



# FAQ Kollektivvertrag

1.

Starke Veranstalter

2.

Frische Impulse

3.

Top Provisionen

## 1. Starke Veranstalter

### Teilnehmende Veranstalter

Werden auch Veranstalter & Vermittler wie Hoteldatenbanken in den Kollektivvertrag aufgenommen?



Der Kollektivvertrag steht allen Produkten offen. Grundsatz: Wir müssen und wollen die Ware anbieten, die der Kunde möchte.

Falls das Reisebüro den Kollektivvertrag nicht unterschreiben möchte: wird es zukünftig einen **Kooperationsvertrag** von Seiten Schmetterling / QTA mit den (noch) nicht teilnehmenden Veranstaltern geben?



Alle Veranstalter bleiben im Sortiment, alle Verträge bleiben bestehen! Schmetterling / QTA wird weiterhin mit den Veranstaltern im Sortiment bzgl. Sammelagenturen (für Reisebüros ohne eigene Agentur) verhandeln.

Gibt es weiterhin **Schmetterling / QTA Rahmenverträge** für Reisebüros, die nicht am Kollektivvertrag teilnehmen, sondern über eigene Agenturen beim Veranstalter buchen möchten?



Ja, die Verträge mit den Sortimentspartnern laufen weiter (separate Schiene zum Kollektivvertrag, Provisionen siehe Provisionsbroschüre). Am Kollektivvertrag teilnehmende Reisebüros müssen ihre Buchungen jedoch via Kollektivvertrag-Agentur bei den teilnehmenden Veranstaltern tätigen.

Gibt es bei **FTI** weiterhin das **Startup Programm** für QTA Reisebüros?



Es gibt das reguläre Startup Programm für die Reisebüros, die nicht am Kollektivvertrag teilnehmen. Die Anmeldefrist für das GJ 20/21 ist bereits abgelaufen. Bei Reisebüros, die sich für Startup angemeldet haben, dann aber beim Kollektivvertrag mitmachen, verfällt das Startup Programm.

Kann das Reisebüro **differenzieren**, bei welchem Veranstalter es einen Einzelagenturvertrag behält & bei welchem es sich für den Kollektivvertrag entscheidet?



Wenn ein Reisebüro am Kollektivvertrag teilnimmt, gilt das für alle in der ‚Anlage 1‘ des Kollektivvertrags gelisteten Veranstalter.

Kann man als z. B. starker TUI Partner weiter über den **Einzelagenturvertrag** buchen?



Wenn ein Reisebüro am Kollektivvertrag teilnimmt, muss ab Zeitpunkt der Unterschrift und Freischaltung auf die Kollektivagenturen bei **allen** teilnehmenden Veranstaltern (siehe Anlage 1) **jede** Buchung über den Kollektivvertrag erfolgen.



# FAQ Kollektivvertrag

## 1. Starke Veranstalter

### Beziehung zu teilnehmenden Veranstaltern

Muss ich meine **Agenturen** / Agenturverträge bei den am Kollektivvertrag teilnehmenden Veranstaltern **kündigen**?



Nein. Die Agenturen werden nicht gekündigt, sondern von den Veranstaltern ggf. auf „ruhend“ gesetzt.

Sofern die Reisebüros bei FTI eine eigene Agentur inne hatten, muss eine separate Anlage unterzeichnet werden, durch die das Reisebüro der „Ruhestellung“ zustimmt.

Laufen **bei ALLEN** Veranstaltern die Agenturen „im Hintergrund“ weiter?



Es ist geplant, die Agenturen der Reisebüros auf „ruhend“ zu setzen (siehe oben). Die Details werden im Kollektivvertrag zwischen Kooperation und Reisebüro geregelt.

Werden die **Veranstalter aktiv informiert**, dass die Agenturnummer „im Hintergrund“ weiterläuft / weiterlaufen soll?



Nein. Die Veranstalter erhalten keine Abmeldung der Agenturen, da die bestehenden Buchungen lt. bisherigen Schmetterling / QTA Provisionen verprovisioniert werden.

Besteht die Gefahr, dass das Reisebüro die **Agenturnummer verliert** und vom Veranstalter „gekündigt“ wird, da kein Umsatz läuft?



Nein. Eine Agenturkündigung wird (würde) vorab mit Schmetterling / QTA abgesprochen und angekündigt.

Ist es auch **während der Laufzeit** des Kollektivvertrags wichtig, dass die **Agenturnummern** der teilnehmenden Reisebüros **bestehen** bleiben?



Ja, denn bestehende Buchungen müssen bearbeitet werden (Umbuchungen, Stornos etc.). Die Buchungen können über NEO bearbeitet werden, auch wenn sie ursprünglich in einem anderen CRS-System getätigt wurden.

Blieben **Reiseguthaben von FTI** auf der eigenen Agentur bzw. können diese übertragen werden?



Die Guthaben der Agenturen können bei Teilnahme am Kollektivvertrag auf die Kollektivagentur übertragen und eingelöst werden. Die Provision wird nicht via Kollektivagentur abgerechnet, da diese bereits an die Agentur des Reisebüros ausgezahlt wurde.

Blieben **Reiseguthaben von TUI** auf der eigenen Agentur bzw. können diese übertragen werden?



Die Reiseguthaben sind lt. TUI kundengebunden und daher nicht an die Agentur eines Reisebüros. Das Guthaben kann also auch via Kollektivagentur eingelöst werden.

Wenn ein Reisebüro aus dem Kollektivvertrag ausscheidet: Muss ein **neuer Agentur-Vertrag** mit dem Veranstalter unterzeichnet werden?



Nein. Der „ruhende“ Vertrag kann wieder aktiviert werden.



# FAQ Kollektivvertrag

## 1. Starke Veranstalter

Werden die Reisebüros weiterhin vom **Veranstalter-Außendienst** besucht und betreut?



Die Betreuung der Reisebüros ist auch im Kollektivvertrag gesichert. Der Außendienst des Veranstalters hat keinen Zugriff auf Umsatzdaten, wenn er das Reisebüro dennoch besuchen möchte, ist ihm das nicht untersagt.

Kann das Reisebüro bestimmte **Veranstalter sperren** lassen?



Ja. Wenn ein Reisebüro einen Veranstalter ausschließen will, kann dies über die Kooperation veranlasst werden.

### Abwicklungsprozess: vom Reisebüro zum VERANSTALTER

Bei Themen/Problemen mit einem Veranstalter: Sind die Kollegen der **Buchungszentralen** die zentralen Ansprechpartner für **alle buchungsrelevanten Themen**?



Ja, die Buchungszentralen sind die erste Anlaufstelle. Bei Detailfragen zu Altbuchungen kann natürlich auch der gebuchte Veranstalter kontaktiert werden.

Gibt es **konkrete Kontaktstellen** in der Buchungszentrale?



T +49 (0) 91 97.62 82 - 660  
touristik@schmetterling.de

Dürfen die Reisebüros weiterhin direkt mit den **Veranstaltern Kontakt** aufnehmen?



Ja. Der Veranstalter „sieht“ aber z. B. nicht, welchen Umsatz das Reisebüro hat.

Müssen sich die Reisebüros bei **Kundenreklamationen** immer an die Buchungszentrale wenden?



Nein. Kundenreklamationen müssen (wie bisher) vom Kunden direkt an den Veranstalter / Leistungsträger geschickt werden. Das Reisebüro kann hier als Service (vgl. auch Q+) die Weiterleitung der Beschwerde an den Veranstalter bzw. Leistungsträger übernehmen.

Laufen **Kulanz-Anfragen** zu Buchungen immer über die Buchungszentrale?



Ja. Schmetterling ist Vertragspartner des Veranstalters und somit Kontaktstelle zwischen Reisebüro und Veranstalter.

Erhalten die Reisebüros z. B. **Flugzeitenänderungen** auch über die Buchungszentrale?



Ja. Alle Änderung erhalten die Büros über die Buchungszentrale zur Weiterleitung an den Endkunden. In vielen Fällen informiert der Veranstalter die Kunden und die Buchungszentrale zeitgleich.

Hat das am Kollektivvertrag teilnehmende Reisebüro einen Nachteil hinsichtlich der **Kataloge** (Lieferung / Zahl)?



Nein, der Katalogversand erfolgt über das Schmetterling Katalogtool.





# FAQ Kollektivvertrag

## 1. Starke Veranstalter

Hat das am Kollektivvertrag teilnehmende Reisebüro einen Nachteil hinsichtlich **Webinaren, Roadshows** und ähnlichen Aktionen?



Nein. Es bleibt wie bisher. Der Informationsfluss wird wie gewohnt aufrecht erhalten. Die Reisebüros haben weiterhin die Möglichkeit an den Aktionen teilzunehmen.

Können die teilnehmenden Reisebüros weiterhin **Dekos & Give Aways** von den Veranstaltern beziehen?



Ja. Dekos & Give-Aways werden über die Kooperationszentrale vereinbart und an die Reisebüros gesendet.

Darf ich, wenn ich am Kollektivvertrag teilnehme, **für die teilnehmenden Veranstalter werben** (z.B. an Mailings teilnehmen, Angebote aushängen)?



Ja, Aktionen werden zwischen Zentrale und Veranstalter vereinbart und an die Reisebüros kommuniziert.

## Abwicklungsprozess: vom Reisebüro zum KUNDEN

Erfolgt der **Unterlagenversand** der Buchungen durch die Buchungszentrale?



In der Regel: Nein. Der Versand ist veranstalterabhängig und erfolgt überwiegend direkt vom Veranstalter an den Kunden.

Wie ist der **Absender** eingestellt:  
Steht dort der Name des Reisebüros?



Auf dem Absender ist der Vertragspartner des Veranstalters (Schmetterling) hinterlegt.

Schmetterling International GmbH & Co. KG  
Geschwand 131  
91286 Obertrubach-Geschwand  
T +49 (0) 91 97.62 82-660  
touristik@schmetterling.de



## FAQ Kollektivvertrag

## 2. Frische Impulse

### QTA-Specials

Wie erfolgt die Zustellung bzw. die **Abrechnung** der exklusiven Zusatzincentives?

Die Abrechnung ist abhängig von den Aktionen und den Partnern mit denen Aktionen umgesetzt werden.

Was sind Beispiele für **exklusive Vertriebsaktionen**?

Ihre Zentrale wird z. B. mit Hotels oder Destinationen exklusiv für die teilnehmenden Reisebüros Aktionen wie z.B. Zusatzprovisionen, oder ‚Halbpension gebucht Vollpension‘ erhalten oder auch kostenlose Wellness-Angebote für spezielle Flusskreuzfahrten.

Wurden in den Veranstalter-Verträgen schon spezielle **Marketingregelungen** oder Aktionen vereinbart?

Dies wird momentan verhandelt. Die Veranstalter erhoffen sich gemeinsame Erfolge im Zuge des Einsatzes von GO4IT. Bisher gibt es aber noch keine vertraglich fixierten Aktionen oder finanzielle Unterstützungen.

## 3. Top Provisionen

### Laufzeit & Kündigung

Wie ist die **Laufzeit** des Vertrags?

Generell sind es Jahresverträge, analog dem jeweiligen Kooperationsvertrag. Nach einmaliger, digitaler Unterschrift des Vertrags verlängert sich dieser jeweils automatisch. Eine Kündigung kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum 31.10. eines jeweiligen Jahres schriftlich erfolgen.  
Ausnahme GJ 20/21: Verlängerung ab 1.11.2021. Der Vertrag verlängert sich danach jeweils automatisch um ein Jahr.

Endet der Kollektivvertrag, falls ein Reisebüro **aus der Kooperation ausscheidet**?



Ja. Das Reisebüro kann dann über die noch bestehenden Einzelagenturen buchen.



# FAQ Kollektivvertrag

## 3. Top Provisionen

### Provisionsmodell

Welche Bestandteile hat das **Provisionsmodell**?

- Grund-Provision 10 %  
(Achtung, es gibt Ausnahmen siehe Anlage 2, Umsatzvolumen jedoch <1 %)
- Ontop-Provisionen 0,1-3 %
- Sonder-Provisionen („QTA-Specials“)

Wann wird die **Grundprovision** abgerechnet?

Nach Zahlung des Veranstalters. Sobald und sofern das Geld bei der Kooperation eingeht, erfolgt die Abrechnung mit dem Reisebüro.

Wann wird die **Ontop-Provision** abgerechnet?

Am Jahresende. Die Auszahlung mit Stand 31.10. nach Möglichkeit bis zum 31.12. des jeweiligen Jahres.

Wie und wann werden die **QTA-Specials** abgerechnet?

Die Abrechnung ist variabel, je nach Aktion. QTA Specials werden einzeln und mit Angabe der Konditionen und Modalitäten angekündigt.

Die Bemessungsgrundlage für Umsätze der Ontop-Provisionen ist der 31.10. eines Jahres. Wann werden **Abreisen vom 01.11.- 31.12.** des Jahres bei den Veranstaltern mit Kalenderjahr berücksichtigt?

Die Abreisen vom 01.11. – 31.12. eines Jahres bei den Veranstaltern mit Kalenderjahr werden am 31.10. des Folgejahres mitbewertet und verprovisioniert.

Was wäre, wenn das Reisebüro am 31.10. eines Jahres aus dem Kollektivvertrag austritt. **Entfallen die Ontop-Provisionen** für die Abreisen vom 01.11. – 31.12. bei den Kalenderjahr-Veranstaltern?



Nein, die Provision entfällt nicht. Die Umsätze werden, je nach erreichter Umsatzstufe, am 31.10. des Folgejahres verprovisioniert.

Sollten die Provisionen im Kollektivvertrag bei einem Veranstalter niedriger sein als bei meinem Einzelvertrag, erfolgt dann ein **Provisionsausgleich**?



Nein, beim Kollektivvertrag ist nicht der einzelne Veranstalter zu betrachten, sondern die Summe aller teilnehmenden Veranstalter. Hinzu kommen Provisionsstaffeln auf den Gesamtumsatz sowie Zusatzprovisionen auf QTA Specials. Wichtig ist die Provision in Summe zu betrachten.

Wie werden die **Umsätze verprovisioniert**, die bei den teilnehmenden Veranstaltern vor Beginn der Teilnahme am Kollektivvertrag getätigt wurden?

Diese Umsätze werden lt. Schmetterling / QTA Provisionsmodell verprovisioniert.



## FAQ Kollektivvertrag

### 3. Top Provisionen

#### Weitere Vorteile und Vergünstigungen im Kollektivvertrag

Wird es weiterhin Möglichkeiten der **EXPI Ermäßigungen** geben?



Ja. Es wird auch weiterhin attraktive Angebote geben.

Wird es weiterhin Möglichkeiten der Teilnahme an **Events, Incentives, Schulungs- & Info-Reisen** geben?



Ja. Es wird auch hier weiterhin attraktive Angebote geben.

Gibt es Zugänge zu **Extranets der Veranstalter** für die Reisebüros?



Ja. Die Reisebüros behalten ihre Agenturen und somit auch die Zugänge. Veranstalter-Infos sind auch in den Extranets der Kooperation hinterlegt.

#### Sonstige bestehende Vergünstigungen

Erhalten die Reisebüros weiterhin einen **WKZ** von Leistungsträgern?



Ja. Die WKZs werden mittelbar über die Kooperation ausgeschüttet. In Zukunft sollen hier mit GO4IT-Initiativen neue Möglichkeiten mit neuartigen Marketing-Aktionen und Kommunikations-Kampagnen erschlossen werden.

Bleiben die **Partner-Bonus-Systeme** mit den Veranstaltern bestehen?



Jein. Dies ist abhängig vom jeweiligen System.

#### Provisionen bei Stornos & Folgebuchungen

Wer trägt die Kosten für **Stornos** und Reiseabsagen?

Die Kosten trägt bei Buchungen via Kollektivvertrag der Kunde lt. Stornobedingungen des Veranstalters analog den Buchungen via Einzelagentur. Es gibt keine spezielle Lösung im Rahmen des Kollektivvertrags.





## FAQ Kollektivvertrag

### 3. Top Provisionen

#### Berechnungsgrundlagen

Werden **alle Umsätze** erfasst, die **ab dem Zutritt** des Reisebüros zum Kollektivvertrag (Vertragsbeginn) gebucht wurden?



Ja, Buchungen ab Freischaltung in Verbindung mit der Vertragsunterzeichnung fließen in den Gesamtumsatz des Kollektivvertrages ein.

Werden die **vor Vertragsbeginn** getätigten Buchungen gem. EZV zwischen Veranstalter und Reisebüro abgewickelt und abgerechnet?



Alle Buchungen vor Vertragsunterzeichnung und entsprechender Freischaltung werden nicht im Rahmen des Kollektivvertrages erfasst, fließen daher in die bisherigen Einzelagenturnummern der Büros ein und werden entsprechend abgerechnet.

Erfolgt die **Abrechnung** des Reisepreises via Direktinkasso?



Ja. Der Kunde zahlt ausschließlich direkt an den Veranstalter bzw. Leistungsträger. Das Direktinkasso darf vom Reisebüro nicht umgangen werden.

### Buchungen & Bearbeitung

#### Buchungen

Über welche **Buchungs-Systeme** kann / soll das teilnehmende Reisebüro buchen?

Die Buchungen erfolgen größtenteils über NEO – TUI wird über IRIS.Plus gebucht.

Wie erfolgt die **Buchung**?

Ganz „einfach“. Die Buchungen erfolgen über die NEO-Freischaltung in den in den jeweiligen Reservierungssystemen des Reisebüros.

Wie erfolgen die Buchungen über IRIS.plus?

Die Buchungen der TUI-Produkte erfolgt in der Regel über IRIS.Plus. Für Reisebüros mit bestehender TUI-Agentur stellen wir neben dem bereits vorhandenen IRIS.Plus-Zugang einen weiteren IRIS.Plus-Zugang für die TUI-Kollektivagenturbuchungen zur Verfügung. Über diesen Zugang können bestehende TUI-Buchungen, die noch über die eigene TUI-Agentur laufen, bearbeitet werden. Neubuchungen erfolgen jedoch ausschließlich über den IRIS.Plus-Zugang für die TUI-Kollektivagentur.





# FAQ Kollektivvertrag

## Buchungen & Bearbeitung

### Buchungen

Wie erfolgt die CRS-Freischaltung über die Kollektivagentur?

Zum Start des Kollektivvertrags werden die Kooperationszentralen den Status der Büros ändern. Mit Änderung des Status werden die Freischaltungen auf die (neuen) Kollektivvertrags-Agentur-Nummern gesetzt.

Kann ich bestehende **Buchungen** (vor dem Beitritt zum Kollektivvertrag getätigte Buchungen) **bearbeiten**?



Ja. Buchungen, die von Reisebüros in NEO getätigt wurden, können auch nach Beitritt zum Kollektivvertrag weiterhin in NEO bearbeitet werden. Ein besonderer Service für alle Kollektivvertragsnehmer: Zusätzlich können alle Buchungen, die in einem anderen CRS-System getätigt wurden, ganz einfach in NEO aufgerufen und bearbeitet werden.

Kann & **soll** das Reisebüro bei Fragen zu bestehenden Buchungen **Kontakt zum Veranstalter** aufnehmen?

Grundsätzlich ist die erste Anlaufstelle die Buchungszentrale. (siehe auch Punkt 1 in diesem Dokument).

Kann das Reisebüro über [Vorgangssuche] die eigenen [Buchungen] darstellen?



Ja, eine Darstellung mit Aktion "D" der Buchung mit Vorgangsnummer ist möglich.



# FAQ Kollektivvertrag

## Rahmenbedingungen

### Mindestausstattung an eigenen Agenturen

Können auch Reisebüros mit TUI/FTI **NTO-Agentur** am Kollektivvertrag teilnehmen?



Ja, aber es gibt Ausnahmen. Nur stationäre Reisebüros und Reisebüros, welche aufgrund von Corona vorübergehend ins Homeoffice ziehen, können teilnehmen. Nicht teilnehmen können reine NTO Agenturen, die beim Veranstalter als solche hinterlegt sind.

Können Reisebüros dem Kollektivvertrag beitreten, wenn deren **FTI/TUI Agentur gesperrt** ist?



Nein. Zur Teilnahme am Kollektivvertrag muss mindestens eine aktive eigene stationäre TUI- oder stationäre FTI-Agentur vorhanden sein.

Gibt es Lösungen für **neu akquirierte Reisebüros**, die den Kollektivvertrag wollen, aber (logischerweise) keine Agentur bei TUI oder FTI haben?



Hier kann es Einzellösungen, speziell für Neueröffnungen, geben. Es wird im Einzelfall geprüft und entschieden.

### Kollektivvertrag ja / nein

Kann ich den **Kollektivvertrag ablehnen**?



Ja, wenn das Reisebüro nicht teilnimmt, arbeitet es weiter mit den Einzelagenturverträgen und verzichtet natürlich auch auf alle sonstigen Vorteile des Kollektivvertrags (QTA-Specials).

### Unternehmerische Selbständigkeit & Handelsvertreter-Status

Behält das Reisebüro die **unternehmerische Selbstständigkeit**?



Ja.

Verliert das Reisebüro den **Handelsvertreter-Status**?



Nein.

Soll am Modell **Handelsvertreter** festgehalten werden?



Ja.