

Luchtvaart beleeft consolidatieslag

# Zakelijk reizen wordt nóg efficiënter

Sinds de aanslagen op 11 september 2001 in New York, de tweede Golfoorlog in Irak en de SARS-epidemie beleeft de luchtvaart barre tijden. Dit jaar kruipt de sector aardig uit het dal en trekken het luchtverkeer en de ticketprijzen weer aan. Maar de vliegtarieven staan onder hevige druk door de komst van lage kosten maatschappijen op korte en middellange afstanden. De huidige trend in het zakelijk reizen is een werkdagje Londen met een low cost carrier 'voor weinig' en een meerdaagse trip naar Amerika of Azië met een IATA-airlines, in de business class. En dan mag het wat kosten.

Het Nederlandse bedrijfsleven is zuinig omgesprongen met zijn reisbestedingen. In 2003 werd 2,3 miljard euro aan zakenreizen besteed, een daling van 28 procent vergeleken met 2002.

Van de veertig miljoen passagiers die via Schiphol reisden, deed 38 procent dat vanwege het werk. Er vertrokken 1,9

miljoen zakenreizigers vanaf Schiphol in 2003, evenveel als het jaar daarvoor. Bijna vijftien procent reisde in de Business Class en 85 procent achter in het toestel in de Economy Class.

De populairste zakenbestemmingen voor de Nederlandse zakenreiziger zijn Duitsland en België met Engeland als

goede derde. Van de Nederlandse zakenreizigers blijft 77 % binnen de EU, terwijl negen procent Noord-Amerika en zes procent Azië aandoet. Ruim een derde blijft 2-3 dagen op zakenreis, terwijl dertig procent één week wegblijft. Ongeveer dertien procent blijft meer dan twee weken weg. Veertien procent van de zakenreizigers keert dezelfde dag nog terug.

## Internet breekt macht 'CRS-en'

Het is eigenlijk oud nieuws voor de ervaren zakenreiziger: *electronic ticketing* - ofwel elektronisch reserveren, boeken en betalen - wordt dé standaard voor de vliegreisbiljetten. Geen oeverloze telefoongesprekken meer met reserve-



*Irisscan op Schiphol*





## Schiphol raakt vol

De travel manager stelt het reisbeleid van zijn bedrijf op en voert dit uit. Vaak gaat het om een reispatroon vanaf 500.000 euro per jaar. Hij organiseert zakenreizen, moet de directie voorzien van relevante managementinformatie en analyses en contracten afsluiten met luchtvaartmaatschappijen, hotelketens, autoverhuurders, verzekeraars en creditcardmaatschappijen. Dat kan soms wel tot veertig procent besparing opleveren. De NATM (Nederlandse Associatie voor Travel Management) timmert met ruim honderd leden sinds 1972 aan de weg. De voorzitter is Ilja Dayles. "Zakenreizigers verzinnen allerlei redenen om met hun favoriete airline

te kunnen vliegen en zo hun frequent flyer punten op te schroeven. De travel manager kijkt met welke airlines hij een gecompliceerde reis het beste kan laten verlopen, gelet op de besparing voor het bedrijf en de reistijden." Wat vindt de NATM van onze nationale luchthaven Schiphol? Dayles: "Onze nationale luchthaven raakt langzamerhand vol. Het *one terminal* concept zorgt bij overstappen vaak voor lange wandelingen van aankomst naar vertrek gates. Als de Airbus A380 hier over een paar jaar gaat landen, dan moeten in één keer zo'n zeshonderd passagiers worden afgehandeld." Dayles is positief is het Privium programma van Schiphol, dat de zakelijke passagier voor 119 euro snel zijn auto in een parkeergarage vlakbij de terminal laat parkeren, naar de Business Class incheckbalie voert en door de grenscontrole leidt na herkenning door de irisscan. Over low cost carriers (LCC's) heeft Dayles een opvallende mening. "Wij hebben er niet veel aan, want ze zijn niet flexibel. Bij KLM of andere IATA-airlines is die flexibiliteit wel aanwezig. Als LCC's geen *dagrandvlucht* kunnen uitvoeren naar een zakencentrum, vallen ze hoe dan ook af."

Sommige zakenlieden menen hun eigen zakenreis goedkoper te kunnen regelen via de zogenaamde self booking tools van de grote zakenreisbureaus. "Maar ze komen vaak van een koude kermis thuis, want door ons bedongen kortingen zitten er dan niet in. In de VS moeten reizende werknemers soms zelf betalen als ze van het corporate reisprogramma afwijken."

ringsafdelingen van zakenreisbureaus of luchtvaartmaatschappijen. Om over het herbevestigen van vluchten nog maar te zwijgen. Dat kwam vooral door verplichte tussenkomst van de door de gezamenlijke nationale airlines gefinancierde computerreserveringssysteem (CRS). Die zetten vroeger de eigen vluchten bovenaan in de CRS, waardoor de in tijdnood verkerende reisagent, soms ongewild, zorgde voor een hoge bezettingsgraad van de vliegtuigen. De mindere goden kwamen er zo vaak niet aan te pas. Maar de tijden zijn veranderd, de CRS-en zijn minder belangrijk geworden door internet.

Zo'n dertig procent van de vliegtickets wordt al geboekt via internet. Hierna gaat de zakenreiziger met een zelf uitgeprinte instapkaart richting luchthaven. Met CUSS (Common Use Self Service

Check-in) kiosken in de vertrekhallen van luchthavens wordt werk overgenomen van grondstewardessen, al moet ruimbagage nog wel worden ingecheckt. Maar binnenkort kan de zakenreiziger vanaf huis of kantoor via internet inchecken, zelf zijn favoriete vliegtuigstoel reserveren en zijn ruimbagage thuis laten ophalen. Uit veiligheidsoogpunt moet de bagage vlak voor vertrek door de passagier worden ingecheckt bij speciale *baggage drop-off points* in de vertrekhallen.

### Schiphol heft Privium-leges

Schiphol kent voor zijn zakelijke passagiers VIP Parking onder de terminal of Valet parking. Verder is Privium (irisherkenning) op Schiphol populair. Airlines die met Privium meedoen, bieden business class balies. Op vertoon van

de Privium-pas - ook met een economy ticket! - kan de zakenreiziger business class inchecken. Verder is biometrische gezichtsherkenning als grenscontrole in aantocht met digitaal leesbare paspoorten. Passagiersgegevens moeten vanaf 2005 van de Amerikaanse luchtvaartautoriteiten in door een *machine leesbaar* paspoort zijn opgeslagen. Biometrische gezichtsherkenning wordt onderdeel van grenscontroles in combinatie met een irisscan of vingerafdrukscan.

### Airline-allianties noodzaak voor meer slagkracht

Voor kostenbesparingen en een groter marktaandeel hebben de meeste airlines zich aangesloten bij allianties. Enige jaren geleden voorspelden insiders al, dat er in de luchtvaart over twintig jaar nog plaats zou zijn voor

# Corporate deals tóch voordeliger dan zelf boeken

Tussen grote bedrijven en airlines, autoverhuurders en hotelketens worden corporate deals gemaakt voor zakelijke reizen. De grote zakenreisbureaus: CWT (Carlson Wagon Lits Travel), American Express, TQ3, ATP en Worldtravel BTI hebben zestig procent van de markt in handen. Jan Willem Dekker is bestuursvoorzitter van marktleider CWT Nederland. In het afgelopen eerste halfjaar trekt de reismarkt weer aan met een stijging van vier procent ten opzichte van vorig jaar, stelt Jan Willem Dekker: "Wij zitten nu op 7,5 procent groei ten opzichte van vorig jaar. Ook de ticketprijs trekt weer aan en dat betekent dat ook de invloed van low cost carriers is genivelleerd op dit moment. De rol van internet is sterker geworden. Het opvragen van management informatie gebeurt steeds meer via portals, zoals reisroutebeschrijvingen en stedeninformatie. Je kunt nu ook gebruikmaken van self

booking tools, zoals onze eigen [www.corporate-select.com](http://www.corporate-select.com)."

Dekker denkt het gebruik van self booking tools zal toenemen. "Het is vooral geschikt voor eenvoudige boekingen, zoals bijvoorbeeld een retourticket Amsterdam-Londen. Maar complexere boekingen lenen zich hier niet voor."

De verwachting is dat binnen drie jaar zo'n veertig procent van de boekingen zal gaan via self booking tools. "In de zakenreissfeer zal dit geen enorme vlucht nemen, want de travel manager wil doorgaans zelf in de gaten houden welke tarieven er beschikbaar zijn en eventuele kortingen bedingen. Bovendien zijn er nogal eens hindernissen in het werken met self booking tools. Want een zakenreis wordt nog wel eens gewijzigd, als bijvoorbeeld een vergadering in New York wordt verzet. Dat is niet eenvoudig. Een reisagent kan dat beter voor je regelen."



drie tot vier allianties, waarin de meeste airlines zouden zijn opgegaan. Dat lijkt bewaarheid te worden, want meerdere airlines zijn sindsdien van het toneel verdwenen. Er zijn drie grote allianties (lees: netwerkssystemen) waarbinnen naadloos kan worden overgestapt. De

meeste vluchten hebben dezelfde airlinecode, ofwel *codesharing*. Andere voordelen zijn doortelling van frequent flyerpunten, gezamenlijk loungegebruik met wifi draadloze internettoegang en het doorsturen van bagage naar de eindbestemming.

## Regionale zakenluchthavens populair

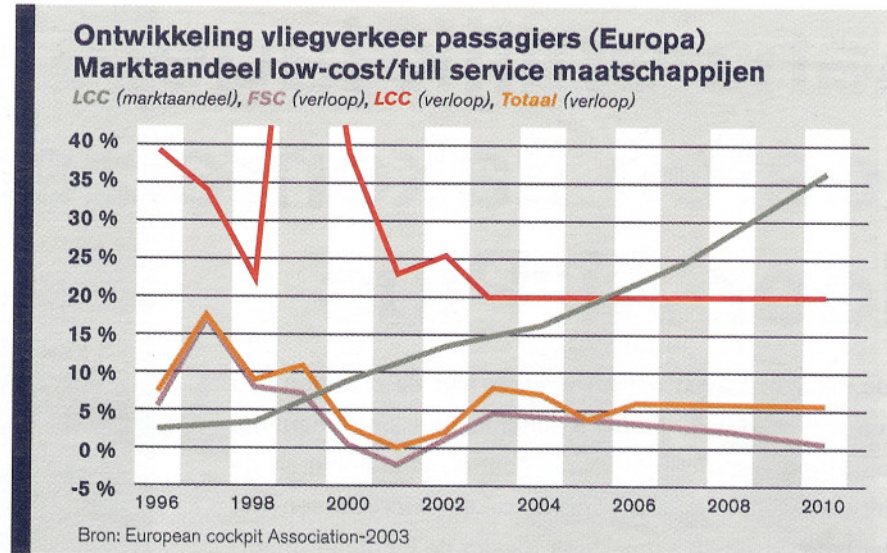
Regionale luchthavens in een straal van vijftig kilometer rond grote steden centra worden steeds belangrijker. In ons land zijn dat de regionale luchthavens Rotterdam, Maastricht en Eindhoven. Rotterdam is een populaire *point-to-point* bestemming, met intensieve verbindingen naar Londen, Hamburg met VLM en elf regionale bestemmingen met Basiqair van Transavia. Zeer aantrekkelijk voor de zakelijke passagier, want de inchecktijden zijn kort en parkeren kan op loopafstand van de terminal tegen laag tarief. Vooral naar Londen en Parijs zijn de zogenaamde *dagrandvluchten* populair: 's morgens vroeg heen en dezelfde avond weer retour. De zakenman/vrouw heeft dan een volledige werkdag op de bestemming ter beschikking en spaart zo een dure hotelovernachting uit. Maastricht Aachen airport profiteert van de omliggende Euregio en trekt ook veel zakelijk verkeer uit België en Duitsland aan. ▣



Vlak over de grens bij Nijmegen is de regionale luchthaven Niederrhein vorig jaar geopend en vliegen prijsvechters Ryanair, V Bird en charter Dutchbird succesvol tussen andere Europese point-to-point bestemmingen. Tegen lage prijzen. Tot twintig minuten voor vertrek kan nog worden ingecheckt.

### Lowcost airlines gewild onder snelle zakenreizigers

De low cost carriers (LCC) vinden hun oorsprong in de Verenigde Staten. Zo'n 25 jaar geleden begon oprichter Herb Kelleher goedkope vluchten aan te bieden met zijn *low cost no frills* Southwest Airlines vanuit Dallas, Texas. Alle point-to-point bestemmingen worden gevlogen met één vliegtuigtype, de Boeing 737. Ondanks dat op alle kosten wordt bekniibeld, weet Southwest de sympathie van de Amerikanen aan zich gebonden. Southwest heeft vele prijzen in de wacht gesleept en is winstgevend. Vele anderen volgden, maar de Texaan blijft met afstand de beste low cost carrier ooit. Europese equivalenten Easyjet, Ryanair, Basiqair, Sky Europe, EU-jet, V Bird, Helvetic.com en VirginExpress hebben in grote lijnen het concept van Southwest gekopieerd in Europa. Het is een 'sport' voor zakenmensen geworden om



lekker goedkoop te vliegen, al vinden ze het serviceaanbod gering.

### Door de lucht suizen in een flatbed

Het serviceaanbod in de vliegtuigen van de netwerkcarriers wordt steeds luxer. De meeste Business Class stoelen hebben een ruime *seat pitch* (beenruimte) en 's nachts kan deze worden neergeklapt tot een *flat bed*. De zakelijke luchtreiziger kan genieten van de maaltijdservice, bellen met zijn mobieltje (vanaf 2006) en internetten met zijn laptop. Sommige airlines hebben een tussenklasse EconomyFirst, als de First Class is afgeschaft. Ten slotte hebben de meeste airlines een uitgebreid pakket *inflight enter-*

*tainment* in de stoelen verwerkt, zodat op het uitklapbare beeldscherm naar nieuws en films kan worden gekeken. Ook games zijn populair aan boord. Er wordt nog wel gewerkt aan boord, maar in de meeste gevallen wordt gepraat, gerelaxt en geslapen. Dat moet ook, want er wordt in de nabije toekomst steeds verder non-stop gevlogen, tot 18.000 km met de Airbus A340 en de Boeing B777. En vanaf 2007 kan met het nieuwe 'luchtkasteel' Airbus A380, dat tussen de 550 en 750 passagiers kan vervoeren, worden gevlogen tussen New York en Singapore, een lange zit van maar liefst 16,5 uur. Dan mag de zakelijke reiziger wel wat comfort verwachten. □

