

DO YOUR OWN WAY



vakantieauto op maat!

HOLIDAY CARS.COM

Inclusive autohuur
7 bereikbaar
Risk Garantie

- Laagste prijsgarantie
- Meer dan 17.000 verhuurlocaties
- In 125 landen wereldwijd



Buik vol van brandstoftoeslagen

De olieprijs bereikten vorig jaar recordhoogten. De brandstoftoeslagen waarmee vakantiegangers naar verre oorden te maken kregen, waren niet leuk meer. De reisbranche kon het nauwelijks nog verkopen en is er zelf ook ongelukkig mee. Waren die toeslagen nu allemaal nodig? ANVR-adjunct-directeur Walter Schut legt uit.

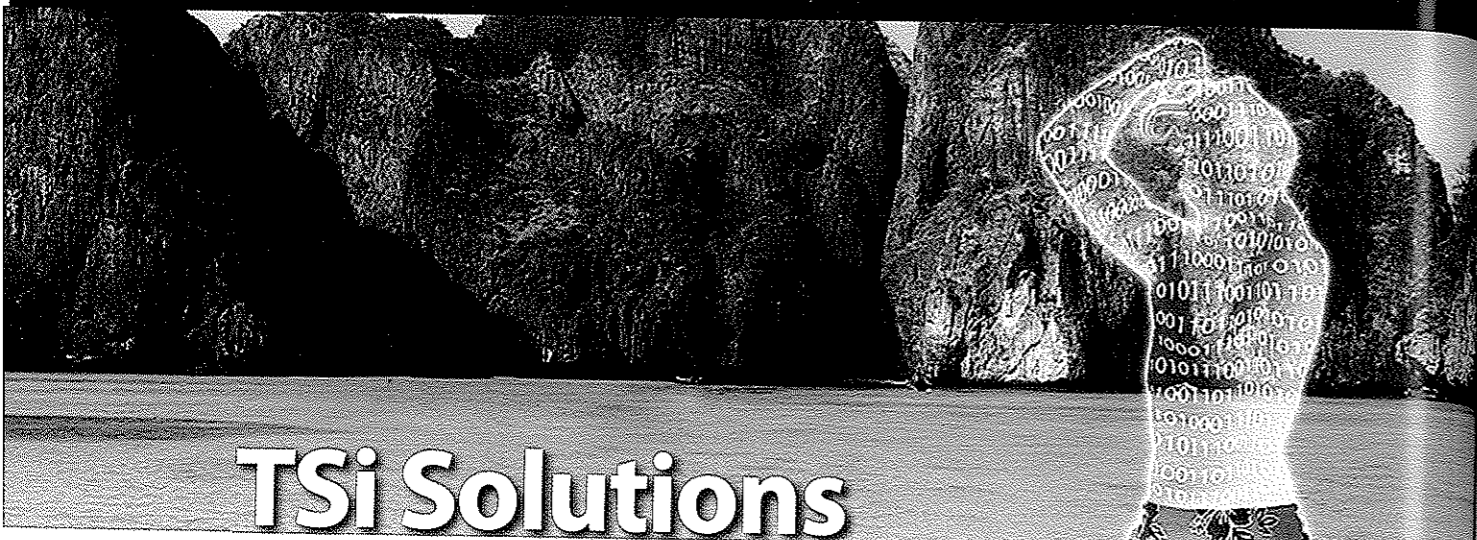
De zomer van 2008 bleef nat en koud, maar de consument die bij de touroperator aan de lijn hangt, is witheet. Hij leest dat de olieprijs weer aan het dalen is en wordt door de touroperator doodleuk geconfronteerd met een extra brandstoftoeslag, waardoor de gezinsvakantie in Brazilië een paar honderd euro duurder uitvalt. Hij had toch een prijs afgesproken bij het boeken? Iedereen die vliegvakanties verkoopt, zal het voorval herkennen. Het valt ook niet mee om dit uit te leggen. Natuurlijk kan de consument lezen en ook rekenen. Alleen klopt zijn sommetje niet. 'Het is ook complex als je ziet hoe een brandstoftoeslag tot stand komt', zegt Walter

Schut van de ANVR. 'Door het telkens doorbelasten van nieuwe verhogingen krijgt de branche veel kritiek', bevestigt Schut. 'Daardoor dringt de vraag zich op of dit niet anders kan worden geregeld. Maar dat gaat nog niet zo simpel.'

Desastreuzer

Van 2003 tot het najaar van 2007 stegen de olieprijs gestaag, daarna, tot medio juli vorig jaar, explosief. Op de wereldmarkt kostte een vat ruwe Noordzeeolie in juli 2008 meer dan 140 Amerikaanse dollar. De prijs van kerosine, de brandstof die vliegtuigen gebruiken, haalde in die maand zelfs even de 180 dollar voor een vat,

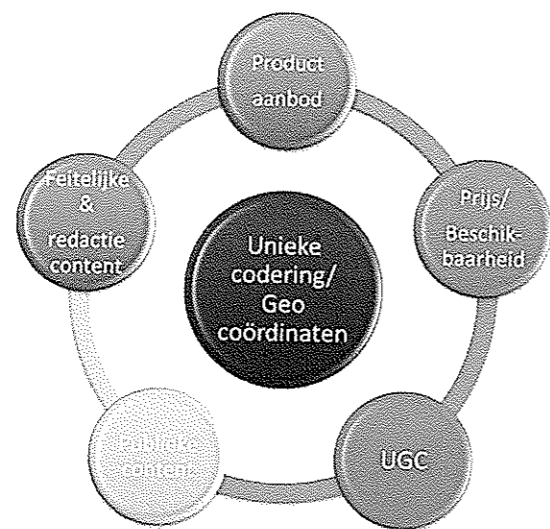
vijf keer zoveel als vijf jaar eerder! Het is dat de dollar zo laag stond, anders zou het effect voor de Nederlandse markt nog desastreuzer geweest zijn. Schut: 'Het zou onzinnig zijn van luchtvaartmaatschappijen te verlangen dat zij dergelijke kostenverhogingen niet doorberekenen. Ik kan u verzekeren dat als zij dat niet zouden doen, zij onmiddellijk failliet zouden gaan. De brandstofprijs bepaalt immers een flink deel van hun kosten'. Om een indruk te geven: met elke dollar die de olieprijs stijgt, gaan de kosten voor de wereldwijde luchtvaartbranche met 1,6 miljard dollar omhoog. Een recente raming van de internationale luchtvaartassociatie IATA ging uit van een gemiddelde olieprijs van 130,9 dollar per vat in 2008, hetgeen betekende dat de gezamenlijke kerosinerekening vorig jaar 73 miljard dollar hoger was dan in 2007! Iedereen weet dat vliegen daardoor duurder is geworden



TSi Solutions

angevend in de reisbranche

ed totaalsooplossingen op gebied van het auto-
verkoopprocessen voor de reisbranche. TSi levert
relateerde producten, maar is ook een toonaan-
als het gaat om het verzamelen, structureren en
llen van reiscontent. Op basis van deze content
istributie- en reserveringsystemen ontwikkeld
K TravelSearch, T.O.P.S., Landlord, Your Travel
rated Content en TS Mail. Dit zijn producten en
le sectoren binnen de reisbranche en zijn zowel
eunend als verkoopbevorderend. Het belangrijk-
t is dat er uitermate snel en efficiënt kan worden
eschikbaar aanbod van leveranciers van pakket-
iewoningen. Dit gebeurt door te zoeken met een
ctie aan kenmerken. Deze kenmerken worden
oor de reisagent en worden gebaseerd op Toeris-
aagde wensen van de consument.



De Schijf van Vijf

if
content types, gekoppeld aan een unieke accommodatiecode, vormen samen de ultieme informatiebron
proces optimaal te ondersteunen:

ectieve Toeristiek-informatie met zeer gedetail-
streek-, plaats- en accommodatiebeschrijvingen,
stisch fotomateriaal en GPS-locaties
teksten en foto's van alle reisaanbieders
ommen en up to date beschikbaarheidinformatie
tent, zoals Google Maps en actuele weerinformatie
ed Content waarbij de consument en reisagenten
atieve- beoordelingen, reistips, foto's en video's
n

ement door het inzetten van deze unieke combi-
ten en reiscontent. Bel voor meer informatie naar
eling Sales & Support: +31 (0)88 - 25 00 000.

TOERISTIEK
OBJECTIEVE BESTEMMINGINFORMATIE & CONSUMENTENBEHOEFTEN

TOERISTIEK TravelSearch
TOERISTIEK VERKOOPBEVORDEREND SYSTEEM

T.O.P.S.
TOUR OPERATING PRODUCTEN VOOR SPECIALISTEN

LANDLORD
VAKANTIEWONINGEN BEHEER - RESERVERINGS- EN DISTRIBUTIEPLATFORM

YOUR TRAVEL WEB
TRAVEL WEGGEHIDDE VOOR CONSUMENTENSITES

TSwebServices
CONTENT - 200% IN BEWAKING

WEB@WORK
WEB CONTENT & REDACTIE

TSMail
E-MAIL MARKETING & SERVICE MAIL

TSi Solutions
Gorslaan 10, 1441 RG Purmerend
Tel.: +31 (0)88 - 25 00 000

E-mail: info@tsi-solutions.nl
www.tsi-solutions.nl
www.toeristiek.nl

en begrijpt dat airlines meteen de prijzen voor losse tickets, die direct volledig worden betaald en geprint, verhoogden. Vervelend, maar wel duidelijk voor de klant, zeker nu dankzij de invoering van de Code Reisaanbieding alleen inclusiefprijzen moeten worden gepubliceerd', zegt Schut.

Afspraken

De consument die tussen het boeken van een pakketreis en het daadwerkelijke vertrek wordt geconfronteerd met brandstoftoeslagen, vindt dat uiteraard buitengewoon vervelend. Dat hij bij het boeken van de reis een aanbetaling heeft gedaan en de reisagent en/of touroperator slechts een reservering heeft gemaakt bij de luchtvaartmaatschappij en nog geen definitieve boeking, doet in de ogen van veel klanten niet ter zake. 'Wettelijk is het toegestaan en ontkomen touroperators er niet aan deze toeslagen door te berekenen', zegt Schut. Om deze ergernis voor een groot deel van de vakantiegangers te voorkomen, hebben de ANVR-touroperators met de Nederlandse chartermaatschappijen afspraken gemaakt om voor de Middellandse Zeebestemmingen geen brandstoftoeslagen door te berekenen. Wat het nog moeilijker te verkopen maakt, is dat elke airline op zijn eigen wijze de toeslagen berekent. KLM en Transavia hanteren vaste rekenregels. Er zijn echter ook luchtvaartmaatschappijen waarbij de berekening geheim of op zijn minst ondoorzichtig is. Welke factoren spelen een rol bij het vaststellen van de brandstoftoeslag?

- * de prijs waarvoor de kerosine wordt gekocht.
- * de mate waarin de kerosine is gehedged, oftewel het fluctuatierisico op de oliemarkt is afgedekt met termijncontracten.
- * het type vliegtuigen/motoren en hun kerosineverbruik per vervoerde reiziger.
- * de indeling van de toeslagen naar bestemming.
- * de vertragingstijd tussen de verhoging van de kerosineprijs en het doorberekenen van de toeslag door de airline.
- * de rekenregels voor doorbelasting en de bezettingsgraad van de toestellen.
- * het gedeelte van de kerosineprijs dat al in de oorspronkelijke ticketprijs was opgenomen. Maar zelfs met deze wetenschap schiet je nog niet veel op. Immers: op een retourticket Amsterdam-Bangkok rekende Singapore Airlines op een gegeven moment € 291,- brandstoftoeslag,

KLM € 378 en Malaysia Airlines € 473,-! Om het nóg ingewikkelder te maken: voor touroperators op intercontinentale bestemmingen worden de brandstofprijzerverhogingen vertraagd doorgevoerd, omdat de reisvoorwaarden een verhoging van de reissom binnen zes weken voor vertrek niet toestaan. Diverse klanten deden vorig jaar bij reisbureaus en touroperators het verzoek om meteen al de gehele reissom te mogen betalen, om op die manier te worden gevrijwaard van brandstoftoeslagen en andere prijswijzigingen. Die vrijwaring zou echter alleen kunnen als de klant akkoord gaat met een aanpassing van de aanbetaling en de wijzigings- en annuleringsbepalingen en de consequenties daarvan zijn weinig aantrekkelijk voor de klant. Het is het zelden (financieel) aantrekkelijk voor klanten om een vakantie samen te stellen op basis van losse tickets. De tickets moeten maanden van tevoren volledig worden betaald en de goedkopere tickets zijn nonrefundable, wat tot gevolg heeft dat zelfs de kleinste wijziging in de datum of tenaamstelling er al toe leidt dat nieuwe, veelal

duurdere tickets moeten worden gekocht en de klant het geld voor het oorspronkelijke ticket niet terugkrijgt. Schut: 'Als u dan ook nog eens bedenkt dat op pakketreizen gemiddeld twee of drie wijzigingen worden aangebracht voor vertrek...'

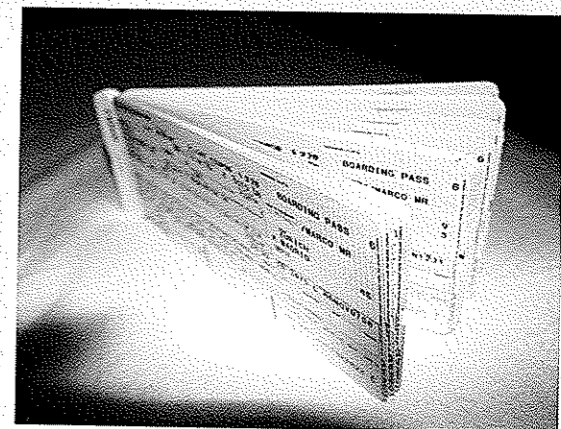
Brandstofprijsgarantie

Een recente ontwikkeling is dat grote touroperators hun klanten een brandstofprijsgarantie bieden, in de meeste gevallen voorlopig voor reizen tot en met 31 oktober 2009. Schut: 'Kijkend naar de trend moet op termijn met een prijs van 80 tot 100 dollar per vat rekening worden gehouden. Het is echter te vroeg om voorspellingen te doen over de olieprijs en de invloed van kostenstijgingen op de ticketprijs in 2009, alleen al gelet op de volatiliteit van de kerosineprijs in de afgelopen maanden en de huidige economische recessie. De snelle daling kan zo maar weer ombuigen tot een snelle stijging, zeker als de economieën weer aantrekken.'

Eurlings: 'Heldere toeslag mag'

Minister Eurlings (Verkeer) vindt dat het reisorganisatoren vrij staat om een brandstofclausule in de contracten op te nemen, zolang zij de consument daarvoor maar duidelijk informeren. Dat antwoordde de minister op Kamervragen van Emile Roemer. De SP-parlementariër wilde van Eurlings weten wat hij ervan vindt dat 'in de luchtvaart brandstofheffin-

prijzerverhoging is berekend. Verder antwoordt de minister dat als de ANVR-voorwaarden van toepassing zijn er geen brandstoftoesla-



gen zullen worden geheven op chartervluchten binnen Europa en dat bij overige reizen dat niet zal gebeuren binnen zes weken voor vertrek. Eurlings wijst Roemer erop dat deze ANVR-voorwaarden tot stand zijn geko-

men na het afsluiten van een contract wijzigen'. Roemer vindt de brandstoftoeslagen 'ondoorzichtig' en bepleit afschaffing. In zijn beantwoording geeft Eurlings aan dat reisorganisatoren de bevoegdheid hebben om reissommen te wijzigen onder voorwaarde dat die mogelijkheid duidelijk is aangegeven in de overeenkomst. Bovendien moet de reisorganisator duidelijk specificeren hoe de

men in overleg met de Consumentenbond. Eurlings bestrijdt dat andere sectoren de brandstofheffingen niet kennen. 'Zo wordt bijvoorbeeld ook in het wegvervoer gewerkt met brandstofclausules. Juist in sectoren waar de brandstofprijs een belangrijk onderdeel vormt van de totale kosten, kan ik mij voorstellen dat partijen hierover afspraken maken in hun contract.'



n duidelijk in opkomst.

en in cijfers: een terugblik op 2008

markt is in 2008 licht gegroeid. Zo'n 82% van de Nederlanders is in 2008 één keer op vakantie geweest. Nederlanders ondernamen gezamenlijk bijna 36 vakanties, een stijging van 2% ten opzichte van 2007. In dit artikel de opvallende cijfers van 2008.

Daarbij alleen voor bij de buitenlandse vakanties (+5%). Het aantal binnenlandse vakanties daalde licht (-1%). De totale aantal vakanties stegen met 10% naar 36 miljoen. Dit blijkt uit de jaarresultaten van de VakantieOnderzoek, waarbij een onderzoek naar de Nederlandse bevolking werd gedaan naar het vakantiegedrag.

Alleen maar over 2007 en 30 september 2008. De Nederlandse bevolking minstens op vakantie, in 2007 was dat nog niet het geval. In 2008 een vakantie hebben genomen gemiddeld iets vaker dan

in 2007, gemiddeld 2,8 keer per vakantieganger. Het totaal aantal vakanties in binnen- en buitenland kwam daarmee uit op 35,9 miljoen; zo'n 750.000 vakanties meer dan in 2007.

Lange meivakantie

In 2008 werden bijna 18,5 miljoen buitenlandse vakanties gemaakt, hetgeen een stijging betekent van 900.000 vakanties ten opzichte van 2007. Een aanzienlijk deel van de groei van de buitenlandse vakanties is terug te vertalen naar de meivakantie, die in 2008 voor de meeste Nederlanders ruim twee weken duurde en waarin – vergeleken met een jaar eerder – ruim een half miljoen extra buitenlandse vakanties werden

ondernomen. Uit de ANVR-cijfers blijkt dat in de natte julimaand tal van Nederlanders besloten – alsnog een vlieg- (+17%) of autovakantie (+16%) te boeken. Hierdoor kwam het tot dan toe totaal aantal bij ANVR-reisorganisaties geboekte vakantiegangers voor de zomer +2% hoger uit in vergelijking met verleden jaar. Het totaal aantal georganiseerde reizen over de gehele zomer (1 april - 1 november) komt uit op hetzelfde aantal als verleden jaar zomer. Van de ruim vijf miljoen reizigers die hebben geboekt bij ANVR-touroperators koos 55% voor een vlieg- en 38% voor een autovakantie. De overigen reisden per touringcar (5%), trein (1%) en cruiseschip (1%).

Populaire bestemmingen

Uit onderzoek blijkt dat vrijwel alle Middel-landse Zeebestemmingen, maar vooral Turkije, Griekenland en Spanje, in 2008 te maken

hadden met behoorlijke groeicijfers. Turkije sloot deze zomer zelfs af als best bezochte vliegbestemming onder ANVR-touroperators. Ondanks dat kwam het aantal ANVR-geboekte vliegbestemmingen dichterbij huis -1% lager uit dan verleden jaar. Buiten Europa zijn het vooral het Caribisch Gebied, de Verenigde Staten en Midden-Amerika die een groot aantal Nederlandse vakantiegangers mochten verwelkomen. Dit alles had te maken met de lage dollarkoers, die zorgde voor een groei in het aantal verre reizen. In totaal werden intercontinentale reizen deze zomer 6% meer geboekt, waarbij qua cijfers de volgende verdeling viel te maken: de Verenigde Staten (+42%), Midden-Amerika (+16%), Zuid-Amerika (-8%), Caribisch gebied (+8%), Verre Oosten (-5%), Afrika (-30%) en Australië/Nieuw-Zeeland (+24%).

Meer cruises

Opvallend in 2008 was de populariteit van het cruiseproduct, of beter gezegd de stijging daarvan. Ondanks de relatief nog lage aantallen (ca. 52.000) is het maken van een cruise duidelijk in opkomst onder het grote publiek en het product schudt haar 'oude imago' (alleen geschikt voor oudere mensen) steeds meer van zich af. Ook komen er meer nieuwe, majestueuze cruiseschepen en worden er aantrekkelijke vaarroutes aangeboden. Dat de verwachting is dat deze groei zich ook in 2009 zal voortzetten, blijkt wel uit het feit dat er op de Vakantiebeurs 2009 wederom, maar groter dan vorig jaar, een speciaal cruise paviljoen is ingericht.

ANVR: nieuwe enquête onder consumenten

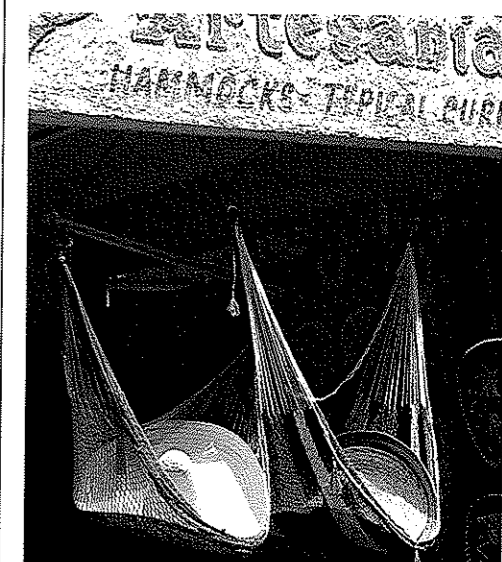
Grote vraag binnen de reisbranche is natuurlijk welke invloed de huidige economische situatie op de vakantieplannen in 2009 heeft. Deze algemene en tal van andere voor de reisbranche specifieke, relevante vragen worden op verzoek van de ANVR de komende maanden gesteld aan een brede groep consumenten. Op initiatief van de ANVR en in samenwerking met andere reisbranche gerelateerde ondernemingen, waaronder Schiphol en de ANWB, onderzoekt TNS NIPO vanaf december 2008 maandelijks de vakantieverwachtingen van de consument. De huidige economische situatie heeft niet alleen gevolgen voor de wintervakantie, maar kan ook van invloed zijn op de zomervakantie van 2009. Om reisbranchebreed meer inzicht te krijgen in het consumentengedrag met betrekking tot het kiezen van een bestemming en het plannen én boeken van een zomervakantie worden iedere maand 1000 tot 9.500 personen geënquêteerd. In december 2008 is de zogenaamde 0-meting uitgevoerd, waarna vier maanden lang maandelijks kan worden geconstateerd of de economische situatie veranderingen teweeg brengt in het vakantiegedrag van de consument. De ANVR brengt haar leden direct op de hoogte van de uitkomsten, zodat zij mogelijk hierop kunnen inspelen. De uitkomsten van de zogenaamde 0-meting worden half januari verwacht.



2009

De consument heeft echter een afwachtende houding als het gaat om het boeken van zijn georganiseerde zon- of sneeuwvakantie de huidige winter (1 november – 1 april). Ook de reisbranche constateert dat het consumentenvertrouwen, als gevolg van de financiële crisis, op dit moment wat is weggezakt. Feit blijft dat, als het om het boeken van de 'grote' vakantie gaat, de Nederlandse consument op dit moment weliswaar een afwachtende houding aanneemt, maar dat de consument zijn zomervakantie toch niet gauw laat schieten. Toch weet

de consument inmiddels weer de weg naar de reisbureaus te vinden, zo bleek uit de afgelopen kerstperiode toen het bij de reisbureaus behoorlijk druk was. Een vooruitblik op 2009 is echter op dit moment moeilijk te maken. Reisbureaus en -organisaties verwachten echter dat door het uitkomen van de nieuwe zomergidsen en de Vakantiebeurs het vertrouwen weer toeneemt en de consument besluit over te gaan tot het boeken van zijn vakantie. Het overgrote deel van de reisbranche typeert 2009 dan ook als volgt: 'Het zal geen gemakkelijk jaar worden, maar er zijn nog genoeg kansen en mogelijkheden'.



Deze zomer werden in totaal 6% meer intercontinentale reizen geboekt.