

TOP 50 2012

**ONDERSCHEID MAAKT
HET VERSCHIL**



Het specialisme van
Elske Doets



Schiphol Travel Group
dik tevreden



TUI loopt verder uit

Unigarant Trav Top 50 2012

ONDERSCHEID MAAKT HET VERSCHIL

De voortdurende slechte economische situatie vertaalt zich ook in de Unigarant Trav Top 50 over 2012. Verkopen staan onder druk en de meeste bedrijven moeten een forse min incasseren. Tegen alle trends in slaagt marktleider TUI Nederland erin om zijn voorsprong verder te vergroten. De omzet steeg in boekjaar 2012 met bijna 14 procent, terwijl de winst maar net onder het niveau van recordjaar 2011 lag.

Ondanks het optimisme dat eind 2011 de kop opstak, was het boekjaar 2012 voor de reisbranche niet bepaald om over naar huis te schrijven. De meeste reisbedrijven zagen hun omzet teruglopen of in het beste geval stagneren. In de top moeten Thomas Cook en Oad een stap terugdoen. Voor Thomas Cook is 2012 het eerste boekjaar zonder eigen retail, al gaat ook de omzet van de touroperating licht achteruit. Oad is nog druk doende met het wegsnijden van slechte omzet. Volgens topman Julius ter Haar is dit een moeilijke en tijdrovende klus.

Uitzonderingen

Maar als altijd waren er ook uitzonderingen. Vooral bedrijven die zich durven te onderscheiden met een eigen managementstijl of een eigengereide manier van klantbenadering doen het goed. Corendon, met de immer ondernemende Atilay Uslu aan het roer, groeit voor het zoveelste jaar op rij

gestaag door. Ook Schiphol Travel Group maakt grote stappen dankzij zijn 'anti-callcenter-beleid'. Vakantievelingen/Emesa ziet de omzet exploderen. Het businessmodel, meebieden op een reisaanbieding, slaat in crisistijd kennelijk goed aan. Of consumenten vinden het 'spelletje' van bieden gewoon leuk.

Net als voorgaande jaren hebben ook de online ticketverkopers geen reden tot klagen. WTC Reizen, Tix.nl en Montys zien hun omzet stijgen, waarbij vooral nieuwkomer Tix een spurtje maakt. Opmerkelijk: aanbieders van kampeerreizen doen zeer goede zaken. Vacansoleil, Vacancelect en Roan Camping Group maken grote stappen voorwaarts. Kennelijk verruult de klant zijn hotel in deze financieel onzekere tijd voor een luxe camping.

Theo de Reus



Online ticketverkopers zien hun omzet opnieuw stijgen

TOP 5

TOUROPERATORS DUITSLAND

1. TUI Deutschland:	4.471,6 Passagiers:	8.000.000
2. Rewe Group:	3.175,7	6.615.000
3. Thomas Cook:	3.200	6.100.000
4. FTI Group:	1.624	3.100.000
5. Alltours:	1.400	1.750.000

(Bron: FWW, bedragen in miljoenen euro)



TUI VERSTEVIGT ZIJN POSITIE

TUI Nederland heeft in boekjaar 2011/2012 opnieuw zijn positie als marktleider versterkt. De totale bruto-omzet steeg van 1,5 miljard naar meer dan 1,7 miljard euro, een stijging van 14 procent. Het aantal passagiers groeide van 1.360.000 naar 1.458.000.

Het resultaat van TUI Nederland liet al evenmin te wensen over. De winst in boekjaar 2011/12 bedroeg 27 miljoen euro. Dat is iets minder dan de 27,7 miljoen van het boekjaar ervoor, maar nog steeds een resultaat waarvan veel andere reisbedrijven slechts kunnen dromen. De marge op de netto-omzet komt hiermee op 2,8 procent.

Steven van der Heijden, CEO van TUI Nederland, verklaarde in het verleden al dat het succes vooral te danken was aan het beleid dat hij in 2004 samen met Gerrit Slot inzette en dat de laatste jaren steeds duidelijker zijn vruchten afwierp.

'Het zou te makkelijk zijn om daar opnieuw naar te verwijzen', zegt Van der Heijden. 'Een goede strategie neerzetten betekent niet dat je daarna op je lauweren kunt gaan rusten. Een strategie is zo goed als z'n uitvoering.'

Helder

Naast de heldere strategie noemt Van der Heijden het goede yield management en het goed ingewerkte team bij TUI Nederland. 'We opereren in dezelfde markt als onze concurrenten, waarvan vele het aanmerkelijk minder doen. Zelfs in een markt die daalt, realiseren we groei. Ik denk dat in een groeiemarkt nog veel sterker hadden kunnen stijgen.'

Van der Heijden benadrukt het belang van goed yield management. 'In deze crisistijd gunt de consument je geen euro te veel. De devil zit in de details. Ieder prijsje moet goed staan. Dat betekent niet alleen dat je een lage prijs moet hebben, maar ook dat je je prijzen omhoog moet durven doen als het goed gaat. Vroeger vonden we het fantastisch wanneer een toestel snel werd volgeboekt. Tegenwoordig zeggen we: is die prijs niet te laag? Vroeger lette de consument veel minder op prijs, nu is het van belang dat je altijd de juiste



prijstelling hanteert. Capaciteit speelt daarbij een grote rol. Is er weinig capaciteit in de markt, dan kan je prijs best wat hoger zijn. Je moet continue de markt in de gaten houden.'

Pessimisme

Het huidige boekjaar 2013 kenmerkt zich volgens Van der Heijden grotendeels door pessimisme bij de consument. 'Vorig jaar hadden we een slechte zomer en boekten we veel last minutes voor een goede prijs. Nu worden de koopkrachthefften zichtbaar en merkt de consument dat hij minder te besteden heeft. Komend jaar zal dat doorzetten.

Er zijn nu 800.000 werklozen in ons land, wat betekent dat er een krimpende potentiële vakantiemarkt is, met een consument die minder te besteden heeft', aldus Van der Heijden, die de situatie tegelijk relativeert. 'Vergeleken met de huizenmarkt en keukensector heeft de reiswereld weinig last van de crisis. Momenteel gaan consumenten nog op vakantie, omdat ze geen langlopende financiële verplichtingen aangaan. Maar als de economie straks weer aantrekt, gaat het geld eerst naar een nieuwe auto, keuken of badkamer. De reisbranche zal niet meteen van een opleving profiteren.'

REIZEN GROOTSTE IN ONLINE VERKOOP

Reizen vormt sinds jaar en dag de grootste omzetcategorie in de online verkoop in Nederland. Ruim een derde van de online omzet in ons land is reisgerelateerd.

Totaal online verkoop

2011: 8.980
2012: 9.800

Reizen

2011: 3.670
2012: 3.800

Pakketreizen & appartementen

2011: 2.240
2012: 2.310

Vliegtickets en hotels

2011: 1.430
2012: 1.490

(bron: Thuiswinkel.org, bedragen in miljoenen euro)



COLOFON

De Unigarant Trav Top 50 is een uitgave van TravMedia Company.

Directie: Martine de Knoop en Boy Lokhoff.

Coördinatie: Theo de Reus, met medewerking van Klaas-Jan van Woerkom.

Sales: Dennis Ebberts, Jan Gorter, René van den Borg. Traffic: Leanne Moesbergen-Grinwis.

Vormgeving: Verheul Media Supporters.

Met dank aan: Unigarant en Schiphol Travel Group.

TOP 50 REISONDERNEMINGEN 2012

		Omzet 2011 (€ mln)	Omzet 2012 (€ mln)	Verandering (%)	Prognose omzet 2013 (€ mln)	Verandering (%)
Omzet vanaf € 50 MLN						
1	TUI Nederland (1) *1	1.521	1.732	13,9	(-)	(-)
2	BCD NV (2)	1.214	1.229	1,2	1.251	1,8
3	Oad (3)	809	732	-9,5	659	-10,0
4	Thomas Cook Nederland (4) *2	639	476	-25,5	(-)	(-)
5	D-reizen (5)	435	428	-1,6	430	0,5
6	Sundio Group (6)	333	348	4,5	365	4,9
7	VakantieXperts (9)	240	322	34,2	322	-
8	ATP, The Advanced Travel Partner (7)	289	290	0,3	283	-2,4
9	Carlson Wagonlit Travel (8)	249	279	12,0	257	-7,9
10	ANWB (10) *3	230	237	2,9	201	-15,2
11	Corendon (12)	189	232	22,6	256	10,3
12	American Express (11)	200	190	-5,0	(-)	(-)
13	@ Leisure (Eurorelais/Belvilla) (13) *4	174	185	6,3	213	15,1
14	Uniglobe (14)	123	168	36,6	185	10,1
15	Vakantieveilingen.nl/Emesa (26)	60,4	134	121,9	(-)	(-)
16	Schiphol Travel Group (21)	82	106	29,1	(-)	(-)
17	RT/Raiffeisen Touristic Netherlands (-) *5	(-)	105	(-)	(-)	(-)
18	VCK Travel (15)	110	104	-5,5	(-)	(-)
19	Montys Travel Group (16)	103	103	-	105	1,9
20	Vacansoleil (17)	95	96	1,1	97	1,0
21	De Jong Intra Vakanties (18)	92	83	-9,8	79	-4,8
22	De Reisspecialisten Groep (20)	83	81	-2,4	(-)	(-)
23	Tix.nl (46)	25	80	220	(-)	(-)
24	World Ticket Center (22)	70	75	7,1	80	6,7
25	Alltours (23)	68	64	-6,2	(-)	(-)
26	Weekendjeweg.nl (24)	62	63	2,8	(-)	(-)
27	Expedia Travel (25)	61	62	1,6	(-)	(-)
28	Ebookers (27)	60	60	-	(-)	(-)
29	VacanceSelect Europe (29)	45,6	50	9,6	51,4	2,8

Omzet € 25 tot € 50 MLN

30	Kuoni Travel Nederland (-) *6	42	48	15,4	52,6	9,8
31	Bizz.com Travelgroup (28) *7	43,5	44	1,1	(-)	(-)
32	Riksja Travel (32)	37,2	38,2	2,7	37	-3,1
33	Stip Reizen (33)	36,5	37	1,4	(-)	(-)
34	Djoser (30)	37,5	36	-4,0	(-)	(-)
35	Pelikaan Reizen (39)	29,7	33,9	14,1	32,5	-4,1
36	Solmar Tours (34)	35,9	33,1	-7,8	30	-9,4
37	Zonvaart Reizen (35)	32,4	31	-3,4	30	-3,2
38	Tjingo (41)	28	30	7,1	(-)	(-)
39	Kupers Reisinfo (36)	32,1	29,6	-7,8	28,5	-3,7
40	333Travel (42/43)	27	28,5	5,6	(-)	(-)
41	Buro Scanbrit (37/38)	30	28	-6,7	(-)	(-)
42	Travel Counsellors (45)	25,2	27,3	8,3	(-)	(-)
43	ITG Companies (40)	29,4	27,2	-7,5	27	-0,7
44	DTI Travel (37/38) *8	30	26	-13,3	(-)	(-)
45	Gorcums Reisburo (42/43)	25,5	25,5	-	25,5	-

Omzet tot € 25 MLN

46	Terra Travel/Baobab (44) *9	26,5	24	-9,4	(-)	(-)
47/48	Sunair (47)	24,5	23	-6,1	(-)	(-)
47/48	The Travel Company (48)	24	23	-4,2	16,5	-28,3
49	Travel Trend (49)	23,7	22,3	-5,9	20	-10,3
50	European Camping Group (-) *10	18,5	20,7	11,9	24,7	19,3

Passagiers 2011	Passagiers 2012	Verandering (%)	Prognose Passagiers 2013	Verandering (%)	Medewerkers 2012 (FTE)
1.360.000	1.458.000	7,2	(-)	(-)	2.025
*	*	*	*	*	1.358
607.000	554.000	-8,7	502.000	-9,4	
987.000	906.000	-8,2	(-)	(-)	246
*	*	*	*	*	650
618.000	606.000	-1,9	625.000	3,1	180
*	*	*	*	*	704
*	*	*	*	*	374
*	*	*	*	*	306
383.934	325.369	-15,3	(-)	(-)	339
393.800	482.544	22,5	530.000	9,8	112
*	*	*	*	*	(-)
550.000	548.000	-0,4	585.000	6,8	206
*	*	*	*	*	90
(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
*	*	*	*	*	96
*	*	*	*	*	(-)
*	*	*	*	*	(-)
*	*	*	*	*	68
421.500	424.000	0,6	430.000	1,4	118
210.000	201.000	-4,3	184.000	-8,5	100
50.500	52.000	3,0	(-)	(-)	100
*	*	*	*	*	7
*	*	*	*	*	56
80.000	75.000	-6,3	(-)	(-)	(-)
985.000	1.079.000	9,5	(-)	(-)	74
(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
*	*	*	*	*	(-)
213.000	230.000	8,0	236.000	2,6	72

24.247	29.207	20,5	33.228	13,8	88
92.000	93.000	1,1	(-)	(-)	45
20.300	19.700	-3,0	19.300,0	-2,0	104
135.000	130.000	-3,7	(-)	(-)	35
16.900	16.500	-2,4	(-)	(-)	30
*	*	*	*	*	60
86.000	80.000	-7,0	73.000	-8,8	16
*	*	*	*	*	49
*	*	*	*	*	(-)
*	*	*	*	*	60
17.150	18.143	5,8	(-)	(-)	27
78.000	76.000	-2,6	(-)	(-)	
*	*	*	*	*	115
12.000	11.000	-8,3	11.000	-	70
46.000	40.000	-13,0	(-)	(-)	(-)
*	*	*	*	*	32

21.200	20.000	5,7-	(-)	(-)	(-)
67.000	66.000	1,5-	(-)	(-)	21
*	*	*	*	*	30
11.753	10.670	9,2-	9.500	-11,0	42
82.500	90.653	9,9	100.384	10,7	19,5

TOP 40 TOUROPERATORS (€ MLN) OP BASIS VAN OMZET 2012

		Omzet 2011 (€ mln)	Omzet 2012 (€ mln)	Verandering (%)	Prognose omzet 2013 (€ mln)	Verandering (%)	Marktdeel omzet ALLE parten 2011 (%)	Marktdeel omzet BUTENLAND parten 2011 (%)
Omzet vanaf € 50 MLN								
1	TUI Nederland (1) *1	946	1.064	12,5	(-)	(-)	5,7	7,3
2	Thomas Cook Nederland (2) *2	493	476	-3,4	(-)	(-)	4,0	5,2
3	Sundio Group (4)	333	348	4,5	365	4,9	2,2	2,8
4	Oad (3)	350	325	-7,1	301	-7,4	3,8	5,0
5	Corendon (5)	189,3	231,9	22,5	256	10,4	2,0	2,6
6	ANWB Reizen groep (6) *3	172	203,6	18,4	198,6	-2,5	1,1	1,4
7	Vacansoleil (7)	95	96	1,1	97	1,0	1,1	1,4
8	De Jong Intra Vakanties (8)	92	83	-9,8	79	-4,8	1,0	1,2
9	De Reisspecialisten Groep (10)	83	81	-2,4	(-)	(-)	0,9	1,1
10	@ Leisure (Euro Relais/Belvilla) (11) *4	76	76	-	80	5,3	0,9	1,2
11	Alltours (12)	80	75	-6,3	(-)	(-)	0,7	0,9
12	Weekendjeweg.nl (13)	61,5	63,2	2,8	(-)	(-)	0,5	0,7
13	VacanceSelect (15)	45,7	50,2	9,8	51,4	2,4	0,0	0,0

Omzet € 25 tot € 50 MLN

14	Kuoni Travel Nederland *6	41,5	47,9	15,4	52,6	9,8	0,5	0,6
15	Bizz.com Travelgroup (14) *7	43,5	44	1,1	(-)	(-)	0,4	0,6
16	Riksja Travel (18)	37,2	38,2	2,7	37	-3,1	0,4	0,5
17	Stip Reizen (19)	36,5	37	1,4	(-)	(-)	0,4	0,6
18	Djoser (16)	37,5	36	-4,0	(-)	(-)	0,4	0,5
19	Solmar Tours (20)	35,9	33,1	-7,8	30	-9,4	0,3	0,4
20	333Travel (24)	27	28,5	5,6	(-)	(-)	0,3	0,4
21	Buro Scandinavia/Buro Britain (21/22)	30	28	-6,7	(-)	(-)	0,3	0,4
22	ITG Companies (23)	29,4	27,2	-7,5	27	-0,7	0,3	0,4
23	DTI Travel (21/22) *8	30	26	-13,3	(-)	(-)	0,0	0,0

Omzet tot € 25 MLN

24	Terra Travel (25) *9	26,5	24	-9,4	(-)	(-)	0,3	0,4
25	Sunair (26)	24,5	23	-6,1	(-)	(-)	0,3	0,4
26	Travel Trend (27)	23,7	22,4	-5,5	20	-10,7	0,2	0,3
27	Topic Travel (29/30/31)	20	21	5,0	(-)	(-)	0,2	0,3
28	European Camping Group (33) *10	18,5	20,7	11,9	24,7	19,3	0,2	0,3
29	Jan Doets (32)	19	20,5	7,9	21,5	4,9	0,3	0,3
30	Does & Cadushi (28)	22	20,1	-8,6	(-)	(-)	0,2	0,3
31	Eurocamp (29/30/31)	20	20	-	(-)	(-)	0,2	0,3
32	Sky International (29/30/31)	20	19	-5,0	17	-10,5	0,2	0,3
33	Club Med (34)	18,3	16	-12,6	(-)	(-)	0,2	0,2
34	Beter Uit Reizen (35)	14,1	14	-0,7	13,8	-1,4	0,2	0,2
35	Benga Travel Group (36)	16	13	-18,8	(-)	(-)	0,1	0,2
36	Askja (37/38)	12,5	12,8	2,4	(-)	(-)	0,1	0,2
37	Van Nood (37/38)	12,5	12,5	-	(-)	(-)	(-)	(-)
38	Diogenes (-)	(-)	8,6	(-)	9,2	7,0	0,1	0,1
39	WRC Reizen (39)	8,3	8	-3,6	(-)	(-)	0,1	0,1
40	Van der Valk Vakanties (40)	7,5	7,5	-	(-)	(-)	0,0	0,0

Marktdeel omzet ALLE paxen 2012 (%)	Marktdeel omzet BUITENLAND paxen 2012 (%)	TD-medewerkers 2010	TD-medewerkers 2011	TD-medewerkers 2012
5,5	7,1	548	549	576
3,7	5,2	(-)	(-)	246
2,7	3,5	180	171	180
4,0	4,8	499	475	432
2,3	3,0	95	86	112
1,1	1,4	256	257	339
1,0	1,2	118	116	118
0,9	1,2	106	100	95
0,9	1,1	105,3	108,9	100
0,9	1,1	115	106	97
0,7	0,9	(-)	(-)	(-)
0,6	0,7	(-)	(-)	(-)
0,0	0,0	61,4	63,7	71,9

0,5	0,7	84	79	88
0,4	0,6	45	45	45
0,4	0,6	90	94	92
0,4	0,5	25	32	35
0,4	0,5	32	32	(-)
0,3	0,4	18	17	16
0,3	0,4	26	27	27
0,3	0,4	50	55	53
0,3	0,4	52	59	58
0,0	0,0	12	12	12

0,3	0,3	36	36	30
0,3	0,3	22	21	21
0,2	0,3	44	43	42
0,2	0,3	45	45	45
0,2	0,2			19,5
0,2	0,3	30	30	30
0,2	0,3	14	14	
0,2	0,3	38	36	(-)
0,2	0,3	20	13	11
0,2	0,2	19	18	18
0,1	0,2	27	19	19
0,1	0,2	24	24	(-)
0,1	0,2	18	18	18
0,1	0,1	12	12	12
0,1	0,1	(-)	(-)	17
0,1	0,1	(-)	(-)	(-)
0,0	0,0	10	10	10

TOP 5 LUCHTHAVENS

Hoewel het aantal wereldwijd vervoerde passagiers in 2012 steeg, blijft de luchtvaartsector gebukt gaan onder de economische crisis. In totaal kozen ruim 5 miljard reizigers voor het vliegtuig, een plus van 4 procent. Daar staat tegenover dat de marges onder druk staan en de kosten, vooral brandstof, blijven stijgen.

Van alle luchthavens maakten Istanbul, Dubai, Jakarta, Bangkok en Singapore de grootste groei door, met dubbele procentcijfers.

Op Europees niveau handhaaft Schiphol knap de vierde positie. De luchthaven maakte een recordgroei door en ging voor het eerst door de grens van 50 miljoen passagiers.

Top 5 drukste luchthavens wereldwijd in 2012

1. Atlanta (ATL) – 95,5 miljoen pax
2. Peking (PEK) – 81,9 miljoen pax
3. Londen (LHR) – 70 miljoen pax
4. Tokio (HND) – 66,8 miljoen pax
5. Chicago (ORD) – 66,6 miljoen pax

Top 5 drukste luchthavens Europa in 2012

1. Londen (LHR) – 70 miljoen pax
2. Parijs (CDG) – 61,6 miljoen pax
3. Frankfurt (FRA) – 57,5 miljoen pax
4. Amsterdam (AMS) – 51 miljoen pax
5. Madrid (MAD) – 45,1 miljoen pax



AANTAL REISBUREAUS EN TOUROPERATORS

Het aantal bij de ANVR aangesloten reisbureaus laat nog steeds een daling zien, blijkt uit cijfers per 31 december 2012 in vergelijking met 31 december 2011. Ook het aantal zakenreisagenten neemt af. Het aantal touroperators laat juist een groei zien.

Touroperators

2011: 217
2012: 232

Reisagenten (inclusief filialen)

2011: 1.367
2012: 1.239

Zakenreisagenten

2011: 123
2012: 115

[bron: ANVR]

TOP 40 TOUROPERATORS OP BASIS VAN PASSAGIERS 2012

TOUROPERATOR	passagiers 2011	passagiers 2012	verandering (%)	prognose passagiers 2013	verandering (%)	marktaandeel ALLE paxen 2011 (%)	marktaandeel BUITENLAND paxen 2011 (%)
1 TUI Nederland (1)	1.360.000	1.458.000	7,2	(-)	(-)	10,7	13,8
2 Weekendjeweg.nl (3)	985.000	1.079.000	9,5	(-)	(-)	7,7	10,0
3 Thomas Cook Nederland (2)	987.000	906.000	-8,2	(-)	(-)	7,7	10,0
4 Sundio Group (4)	618.000	606.000	-1,9	625.000	3,1	4,8	6,3
5 Oad (5)	607.000	554.000	-8,7	502.000	-9,4	4,8	6,2
6 @ Leisure (Euro Relais/Belvilla) (6)	550.000	548.000	-0,4	585.000	6,8	4,3	5,6
7 Corendon (8)	393.800	482.544	22,5	530.000	9,8	3,1	4,0
8 Vacansoleil (7)	421.500	424.000	0,6	430.000	1,4	3,3	4,3
9 ANWB (9)	383.934	325.369	-15,3	(-)	(-)	3,0	3,9
10 VacanceSelect (11)	213.000	230.000	8,0	236.000	2,6	1,7	2,2
11 De Jong Intra (10)	210.000	201.000	-4,3	184.000	-8,5	1,6	2,1
12 Stip Reizen (12)	135.000	130.000	-3,7	(-)	(-)	1,1	1,4
13 Topic Travel (13)	100.000	100.000	-	(-)	(-)	0,8	1,0
14 Bizz Travel/Ferio (14)	92.500	93.000	0,5	(-)	(-)	0,7	0,9
15 European Camping Group (17)	82.500	90.900	10,2	(-)	(-)	0,6	0,8
16 Solmar Tours (16)	86.000	80.000	-7,0	73.000	-8,8	0,7	0,9
17 Buro Scanbrit (18)	78.000	76.000	-2,6	(-)	(-)	0,6	0,8
18 Alltours (15)	80.000	75.000	-6,3	(-)	(-)	0,6	0,8
19 Eurocamp (19)	72.000	70.000	-2,8	(-)	(-)	0,6	0,7
20 Sunair (20)	67.000	66.000	-1,5	(-)	(-)	0,5	0,7
21 Novasol (21)	62.000	62.000	-	(-)	(-)	0,5	0,6
22 De Reisspecialisten Groep (23)	50.500	52.000	3,0	(-)	(-)	0,4	0,5
23 Van Nood Reizen (25)	45.000	45.000	-	(-)	(-)	0,4	0,5
24 DTI Travel (24)	46.000	40.000	-13,0	(-)	(-)	0,4	0,5
25 Sky International (27)	38.000	36.000	5,3-	34.000	-5,6	0,3	0,4
26 Benga Travel Group (26)	40.000	35.000	-12,5	(-)	(-)	0,3	0,4
27 Kuoni Travel Nederland (-)	24.247	29.207	20,5	33.228	13,8	0,2	0,2
28 Diogenes Reizen (-)	(-)	28.600	(-)	29.500	(-)	(-)	(-)
29 Beter Uit Reizen (30)	21.000	21.000	-	20.500	-2,4	0,2	0,2
30 Terra Travel/Baobab (29)	21.200	20.100	-5,2	(-)	(-)	0,2	0,2
31 Van der Valk (32)	19.000	20.000	5,3	(-)	(-)	0,1	0,2
32 Riksja Travel (31)	20.300	19.700	-3,0	19.300	-2,0	0,2	0,2
33 333Travel (34)	17.150	18.143	5,8	(-)	(-)	0,1	0,2
34 Club Mediterranee (33)	18.300	18.000	-1,6	(-)	(-)	0,1	0,2
35 Djoser (35)	16.900	16.000	-5,3	(-)	(-)	0,1	0,2
36 Jan Doets (37)	12.713	13.667	7,5	14.239	4,2	0,1	0,1
37 Pelikaan Reizen (38)	12.500	13.000	4,0	(-)	(-)	0,1	0,1
38 ITG Companies (39)	12.000	11.000	-8,3	11.000	-	0,1	0,1
39 Travel Trend (36)	11.753	10.670	9,2-	9.500	-11,0	0,1	0,1
40 WRC Reizen (40)	6.250	6.250	-	(-)	(-)	0,0	0,1

marktaandeel ALLE paren 2012 (%)	marktaandeel BUITENLAND paren 2012 (%)
11,4	11,0
8,5	6,2
7,1	9,0
4,7	5,6
4,3	5,6
4,3	4,3
3,8	3,3
3,3	4,9
2,5	2,0
1,8	1,3
1,6	2,3
1,0	1,0
0,8	0,9
0,7	0,8
0,7	0,8
0,6	0,9
0,6	0,7
0,6	0,8
0,5	0,7
0,5	0,6
0,5	0,3
0,4	0,4
0,4	0,4
0,3	0,5
0,3	0,2
0,3	0,4
0,2	0,5
0,2	0,0
0,2	0,2
0,2	0,2
0,2	0,2
0,2	0,2
0,1	0,2
0,1	0,2
0,1	0,1
0,1	0,1
0,1	0,1
0,1	0,1
0,1	0,1
0,1	0,1
0,0	0,3

SCHIPHOL TRAVEL GROUP: FORSE GROEI

Terwijl andere zakenreisbedrijf steen en been klagen of hooguit een kleine stap voorwaarts maken, groei Schiphol Travel Group tegen de klippen op.

Schiphol Travel Group maakte in 2012 opnieuw een forse groei door. De omzet groeide sterk door van 82,1 miljoen in 2011 naar ruim 105,9 miljoen in 2012 (+29 procent).

Zowel via het kantoor op Schiphol als op Heathrow groeiden de zakenreisactiviteiten fors door. De onderneming kent volgens directeur Daan Lenderink een uniek organogram dat geheel is afgestemd op persoonlijke ser-

vice. Er zijn geen afdelingen of supervisors meer. 'Er ontstaat een one stop shop, met een lage overhead, zegt directeur Daan Lenderink. 'Al onze medewerkers hebben een full time dienstverband en minimaal vijf jaar zakenreiservaring.' Volgens Lenderink willen veel bedrijven snel, efficiënt en professioneel bediend worden. 'De groeicijfers vormen voor ons een bevestiging dat we op een juiste manier inspelen op de behoeften in de markt. In de komende jaren specialiseren wij ons vooral op datamanagement en dataconsolidatie van grotere multinationals.'



SPECIALIST MET STEVIGE POSITIE



In de reiswereld van de toekomst zullen de echt grote reisbedrijven en de kleinere specialisten altijd brood op de plank hebben, zeggen deskundigen.

Een voorbeeld van een goed renderende specialist is Jan Doets America Tours, onder de bezie-

Amerika specialist een stevige positie in de ranglijst touroperators. Elske Doets laat geen gelegenheid onbenut om haar bedrijf in de schijnwerpers te zetten. Recentelijk lanceerde Mrs. Canada al een eigen ReisGlossy, ter promotie van haar bestemmingen. Dit voorjaar ging de ondernemster in zee met Eijerkamp

Woonwinkels in Zutphen en Veenendaal. Met thema's als New York loft style en South Beach werd een Amerika-event neergezet, waarbij woninginrichting en reisbestemmingen samensmolten. Tussen de uitgestalde meubels maakte Elske Doets promotie voor haar reizen naar de VS en Canada. Het resultaat mag er zijn: binnen één maand trok het event 33.000 bezoekers.

'In de Randstad zijn we een bekende naam, maar via deze samenwerking kwamen we ook elders in het land in beeld', zegt Elske Doets.

Ondertussen behaalde haar bedrijf de top 3 van de Noord-Hollandse ondernemingsprijs. Op de recente inkoopbeurs Pow Wow in Las Vegas werd Jan Doets America Tours beloond met de Top Touroperator USA Award, als enige Nederlandse reisorganisatie. Tenslotte werd ook nog het hoofdkantoor in Heerhugowaard verbouwd, waarbij de verkoopafdeling op de begane grond werd gemoderniseerd. Want er komen steeds meer klanten naar Heerhugowaard, die meteen hun vakantie willen boeken. 'We zijn klaar voor de toekomst, wat niet wil zeggen dat we gaan stilzitten. Integendeel.'

TOP 40 REISBUREAUS 2012

Rang	Reisbureau	Type	Retail-omzet			Prognose retail-omzet			Kantoren		
			2011 (€ mln)	2012 (€ mln)	Verandering (%)	2013 (€ mln)	Verandering (%)	2011	2012	2013	
Omzet vanaf € 50 MLN											
1	BCD Travel/Airtrade/VakantieXperts (1)	Totaal	1.214	1.229	1,2	1.251	1,8	180	273	259	
		Toeristisch	821,4	851,7	3,7	877,6	3,0	159	251	240	
		Zaken	393	377	-4,1	373	-1,1	22	22	20	
2	D-reizen (2)	Totaal	435	428	-1,6	430	0,5	180	180	(-)	
3	Oad/ Globe (3)	Totaal	434	381	-12,2	334	-12,3	211	186	145	
4	TUI Nederland (4)	Totaal	347	349,2	0,6	(-)	(-)	188	175	(-)	
5	VakantieXperts (8)	Totaal	240	322	34,2	322	-	168	245	235	
6	ATP, The Advanced Travel Partner (5)	Totaal	289	290	0,3	283	-2,4	8	8	8	
7	Carlson Wagonlits Travel (6)	Totaal	249	279	12,0	257	-7,9	(-)	(-)	(-)	
8	BTP (9)	Totaal	206	200	-2,9	(-)	(-)	14	14	(-)	
9	American Express (10)	Totaal	200	190	-5,0	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	
10	Toerkoop Reisbureau Groep (7) *11	Totaal	247	185	-25,1	(-)	(-)	130	106	(-)	
11	Uniglobe (13)	Totaal	123	168	36,6	185	10,1	24	24	24	
12	Veluwegroep (12) *12	Totaal	138	155,6	12,8	185	18,9	63	43	53	
13	Vakantievellingen.nl/Emesa (21)	Totaal	60,4	134	121,9	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	
14	ITAC (15) *11	Totaal	106	110	3,8	(-)	(-)	52	60	(-)	
15	@ Leisure (Eurorelais/Belvilla) (17) *4	Totaal	98	109	11,2	133	22,0	(-)	(-)	(-)	
16	Schiphol Travel Group (18)	Totaal	82,1	105,9	29,0	(-)	(-)	8	9	(-)	
17	RT/Raiffeisen Touristic Netherlands (-) *13	Totaal	(-)	105	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	
18	VCK Travel (14)	Totaal	110	104	-5,5	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	
19	Monty's Travel Group (16)	Totaal	103	103	-	105	1,9	1	1	1	
20	Tix.nl (29)	Totaal	25	80	220,0	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	
21	World Ticket Center (19)	Totaal	70	75	7,1	80	6,7	1	1	1	
22	Expedia (20)	Totaal	61	62	1,6	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	
23	Ebookers (22)	Totaal	60	60	-	(-)	(-)	(-)	1	(-)	
Omzet € 25 tot € 50 MLN											
24	ANWB Reisbureau's (23) *3	Totaal	58,3	33,8	-42,0	(-)	(-)	67	(-)	(-)	
25	Zonvaart Reizen (24)	Totaal	32,4	31,3	-3,4	30,3	-3,2	18	18	16	
26	Tjingo (26)	Toeristisch	30	30	-	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	
27	Kupers (25)	Totaal	32,1	29,6	-7,8	28,5	-3,7	23	23	22	
		Toeristisch	29,3	27	-7,8	26	-3,7	22	22	21	
		Zaken	2,8	2,6	-7,1	2,5	-3,8	1	1	1	
28	Pelikaan Reizen (30)	Totaal	24,9	29,3	17,7	28,5	-2,7	6	5	4	
29	Travel Counsellors (28)	Totaal	25,2	27,3	8,3	(-)	(-)	108	115	(-)	
30	Gorcums Reisburo (27)	Totaal	25,5	25,5	-	25,5	-	10	9	9	
		Toeristisch	18,5	18,5	18,5	(-)	(-)	9	8	8	
		Zaken	7	7	-	7	-	1	1	1	
Omzet tot € 25 MLN											
31	The Travel Company (31)	Totaal	24	23	-4,2	16,5	-28,3	10	9	6	
		Toeristisch	20,6	19,4	-5,8	15,4	-20,6	(-)	(-)	(-)	
		Zaken	3,4	3,3	-2,9	1,1	-66,7	(-)	(-)	(-)	
32	Nova Tours (32)	Totaal	23	22	-4,3	(-)	(-)	4	4	(-)	
33	Disma (35)	Totaal	16,8	20,1	19,6	21	4,5	4	5	5	
34	The Travel Club (36)	Totaal	15	20	33,3	(-)	(-)	(-)	110	120	
35	Elmarreizen (33/34)	Totaal	18	18	-	(-)	(-)	(-)	1	(-)	
36	Reas Reizen (37/38)	Totaal	14	14	-	(-)	(-)	1	1	1	
37	VX De Planeet (40)	Totaal	11,6	11,9	2,6	12,8	7,6	5	5	6	
38	Toerkoop rb De Jong (37/38) *14	Totaal	14	11	-21,4	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	
39	Van Maren (39)	Totaal	12	10	-16,7	(-)	(-)	7	5	5	
40	VX Reisburo Estee (33/34) *15	Totaal	18	9,4	-47,8	9,4	-	8	3	2	

VERKLARING BIJ TOP 50

Retail- mede-werkers 2011	Retail- mede-werkers 2012	Retail- mede-werkers 2013
1.038	1.358	1.308
649	973	921
389	385	387
800	692	650
762	731	614
641	595	(-)
444	704	650
362	374	355
295	306	(-)
204	204	(-)
(-)	(-)	(-)
495	(-)	(-)
96	90	90
(-)	(-)	(-)
(-)	(-)	(-)
125	132	(-)
(-)	(-)	(-)
84	96	(-)
(-)	(-)	(-)
(-)	(-)	(-)
65	68	66
(-)	7	7
54	56	58
(-)	(-)	(-)
(-)	(-)	(-)

119	(-)	(-)
50	49	46
(-)	(-)	(-)
65	60	57
62	58	55
2	2	2
50	50	45
(-)	(-)	(-)
32	32	32
28	27	27
4	5	5

26	22	16
(-)	(-)	(-)
(-)	(-)	(-)
(-)	13	(-)
28	33	35
(-)	(-)	(-)
(-)	(-)	(-)
14	14	(-)
20,4	20,6	20,6
60	(-)	(-)
(-)	(-)	(-)
29	9	9

De Top 50 telt reisorganisaties (touroperators, retailers en gemengd). In de vervolgtabelen zijn bedrijven verder gesplitst op activiteit (Top 40 Touroperating en Top 40 Retail). Dan komen ook grote verbanden als Toerkoop, ITAC, BTP en Veluwegroep in beeld.

- Bedrijven tellen in hun omzet hun belang in andere dochters en ondernemingen naar rato van dit aandeel mee.
 - Schattingen worden cursief aangegeven.
 - Niet van toepassing wordt aangegeven met *, geen opgave met (-).
 - Passagiers zijn uitsluitend touroperatingpassagiers. De markt-aandelen in passagiers zijn berekend op basis van cijfers van het ContinuVakantieOnderzoek van NBTC-Nipo Research. Deze telt sinds 2002 voor de berekening van het aantal georganiseerde passagiers ook verblijven vanaf één nacht mee. Het totaal aantal georganiseerde vakanties (van 4 dagen of langer) over 2012 komt daarmee op 12.762.000, waarvan 9.849.000 naar het buitenland.
 - De omzet-marktaandeelen zijn berekend door de aantallen van NBTC-NIPO Research te vullen met de Toerkoopreissom. Deze bedroeg in 2012 gemiddeld 682 euro per persoon.
- 1 De omzet van TUI Nederland

omvat de labels Arke, Holland International en Kras, alsmede de eigen reisbureaus. De cijfers van de reisbureaus zijn inclusief franchise en aangesloten reisbureaus. Omdat TUI beursgenoteerd is, worden geen mededelingen over het lopende boekjaar gedaan. TUI Travel PLC hanteert sinds boekjaar 2012 een andere rekenmethode, waarbij voor sommige productsoorten niet de omzet maar de commissie op die omzet wordt meegeteld.

- 2 De totale omzet van Thomas Cook over 2012 is voor het eerst exclusief die van de eigen reisbureaus die in december 2011 werden verkocht aan RT/Raiffeisen Touristic Netherlands.
- 3 De omzet van ANWB Reizen Groep omvat FOX, Pharos, SNP, Pin High, Travelhome, ANWB Leden- en Kampeerreizen en Cruise Travel. De omzet van de eigen reisbureaus (sluiting per 16 april 2012) is nog één keer naar rato meegeteld.
- 4 Directseller @Leisure omvat de labels Belvilla, Casamundo en Eurorelais.
- 5 Onder RT/Raiffeisen Touristic Netherlands vallen onder andere de reisbureaus van Thomas Cook.
- 6 De omzet van Kuoni Nederland is nog exclusief die van Does &

Cadushi en Travel Trend.

- 7 De Bizz.com Travelgroup omvat de labels Bizztravel, Beachmasters, Ferio en Skistuds.
- 8 DTI ging medio 2013 failliet en heeft voor de laatste keer een vermelding.
- 9 Terra Travel wordt voor de laatste keer separaat vermeld na faillissement/overname in 2013.
- 10 Onder European Camping Group vallen onder andere de merken Roan Camping Holidays, Go4Camp en Allcamps.
- 11 Toerkoop en ITAC gaan in 2013 samen. Over boekjaar 2012 hebben beide organisaties een aparte vermelding.
- 12 De luchtvaartomzet van WTC en Montijs/Vliegtickets.nl is niet meegeteld en omzet/kantoren van de Veluwegroep. De omzet van Zonvaart Reizen wordt pas over 2013 meegeteld. In 2012 telde de Veluwegroep 22 aandeelhouders met in totaal 43 kantoren. Voor 2013 zijn er 20 aandeelhouders en 53 kantoren.
- 13 RT/Raiffeisen Touristic Netherlands omvat onder andere de voormalige reisbureaus van Thomas Cook.
- 14 De reisbureaus van Toerkoop de Jong gingen in 2013 failliet en worden nog één keer vermeld.
- 15 VX Estee heeft het aantal vestigingen teruggebracht tot één.

UNIGARANT: VEEL NEDERLANDERS ONVERZEKERD OP REIS

Een aanzienlijk deel van de Nederlanders gaat nog steeds onverzekerd op reis. Volgens het ContinuVakantieOnderzoek (CVO) van NBTC-NIPO is bijna vier op de tien buitenlandse vakanties nog niet gedekt door een annuleringsverzekering. Circa 10 procent van de buitenlandse vakanties is nog niet gedekt door een reisverzekering. 'Naast bovenstaande constateringen zien we dat veel boekingsfunnels nog niet zijn geoptimaliseerd voor de verkoop van reis- en annuleringsverzekeringen, waardoor klanten afhaken en elders of helemaal niet een reisverzekering afsluiten. Hier valt dus nog veel te winnen', zegt André Tuns, Salesmanager Reis bij Unigarant. 'Dit doen wij door samen met onze partners door de funnel heen te lopen en hen advies op maat te geven. We streven hiermee naar het verhogen van conversie van



verzekeringen in de boekingsfunnel, het vergroten van de klanttevredenheid en het optimaliseren van de online klantervaring. Op die manier willen we bijdragen aan een 'onbezorgd op reis'-gevoel. We helpen onze partners zich te positioneren als professionele reisaanbieder waarbij alles goed is geregeld.' Daarnaast past Unigarant doorlo-

pend zijn reis- en annuleringsverzekeringen aan de laatste trends aan, zegt Tuns. 'Zo hebben we onlangs onze doorlopende reis- en annuleringsverzekering vernieuwd. We zien dat tegenwoordig veel mensen tablets, laptops etc. meenemen op reis, daarom is het verzekerde bedrag verhoogd.' Ook is bij Unigarant een samengestelde reis standaard meeverzekerde. 'Dat betekent dat wanneer één onderdeel van een reis door omstandigheden niet doorgaat, de andere onderdelen ook kosteloos geannuleerd kunnen worden. Hiermee spelen we in op de behoefte van onze agentenpartners die aan dynamic packaging doen.' Unigarant is een honderd procent dochter van de ANWB. Klanten die tijdens hun vakantie hulp nodig hebben, kunnen dan ook een beroep doen op de Alarmcentrale van de ANWB.

Schiphol Travel International

Professionele Zakenreizen



“Anti Call Center” Dienstverlening voor Multinationals

Voor meer informatie www.Schipholtravel.com
Voor vacatures zie www.Schipholtravel.com/vacatures.htm

Schiphol Travel, Member of the Schiphol Travel Group