit Memo) bezeichnet die Belastung einer Fluggesellschaft eines IATA Reisebüros über BSP.

In der Regel werden ADM ausgestellt für Nachbelastungen wegen Verstößen gegen Richtlinien der Fluggesellschaften.

ADM können innerhalb einer Frist von 14 Tagen unter Angabe eines Grundes zurückgewiesen (rejected) werden.



ADM unterteilt in Kategorien

Ticket bezogen

- **Ticket nicht komplett abgeflogen**
- Fehlerhafter Exchange (involuntary)
- Touroperator Tarife ohne Landleistung
- Fehlender Tourcode
- Falsche Farebasis
- Fehlerhafte Kommission
- Falsche / fehlende Umbuchungs- oder Rückerstattungsgebühren
- Fehlende internationale Ticketnummer bei Flugpässen

PNR bezogen

- Fiktive Namen
- **Churning**
- **O&D Bypass**
- Nicht gelöschte inaktive Statuscodes (HX/NO/UC/UN/US)

Tarif bezogen

- **Umbuchung nicht ausgeführt**
- **Kreditkartenzahlung**
- Umbuchung / Rückerstattung nach ursprünglichem Abflugsdatum



Ticket nicht komplett abgeflogen

Beschreibung

Ein Ticket wird nicht komplett abgeflogen, z.B. wird bei einem Routing MXP-ZRH-JFK-ZRH-MXP die letzte Strecke nicht geflogen.

Auszug Rules

Sequential use of flight coupons – this fare is only valid if the flights are taken in the booked sequence. Otherwise the fare will be recalculated based on the actual flight routing.

Tipp

Keine unbenötigten Strecken buchen.



Churning

Beschreibung

Dasselbe Routing für den gleichen Kunden wird mehrere Male neu eingebucht (in der gleichen Buchung oder in verschiedenen Buchungen)

Auszug Rules

Cancelling and rebooking of the same itinerary in the same or different classes of service across one or more PNRs or GDSs to circumvent or extend ticketing time limits is not permitted.

Tipp

- PNR maximal 4x neu buchen
- Schnellen Abschluss mit dem Kunden suchen



O&D Bypass

Beschreibung

Ein Routing wird nicht in der chronologischen Reihenfolge eingebucht oder es werden nach Buchung Segmente aus dem PNR gelöscht.

Auszug Rules

PNRs that are not booked from the provided O&D availability and contain bookings received through any manipulations before or after EoT (end of transaction) are being monitored. Such manipulations will be subject to cancellation of the PNRs when unticketed or to an ADM/ invoice per passenger and per direction of O&D travel when ticketed.

Tipp

- Flüge in der korrekten Reihenfolge buchen
- Im Zweifelsfall PNR ignorieren und neu einbuchen



Umbuchung nicht ausgeführt

Beschreibung

Eine neue Flugvariante wird im PNR eingebucht, das Ticket jedoch nicht umgeschrieben.

Auszug Rules

Change fee applies for every single closed reissue/revalidation/rebooking transaction.

Tipp

Alternative Flüge erst einbuchen, wenn der Kunde sich definitiv entschieden hat.



Kreditkartenzahlung

Beschreibung

Tickets werden mit Zahlart “Kreditkarte” ausgestellt. Gemäss IATA Resolution 890 ist dies nur erlaubt, wenn der Passagier der Inhaber der Karte ist. Bezahlung mit Reisebüro- oder Reisebüroinhaber-Karte ist nicht erlaubt. Davon ausgenommen sind AirPlus Karten.

Auszug Rules

The Agent may not accept any other card or payment method that uses the Member/Airline’card acceptance merchant agreement, including any card issued in the name of the Agent or any Person permitted to act on behalf of the Agent. .

Tipp

Für Zahlart “Kreditkarte” nur Kundenkreditkarten nutzen.



Q&A

