

De vakantiereiziger

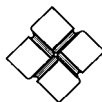
Algemene reiskennis

Vervoer, verblijf en verzekeringen

Reissomberekeningen

Negende druk

Drs. B.W. ter Steege



Eburon Delft
2014

Negende druk

ISBN: 978-90-5972-898-1

Uitgeverij Eburon

Postbus 2867

2601 CW Delft

tel.: 015-2131484 / fax: 015-2146888

info@eburon.nl / www.eburon.nl

Cover design: Studio Hermkens, Amsterdam

© 2007-2014 Drs. B.W. ter Steege. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende.

VOORWOORD BIJ DE NEGENDE DRUK

Het boek “DE VAKANTIEREIZIGER” is bedoeld voor studenten die zich willen verdiepen in de wereld van de vakantiereiziger.

Voor het maken van een vakantiereis zijn vaak vervoer, verblijf en andere bijkomende zaken nodig.

Niet iedereen kan en mag zomaar vakantiereizen verkopen.
Aan een verkoper vakantiereizen worden eisen gesteld.

Je moet kennis hebben van de volgende onderwerpen:

-Algemene Reiskennis. Hierbij leer je, hoe de reiswereld in elkaar zit.

-Producten. Je leert de verschillende soorten vervoer kennen. Ook worden de diverse soorten van verblijf behandeld. Een heel belangrijk onderwerp is verzekeringen.

-Reissomberekeningen. Uitgangspunt is geweest: de student een logisch opgebouwde methode aan te leren ter bepaling van de juiste reissom.

Er zijn veel opdrachten en vragen opgenomen. Door het maken van alle vragen en opdrachten zul je de stof beter begrijpen.

De stof sluit aan bij de eisen van het **kwalificatiedossier Verkoper Reizen**.

Daarnaast is bestudering van het boek geschikt voor de voorbereiding op het examen **SEPR Verkoper Reizen, module 1 (Algemene Reiskennis), 2 (Producten) en 4 (Reissomberekeningen)**.

Bij het schrijven van dit boek heb ik veel steun gehad.

Ik wil dan ook de volgende personen bedanken voor hun hulp, adviezen, verfrissende ideeën en ondersteuning: Henk Buss, Ludy Stuifbergen, Martine Govers en Brenda Pezie.

De auteur.

INHOUDSOPGAVE

DEEL 1 ALGEMENE REISKENNIS

Pagina

Hoofdstuk 1	Organisaties in de reisbranche	5
Hoofdstuk 2	De reismarkt	27
Hoofdstuk 3	Reis- en leveringsvoorwaarden	49
Hoofdstuk 4	Algemene trends en ontwikkelingen in de reisbranche	83
Hoofdstuk 5	Wintersport.....	109

DEEL 2 PRODUCTEN: VERVOER, VERBLIJF EN VERZEKERINGEN

Hoofdstuk 6	Autoverhuur	127
Hoofdstuk 7	Eigen vervoer	141
Hoofdstuk 8	Vliegtuigcharter.....	159
Hoofdstuk 9	Vliegtuiglijndienst	179
Hoofdstuk 10	Bus	209
Hoofdstuk 11	Trein	229
Hoofdstuk 12	Boot.....	257
Hoofdstuk 13	Verblijf	287
Hoofdstuk 14	Verzekeringen.....	309

DEEL 3 REISSOMBEREKENINGEN

Hoofdstuk 15	Inleiding reissomberekeningen	355
Hoofdstuk 16	Reissomberekeningen luchtvaart.....	367
Hoofdstuk 17	Reissomberekeningen trein	385
Hoofdstuk 18	Reissomberekeningen boot	405
Hoofdstuk 19	Reissomberekeningen bus.....	423
Hoofdstuk 20	Reissomberekeningen auto en motor.....	437
Hoofdstuk 21	Reissomberekeningen combinatiereizen	451

DEEL I ALGEMENE REISKENNIS

Hoofdstuk 1 Organisaties in de reisbranche

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Reisonderningen
- 1.3 Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderningen (ANVR)
- 1.4 Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)
- 1.5 Stichting Calamiteitenfonds Reizen (SCR)
- 1.6 Geschillencommissie Reizen (GCR)
- 1.7 Organisaties, instellingen en samenwerkingsverbanden
- 1.8 Zelf informatie opzoeken over organisaties in de reisbranche
- 1.9 Herhalingsvragen



1.1 Inleiding

Mensen hebben steeds meer vrije tijd gekregen, waardoor toerisme en recreatie een steeds belangrijkere rol in onze samenleving zijn gaan spelen. **Het toerisme** is uitgegroeid tot **een van de grootste en meest winstgevende bedrijfstakken** ter wereld.

In de nog steeds groeiende sector is er **vraag naar mensen met een goede opleiding**. Je kunt met het **MBO-diploma Verkoper Reizen** in de reisbranche gaan werken.

MBO Verkoper Reizen

Een andere mogelijkheid is een studie aan het **TIO**. Deze onderwijsinstelling biedt opleidingen aan op MBO- en HBO-niveau. Ook hier kun je studeren voor een in de reiswereld erkend diploma.



Je kunt ook in de reiswereld werken met het **SEPR-diploma**. SEPR staat voor Stichting Erkenning Praktijk en theoriebeoordeling Reisbranche.



Een van de opleidingsinstituten die de cursus SEPR aanbiedt is Transferama. Bij dit instituut kun je bovendien cursussen IATA en Galileo of Amadeus volgen.



De reisbranche staat beslist niet stil. Elke dag zijn er **nieuwe ontwikkelingen**. Denk maar eens aan de gevolgen van natuurrampen voor toeristische bestemmingen. Het is heel belangrijk dat je het nieuws in de reisbranche volgt. Je zult dan beter voor de dag komen bij presentaties, projecten en examens.

Lees dus een vakblad, bijvoorbeeld TravMagazine of Travelution.

Ook kun je **online** leuke en nuttige **cursussen** doen via TravEcademy. Zie: www.travecademy.nl



Kortom, er zijn genoeg mogelijkheden om op de hoogte te blijven van alle nieuwtjes in de reiswereld. Maak er gebruik van!



1.2 Reisondernemingen

Zoals je misschien al weet, kan het reisverkeer onderverdeeld worden in:

Binnenlands reisverkeer: Nederlanders die in eigen land op vakantie gaan.

Inkomend reisverkeer: buitenlanders die in Nederland op vakantie komen.

Uitgaand reisverkeer: Nederlanders die in het buitenland op vakantie gaan.

De twee belangrijkste reisondernemingen zijn:

- de touroperator
- de reisagent.

1.2.1 De touroperator

De begrippen touroperator, reisorganisator en reisorganisatie worden door elkaar gebruikt, maar betekenen hetzelfde.

Het gaat steeds om een **bedrijf dat een reisproduct samenstelt** en vervolgens aanbiedt in een **brochure (reisprogramma)**.

De taken en werkzaamheden van een touroperator bestaan uit:

- voorbereiding en planning
- inkoop van de productonderdelen vervoer en verblijf
- contacten onderhouden met de plaatselijke agent (= **local agent**)
- zorgen voor begeleiding van de gasten ter plaatse: hosts/hostesses, animatoren m/v
- samenstellen van het reisprogramma
- presentatie van het programma door middel van presentatiedagen, vakbeurzen en studiereizen
- promotie (reclame)
- distributie en verkoop van het reisprogramma
- verzorgen van de reserveringen en de administratieve afhandeling
- ervoor zorgen dat tijdens de vakantie zelf alles goed verloopt
- klachtenafhandeling (klantenservice)
- incentives: een incentive is een beloningsreis en/of een aanmoedigingsreis.

De inkoop van accommodaties is een zeer belangrijke taak van de touroperator. Alle accommodaties uit de diverse reisprogramma's moeten door de inkopers van de touroperator bezocht zijn. Het verblijf is het belangrijkste onderdeel van de door de touroperator samengestelde reis (= **pakketreis**): de klant brengt er immers het grootste deel van zijn vakantie door. De overige twee onderdelen van een pakketreis zijn het vervoer en de aanvullende diensten.



Bestemming

Verblijf

Vervoer

Aanvullende diensten: host/hostess

Omdat de touroperator natuurlijk nooit overal en altijd aanwezig kan zijn om alles zelf te controleren, maakt hij gebruik van de diensten van een plaatselijke agent. Deze **local agent** treedt op als vertegenwoordiger van die streek of dat land. De local agent krijgt een **handling fee** voor de verleende diensten.

De plaatselijke agent verricht onder andere de volgende werkzaamheden voor de touroperator:

- het regelen van **transfers** (bijvoorbeeld vervoer per touringcar van de luchthaven naar het hotel of appartement vice versa (vv = heen en terug)
- het reserveren en controleren van accommodaties
- het organiseren van **excursies**
- het zoeken (**scouting**) van nieuwe vakantiebestemmingen en accommodaties in het gebied

De touroperator geeft aan de plaatselijke agent door hoeveel bedden voor een bepaald seizoen nodig zijn en geeft hierbij aan welke accommodaties uit het oude programma vervangen moeten worden en welke gehandhaafd blijven. Verder worden de wensen ten aanzien van locatie, van nieuwe bedden en de verdeling over de diverse typen accommodaties, zoals hotels, appartementen en bungalows aangegeven.

De agent, die goed van de plaatselijke situatie op de hoogte moet zijn, gaat na of de wensen van de touroperator qua prijs en kwaliteit te leveren zijn en brengt verslag uit aan de touroperator over de diverse mogelijkheden. Hierna bezoekt de inkoper van de touroperator de desbetreffende bestemming.

Er wordt onderhandeld met de eigenaren van de accommodaties en uiteindelijk worden de contracten afgesloten.

Er zijn ook landen waar de touroperator geen gebruikmaakt van de diensten van een plaatselijke agent: dan moet de touroperator zelf selecteren, controleren en leiding geven. Dat kan met een **areamanager**. De areamanager moet goed op de hoogte zijn van de plaatselijke situatie.

De touroperator maakt naast de diensten van de plaatselijke agent gebruik van **reisbegeleiding**. In de volgende afbeelding zie je een beschrijving van de eisen die aan een reisbegeleider gesteld worden.

Aan de slag als reisleider?

Reisleid(st)er

Thomas Cook Service AG is één van de grootste Europese serviceorganisaties in de toeristische sector. Circa 1500 reisleiders en animatoren m/v zorgen er wereldwijd voor dat de miljoenen gasten van onder meer Neckermann en Thomas Cook in meer dan 76 vakantiegebieden een echte droomvakantie beleven.

Als reisleid(st)er ben je het visitekaartje van onze onderneming op de bestemming. Je bent het aanspreekpunt voor onze gasten en je bezorgt hen een zorgeloze vakantie. Wij bieden jou een interessante en uitdagende functie, en dit binnen een gezonde en sterke internationale firma, die constant groeit. Deze groei en de natuurlijke fluctuatie binnen de reiswereld houdt niet alleen in dat wij jaarlijks meer dan 100 nieuwe medewerkers - die vloeiend Nederlands, Engels en/of Duits spreken - zoeken, maar tevens dat er voor hen snelle en uiterst interessante doorgroeimogelijkheden weggelegd zijn.

Is deze veelzijdige, professionele uitdaging iets voor jou?

Vul dan snel het online-sollicitatieformulier in of vraag een sollicitatieformulier aan:

Thomas Cook Service AG

Op een **standplaats** zijn **hosts en hostesses** werkzaam. Zij zijn in dienst van de touroperator.

Hun taken zijn:

- regelen van de transfers van en naar de luchthaven
- begeleiden van de klanten ter plaatse en oplossen van problemen
- hotel- en appartementenbezoek
- verkoop van excursies.

Tijdens **rondreizen** is een **reisleider** aanwezig. Hij/zij zorgt voor een goed verloop van de reis en geeft alle mogelijke toeristische en praktische informatie.

1.2.1.1 De inkoop van accommodatie door de touroperator

Wanneer een touroperator contracten afsluit, kan hij de accommodatie in zijn geheel (= **exclusiviteit**) afhuren of een gedeelte ervan. Als alleen een deel gehuurd wordt, kan het zijn dat ook andere (Nederlandse) touroperators een deel van de accommodatie afgehuurd hebben.

De afgehuurde verblijfsaccommodatie is de voorraad (= **allotment**) van de touroperator.

De touroperator kan de accommodatie inkopen op:

- **garantiebasis**: dat wil zeggen dat de touroperator deze accommodatie (van tevoren) betaalt, ook al wordt ze niet verhuurd. Het **voordeel** van dit contract is dat je zo **overboekingen** kunt **voorkomen** en dat de **prijs vaak lager** is. Een **nadeel** is dat de touroperator de accommodatie **hoe dan ook moet** proberen te **verkopen**, waardoor hij soms gedwongen wordt last minutes (voor lagere prijzen!) aan te bieden.

- **allotmentbasis met deadline**: de touroperator betaalt deze accommodatie gedeeltelijk van tevoren. De accommodatie die voor een bepaalde termijn (de deadline) niet verkocht is, kan hij dan zonder kosten vóór een bepaalde datum (= **releasedatum**) weer teruggeven aan de verhuurder. Het **voordeel** is dat de **touroperator geen financieel risico** loopt. Het **nadeel** is dat er een gevaar voor **overboeking** bestaat: de accommodatieverschaffer zal immers risico's willen tegengaan door met een andere touroperator in zee te gaan of door kamers aan particulieren te gaan verhuren.

- **een mengvorm van de voorgaande twee**: de touroperator sluit voor een deel van de accommodatie een contract op garantiebasis af en voor een ander deel een contract op allotmentbasis met deadline. Steeds meer touroperators zijn overgegaan op het afsluiten van een contract op garantiebasis of een mengvorm om overboekingen zo veel mogelijk te voorkomen.

Wie is verantwoordelijk voor het beddenbeheer bij een touroperator?

Dat is de **yieldmanager** (yield = opbrengst)

Hij moet ervoor zorgen dat er goed met de beddenvoorraad wordt omgegaan.

De touroperator moet de verkoop van de bedden goed in de gaten houden, want bij onvoldoende verkoop moet er misschien extra reclame worden gemaakt met aanbiedingen en bij een zeer goede verkoop moet hij misschien wel extra bedden inkopen.

1.2.1.2 De inkoop van vervoer door de touroperator

Naast accommodatie koopt een touroperator ook vervoer in.

Er worden stoelen in touringcars, treinen en vliegtuigen ingekocht en dit zien we vooral op de chartervliegmarkt.

Charterstoelen kunnen, net als de accommodatie, ingekocht worden op **garantiebasis** of op **allotmentbasis**.

Als de touroperator bereid is om de financiële risico's te dragen, koopt hij stoelen in op garantiebasis en krijgt hij aantrekkelijke prijzen voor de stoelen. Het charteren van hele vliegtuigen op garantiebasis komt niet vaak voor. De risico's van de garantiestoelen worden volledig door de touroperator gedragen, of de stoelen nu wel of niet worden verkocht.

De risico's kunnen ook gedragen worden door de chartermaatschappij. De stoelen worden op allotmentbasis verkocht. De chartermaatschappij gaat de verplichting aan om de vlucht uit te voeren en de touroperator verplicht zich tot verkoopinspanning. De stoelprijzen liggen hoger dan bij inkoop op garantiebasis, omdat de chartermaatschappij het risico draagt.

Een mengvorm van garantie en allotment komt ook voor. Hierbij wordt een deel van de stoelen op garantiebasis ingekocht en een deel op allotmentbasis. De risico's worden gedeeld door de chartermaatschappij en de touroperator. We spreken van **prorata** stoelen. Touroperators kunnen samenwerken bij de inkoop van stoelen en een **inkooppool** vormen. We spreken dan van **poolpartners**.

Wie is verantwoordelijk voor het stoelenbeheer bij een touroperator?

Dat is de **yieldmanager**.

Hij moet ervoor zorgen dat er goed met de stoelenvoorraad wordt omgegaan.

De touroperator moet de verkoop van de stoelen goed in de gaten houden, want bij onvoldoende verkoop moet er misschien extra reclame worden gemaakt met aanbiedingen en bij een zeer goede verkoop moet hij misschien wel extra stoelen inkopen.

Stoelen in touringcars en treinen worden op dezelfde manier ingekocht, maar het is wel zo dat touringcars meestal in hun geheel gehuurd worden of zelfs in bezit van de touroperator zijn.

De touroperator verkoopt ook het vervoer per huurauto. Dit gebeurt meestal op allotmentbasis. Vanwege de grote afname zijn de prijzen voor de klant gunstig.

1.2.2 De reisagent/het reisbureau

De reisagent is bemiddelaar tussen de diverse touroperators en de consument. Er wordt in de reisbranche een onderscheid gemaakt tussen:

- zakenreisbureau/IATA erkende reisagent:

Deze verzorgt voornamelijk zakenreizen en is altijd erkend door de IATA (International Air Transport Association). Hij wordt ook wel IATA-agent genoemd. Hij is een reisagent die bemiddelt tussen leverancier (bijvoorbeeld luchtvaartmaatschappij, hotel, autoverhuurder) en consument en hij stelt reizen samen naar de wensen van de (zaken)consument, zoals het reserveren en afgeven van vliegtickets en het reserveren van elk gewenst hotel. Deze reizen worden niet in een reisbrochure/reisprogramma uitgebracht.

De onderdelen vervoer en verblijf worden dus apart verkocht.

Het zakenreisbureau wordt behandeld in het boek De zakenreiziger.

- vakantiereisbureau/reisagent:

Deze bemiddelaar tussen touroperator en consument verkoopt voornamelijk **pakketreizen** (= vervoer, verblijf en aanvullende diensten). Deze reisagent wordt vaak reisbureau genoemd. De pakketreizen zijn door de touroperator gebundeld in reisprogramma's/reisbrochures. Hierin staan de onderdelen vervoer, verblijf en aanvullende diensten onder één prijs vermeld. We kunnen zeggen dat het reisbureau een "winkel" is die tegen **commissie** (ook wel provisie genoemd) allerlei producten van verschillende touroperators aanbiedt.

In de praktijk is er ook sprake van een mengvorm van IATA-agent en reisbureau.

Het proces van inkoop en verkoop van een vakantiereisbureau in schema:

accommodatie/vervoerverschaffer →	touroperator →	reisbureau →	consument
1	2	3	4

Elk reisbureau biedt een zorgvuldig afgewogen **assortiment** van reizen aan. Het is immers onmogelijk om alle reisprogramma's een plek op de schappen te geven. Het reisbureau moet een **agentschap** aanvragen bij de touroperator wiens reizen het wil verkopen.