

# Die Schweizer Reisebranche



# INHALTSVERZEICHNIS

• <b>Der Verband</b>	<b>3</b>
• <b>Die Geschichte</b>	<b>4</b>
• <b>Die Branchenstruktur</b>	<b>5</b>
- <b>Outgoing Tourismus</b>	<b>5</b>
Touropoperator	5
Retailer	5
Rechtsform	6
Kooperations-Modelle	6
Ausländische Fremdenverkehrsämter	6
Leisure Travel / Ferienreisen	7
Business Travel / Geschäftsreisen	12
- <b>Incoming Tourismus</b>	<b>14</b>
MICE (Meeting, Incentive, Convention, Events)	
- <b>Leistungsträger</b>	<b>15</b>
• <b>Fachpresse / Publikationen für die Reisebranche</b>	<b>16</b>
- <b>SRV-Handbuch</b> «Marketing, Recht, Gründung, Kauf und Verkauf eines Reisebüros»	17
• <b>Airlines &amp; Allianzen</b>	<b>18</b>
• <b>Facts &amp; Figures</b>	<b>22</b>
• <b>Zahlen</b>	<b>24</b>

# DER VERBAND

Der Schweizer Reise-Verband (SRV) wurde 1928 gegründet und ist der Dachverband von Retailern und Touroperators in der Schweiz und in Liechtenstein. Rund 680 Aktiv- sowie mehr als 150 Passivmitglieder gehören dem SRV an und generieren ca. 80% des Gesamtumsatzes der Reisebranche.

Verbandsmitglieder garantieren die Kundengelder durch die Mitgliedschaft beim Garantiefonds der Schweizer Reisebranche oder durch eine andere, dem Gesetz genügende, Absicherung der Kundengelder. [Adressen Kundengeldabsicherung](#)

Der SRV informiert die Öffentlichkeit nicht nur über die fachlichen Qualitäten seiner Mitglieder, sondern trägt auch aktiv zu einer einwandfreien und einheitlichen Ausbildung des beruflichen Nachwuchses bei und engagiert sich in der Weiterbildung.

Der SRV verfügt über verschiedene Geschäftsfelder, z.B. Aus- und Weiterbildung, Flug, Umwelt und Soziales, welche sich mit aktuellen Themen befassen und sich mit Fachkompetenz einbringen.

Der Verband vertritt die Interessen seiner Mitglieder auf nationaler und internationaler Ebene, ist aktiv in der Mitgestaltung von wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und betreibt Lobbying gegenüber der Politik, der Wirtschaft und der Öffentlichkeit. Der SRV ist Vollmitglied bei der ECTAA, dem Europäischen Dachverband der Reiseveranstalter und Reisebüros (The European Travel Agents' and Tour Operators' Associations)

[SRV Webseite](#)

[ECTAA Webseite](#)

# DIE GESCHICHTE

Bereits um 770 v. Chr. lockte der Beginn der Olympischen Spiele Menschen zu einem Ortswechsel. Der Grieche Herodot (480 bis 421 v. Chr.) war einer der ersten, der sich zum Entdecken neuer Sitten und Gebräuche auf eine Bildungsreise begab. Er unternahm Fahrten zu Heilzwecken ebenso wie Wallfahrten zu den Göttertempeln, ein Reisemotiv, das im Mittelalter häufig vorkam.

Der Ausbau des Strassennetzes zu militärischen Zwecken förderte im alten Rom die Reiselust und die Vorlieben für ferne Thermalquellen und Bäder (Badeverkehr). So verfestigte sich schon im alten Rom das Reisen zum Vergnügen. Erst mit der Zeit der Kreuzzüge und Pilgerfahrten wurde das Reisen gefährlicher und strapaziöser. Hauptgründe für das «Reisen» waren jetzt Raubzüge und Kriege, aber auch Handel, Entdeckung und Geschäft.

Im 15. und 16. Jahrhundert begann die Zeit der Weltumseglungen. Seefahrer und Literaten weckten die Sehnsüchte und die Abenteuerlust der Menschen. Das zweckfreie Reisen, frei von religiösen und kriegerischen Gedanken, so wie wir es heute kennen, erlebte erst wieder einen Aufschwung im 18. Jahrhundert.

1841 bot der Engländer Thomas Cook eine organisierte Bahnreise von Leicester nach Loughborough an. In der **ersten Pauschalreise** der Geschichte war nicht nur die Bahnreise, sondern auch die Verpflegung und Musik enthalten.

Das Reisen damals unterscheidet sich von dem Reisen heute in einem ganz entscheidenden Punkt, im Personenkreis: Reisen war bis weit ins 20. Jahrhundert eine Freizeitbeschäftigung, die den Reichen vorbehalten blieb: Geschäftsleute, Adel, Kirche, Besitzbürgertum und später Beamte.

Der steigende Wohlstand und ein Mehr an freier Zeit waren weitere Wachstumsfaktoren. In der heutigen Zeit ist das Verreisen eine Selbstverständlichkeit und der Ausdruck «Massentourismus» steht für die durchorganisierte Reise.

*Quelle: Allgemeine Tourismuslehre / Einführung*

# DIE BRANCHENSTRUKTUR

Die Reisebranche wird in Outgoing und Incoming unterteilt. Damit diese Begriffe verständlich sind, werden sie hier kurz erläutert.

## Outgoing Tourismus

Ein Retailer und/oder Touroperator, der in diesem Bereich tätig ist, betreut Kunden, welche eine Reise ins Ausland planen und nimmt die Reservation vor. Vor Ort verfügt der Touroperator in den meisten Fällen über eine lokale Vertretung, den Incoming Agenten und/oder Reiseleiter.

## Touroperator

Die Hauptaufgabe eines Touroperators besteht darin, Reisen zu organisieren und diese in einem Katalog, einem Flyer und/oder im Internet auszuschreiben. Der Touroperator bietet die Pauschalreisen direkt oder über den Vertrieb an, z.B. eigene Kettenbüros und/oder unabhängige Retailer an.

## Retailer

Vermittelt – basierend auf dem Agenturvertrag – im Auftrag von einem Touroperator Einzelleistungen und/oder Pauschalreisen, an den Kunden. Rechtlich gesehen ist er somit der Treuhänder des Touroperators. Für diese Leistung steht dem Retailer eine Provision, die Kommission, zu.

Zu den Dienstleistungen eines «klassischen Reisebüros» gehören nicht nur der Verkauf von Transportleistungen (Flug, Bahn, Bus etc.), sondern auch das Vermitteln von Pauschalreisen, die Reservation von Unterkunft und Mietwagen, die Informationspflicht sowie das Einholen der Visa, das Verkaufen von Eintrittskarten und Reiseversicherungen.

Wie in den meisten Dienstleistungs-Sektoren wälzen die Retailer die effektiven Kosten oder zumindest einen Teil davon auf den Kunden ab. Die Reservations- und Beratungsgebühren variieren von Retailer zu Retailer und sind im Markt mehr oder weniger akzeptiert.

Auch innerhalb der Reiseindustrie gibt es grosse Umwälzungen. Durch «Dynamic Packaging» wird jedes Reisebüro, das Leistungen zusammensetzt, zum individuellen Pauschalreiseanbieter. Die dazu notwendigen Einzelleistungen (Flug, Transfer, Hotel, Stadtrundfahrt usw.) kauft es direkt bei den Leistungserbringern in der ganzen Welt oder bei verschiedenen Anbietern in der Schweiz ein. Dies ermöglicht einen individuellen Kundenservice. Dadurch verlieren die traditionellen Touroperators Marktanteile und die Grenzen zwischen Retailer und Touroperator verschwinden.

Diese Entwicklungen und Erkenntnisse zeigen auf, wie anspruchsvoll die Aufgaben der Reiseindustrie geworden sind. Sie treffen Veranstalter und Verkäufer gleichermaßen. Flexibilität, Kreativität, Kommunikation, Kundenorientiertheit und -service, kaufmännisches Handeln und Controlling sind alle gleichzeitig gefragt.

Der Kunde erwartet vom Reisebüro Mehrwert in Form von kompetenter Beratung und flexiblen, nützlichen Zusatzdienstleistungen wie zum Beispiel einen VIP-Abhol-Service vom Flughafen/Hotel für die persönliche Note des Ferienerlebnisses.

## **Rechtsform**

Die am häufigsten gewählte Rechtsform ist die Aktiengesellschaft sowohl bei den selbständigen Retailern als auch bei den Vertriebsstellen eines Touroperators. Generell kann gesagt werden, dass ein Grossteil der Retailer die Vertriebsstelle eines Konzerns sind und die restlichen unabhängig sind.

## **Kooperations-Modelle**

TTS Travel Trade Service Ltd. wurde 1980 gegründet und ist der Zusammenschluss von unabhängigen und eigenständigen Retailer sowie Touroperator. Die Mitglieder zeichnen sich durch umfangreiches Fachwissen und langjährige Branchenerfahrung aus.

Im Februar 2001 wurde twd AG (Travel with a Difference) neu gegründet und geht aus dem Verein twd hervor. Touroperator sowie Retailer können sich dieser unabhängigen Vereinigung anschliessen.

Die Agences de Voyages Privées de Genève (AVP) vereinigt verschiedene unabhängige Reisebüros in den Kantonen Genf und Waadt. Diese Gruppierung wurde vor mehr als 20 Jahren gegründet, um ihr Wissen und ihre Erfahrung zu bündeln sowie die Interessen ihrer Kunden zu vertreten.

Eine verschwindend kleine Anzahl ist in einem Franchise-Modell eingebunden. Ein Hauptgrund für die geringe Akzeptanz könnte darin liegen, dass für die meisten Retailer ein weitgehender Verzicht auf ihre Unabhängigkeit kein Thema ist.

Im Gegensatz zur Konzentration bei den Touroperators existieren bei den Retailer nach wie vor zahlreiche unabhängige Agenturen.

## **Ausländische Fremdenverkehrsämter**

Im Gegensatz zu den Verkehrsbüros sind die Fremdenverkehrsämter Ländervertretungen. Interessierte haben die Möglichkeit, Informationsmaterial anzufordern.

Im Dezember 2017 löste sich die Vereinigung «Corps Touristique» auf, da sich immer mehr Fremdenverkehrsämter aus der Schweiz zurückzogen. Aus Kostengründen wird meistens nur noch ein Sitz für die gesamte DACH-Region betrieben und dieser liegt selten in der Schweiz.

## Leisure Travel / Ferienreisen

### Touropoperator

Bei den Touropoperator dominieren DER Touristik Suisse AG (Kuoni), Hotelplan Suisse und TUI Suisse Ltd. (in alphabetischer Reihenfolge). Nach wie vor sind aber auch unabhängige Touropoperator (Nischenplayer) im Markt aktiv, welche sich auf eine bestimmte Region und/oder Produkt spezialisiert haben.

Hier einen kurzen Überblick sowie einige Details zu den grössten und wichtigsten Touropoperator, welche in der Schweiz aktiv sind.

### Hotelplan Suisse

Hotelplan Suisse ist die Schweizer Ländergesellschaft der international tätigen Hotelplan-Gruppe, die sich vollständig im Besitz des Migros-Genossenschafts-Bundes befindet. Hotelplan Suisse tritt am Schweizer Markt mit den sechs Reisemarken Globus Reisen, Travelhouse, Tourisme Pour Tous, Hotelplan, powder finder by Hotelplan und Migros Ferien auf. Das Filialnetz umfasst 104 Niederlassungen (Hotelplan- und Travelhouse-Filialen sowie Globus Reisen Lounges).

Knapp 900 Mitarbeitende sorgen in der Schweiz dafür, dass die Feriengäste reibungslose und unvergessliche Ferien verbringen. In den 104 eigenen Reisebüros werden die Reisegäste durch fachlich ausgebildete und kompetente Reiseprofis beraten. Alle Filialen sind mit modernster Technologie ausgestattet. So können die meisten Buchungen online, das heisst direkt bestätigt werden. Nebst den eigenen Reisemarken findet man in den Reisebüros auch Angebote anderer ausgewählter Reisespezialisten. Hotelplan Suisse (MTCH AG) arbeitet ausserdem mit knapp 700 unabhängigen Reisebüros in der ganzen Schweiz zusammen.

Folgende Reisemarken gehören zu Hotelplan Suisse:

- Globus Reisen
- Tourisme Pour Tous
- powder finder by Hotelplan
- Travelhouse
- Hotelplan
- Migros Ferien

Hotelplan Group ist in der Schweiz mit folgenden Tochtergesellschaften vertreten:

- Hotelplan Suisse
- Interhome
- bta first travel
- Bedfiner.com

## **DER Touristik Suisse AG**

Die DER Touristik Suisse AG ist ein marktführendes Schweizer Touristikunternehmen und deckt mit den Reiseveranstaltern Kuoni, Helvetic Tours und rund ein Dutzend Spezialveranstaltern die ganze Bandbreite der Reisewelt ab. Als Teil der DER Touristik Group gehört sie einem der grössten Reisekonzerne in Europa an.

Zu dem Vertriebsnetzwerk von DER Touristik Suisse zählen über 80 Kuoni-, Helvetic Tours- und rewi-Reisebüros in der ganzen Schweiz. Dort und am Hauptsitz in Zürich Altstetten arbeiten über 1000 motivierte Mitarbeitende für traumhafte Ferienerlebnisse ihrer Kunden.

Um die Organisation von Geschäftsreisen für KMUs und Grosskunden kümmern sich die Kuoni-Business-Travel-Center. Eine separate Abteilung für MICE (Meetings, Incentives, Congress, Events) komplettiert die Reisedienstleistungen der DER Touristik Suisse AG.

Folgende Veranstaltermarken gehören zur DER Touristik Suisse AG:

- Kuoni
- Helvetic Tours
- ACS-Reisen
- asia365
- Cotravel
- Dorado Latin Tours
- Frantour
- Kontiki
- Kuoni Cruises
- Manta Reisen
- MICExperts
- Pink Cloud
- Private Safaris
- Railtour

Die Vertriebsmarken der DER Touristik Suisse AG:

- Kuoni
- Lastminute.ch
- Helvetic Tours
- rewi reisen

Quelle: [www.dertouristik.ch/](http://www.dertouristik.ch/) 16.03.2018

## **TUI Suisse Ltd.**

Die TUI Group ist der führende Touristikkonzern der Welt. Die Tochtergesellschaft TUI Suisse gehört in der Schweiz zu einem der grössten Reiseunternehmen des Landes. Neben der Kernmarke TUI gehört in der Schweiz auch die Luxusmarke airtours zum Unternehmen. Damit deckt TUI die gesamte Bandbreite an Reisen von Premium über individuell bis günstig ab und wurde von der Schweizer Reisebüro Branche in den Jahren 2014 – 2017 viermal in Folge zum Gewinner des Swiss Travel Awards in der Kategorie Touroperator Generalisten Pauschal weltweit gewählt. Der Vertrieb läuft über 67 eigenen TUI Reisebüros in der deutsch- und französischsprachigen Schweiz sowie über das Onlineportal tui.ch. TUI Suisse beschäftigt knapp 500 Mitarbeitende, wovon knapp 330 in den TUI Filialen und 170 am Hauptsitz in Zürich tätig sind.



Unter dem Dach des Konzerns bündelt TUI das grosse Portfolio starker Veranstalter, 1'600 Reisebüros und führende Online-Portale, sechs touristische Fluggesellschaften mit rund 150 Flugzeugen, über 300 Hotels mit 214'000 Betten, 16 Kreuzfahrtschiffe sowie unzählige Zielgebiets-agenturen in allen Feriendestinationen rund um den Globus. Mit diesem integrierten Angebot kann TUI den 20 Millionen Gästen unvergleichliche Ferienerlebnisse in 180 Zielgebiete der Erde bieten. Ein zentrales Element der Unternehmenskultur ist die globale Verantwortung für nachhaltiges wirtschaftliches, ökologisches und soziales Handeln. Dieses spiegelt sich im, seit mehr als 20 Jahren bestehenden, Engagement für nachhaltigeren Tourismus wider.

Im Geschäftsjahr 2017 erwirtschaftete der Konzern mit 67.000 Mitarbeitern einen Umsatz von 18,5 Milliarden Euro und ein operatives Ergebnis von 1,002 Milliarde Euro. Die Aktie der TUI Group ist im FTSE Leitindex der Londoner Wertpapierbörse und im deutschen Freiverkehr gelistet.

Main Brands:

- TUI
- Airtours
- First Business Travel

Hotels & Clubs:

- ROBINSON
- TUI Magic Life
- TUI BLUE
- RIU
- TUI Sensatori
- TUI Sensimar
- TUI Family Life

Quelle: [www.tui.ch](http://www.tui.ch) / 01.02.2018

## **Knecht Reisegruppe**

Die Knecht Reisegruppe ist der viertgrösste Reiseveranstalter der Schweiz. Mit 21 spezialisierten Eigenmarken erwirtschaftete die Gruppe 2017 einen Umsatz von über 300 Millionen Schweizer Franken.

Den Grundstein zum heutigen modernen Reiseunternehmen legte 1909 Johann Knecht, als er in Brugg im Kanton Aargau eine Fuhrhaltereie gründete. Seit 1961 ist die Knecht Reisegruppe mit eigenen Reisebüros tätig und operiert aktuell an über 30 Standorten in der ganzen Schweiz. Über 850 ausgewählte Schweizer Reisebüro-Partner vertrauen den Qualitätsmarken der Knecht Reisegruppe. 100'000 Kunden vertrauen den Aargauer Reisespezialisten jedes Jahr ihre Ferienplanung an.

Die Angebotspalette umfasst hochspezialisierte Touroperatings in den Gebieten Australien, Neuseeland und Südsee, dem Südlichen Afrika, Nordamerika, Zentral- und Lateinamerika, der Karibik, Skandinavien, Island, Spitzbergen, Grönland, Arktis, Antarktis, Osteuropa, Russland, Baltikum, Zentralasien und Mongolei.

«Powder Dreams» ist das umfassende Heliski, Board&Ski Angebot in Nordamerika, Teilen Asiens und Europas. Ein weltweites Golf-Reiseangebot einschliesslich eines breiten Golf-Gruppenreisen Sortiments, Sport-Trainingslager und Fan-Reisen zu Spielen europäischer Fussball Top-Ligen, Moto GP's, Grand Slam Tennisturnieren, NHL Eishockey Spielen und weiteren US Sportarten runden die reichhaltige Sportreisen-Palette ab. Die Schiffsreisen-Abteilungen vermitteln klassische Kreuzfahrten auf allen Weltmeeren, Expeditions-Reisen und ein breitgefächertes Angebot an Flussreisen in Europa und Übersee.

Die Retail-Büros der Knecht Reisegruppe vermitteln neben den Eigenprodukten und mit dem Zugang zu allen wichtigen Verkaufskanälen die gesamte Palette in- und ausländischer Reiseveranstalter. Das Unternehmen beschäftigt über 250 Reisespezialistinnen und -spezialisten.

Zur Knecht Reisegruppe gehören folgende Marken und Unternehmen:

- Knecht reisen
- knecht sportreisen
- Latino Travel
- Glur Reisen
- Kira Reisen
- Agrar Reisen
- Reisebüro Vasellari AG
- San-Siro-Reisen
- SwissExpress
- FerienInsel
- QuoVadisReisen
- City Reisen
- Arcatour
- Baumeler Reisen
- Lohri Reisen
- rhz reisen
- Voyageplan
- Latitudes Voyages
- Eurobus
- Car Rouge
- Rivage Flussreisen

Quelle: [www.knecht-reisen.ch](http://www.knecht-reisen.ch) / 01.02.2018

### **Globetrotter Group AG**

Unabhängig, mit Kraft, Innovation und Zuversicht in die Zukunft – dies ist das erklärte Ziel der Globetrotter Group Mitglieder. Gestärkt und proaktiv wollen sie gemeinsam die zukünftigen Herausforderungen anpacken.

Die Globetrotter Group AG (Holding) bildet das Dach für alle angegliederten Firmen. Dies ergibt einen optimalen Nutzen von verschiedensten Synergien. Die unterschiedlichen Unternehmen sind alle eigenständig und operieren mit eigenen Geschäftsleitern.

Gegründet wurde die Globetrotter Group Mitte Oktober 2009 von Walter Kamm, Gründer Globetrotter Travel Service AG und André Lüthi, CEO Globetrotter Travel Service und ist in deren Besitz.

Mitglieder der Globetrotter Group AG:

- Art of Travel AG
- Bici AktivFerien
- bike adventure tours GmbH
- BRASA Reisen AG
- Globetrotter Club AG
- Globetrotter Tours AG
- Globetrotter Travel Service AG
- Himalaya Tours AG
- Media Touristik AG
- Musiccruise AG
- Nayak Reisen AG
- Ozeania Reisen AG
- Team Reisen AG
- Wamo Globetrotter AG

Quelle: [www.globetrotter-group.ch](http://www.globetrotter-group.ch) / 30.01.2018

### **ITS Coop Travel**

Das Schweizer Reiseunternehmen Coop-ITS-Travel AG wurde im Sommer 2006 als Aktiengesellschaft mit Standort in Volketswil gegründet und bietet unter der Marke ITS Coop Travel Pauschalreisen mit einem Direktvertriebskonzept an. Das Gemeinschaftsunternehmen ist je zur Hälfte im Besitz der Coop Genossenschaft in Basel und DER Touristik Central Europe GmbH in Köln. Die DER Touristik Group GmbH ist der drittgrösste Reisekonzern Europas und gehört zur REWE Group.

Das Sortiment von ITS Coop Travel besteht aus Pauschalreisen für Badeferien in die beliebtesten Reiseländer weltweit. Zusätzlich werden Rundreisen, Eventreisen, Städtereisen sowie Kreuzfahrten angeboten.

Kataloge und Flyer mit den Pauschalreiseangeboten sind in gut 1'000 Verkaufsstellen von Coop in der deutschsprachigen Schweiz erhältlich. Unter einer kostenlosen Telefonnummer stehen kompetente Reiseberaterinnen und Reiseberater zur Verfügung. Auf der Internetseite können die Angebote mit wenigen Klicks ausgewählt und gebucht werden. Die Angebote von ITS Coop Travel sind auch in vielen Reisebüros erhältlich und buchbar.

Quelle: [www.itscoop.ch](http://www.itscoop.ch) / 30.01.2018

## **Business Travel / Geschäftsreisen**

Zum Reisebüroalltag gehören auch Geschäftsreisen. Hier sind zusätzliche Kenntnisse gefragt: Die Auftraggeber – also Firmen und Organisationen mit vielen Business Trips ihrer Mitarbeitenden – erwarten vom Reiseberater auch betriebswirtschaftliche Überlegungen zum Kosten-/ Nutzenverhältnis einer Geschäftsreise. Die Fähigkeit abzuschätzen, wo Effizienz wichtiger ist als Kosten, was an Bequemlichkeit und Luxus für einen Kunden drin liegt oder von ihm verlangt wird: Teurer, aber kurzer Direktflug oder eine günstige Umsteigeverbindung mit längerer Reisezeit etwa; abwägen, ob ein zentrales, aber teures Hotel besser ist als ein günstiges Haus am Stadtrand allenfalls mit zusätzlichen Taxikosten. Hohe Beratungskompetenz und Entscheidungsrisiko gehören zu diesem Geschäftsbereich.

Auf dem Geschäftsreisesektor ist die Konzentration relativ hoch. Die aufgeführten Spezialisten teilen diesen Sektor mehr oder weniger unter sich auf. Ihre Aufgabe ist nicht nur das Buchen der Reisen, sondern auch Reisekostenoptimierung und Reisekostenstatistiken für den Kunden. Bei der Wahl der Leistungsträger, z.B. Fluggesellschaft, ist nebst Sicherheit, Pünktlichkeit und Komfort vermehrt auch der Preis ausschlaggebend.

### **American Express Global Business Travel**

American Express Global Business Travel (GBT) stattet Unternehmen aller Grössen mit den Informationen, Tools, Dienstleistungen und dem Fachwissen aus, die sie brauchen, damit ihre Reisenden informiert, produktiv und auf ihre Aufgaben konzentriert unterwegs sein können. Mit rund 12'000 Mitarbeitern und Angeboten in nahezu 120 Ländern auf der ganzen Welt ermöglicht GBT seinen Kunden die Kontrolle über ihre Travel-Management-Programme, die Optimierung der Renditen ihrer Investitionen in Reisen und Konferenzen sowie gleichzeitig – und mindestens genauso wichtig – aussergewöhnliche Fürsorge für die Reisenden.

Quelle: [www.amexglobalbusinesstravel.com](http://www.amexglobalbusinesstravel.com) / 08.02.2018

### **BCD Travel**

BCD Travel hilft Unternehmen, das Potenzial der Reisekosten voll auszuschöpfen: Wir sorgen dafür, dass Reisende sicher und produktiv unterwegs sind und auch während der Reise umsichtige Entscheidungen treffen. Travel Manager und Einkäufer unterstützen wir dabei, den Erfolg ihres Geschäftsreisekonzepts zu steigern. Kurz gesagt: Wir helfen unseren Kunden, clever zu reisen und mehr zu erreichen – in 108 Ländern und dank ca. 13'000 kreativer, engagierter und erfahrener Mitarbeiter. Mit 95% über die letzten zehn Jahre haben wir die beständigste Kundenbindungsrate der Branche – mit 24,6 Milliarden USD Umsatz 2016. BCD Travel ist ein Tochterunternehmen der BCD Group. In der Schweiz ist BCD Travel mit einem Standort in Zürich vertreten.

Quelle: [www.bcdtravel.ch](http://www.bcdtravel.ch) / 24.01.2018

### **bta first travel ag**

bta first travel gilt als grösstes Schweizerisches Unternehmen im Bereich des professionellen 'Business Travel Managements' und ist eine eigenständige Geschäftseinheit innerhalb der Hotelplan Gruppe. Seit mehr als 30 Jahren erfolgreich am Markt tätig, verfügt das Unternehmen über 13 landesweite Niederlassungen einschliesslich eines Implant-Büros in den Räumlichkeiten eines Globalen Firmenkunden und beschäftigt mehr als 100 erfahrene Geschäftsreise-Profis.

bta first travel bietet Kunden aus allen Wirtschaftszweigen eine optimale Betreuung, massgeschneiderte Serviceleistungen und messbaren Mehrwert entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Der Fokus ist auf international tätige KMU ausgerichtet. Als offizieller Schweizer Partner von DIRECT-ATPI werden erfolgreich zukunftsweisende Technologie-Tools und innovative Servicelösungen auf globaler Ebene angeboten. DIRECT-ATPI ist eines der am weltweit schnellsten wachsenden Geschäftsreise-Netzwerke und ist in mehr als 60 Ländern präsent.

Quelle: [www.btafirst.com](http://www.btafirst.com) / 30.01.2018

### **Carlson Wagonlit Travel**

Carlson Wagonlit Travel (CWT) ist ein führender Anbieter im Management von Geschäftsreisen sowie Meeting & Events. Unternehmen und Regierungsinstitutionen zählen auf uns, um ihre Mitarbeiter miteinander zu verbinden. Wir bieten unseren Reisenden das bestmögliche Kundenerlebnis, indem wir innovative Technologien mit langjähriger Erfahrung kombinieren. Jeden Tag veranstalten wir 95 Firmenveranstaltungen und betreuen eine so große Anzahl von Reisenden, dass diese fast 200 Boeings 747 und 100'000 Hotelzimmer füllen. Wir haben mehr als 18'000 Mitarbeiter in nahezu 150 Ländern.

Quelle: [www.carlsonwagonlit.com](http://www.carlsonwagonlit.com) / 13.02.2018

### **HRG – Hogg Robinson Group**

1999 wird die strategische Geschäftseinheit Kuoni Geschäftsreisen AG gegründet, die neu unter der Marke BTI Switzerland agiert. Diese ist Teil des Verbundes BTI Central Europe, zu der auch die Organisationseinheiten Geschäftsreisen in Deutschland, Liechtenstein, in der Schweiz, in Österreich und Ungarn zählen. In 2003 akquiriert das britische Unternehmen Hogg Robinson plc die Geschäftseinheit BTI Central Europe. Im darauffolgenden Jahr erfolgt die Integration in die Hogg Robinson Group. In 2006 positioniert sich Hogg Robinson neu als Unternehmensdienstleister und führt weltweit die Marke HRG (Hogg Robinson Group) ein.

HRG Switzerland ist ein Tochterunternehmen der Hogg Robinson Group AG (HRG) und zählt als Geschäftsreisedienstleister zu den führenden Anbietern in der Schweiz.

Hogg Robinson Group AG (HRG) ist der ausgezeichnete internationale Anbieter hochwertiger Unternehmensdienstleistungen mit Hauptsitz in Basingstoke, Hampshire, Grossbritannien. 1845 gegründet, spezialisiert sich HRG heute auf die Geschäftsfelder Reise-, Kosten- und Datenmanagement auf Basis eigener technologischer Lösungen und Produkte. Mit einem weltweiten Netzwerk, das mehr als 120 Länder umfasst, bietet HRG exzellentes lokales Marktwissen gekoppelt mit globaler Expertise.

Quelle: [www.hrgworldwide.com](http://www.hrgworldwide.com) / 26.03.2018

## **Incoming Tourismus**

Unter Incoming versteht man Reisen, die im eigenen Land für ausländische Gäste, durch einen Incoming Agenten, organisiert werden. Der Auftrag wird meistens vom Heimatland des Gastes aus erteilt.

Wird in der Schweiz über die Tourismusbranche berichtet und debattiert, so handelt es sich vorwiegend um den Incoming Sektor. Die tourismuspolitische Dachorganisation, der Schweizer Tourismusverband (STV), bezweckt die Förderung der Schweizer Tourismuswirtschaft und ist auf politischer Ebene sehr einflussreich.

[www.stv-fst.ch](http://www.stv-fst.ch)

Schweiz Tourismus ist die nationale Marketing- und Verkaufsorganisation für das Reise-, Ferien- und Kongressland Schweiz. Buchungen werden direkt über Switzerland Travel Centre, dem Ferienvermittler von Schweiz Tourismus, abgewickelt. Selbstverständlich sind auch noch andere Firmen in diesem Bereich tätig, z.B. Kuoni Incoming, MCI Group oder Bucher Reisen.

[www.myswitzerland.com](http://www.myswitzerland.com)

## **MICE (Meetings, Incentives, Conventions, Events)**

Dies sind Firmen, die sich auf den Bereich der Kongress- und Eventorganisation spezialisiert haben.

## **Leistungsträger**

### **Hotelketten**

Vereinen sich Hotels unter einem Namen oder mehreren Brands, spricht man von Hotelketten. Nicht nur der Service, die Einrichtung, sondern auch die Grösse der Zimmer sind identisch. Dies ist Garant für Standard und Service, welcher von diesen Häusern erwartet und geschätzt wird. Bekannte Ketten sind u.a. Accor, Best Western, Mövenpick, etc.

### **Mietwagenfirmen**

Diverse Mietwagenfirmen verfügen über eine Vertretung in der Schweiz. Reservationen können entweder via Touroperator und/oder Retailer oder direkt bei der entsprechenden Firma, z.B. Avis, Budget, Europcar, Hertz, Ofran, Sixt, Sunny Cars etc., getätigt werden.

# FACHPRESSE / PUBLIKATIONEN FÜR DIE REISEBRANCHE

## TRAVEL INSIDE

Auf die Informationsbedürfnisse der Reiseprofis massgeschneiderte Schweizer Fachzeitung. Kompakt und kompetent berichtet TRAVEL INSIDE seit über 30 Jahren über Ereignisse, analysiert und kommentiert Entwicklungen in der Touristikszene, zeichnet Trends auf und lässt Fachleute zu Wort kommen. Crossmedial über Print, Online und Events.

TRAVEL INSIDE berichtet unabhängig und neutral. Zeigt auf, was die Branche bewegt – und das seit 1986. Die Printausgabe für die Deutschschweiz erscheint wöchentlich in einer Auflage von 5'500 Exemplaren sowie 14-täglich für die Romandie in einer Auflage von 2'400 Exemplaren. Tagesaktuelle Branchennews werden auf unserer Online-Plattform [travelinside.ch](http://travelinside.ch) aufgeschaltet und mittels den TRAVEL INSIDE News (Deutsch & Français) werktags per E-Mail an die Reisebüroprofis geliefert.

Unsere Events bieten die Möglichkeit zum persönlichen Austausch mit Branchenkollegen. Unsere Events im Überblick: Der Swiss Travel Day vereint kompakt, konzentriert und unter einem Dach den TTW Deutschschweiz (Travel Trade Workshop), den Swiss Travel Summit, die SWISS TRAVEL AWARDS sowie den Travel Personality Award. Das Pendant in der Westschweiz ist der TTW Romandie, ebenfalls mit einem Award – dem Travel Personality Award Romandie. Die beliebten von TRAVEL INSIDE veranstalteten Insider After Work Apéros (IAWA) bringen die Profis der Touristikbranche in den Städten Basel, Bern, Lausanne, Genf und Zürich zusammen.

Herausgeber von TRAVEL INSIDE ist der Primus Verlag, welcher weitere Zeitschriften in seinem Portfolio hat: Business Traveltip, MICE-tip, traveltip, honeymoontip, cruisetip und Event Location Guide Switzerland.

TRAVEL INSIDE (deutsch)  
Hammerstrasse 81, Postfach  
8032 Zürich  
Tel: +41 44 387 57 57  
E-Mail: [info@primuspublishing.ch](mailto:info@primuspublishing.ch)  
[www.primuspublishing.ch](http://www.primuspublishing.ch)

TRAVEL INSIDE (französisch)  
Place Cornavin 14-16, case postale 1582  
1211 Genève 1  
Tel: +41 22 908 69 00  
E-Mail: [ti-gva@primuspublishing.ch](mailto:ti-gva@primuspublishing.ch)



## **TRAVELNEWS**

travelnews.ch ist das führende Schweizer Reisenews-Portal. Die Plattform richtet sich an die Schweizer Reisebranche sowie Tourismus-Interessierte und positioniert sich so als B2B2C-Medium. travelnews.ch bringt aktuelle News, Hintergründe und Kommentare zu den Themen Reiseanbieter, Destinationen, Airlines, Hotellerie, Kreuzfahrten, Geschäftsreisen und Technologie – rund um die Uhr.

Das im August 2015 lancierte Reisenews-Portal ist für alle gängigen Geräte – vom Desktop über Tablet bis Smartphone – optimiert. Ein täglicher Newsletter (inklusive Wochenende) kann gratis abonniert werden. Zudem informiert travelnews.ch täglich über Soziale Medien und Messenger-Dienste. Die Webseite von travelnews.ch verzeichnet monatlich 140'000 Besucher und 80'000 Unique Visitors (Stand Januar 2018 gemäss offizieller Beglaubigung von NET-Metrix).

Gegründet wurde travelnews.ch von den langjährigen Tourismuskennern und Medienprofis Vanessa Bay, Raphaël Surber, Gianni Moccetti und Gregor Waser. Geschäftsleiter der Travelnews AG ist Jean-Claude Raemy, Chefredaktor ist Gregor Waser.

Travelnews AG  
Binzstrasse 23 (Eingang West)  
8045 Zürich  
Tel: +41 43 333 03 85  
E-Mail: [info@travelnews.ch](mailto:info@travelnews.ch)  
[www.travelnews.ch](http://www.travelnews.ch)

## **SRV-Handbuch: «Marketing, Recht, Gründung, Kauf und Verkauf eines Reisebüros»**

Auf über 70 Seiten erfahren Sie alles über die Führung eines erfolgreichen Reisebüros. Rechtliche Aspekte zu Verträgen und Haftung finden Sie genauso wie die Themen Marketing oder Kundenbindungsmassnahmen.

Sie möchten ein Reisebüro gründen oder kaufen? Nützliche Links und Adressen sowie eine Checkliste erleichtern Ihnen den Einstieg und geben Ihnen wichtige Informationen. Das Handbuch kann über die SRV Website [online](#) bestellt werden.

[Inhaltsverzeichnis](#)

### **Verkaufspreis:**

CHF 153.75 für Nicht-Mitglieder / CHF 76.90 für SRV-Mitglieder (inkl. MWST)

# AIRLINES & ALLIANZEN

Im Flugbereich sind aus technologischer Sicht seit der Einführung der Strahlverkehrsflugzeuge noch zwei Entwicklungen passiert: Erstens die Einführung der Grossraumflugzeuge Boeing 747 «Jumbojet» und kürzlich des Airbus A380. Damit ist die Erschliessung des Flugreisens für die Massen erreicht und abgeschlossen. Das Überschallflugzeug Concorde gibt es nur noch im Museum, womit auch einer höheren Geschwindigkeit der Riegel geschoben ist. Mit der Boeing 787 «Dreamliner» werden neue Standards im Bereich Ökologie (Schadstoffausstoss, Lärm, Kerosinverbrauch pro Passagier-Kilometer usw.) gesetzt und Grossraumkomfort auf Nonstop-Verbindungen zwischen sekundären Flughäfen auf zwei Kontinenten realisiert.

Die Low Cost Carriers sind ein fester Bestandteil der Flugszenen in Europa und Nordamerika; in Asien und Australasien sind sie im Vormarsch. Billig sind bei den erfolgreichen Niedrigpreis-Fluggesellschaften nur die Ticketkosten – moderne Maschinen mit niedrigem Brennstoffverbrauch, Verzicht auf Netzwerke zugunsten von reinen Punkt-zu-Punkt-Verbindungen, optimale Turnaround-Zeiten durch das Weglassen von Frachttransport, kein «Schickimicki» an Bord und höchstmöglicher Anteil von Internetbuchungen mit marginalen Vertriebskosten sind nur einige der Erfolgsfaktoren. Ein ausgeklügeltes Yield Management (Steuerung der Sitzplatzauslastung über den Preis) sowie eine möglichst einheitliche Flotte sichern den Profit.

Bei den Ticketpreisen steht die Branche in einem stetigen Wandel. Traditionelle Fluggesellschaften und Low Cost Carriers senken einerseits kontinuierlich die Preise für den reinen Flugtransport, andererseits führen sie immer öfter neue «Ancillary Fees» (Sitzplatzreservation, Sitzplatz am Notausgang, Gepäckgebühren usw.) ein, um den Flugbetrieb finanzieren zu können.

## **Definition von Charter- und Linienflug**

Grundsätzlich unterscheidet man zwischen Linien- und Charterflug. Linienflüge halten sich an einen fixen Flugplan. Charterflüge werden ja nach Saison und Bedarf für verschiedene Destinationen geplant und operieren im Auftragsverhältnis vom Kunden/Touperator.

## **Allianzen**

Das erklärte Ziel sämtlicher Vereinigungen ist über ein möglich komplettes Streckennetz zu verfügen, damit das Reisen für die Fluggäste noch einfacher und bequemer wird. Kein Teilnehmer muss jedoch die eigene, individuelle Identität preisgeben. Hier ein kurzer Überblick über die grössten Allianzen:



Die Allianz wurde am 1. Februar 1999 gegründet. Weltweit werden über 1'000 Destinationen in mehr als 150 Ländern angefliegen. Mit ca. 3'500 Flugzeugen werden täglich mehr als 12'000 Flüge durchgeführt. Jährlich fliegen über 500 Mio. Passagiere mit oneworld und deren Airlines generieren einen Jahresumsatz von USD 123 Milliarden.

Folgende Airlines gehören diesem Verbund an:

- ✧ American Airlines
- ✧ British Airways
- ✧ Cathay Pacific
- ✧ Finnair
- ✧ Iberia
- ✧ Japan Airlines
- ✧ LATAM
- ✧ Malaysia Airlines
- ✧ Qantas
- ✧ Qatar Airways
- ✧ Royal Jordanian
- ✧ S7 Airlines
- ✧ SriLankan Airlines

Quelle: [www.oneworld.com/](http://www.oneworld.com/) Stand 26.03.18



SkyTeam wurde im Jahr 2000 gegründet. Weltweit verbinden täglich über 16'600 Flüge, durchgeführt mit einer Flotte von 4'014 Flugzeugen, 1'074 Destinationen in 177 Ländern. Rund 500'000 Mitarbeiter kümmern sich um 730 Mio. Passagiere pro Jahr.

Folgende Airlines gehören diesem Verbund an:

- ✧ Aeroflot
- ✧ Aerolineas Argentinas
- ✧ Aeroméxico
- ✧ Air Europa
- ✧ Air France
- ✧ Alitalia
- ✧ China Airlines
- ✧ China Eastern
- ✧ China Southern
- ✧ Czech Airlines
- ✧ Delta Air Lines
- ✧ Garuda Indonesia
- ✧ Kenya Airways
- ✧ KLM
- ✧ Korean Air
- ✧ Middle East Airlines
- ✧ Saudia
- ✧ TAROM
- ✧ Vietnam Airlines
- ✧ XiamenAir

Quelle: [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com) / Stand 26.03.2018

Star Alliance wurde als Netzwerk von Airlines 1997 als erstes Bündnis internationaler Fluggesellschaften gegründet. Weltweit werden 1'300 Flughäfen in 191 Ländern angefliegen, täglich stehen rund 18'400 Abflüge auf dem Programm. Die Flotte umfasst 4'764 Flugzeuge und über 430'000 Personen arbeiten für die Star Alliance. Jährlich werden 725.51 Millionen Passagiere befördert.

Folgende Airlines gehören diesem Verbund an:

- ✧ Adria Airways
- ✧ Aegean Airlines
- ✧ Air Canada
- ✧ Air China
- ✧ Air India
- ✧ Air New Zealand
- ✧ ANA
- ✧ Asiana Airlines
- ✧ Austrian
- ✧ Avianca
- ✧ Brussels Airlines
- ✧ Copa Airlines
- ✧ Croatia Airlines
- ✧ EGYPTAIR
- ✧ Ethiopian Airlines
- ✧ EVA Air
- ✧ LOT Polish Airlines
- ✧ Lufthansa
- ✧ Scandinavian Airlines SAS
- ✧ Shenzhen Airlines
- ✧ Singapore Airlines
- ✧ South African Airways
- ✧ SWISS
- ✧ TAP Air Portugal
- ✧ THAI
- ✧ Turkish Airlines
- ✧ United

Quelle: [www.staralliance.com](http://www.staralliance.com) / Stand 26.03.2018

# FACTS & FIGURES

## Wichtigkeit der Branche

Weltweit betrachtet ist die Tourismusbranche der grösste Wirtschaftszweig. Im Vergleich zu anderen Sektoren entwickelt sich das Wachstum in dieser Branche am raschesten – auch wenn sich die europäischen Länder im weltweiten Vergleich natürlich in einem gesättigten Markt befinden. In der Schweizer Volkswirtschaft spielt nicht nur der Incoming-Tourismus eine sehr wichtige Rolle. Mit über 8'000 Arbeitsplätzen und einem hochgerechneten Umsatz von rund CHF 8 Mia. trägt die Reisebranche (Outgoing) auch einen wesentlichen Teil dazu bei.

## Reisebüro-Landschaft Schweiz

Die Zahl der Reisebüros in der Schweiz ist immer noch ausserordentlich hoch. Doch seit dem Jahr 2000 findet ein Bereinigungsprozess statt. Von 3'706 Reisebüros im Jahr 2000 ist deren Zahl im Jahr 2018 auf 1'656 Reisebüros gesunken.

Kategorie	2000	2008	2009	2010	2011	2012
A-Reisebüros	2309	1295	1342	1252	1269	1242
B-Reisebüros	578	705	673	627	500	475
Bahnhöfe mit Retailing	693	391	382	353	338	326
Tauch-/Surfshops	126	109	107	96	94	92
<b>Total</b>	<b>3706</b>	<b>2500</b>	<b>2504</b>	<b>2328</b>	<b>2201</b>	<b>2135</b>
davon SRV	880	856	861	833	828	818
davon IATA	687	587	578	565	472	528

Kategorie	2013	2014	2015	2016	2017	2018
A-Reisebüros	1207	1166	1120	1084	1036	1022
B-Reisebüros	458	456	450	453	439	398
Bahnhöfe mit Retailing	314	306	338	181	185	173
Tauch-/Surfshops	90	86	86	74	72	63
<b>Total</b>	<b>2069</b>	<b>2014</b>	<b>1994</b>	<b>1792</b>	<b>1732</b>	<b>1656</b>
davon SRV	808	806	785	744	692	684
davon IATA	585	554	539	539	497	503

**A-Reisebüros** = mit Kundengeldabsicherung

**B-Reisebüros** = ohne Kundengeldabsicherung

Quellen: Flühmann Mailinghouse / SRV Datenbank 11.01.18

Das für den SRV relevante Mitgliederpotenzial liegt bei rund 1'000 (A-) Reisebüros. Denn nur diese verfügen über eine von Gesetzes wegen vorgeschriebene Kundengeldabsicherung. Diese ist für die SRV Mitgliedschaft zwingend notwendig.

## **Beschäftigte**

Von den ca. 1'600 Reiseveranstaltern und Reisebüros sind aktuell rund 680 beim SRV als Aktivmitglieder registriert. Diese Unternehmen beschäftigen rund 8'000 Mitarbeiter auf vollzeitäquivalenter Basis. Ebenfalls kann davon ausgegangen werden, dass der Frauenanteil bei rund 80% liegt.

Zudem zeigt die bei den SRV Mitgliedern durchgeführte Umfrage eine Reduktion der Mitarbeiter im Retailing von 5.1 (2005) auf 3.4 (2017) Vollzeitstellen pro Reisebüro.

## **Dichte**

Es kann zusammengefasst werden, dass die Reisebürodichte von Kanton zu Kanton sehr unterschiedlich ist. Die meisten Unternehmen beheimatet der Kanton Zürich, wo auch die grossen Touroperator DER Touristik Suisse, Hotelplan und TUI ihren Sitz haben, gefolgt von den Regionen Bern und Genf. Aufgrund dieser Tatsache kann die Schlussfolgerung gezogen werden, dass die städtischen Zentren/Agglomerationen im Vergleich zu den ländlichen Gegenden die höchsten Umsätze generieren.

*Quelle: SRV-Marktumfrage / September 2017*

# ZAHLEN

Aufgrund von Sparmassnahmen musste das Bundesamt für Statistik die Erhebungen einstellen. Deshalb stehen keine aktualisierten Daten zu den Grenzübertritten der Schweizer Wohnbevölkerung zur Verfügung.

Öffentlich zugängliches Zahlenmaterial über den Ferien- und Geschäftsreisen-Sektor in der Schweiz besteht wenig. Dies ist darauf zurückzuführen, dass sich die Branche mit Zahlen bedeckt gibt. Wenn Sie detaillierte Informationen zu bestimmten Firmen benötigen, bitten wir Sie, diese direkt zu kontaktieren.

Auf der Website des Schweizerischen Reisebüro-Verbandes [www.srv.ch](http://www.srv.ch) finden Sie unter «Konsumenten-/Brancheninfos» alle uns bekannten Publikationen mit verschiedenen Umfragen und Zahlenmaterial.

Auf den Tourismus bezogenes statistisches Material kann zudem bei folgenden Adressen angefordert werden:

- **Institut für Systemisches Management und Public Governance IMP-HSG**

Dufourstrasse 40a, 9000 St. Gallen

Tel. 071/224 25 25

Fax 071/224 25 36

[www.imp.unisg.ch](http://www.imp.unisg.ch)

[imphsg@unisg.ch](mailto:imphsg@unisg.ch)

- **Center for Regional Economic Development (CRED)**

Universität Bern, Schanzeneckstrasse 1, Postfach 8573, 3001 Bern

Tel. 031/631 37 11

Fax 031/631 34 15

[www.cred.unibe.ch](http://www.cred.unibe.ch)

[info@cred.unibe.ch](mailto:info@cred.unibe.ch)

- **World Tourism Organization UNWTO**

[www.unwto.org](http://www.unwto.org)

Zürich, im März 2018 / bi