

Onderzoek BATM: extra toeslag Lufthansa Group stuurt zakenreismanagement in de war

De nieuwe commerciële strategie van Lufthansa Group krijgt felle kritiek van meerderheid travel managers

Brussel, 19 oktober 2015 – BATM, de Belgian Association of Travel Management, heeft haar leden bevraagd over de nieuwe commerciële strategie van Lufthansa Group. In juni maakte de groep bekend een toeslag in te voeren voor boekingen via GDS (Global Distribution Systems – reservatie- en beheersystemen die gelinkt zijn aan de belangrijkste luchtvaartmaatschappijen). Uit de studie van BATM blijkt nu dat de travel managers erg kritisch staan tegenover de nieuwe strategie van de Lufthansa Group.

De leden van BATM konden de enquête invullen tussen 22 september en 8 oktober. De vereniging wilde vooral de mening van de travel managers achterhalen over het vernieuwde aanbod van Lufthansa en de impact ervan op de markt, de zakenreizigers en de kosten.

Uit de resultaten blijkt dat 88% van de klanten het aanbod van Lufthansa niet vernieuwend vindt. De meerderheid van hen stelt zich bovendien ernstige vragen bij de voordelen en diensten die Lufthansa aanbiedt. Die zijn volgens de respondenten niet nuttig. Daarnaast vindt 93% het directe reservatiesysteem geen goede optie voor zakenreizen, door het hoge risico op fragmentatie van het reisprogramma. Bovendien vindt 85% het aanbod niet goed afgestemd op de specifieke noden van de zakenreizigers.

Uit de enquête blijkt verder dat 90% van de respondenten van mening is dat Lufthansa Group de basisprincipes van travel management en corporate management niet begrijpt. Ze betreuren bovendien het gebrek aan overleg bij een beslissing die nochtans een grote invloed heeft op de markt. Volgens 88% van de travel managers zal de nieuwe strategie van Lufthansa Group leiden tot een stijging van de kosten voor zakenreizen. Ten slotte geeft 78% van de ondervraagden aan dat de beslissing een invloed zal hebben op het luchtvaartprogramma van hun organisatie.

De BATM heeft eerder dit jaar haar bezorgdheid al geuit over de eenzijdige beslissing van Lufthansa Group.

“Deze studie versterkt onze positie en maakt andermaal duidelijk dat de BATM geen goed gevoel heeft bij de strategie van Lufthansa, die nochtans wordt voorgesteld als vernieuwend en voordelig voor de reiziger. Voor de betrokken travel managers is er een risico op fragmentatie van het reisprogramma en een stijging van de kosten van zakenreizen.” Aldus Geert Behets, voorzitter van de BATM.

De resultaten van het onderzoek dat werd uitgevoerd door de BATM vindt u [hier](#).

Over BATM

De Belgian Association of Travel Management vertegenwoordigt professionals uit Corporate Travel binnen de Belgische reissector. Dat doet ze door het organiseren van best practices, opleidingen, netwerkbijeenkomsten en brainstormsessies. Voor meer informatie kunt u terecht op www.batm.be.

Perscontact

Corrado Simontacchi
BATM Board Member
csimontacchi@libero.it
+32 478 879063