



ΕΘΝΙΚΟ
ΚΕΝΤΡΟ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ &
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΙΗ΄ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ

ΤΜΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Θέμα: Ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων (CRSs): πιθανή
αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89**

Επιβλέπων: Δρ Παπαθεοδώρου Ανδρέας

Σπουδαστής: Κωστής Χρυσόστομος

ΑΘΗΝΑ - 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	III
ABSTRACT	V
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1. ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (COMPUTER RESERVATION SYSTEMS-CRS)	4
1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΣΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (COMPUTER RESERVATION SYSTEMS-CRS)	4
1.2. Η ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ C.R.S	7
1.3. Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS	11
1.4. ΟΙ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ CRS ΣΤΙΣ Η.Π.Α.	14
1.5. ΟΙ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ CRS ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	16
1.6. ΟΙ ΑΚΟΥΣΙΕΣ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΩΝ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΩΝ ΣΤΗΝ Ε.Ε.	18
2. Η ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS	20
2.1. Η ΝΕΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ Ε.Ε. (2007) ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS (ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ 2299/89)	20
2.2. ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ Ε.Ε. (2002), ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS (ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ 2299/89)	20
2.3. Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	21
2.3.1. Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	21
2.3.2. ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΠΡΟΘΕΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΑ	24
2.4. Η ΑΛΛΑΓΗ ΤΟΥ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟΥ ΚΑΘΕΣΤΩΤΟΣ ΤΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS	26
2.5. Η ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS ΣΤΙΣ Η.Π.Α.	28
2.5.1. Η ΑΛΛΑΓΗ ΤΟΥ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	29
2.5.2. Ο ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΈΝΩΣΗ	30
2.6. ΟΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΝΕΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	31
2.7. ΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΝΕΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	34
2.8. ΟΙ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ CRS	37
2.9. ΟΙ ΝΕΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	38
3. ΟΙ ΘΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ 2299/89	42
3.1. Η ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ	42
3.2. ΣΥΝΟΨΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ 2299/89	44
3.2.1. Η ΑΝΑΓΚΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ (ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ 1 ΚΑΙ 2 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)	45
3.2.2. ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΤΑ ΤΕΛΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (ΕΡΩΤΗΜΑ 3 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)	46
3.2.3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ “PARENT CARRIERS” ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΑΡΟΧΟΥΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS (ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ 4 ΚΑΙ 5 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)	47
3.2.4. Η ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ MIDT (MARKETING INFORMATION DATA TAPES) ΣΕ ΟΜΙΛΟΥΣ ΑΕΡΟΓΡΑΜΜΩΝ (ΕΡΩΤΗΜΑ 6 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)	49
3.2.5. Η ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ ΣΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ MIDT (ΕΡΩΤΗΜΑ 7 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)	49
3.2.6. ΟΥΔΕΤΕΡΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΣΤΙΣ ΟΘΟΝΕΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS (ΕΡΩΤΗΜΑ 8 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)	50
3.2.7. Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΩΝ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΙΣ ΟΘΟΝΕΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS (ΕΡΩΤΗΜΑ 9 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)	51

4. ΕΠΙΛΟΓΟΣ	53
4.1. ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	53
4.2. Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ.....	55
4.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	57
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	63
1. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ CRS/GDS	63
2. ΜΕΡΙΔΙΑ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΩΝ CRS/GDS.....	63
ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	67
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	68
ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΧΩΡΟΙ	69

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Αντικείμενο της εργασίας αποτελεί η πιθανή αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89, που αφορά στην αγορά των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων (Computer Reservation Systems - CRSs).

Συνοπτικά, τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων αποτελούν μία βάση δεδομένων που επιτρέπει την διαχείριση του περιεχομένου και την διάθεσή του στους συνεργαζόμενους τουριστικούς οργανισμούς μέσω των καναλιών διανομής. Οι πάροχοι των συστημάτων C.R.S. αποτελούν μεσάζοντες μεταξύ αγοραστή και πωλητή. Πραγματοποιούν την υπολογιστική επεξεργασία των εντολών και προσφέρουν αποθήκευση δεδομένων και δίκτυα τηλεπικοινωνίας σε πωλητές και αγοραστές έναντι μιας συνδρομής για κάθε κλείσιμο εισιτηρίου.

Στο πρώτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας καταγράφεται η ιστορική εξέλιξη των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων και περιγράφεται η δυναμική μέσα στην οποία πραγματοποιήθηκαν οι ρυθμιστικές παρεμβάσεις στις Η.Π.Α. και στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, αναλύονται οι λόγοι για τους οποίους τον Φεβρουάριο του 2007 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε μια νέα διαβούλευση για την αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89, που αφορά στην αγορά των συστημάτων CRS. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί ότι έχουν πραγματοποιηθεί σημαντικές αλλαγές στην αγορά των συστημάτων CRS με αυξανόμενο αντίκτυπο στην ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών αεροπορικών εταιριών και των παρόχων συστημάτων CRS. Κατά συνέπεια, θεωρεί ότι υπάρχει ανάγκη επανεξέτασης του Κώδικα Συμπεριφοράς των παρόχων συστημάτων CRS.

Στο τρίτο κεφάλαιο, παρουσιάζεται αρχικά η μελλοντική εξέλιξη της αγοράς διανομής των αεροπορικών εταιριών σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ενώ στην συνέχεια πραγματοποιείται σύνοψη των απαντήσεων που δόθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) στο κείμενο διαβούλευσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αναφορικά με την πιθανή αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89.

Τέλος, η παρούσα εργασία ολοκληρώνεται στο τελευταίο κεφάλαιο αναφέροντας αρχικά τους στόχους που θα πρέπει να επιδιώξει μια νέα πιθανή ρυθμιστική παρέμβαση στην αγορά των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στην συνέχεια αναπτύσσει τις διαθέσιμες επιλογές ρυθμιστικής πολιτικής μιας ρυθμιστικής αρχής, ενώ τα συμπεράσματα ολοκληρώνουν την παρούσα

μελέτη, υποδεικνύοντας (άλλοτε σε συμφωνία και άλλοτε διαφωνώντας με την πλειοψηφία των stakeholders που έλαβαν μέρος στην διαβούλευση) τις πλέον κατάλληλες ρυθμιστικές παρεμβάσεις για την αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Ηλεκτρονικά Συστήματα Κρατήσεων, Αγοραία Δύναμη, Δεσπόζουσα Θέση, Ρύθμιση, Απορρύθμιση, Πολιτική Ανταγωνισμού.

ABSTRACT

This paper explores the possible revision of the Council Regulation (EEC) No 2299/89, concerning Computer Reservation Systems (CRSs). In brief, computer reservation systems are a data basis which allows the management of the content and its distribution to subscribing tourism organisations through distribution channels. The CRS providers are the intermediaries between the buyer and the seller. Computer reservation systems are used to store and retrieve information, to conduct transactions related to travel and to provide sellers and buyers with telecommunication networks on a subscription fee charged for every ticket reservation.

In the first chapter of the paper, the historical background of the computer reservation systems is described along with the framework within which the regulatory interventions in the USA and the European Community took place. In the second chapter, the reasons for which in February 2007 the Commission launched a new consultation process on the review of the Council Regulation (EEC) No 2299/89 are examined. The Commission considers that some important changes have occurred to the CRS market with an increasing impact on the competitiveness of the European airlines and the CRS providers. As a result, it is of the opinion that the Code of Conduct for computerised reservation systems (CRSs) needs to be reconsidered.

In the third chapter, the future course of the airline distribution market according to the Commission is studied. Then a summary of the contributions received by the Commission, following the open consultation on the possible revision of the Regulation 2299/89, is presented.

Finally, the fourth chapter of the paper mentions the objectives which should be pursued by a new likely regulatory intervention on the computer reservation systems market in the European Union. Moreover, it describes the options which a regulatory authority has at its disposal in order to map out a policy. The paper concludes with some suggestions on the most appropriate regulatory interventions concerning the review of the EEC Regulation (the suggestions being at times in agreement or disagreement with the majority of the stakeholders who took part in the consultation process).

KEY WORDS: Computer Reservation Systems (CRSs), Global Distribution Systems (GDSs), Regulation, Deregulation, Market Power, Competition Policy.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα ταξίδια και ο τουρισμός αποτελούν έναν από τους μεγαλύτερους και ταχύτερα αναπτυσσόμενους κλάδους παγκοσμίως. Αυτή η ανάπτυξη οφείλεται σε μια σειρά από παράγοντες, όπως η αυξανόμενη ευημερία, η αύξηση του διαθέσιμου χρόνου για αναψυχή και οι νέοι τρόποι επικοινωνίας. Παράλληλα, η παγκοσμιοποίηση και οι νέες τεχνολογίες δημιουργούν μια αυξανόμενη πίεση στους παρόχους υπηρεσιών του κλάδου προκειμένου να διατηρήσουν την θέση τους στην αγορά.

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού θεωρεί ότι «το κλειδί της επιτυχίας είναι η γρήγορη κατανόηση των αναγκών του καταναλωτή και η προσέγγιση των πιθανών πελατών με σαφή, εξειδικευμένη και ενημερωμένη πληροφόρηση» (WTO, 1988). Κατά συνέπεια, η ραγδαία ανάπτυξη των απαιτήσεων, τόσο σε ποσοτικό όσο και σε ποιοτικό επίπεδο των σύγχρονων ταξιδιωτών, έχει καταστήσει την χρήση των ηλεκτρονικών συστημάτων στον κλάδο του τουρισμού στρατηγικής σημασίας.

Τα ηλεκτρονικά συστήματα επιτρέπουν την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και συνεισφέρουν στην επίτευξη της ικανοποίησης του ταξιδιώτη, καθώς η χρήση τους είναι σε θέση να μειώσει ή και να εξαλείψει δυσάρεστες εκπλήξεις σε σχέση με τις προσδοκίες του ταξιδιώτη. Ειδικότερα, τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων (Computer Reservation Systems (CRSs)/ Global Distribution Systems (GDSs), καθώς και εξειδικευμένοι πάροχοι στο Internet, συνεισφέρουν στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των ταξιδιωτών για διαφάνεια και εύκολη σύγκριση των πληροφοριών. Πιο συγκεκριμένα, τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων καλύπτουν όλο το φάσμα των ταξιδιωτικών επιλογών για υπηρεσίες διαμονής, αναψυχής, μεταφορών, τουριστικών πακέτων κ.α. Το σημαντικότερο όμως είναι ότι παρέχουν τις διαθεσιμότητες, τις τιμές και πραγματοποιούν τις κρατήσεις σε πραγματικό χρόνο, δίνοντας την δυνατότητα στους ταξιδιώτες να πραγματοποιήσουν κρατήσεις “last minute”.

Συνοπτικά, τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων αποτελούν μία βάση δεδομένων που επιτρέπει την διαχείριση του περιεχομένου και την διάθεσή του στους συνεργαζόμενους τουριστικούς οργανισμούς μέσω των καναλιών διανομής. Παράλληλα, μειώνουν το κόστος επικοινωνίας ενώ απλοποιούν και συντομεύουν τις διαδικασίες με αποτέλεσμα να συνεισφέρουν ιδιαίτερα στην αποτελεσματικότητα και κερδοφορία των τουριστικών οργανισμών.

Οι πάροχοι των συστημάτων C.R.S/ G.D.S. αποτελούν μεσάζοντες μεταξύ αγοραστή και πωλητή. Πραγματοποιούν την υπολογιστική επεξεργασία των εντολών και προσφέρουν αποθήκευση δεδομένων και δίκτυα τηλεπικοινωνίας σε πωλητές και αγοραστές έναντι μιας συνδρομής για κάθε κλείσιμο εισιτηρίου.

Είναι προφανές ότι ο αντίκτυπος των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων στην τουριστική διανομή είναι τεράστιος. Οι αεροπορικές εταιρίες ήταν οι πρώτες που ανέπτυξαν αυτά τα συστήματα κρατήσεων, ενώ σήμερα διεθνείς ξενοδοχειακές αλυσίδες, ταξιδιωτικοί πράκτορες και άλλοι τουριστικοί οργανισμοί βασίζουν την λειτουργία τους στην χρήση αυτών των συστημάτων.

Εντούτοις, τα τελευταία χρόνια καταλυτικό ρόλο στην αλυσίδα της τουριστικής διανομής έχει διαδραματίσει και η ραγδαία άνοδος του Internet. Η διαμεσολάβηση στα τουριστικά κανάλια διανομής τελεί υπό ραγδαίο μετασχηματισμό. Οι παραδοσιακοί διαμεσολαβητές επανασχεδιάζουν τις διαδικασίες τους για να προσαρμοστούν και να παραμείνουν ανταγωνιστικοί. Παράλληλα, νέοι ενδιάμεσοι ηλεκτρονικοί διανομείς αναδύονται στην αγορά ενώ αρκετοί τουριστικοί προορισμοί αναπτύσσουν περιφερειακά συστήματα που στοχεύουν στην προσέλκυση τουριστών και στις απευθείας κρατήσεις. Τέλος, οι ίδιες οι αεροπορικές εταιρίες που είχαν πρωτοστατήσει στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων, χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο την απευθείας διανομή μέσω των εταιρικών ιστοτόπων τους, παρακάμπτοντας τα συστήματα κρατήσεων CRS.

Ωστόσο, τα προβλήματα αθέμιτου ανταγωνισμού που προέκυψαν στις αγορές των αεροπορικών εταιριών και των συστημάτων C.R.S. επέβαλαν την ρυθμιστική παρέμβαση από την μεριά του κράτους τόσο στην Ευρώπη όσο και στις Η.Π.Α. Στις Η.Π.Α., οι δύο προαναφερθείσες αγορές χαρακτηρίζονταν από την κατεχόμενη αγοραία δύναμη (market power) και την κάθετη ολοκλήρωση των εταιριών που μετείχαν, με αποτέλεσμα την μείωση του ανταγωνισμού και στις δύο αγορές. Την απορρύθμιση των αερομεταφορών (Airline Deregulation) στις Η.Π.Α. το 1978, ακολούθησε το 1984 η ρυθμιστική παρέμβαση προκειμένου να αποφευχθούν οι αθέμιτες ανταγωνιστικές πρακτικές των παρόχων CRS. Η Ευρωπαϊκή Κοινότητα υιοθέτησε αντίστοιχα το 1989 έναν Κώδικα Συμπεριφοράς (Code of Conduct) που αφορούσε σε όλα τα συστήματα CRS.

Το 2004 το Υπουργείο Μεταφορών των Η.Π.Α. αποφάσισε να καταργήσει όλους τους ρυθμιστικούς κανόνες που αφορούσαν στα συστήματα CRS. Η τεκμηρίωση αυτής της απόφασης ήταν ότι οι πάροχοι συστημάτων CRS στις Η.Π.Α., στην

πλειονότητά τους δεν ανήκαν πλέον σε αεροπορικές εταιρίες, ενώ η ανάπτυξη εναλλακτικών καναλιών διανομής και η διαθεσιμότητα πληροφοριών και δυνατοτήτων κρατήσεων μέσω του Internet καθιστούσε αναγκαία την επιστροφή στην δυναμική της ελεύθερης αγοράς.

Με βάση το προαναφερθέν πλαίσιο, η παρούσα εργασία καταγράφει αρχικά την ιστορική εξέλιξη των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων και περιγράφεται η δυναμική μέσα στην οποία πραγματοποιήθηκαν οι ρυθμιστικές παρεμβάσεις στις Η.Π.Α. και στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα. Στην συνέχεια αναλύονται οι λόγοι για τους οποίους τον Φεβρουάριο του 2007 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε μια νέα διαβούλευση για την αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89, που αφορά στην αγορά των συστημάτων CRS. Επιπλέον, παρουσιάζεται αρχικά η μελλοντική εξέλιξη της αγοράς διανομής των αεροπορικών εταιριών σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ενώ πραγματοποιείται σύνοψη των απαντήσεων που δόθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) στο κείμενο διαβούλευσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αναφορικά με την πιθανή αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89.

Τέλος, η παρούσα εργασία ολοκληρώνεται αναφέροντας τους στόχους που θα πρέπει να επιδιώξει μια νέα πιθανή ρυθμιστική παρέμβαση στην αγορά των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση καθώς και τις πλέον κατάλληλες ρυθμιστικές παρεμβάσεις για την αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού.

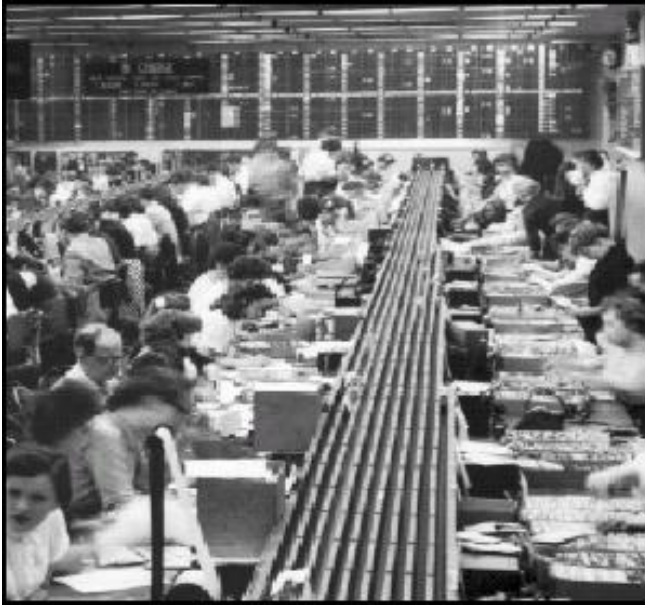
1. ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (COMPUTER RESERVATION SYSTEMS-CRS)

1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΣΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (COMPUTER RESERVATION SYSTEMS-CRS)

Τα πρώτα συστήματα κρατήσεων παρουσιάστηκαν από τις αεροπορικές εταιρίες στη δεκαετία του 1930. Η παρακολούθηση της διαθεσιμότητας των θέσεων πραγματοποιούνταν με χειρόγραφες μεθόδους. Οι πράκτορες τηλεφωνούσαν στα γραφεία κρατήσεων και λάμβαναν επιβεβαίωση της κράτησης με τηλέτυπο. Η American Airlines την δεκαετία του 1940 χρησιμοποιούσε 2 συστήματα κρατήσεων: το “Lady Susan” και το “Tiffany Card”. Επρόκειτο για ένα μεγάλο περιστρεφόμενο τραπέζι στο οποίο τοποθετούνταν χρωματιστές καρτέλες που περιλάμβαναν τα στοιχεία των κρατήσεων και στρέφοντας το τραπέζι αυτό, οι υπάλληλοι συμβουλευόμενοι τις καρτέλες μπορούσαν να απαντήσουν στα ερωτήματα διαθεσιμότητας θέσεων.



Φωτογραφία 1: Μη αυτοματοποιημένη διαδικασία κρατήσεων (Πηγή: SABRE)



Φωτογραφία 2: Μη αυτοματοποιημένη διαδικασία κρατήσεων (Πηγή: SABRE)

Με την αύξηση της ζήτησης και την επέκταση των αεροπορικών ταξιδιών η διαδικασία αυτή αποδείχθηκε χρονοβόρα και με υψηλό κόστος. Το 1946 η American Airlines χρησιμοποίησε πειραματικά ένα αυτόματο ηλεκτρομηχανικό σύστημα κρατήσεων. Την δεκαετία του 1950 παρουσιάζεται μια βελτιωμένη ηλεκτρονική συσκευή στην καταχώρηση των κρατήσεων το σύστημα Magnetronic Reservisor. Το σύστημα αυτό χρησιμοποιούσε έναν απλό ηλεκτρονικό υπολογιστή με τύμπανα μνήμης για την επεξεργασία της διαθεσιμότητας των θέσεων και πραγματοποιούσε διάφορες αριθμητικές πράξεις. Ωστόσο, το πρώτο πραγματικό σύστημα κρατήσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή θα δημιουργηθεί με την έναρξη της συνεργασίας μεταξύ της American Airlines και της IBM το 1953. Το αποτέλεσμα αυτής της συνεργασίας ήταν η δημιουργία του συστήματος SABRE (Semi-Automated Business Research Environment) που αποτέλεσε την πρώτη εταιρία CRS παγκοσμίως. Με την ολοκλήρωση του δικτύου τον Δεκέμβριο του 1964, το σύστημα SABRE ήταν το μεγαλύτερο μη κυβερνητικό σύστημα πληροφοριακών δεδομένων στον κόσμο. Το σύστημα αυτό για την διαχείριση των αεροπορικών κρατήσεων, παρείχε το πλεονέκτημα της αντιστοίχισης των κρατήσεων με τα στοιχεία των ταξιδιωτών (PNRs-Passenger Name Recorders).

Σύντομα, άλλες αεροπορικές εταιρίες εγκατέστησαν τα δικά τους συστήματα κρατήσεων. Η Delta Air Lines το 1968 εγκατέστησε το σύστημα DATAS. Η United

Airlines το 1971 παρουσίασε το δικό της σύστημα CRS, με την ονομασία Apollo, ενώ η TWA παρουσίασε το σύστημα PARS.

Το 1976 η United Airlines ξεκίνησε την διάθεση του συστήματος Apollo στους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Η παρουσία ιδιαίτερα των δύο συστημάτων κρατήσεων Apollo και SABRE στις Η.Π.Α, οδήγησε σε έναν οξύ ανταγωνισμό μεταξύ των αντίστοιχων αεροπορικών εταιριών που τα κατείχαν. Στόχος ήταν η εγκαθίδρυση αυτών των συστημάτων CRS σε όσο το δυνατόν περισσότερα ταξιδιωτικά γραφεία.

Τα τουριστικά γραφεία, κατόπιν εγκατάστασης ανεξάρτητου τερματικού για την κάθε εταιρία ξεχωριστά, είχαν πλέον την δυνατότητα να συνδεθούν με συγκεκριμένες αεροπορικές εταιρίες. Με αυτόν τον τρόπο, ορισμένες αεροπορικές εταιρίες και τουριστικά γραφεία απέκτησαν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων εταιριών, ενώ παράλληλα δημιουργήθηκαν και σημαντικά προβλήματα αθέμιτου ανταγωνισμού.

Ωστόσο, η American Airlines έχοντας εισαγάγει πρώτη το SABRE κατείχε ένα σημαντικό πλεονέκτημα, ενώ παράλληλα παραχωρούσε μεγαλύτερες προμήθειες στα ταξιδιωτικά γραφεία που πραγματοποιούσαν περισσότερες κρατήσεις στην American Airlines. Η United Airlines με το Apollo προσπάθησε να απαντήσει με τον ίδιο τρόπο, με αποτέλεσμα να τεθούν σε εφαρμογή στις Η.Π.Α. το 1984 οι πρώτοι ρυθμιστικοί κανόνες ενάντια στον αθέμιτο ανταγωνισμό μεταξύ των C.R.S.

Οι ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρίες εξαιτίας του ανταγωνισμού με τις αμερικάνικες εταιρίες και την «απελευθέρωση των αιθέρων» (Airline Deregulation) στις Η.Π.Α. το 1978, αναγκάστηκαν να ακολουθήσουν είτε αναπτύσσοντας δικά τους συστήματα είτε συνάπτοντας στρατηγικές συμμαχίες με αμερικάνικες αεροπορικές εταιρίες. Στην Ευρώπη, την δεκαετία του 1980 αναπτύσσεται η GALILEO και η AMADEUS. Ιδρυτικά μέλη της GALILEO αποτέλεσαν η British Airways, η Swissair, η KLM και η COVIA/United Airlines. Αντίστοιχα, η AMADEUS δημιουργήθηκε από τις Air France, Iberia, Lufthansa και SAS.

Ωστόσο, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες δεν μπορούσαν σε λειτουργικό επίπεδο να χρησιμοποιούν διαφορετικό σύστημα κρατήσεων για κάθε αεροπορική εταιρία. Οι μεγάλες στρατηγικές συμμαχίες οδήγησαν στην δυνατότητα κράτησης θέσεων πέραν της ιδιοκτήτριας εταιρίας του εκάστοτε συστήματος κρατήσεων. Κατόπιν συγχωνεύσεων (GALILEO- Apollo, Amadeus-System One) ο αριθμός των μεγάλων συστημάτων κρατήσεων μειώθηκε στα τέσσερα (AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN). Τον Δεκέμβριο του 2006 μάλιστα η GALILEO και η WORLDSPAN

ανακοίνωσαν την συγχώνευσή τους. Παράλληλα, νέες υπηρεσίες προστέθηκαν όπως η δυνατότητα κρατήσεων σε ξενοδοχεία, ενοικίαση αυτοκινήτων, κρατήσεις σιδηροδρομικών και ακτοπλοϊκών εισιτηρίων και άλλες χρήσιμες πληροφορίες για τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες, ενώ μετονομάστηκαν σε G.D.S. (Global Distribution Systems). Για να αποφευχθούν επικαλύψεις, τα κυριότερα C.R.S ολοκληρώθηκαν με τα G.D.S., ενώ για την επίτευξη της συνδεσιμότητας μεταξύ των διάφορων G.D.S. εμφανίστηκαν εταιρίες switch όπως η THISCO και η WIZCOM (Buhalis 1998). Με αυτόν τον τρόπο τα C.R.S/ G.D.S. μετεξελίχθηκαν σε μεσάζοντες μεταξύ πωλητών τουριστικών υπηρεσιών και καταναλωτών. Ωστόσο, οι χρεώσεις που απαιτούσαν τα C.R.S/ G.D.S για την διακίνηση των τουριστικών προϊόντων και ειδικότερα των αεροπορικών κρατήσεων, αποδείχθηκαν ιδιαίτερα δυσμενείς για τις αεροπορικές εταιρίες που δεν ήταν μέτοχοι των C.R.S/ G.D.S.

Στα τέλη της δεκαετίας του 1990 η ανάπτυξη του Internet και του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) δημιούργησαν νέα δεδομένα στην τουριστική αλυσίδα διανομής. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες έχασαν μέρος του ρόλου τους ως ενδιάμεσοι, ιδιαίτερα στις κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων. Οι αεροπορικές εταιρίες χρησιμοποιούν πλέον για την διάθεση των εισιτηρίων τους και την απευθείας διανομή, μέσω των ιστότοπων που έχουν αναπτύξει στο διαδίκτυο. Παράλληλα, παρατηρήθηκε σταδιακά η αποχώρηση των αεροπορικών εταιριών από το μετοχικό κεφάλαιο των C.R.S/ G.D.S.. Σήμερα μόνο ένας από τους παρόχους C.R.S/ G.D.S. (AMADEUS) εξακολουθεί να έχει στο μετοχικό του κεφάλαιο -και μάλιστα ως μειοψηφία- αεροπορικές εταιρίες (Air France/KLM, Iberia και Lufthansa).

1.2. Η ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ C.R.S

Οι αεροπορικές εταιρίες χρησιμοποιούν πολυκαναλική πολιτική για την διανομή των εισιτηρίων τους. Οι πωλήσεις τους πραγματοποιούνται μέσω ταξιδιωτικών γραφείων, μέσω των εταιρικών ιστότοπων των ίδιων των αεροπορικών εταιριών και τέλος μέσω ιστότοπων που ανήκουν σε ταξιδιωτικές εταιρίες-πρακτορεία. Στο παρελθόν, το κανάλι διανομής των ταξιδιωτικών πρακτορείων παρήγαγε την συντριπτική πλειοψηφία των εσόδων σχεδόν για όλες τις αεροπορικές εταιρίες.

Τα συστήματα C.R.S/G.D.S.¹ ενοποιούν και διανέμουν ταξιδιωτικές πληροφορίες ενώ είναι σε θέση να επεξεργαστούν και ταξιδιωτικές συναλλαγές που αφορούν σε αεροπορικές εταιρίες, ενοικίαση αυτοκινήτων, ξενοδοχεία κ.α.. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για μια βάση δεδομένων που προσφέρει στους ταξιδιωτικούς πράκτορες την δυνατότητα υπολογισμού των ναύλων, την εμφάνιση διαθεσιμότητας σε πτήσεις, την έκδοση των εισιτηρίων, τα vouchers, τις κάρτες επιβίβασης καθώς και την παροχή ενός ευρέος φάσματος ταξιδιωτικών πληροφοριών για δρομολόγια, ανεξαρτήτως της πολυπλοκότητάς τους. Το κυριότερο πλεονέκτημα που προσφέρουν ωστόσο, είναι ότι οι χρήστες τους μπορούν να πραγματοποιούν κρατήσεις σε πραγματικό χρόνο (real time), έχοντας στην διάθεσή τους τις τελευταίες πληροφορίες σχετικά με αεροπορικές εταιρίες, ξενοδοχεία, εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων, δρομολόγια τρένων, πλοίων και άλλων μεταφορικών μέσων, οργανωμένες εκδρομές.

Οι παροχές των συστημάτων C.R.S/ G.D.S. αποτελούν μεσάζοντες μεταξύ αγοραστή και πωλητή. Πραγματοποιούν την υπολογιστική επεξεργασία των εντολών και προσφέρουν αποθήκευση δεδομένων και δίκτυα τηλεπικοινωνίας σε πωλητές και αγοραστές έναντι μιας συνδρομής για κάθε κλείσιμο εισιτηρίου. Το έτος 2001 για κάθε αεροπορική κράτηση η συνδρομή ανερχόταν σε περίπου \$3. Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται καθημερινά από πάνω από 620.000 τουριστικούς πράκτορες παγκοσμίως².

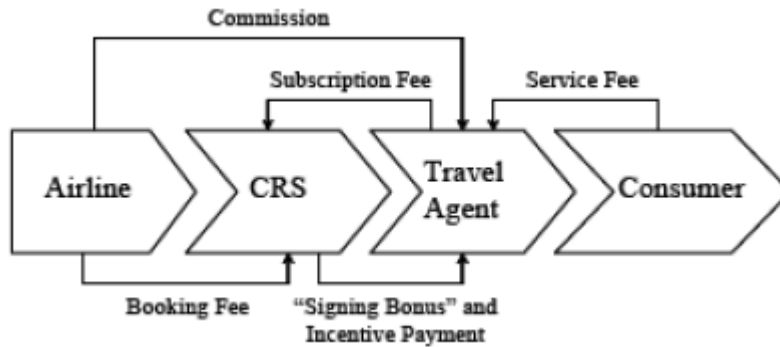
Η βιομηχανία των συστημάτων C.R.S/ G.D.S. ήταν ιδιαίτερα κερδοφόρα αφού σύμφωνα με εκτιμήσεις της I.A.T.A. το 1996 υπήρχαν έσοδα 5 δις δολαρίων με ετήσια αύξηση εσόδων της τάξης του 10%. Παράλληλα, σύμφωνα με τα στοιχεία της I.A.T.A. το 75% των ετησίων προγραμματισμένων πτήσεων πραγματοποιούνται μέσω κάποιου C.R.S. (E-business forum, 2007).

Ωστόσο, από τα τέλη της δεκαετίας του 1990 δημιουργήθηκαν νέα δεδομένα στην τουριστική αλυσίδα διανομής. Μερικά χρόνια πριν τις τελευταίες εξελίξεις στην αγορά των C.R.S, οι χρηματοροές των πληρωμών θα μπορούσαν να αναπαρασταθούν από το διάγραμμα 1 (Υπόδειγμα αγοράς συστημάτων C.R.S). Όταν πραγματοποιείται κράτηση εισιτηρίου μέσω C.R.S από ένα ταξιδιωτικό πράκτορα (Travel Agent), η αεροπορική εταιρία στην συνέχεια, είναι υποχρεωμένη να καταβάλει ένα τέλος κράτησης (**Booking fee**) στο σύστημα C.R.S.. Το τέλος κράτησης είναι μία σταθερή

¹ Βλέπε Παράρτημα 1 της παρούσης εργασίας: «Κατάλογος συστημάτων CRS/GDS»

² Ο ετήσιος όγκος των κρατήσεων ξενοδοχείων μέσω GDS το 2001 ανερχόταν στις 108 εκατομμύρια διανυκτερεύσεις (πηγή: Travelclick).

χρέωση ανά επιβάτη σε κάθε τμήμα πτήσης (flight segment). Τα τμήματα των πτήσεων αυξάνονται με την αύξηση του αριθμού των ενδιάμεσων σταθμών. Το τέλος κράτησης παραμένει το ίδιο είτε πρόκειται για παραδοσιακό ταξιδιωτικό πράκτορα, είτε πρόκειται για online πράκτορα.



Διάγραμμα 1: Υπόδειγμα αγοράς συστημάτων C.R.S. (Χρηματοροές πληρωμών στην αγορά ταξιδιωτικής διανομής. Πηγή: Brattle and Norton Rose report)

Ακόμη, το τέλος κράτησης διαφέρει σε σχέση με το επίπεδο στο οποίο η αεροπορική εταιρία που εκδίδει το εισιτήριο συμμετέχει στο χρησιμοποιούμενο σύστημα C.R.S. για την πραγματοποίηση της κράτησης. Μία μικρή αεροπορική εταιρία μπορεί να συμμετέχει μόνο σε ένα βασικό επίπεδο για την πραγματοποίηση κράτησης σε μία πτήση της. Αντίθετα, οι μεγαλύτερες αεροπορικές εταιρίες συνήθως συμμετέχουν στο υψηλότερο επίπεδο χρηστικότητας του συστήματος C.R.S.. Το μέσο κόστος κράτησης σήμερα, είναι περίπου \$ 4³. Ωστόσο, πολλές αεροπορικές εταιρίες ισχυρίζονται ότι οι υψηλές πληρωμές προς τους ταξιδιωτικούς πράκτορες από τα συστήματα C.R.S., αντισταθμίστηκαν με χρέωση υψηλών τελών κρατήσεων προς τις αεροπορικές εταιρίες.

Η πλειοψηφία των ταξιδιωτικών πρακτόρων χρησιμοποιούν για λόγους αποτελεσματικότητας ένα μόνο σύστημα C.R.S.. Η χρησιμοποίηση πολλαπλών συστημάτων κρατήσεων θα απαιτούσε επιπλέον κόστος για την εκπαίδευση του προσωπικού καθώς και την υλοποίηση ενός συστήματος για την παρακολούθηση των συναλλαγών μεταξύ των διαφόρων συστημάτων. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες πληρώνουν συνήθως μία μηνιαία συνδρομή (**subscription fee**) για την ενοικίαση του εξοπλισμού στο σύστημα C.R.S. που έχουν προσχωρήσει.

³ European Commission Directorate-General for Energy and Transport, 2007, "Consultation paper on the possible revision of Regulation 2299/89 on a Code of Conduct for computerised reservation systems"

Ωστόσο, μερικά χρόνια πριν τις τελευταίες εξελίξεις, είχαν αυξηθεί κατά πολύ οι πληρωμές των συστημάτων C.R.S. προς τους ταξιδιωτικούς πράκτορες με την μορφή των κινήτρων για εγγραφή (**“Signing bonus” and Incentive Payment**). Το γεγονός αυτό ήταν αποτέλεσμα του αυξανόμενου ανταγωνισμού μεταξύ των συστημάτων C.R.S. για την τοποθέτησή τους σε όσο το δυνατόν περισσότερα ταξιδιωτικά πρακτορεία. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα το κόστος με το οποίο επιβαρύνονταν τα μεγάλα ταξιδιωτικά πρακτορεία για την συνδρομή τους (**subscription fees**) προς τα συστήματα C.R.S., να ξεπεραστεί κατά πολύ από τις πληρωμές που λάμβαναν για την προσχώρησή τους σε κάποιο από αυτά τα συστήματα (**“Signing bonus” and Incentive Payment**), ενώ τα μικρότερα ταξιδιωτικά πρακτορεία κατάφερναν έστω να καλύψουν το κόστος συνδρομής (**subscription fee**)⁴. Ωστόσο, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες υποστηρίζουν ότι η πίεση των ραγδαίων αλλαγών της αγοράς, οδήγησε στον τερματισμό της αυξητικής τάσης των πριμ κινήτρων (Incentive Payment), ενώ τα τελευταία 3 χρόνια υπάρχει μια τάση για μείωσή τους⁵. Οι παροχείς συστημάτων C.R.S. συνήθως λοιπόν, αμείβουν με ένα αρχικό ποσό το ταξιδιωτικό πρακτορείο (**“Signing bonus”**) ενώ αρκετές φορές για κάθε κράτηση που πραγματοποιείται, υπάρχει επιπλέον αμοιβή (**Incentive Payment**).

Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες πριν την έναρξη της σημερινής πρακτικής όπου αμείβονται για την εγγραφή τους στα συστήματα C.R.S., αμείβονταν αποκλειστικά από τις αεροπορικές εταιρίες. Οι αεροπορικές εταιρίες πλήρωναν σε όλους τους ταξιδιωτικούς πράκτορες μία προμήθεια ίση με ένα ποσοστό επί της τιμής του κάθε εισιτηρίου που πωλούσαν οι ταξιδιωτικοί πράκτορες. Παράλληλα, οι αεροπορικές εταιρίες προσέφεραν αρκετές φορές επιπλέον ποσά ως κίνητρο παραγωγικότητας (**Incentive Payment**) ανάλογα με τον αριθμό των πωληθέντων εισιτηρίων.

Τα τελευταία χρόνια σε μια προσπάθεια μείωσης του κόστους διανομής, οι ευρωπαϊκοί αερομεταφορείς έχουν μειώσει το ποσό που αφορά στις ποσοστιαίες προμήθειες. Αντίθετα, αύξησαν το ποσό της συνδρομής (fixed fees) και το κίνητρο παραγωγικότητας (**Incentive Payment**). Η αμοιβή που προέρχεται από το κίνητρο παραγωγικότητας βασίζεται στην ικανότητα των πρακτόρων στην σύναψη συμφωνίας που αφορά τις κρατήσεις με μια συγκεκριμένη αεροπορική εταιρία. Συνήθως υπάρχει

⁴ European Commission Directorate-General for Energy and Transport, 2003, “Study to assess the potential impact of proposed amendments to Council Regulation 2299/89 with regard to computerised reservation systems”, The Brattle Group and Norton Rose

⁵ European Commission Directorate-General for Energy and Transport, 2007, “Consultation paper on the possible revision of Regulation 2299/89 on a Code of Conduct for computerised reservation systems”

ένας στόχος που εκφράζεται ως ποσοστό επί των συνολικών κρατήσεων των ταξιδιωτικών πρακτόρων ή ως αύξηση του ετήσιου ποσοστού κρατήσεων της συγκεκριμένης αεροπορικής εταιρίας.

Προκειμένου να ξεπεραστεί η απώλεια από τις ποσοστιαίες προμήθειες πολλοί ταξιδιωτικοί πράκτορες άρχισαν να χρεώνουν τους πελάτες τους με ένα αντίτιμο υπηρεσιών (service fee) για τις συναλλαγές που αφορούν σε αεροπορικά ταξίδια. Αρκετοί online ταξιδιωτικοί πράκτορες ακολουθούν την ίδια πολιτική χρεώσεων.

1.3. Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS

Η ρύθμιση από την μεριά του κράτους του τρόπου λειτουργίας των συστημάτων C.R.S. τόσο στην Ευρώπη όσο και στις Η.Π.Α., αποτέλεσε την απάντηση στα προβλήματα αθέμιτου ανταγωνισμού που προέκυψαν στις αγορές των αεροπορικών εταιριών και των συστημάτων C.R.S.. Στις Η.Π.Α., σύμφωνα με το Υπουργείο Δικαιοσύνης των Η.Π.Α.⁶ οι δύο προαναφερθείσες αγορές χαρακτηρίζονταν από την κατεχόμενη αγοραία δύναμη (market power) και την κάθετη ολοκλήρωση των εταιριών που μετείχαν, με αποτέλεσμα την μείωση του ανταγωνισμού και στις δύο αγορές.

Οι παροχείς των συστημάτων C.R.S. εξασκούσαν την κατεχόμενη αγοραία δύναμη προς τις αεροπορικές εταιρίες για τρεις λόγους:

- Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες πραγματοποιούσαν το μεγαλύτερο κομμάτι των εσόδων από τους επιβάτες των αεροπορικών εταιριών
- Σχεδόν όλες οι πωλήσεις των ταξιδιωτικών πρακτόρων πραγματοποιούνταν μέσω της χρήσης των συστημάτων CRS
- Η πλειοψηφία των ταξιδιωτικών πρακτόρων είχε προσχωρήσει σε συνεργασία μόνο με έναν παροχέα CRS. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να αναγκαστούν οι αεροπορικές εταιρίες να συμμετάσχουν σε κάθε σύστημα CRS.

Η αγορά των αεροπορικών εταιριών χαρακτηριζόταν από την ύπαρξη συγκέντρωσης σε περιφερειακό επίπεδο με αερομεταφορείς που πραγματοποιούσαν περισσότερες από τις μισές τους πτήσεις από και προς τις κεντρικές πόλεις. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες σε μια συγκεκριμένη περιφέρεια προσχωρούσαν σε δυσανάλογο βαθμό στο σύστημα CRS ιδιοκτησίας του δεσπόζοντος αερομεταφορέα,

⁶ Reply Comments of the Department of Justice, Department of Transportation Notice of Proposed Rulemaking on Computer Reservation System Regulations (June 9, 2003): 4-9.

πιστεύοντας ότι με αυτό τον τρόπο θα μπορούσαν να έχουν την πλέον πρόσφατη και ενημερωμένη πληροφόρηση σχετικά με τους ναύλους και τις διαθέσιμες θέσεις των αερομεταφορέων. Πρόκειται για το γνωστό ως “Halo effect”⁷, σύμφωνα με το οποίο παρατηρείται η τάση των ταξιδιωτικών πρακτόρων να πραγματοποιούν κρατήσεις από το σύστημα CRS ιδιοκτησίας του δεσποζόντος αερομεταφορέα, ακόμα και αν προσφερόμενες υπηρεσίες δεν είναι οι πλέον κατάλληλες ενώ είναι και πιο ακριβές (Buhalis 2006)⁸.

Η κατοχή αυτής της ισχύος αγοράς από τις ιδιοκτήτριες αεροπορικές εταιρίες των συστημάτων CRS (parent carriers), τους παρείχε το κίνητρο και την δυνατότητα να περιορίσουν τον ανταγωνισμό τόσο στην αγορά των αεροπορικών εταιριών όσο και στην αγορά των συστημάτων CRS. Οι αθέμιτες ανταγωνιστικές πρακτικές των παρόχων συστημάτων CRS και των μητρικών τους μεταφορέων παρουσιάστηκαν σε τέσσερις μορφές.

- Η πιο συνηθισμένη πρακτική ήταν η μεροληπτική παρουσίαση (“display bias”) στην οθόνη του υπολογιστή CRS. Κάθε σύστημα CRS έδινε προτεραιότητα στην οθόνη εμφάνισης των πτήσεων, σε αυτές της ιδιοκτήτριας εταιρίας του συστήματος CRS ή σε άλλους μεταφορείς που πλήρωναν για μια καλύτερη κατάταξη στην οθόνη του συστήματος. Με δεδομένο ότι οι ταξιδιωτικοί πράκτορες επέλεγαν μία από τις πρώτες πτήσεις που παρουσιάζονταν στην οθόνη, ήταν φανερό ότι ακόμη και μικρές αλλαγές στην κατάταξη των πτήσεων μπορούσαν να επηρεάσουν σε σημαντικό βαθμό τις κρατήσεις θέσεων. Πράγματι, ένα ποσοστό 70-90% των κρατήσεων στις Η.Π.Α. γινόταν σε πτήσεις οι οποίες παρουσιάζονταν στην πρώτη οθόνη του συστήματος CRS, ενώ σε γενικές γραμμές το 50% των κρατήσεων πραγματοποιούνταν στις πτήσεις που καταλάμβαναν την πρώτη γραμμή της οθόνης⁹.
- Κατά δεύτερο λόγο, η αξιοπιστία και το επίκαιρο των παρουσιαζόμενων πληροφοριών από τα συστήματα CRS αποτελούσε αντικείμενο «αρχιτεκτονικής» ή «λειτουργικής» μεροληψίας. Το εσωτερικό σύστημα

⁷ Ο όρος “halo effect” αναφέρεται σε μία τάση συνειδησιακής μεροληψίας, όπου η διαμορφωμένη τελική αντίληψη σε ένα συγκεκριμένο θέμα έχει επηρεαστεί από μια σειρά χαρακτηριστικών ενώ έχουν αγνοηθεί άλλα.

⁸ Buhalis, D., The impact of information technology on tourism competition, in Papatheodorou, A. (ed.) (2006), Corporate Rivalry and Market Power: Competition Issues in the Tourism Industry, London: IB Tauris.

⁹ Civil Aeronautics Board, *Report to Congress on Computer Reservation Systems* (1983): 42, cited in Global Aviation Associates, *The History and Outlook for Travel Distribution in the PC-Based Internet Environment*, 24.

κρατήσεων του αερομεταφορέα που αποτελούσε την μητρική εταιρία του συστήματος CRS, βρισκόταν στον ίδιο υπολογιστή CRS (“architectural bias”), με τις μεταδιδόμενες εξ αποστάσεως πληροφορίες κρατήσεων από τους άλλους αερομεταφορείς. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, τα συστήματα CRS να έχουν μόνιμα πιο αξιόπιστη και ενημερωμένη πληροφόρηση για την διαθεσιμότητα των θέσεων και τις κρατήσεις του αερομεταφορέα που αποτελούσε την μητρική εταιρία του συστήματος CRS. Επιπλέον, τα συστήματα CRS πραγματοποιούσαν συστηματικά μεροληπτική διάκριση των πληροφοριών που θα παρουσιάζονταν στον υπολογιστή. Πρώτα παρουσιάζονταν οι μειωμένοι ναύλοι του αερομεταφορέα που αποτελούσε την μητρική εταιρία του συστήματος CRS και στο τέλος οι μειωμένοι ναύλοι των ανταγωνιστών, ενώ σε μερικές περιπτώσεις καθόλου. Κατά συνέπεια, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες πραγματοποιούσαν δυσανάλογα μεγάλο αριθμό κρατήσεων στον αερομεταφορέα που αποτελούσε την μητρική εταιρία του συστήματος CRS (parent carrier), γιατί θεωρούσαν πιο αξιόπιστη την παρεχόμενη πληροφόρηση για τις πτήσεις του (“halo effect”).

- Επιπλέον, οι αεροπορικές εταιρίες που κατείχαν συστήματα CRS, πραγματοποιούσαν μεροληπτικά υψηλές χρεώσεις στα τέλη κρατήσεων (Booking fees). Κατά συνέπεια, μη μπορώντας να καταβάλλουν τα υψηλά τέλη κρατήσεων, μερικοί μικροί και νεοεισερχόμενοι αερομεταφορείς αποκλείονταν από την χρήση των ταξιδιωτικών πρακτόρων ως καναλιού διανομής.
- Τέλος, οι αερομεταφορείς που αποτελούσαν την μητρική εταιρία του συστήματος CRS (parent carriers), χρησιμοποίησαν την κατεχόμενη αγοραία δύναμη για να περιορίσουν τον ανταγωνισμό στην αγορά των συστημάτων CRS. Η προσχώρηση τοπικών ταξιδιωτικών πρακτόρων σε ανταγωνιστικά συστήματα CRS αντιμετωπιζόταν με άρνηση παροχής χρηματικών επιδομάτων και επιβραβεύσεων από τον parent carrier του συστήματος CRS. Σε αγορές όπου οι parent carriers των συστημάτων CRS είχαν σημαίνουσα παρουσία, περιοριζόταν η συμμετοχή τους σε ανταγωνιστικά συστήματα CRS προκειμένου να μην έλκονται από αυτά οι τοπικοί ταξιδιωτικοί πράκτορες.

Συμπερασματικά, οι parent carriers εκμεταλλεύτηκαν την αγοραία δύναμη των συστημάτων CRS με πολλαπλούς τρόπους για να περιορίσουν τον ανταγωνισμό σε περιφερειακές αγορές αερογραμμών. Η μεροληπτική παρουσίαση και «αρχιτεκτονική» στα συστήματα CRS, απομάκρυναν τους επιβάτες από τις

ανταγωνιστικές αεροπορικές εταιρίες και τους κατεύθυναν προς τον parent carrier. Η πολιτική των διακρίσεων στα τέλη κρατήσεων (Booking fees) αποτέλεσε μέθοδο για την αύξηση του κόστους των ανταγωνιστικών αεροπορικών εταιριών. Βραχυπρόθεσμα αυτές οι πρακτικές αύξησαν τα κέρδη των parent carriers ενώ απέτρεψαν την είσοδο ανταγωνιστών σε περιοχές όπου κάποιος parent carrier κατείχε δεσπίζουσα θέση, μειώνοντας τις επιλογές των επιβατών.

Επιπλέον, η ταυτόχρονη παρουσία στις αγορές των CRS και των αεροπορικών εταιριών προκαλούσε ένα αμοιβαίο ενισχυτικό αποτέλεσμα στις περιφερειακές αγορές. Το σύστημα CRS της δεσπίζουσας αερογραμμής μπορούσε να συνάψει συνεργασία με περισσότερους ταξιδιωτικούς πράκτορες εξαιτίας των ενδογενών πλεονεκτημάτων που προσέφερε. Ωστόσο, όταν το σύστημα CRS αποκτούσε κυριαρχία στην συγκεκριμένη αγορά, την χρησιμοποιούσε για να επεκτείνει την δεσπίζουσα θέση του.

1.4. ΟΙ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ CRS ΣΤΙΣ Η.Π.Α.

Οι αθέμιτες ανταγωνιστικές πρακτικές των παρόχων συστημάτων CRS, παρουσιάστηκαν αρχικά στις Η.Π.Α., εξαιτίας της απελευθέρωσης της αγοράς των αερογραμμών που πραγματοποιήθηκε πριν από την ανάλογη απελευθέρωση στην ευρωπαϊκή αγορά. Την «Απελευθέρωση των αιθέρων» (Airline Deregulation) στις Η.Π.Α. το 1978, ακολούθησε το 1984 η ρυθμιστική παρέμβαση προκειμένου να αποφευχθούν οι αθέμιτες ανταγωνιστικές πρακτικές των παρόχων CRS. Το Υπουργείο Μεταφορών¹⁰ των Η.Π.Α. το 1992, επιβεβαίωσε κατόπιν ευρείας ανασκόπησης τους κανόνες που είχαν τεθεί για την ρύθμιση της αγοράς των CRS, ενώ προστέθηκαν και νέοι κανόνες. Επιπλέον, το 1997 υιοθετήθηκε μία ακόμη ρύθμιση της αγοράς των CRS.

Το Υπουργείο Δικαιοσύνης των Η.Π.Α θεώρησε ότι αυτοί οι κανόνες μπορούσαν να επιτύχουν δύο στόχους¹¹. Βραχυπρόθεσμα ο στόχος ήταν να απαγορευθούν οι πλέον προφανείς τρόποι με τους οποίους οι parent carriers εξασκούσαν την αγοραία τους δύναμη με σκοπό τον περιορισμό του ανταγωνισμού. Οι ρυθμίσεις στην αγορά των CRS που αφορούσαν στο βραχυπρόθεσμο στόχο ήταν:

- Η απαγόρευση της μεροληπτικής παρουσίας στα συστήματα CRS
- Η απαγόρευση της «αρχιτεκτονικής» (ή «λειτουργικής») μεροληψίας

¹⁰ US Department of Transportation

¹¹ 2003 Reply Comments of the Department of Justice, 9-13.

- Η απαγόρευση της διακριτής τιμολόγησης των τελών κράτησης (booking fees)

Ο μακροπρόθεσμος στόχος των ρυθμίσεων ήταν να καταπολεμήσουν την συγκέντρωση αγοραίας δύναμης. Ο τρόπος για την επίτευξη αυτού του στόχου ήταν η διευκόλυνση της χρήσης πολλαπλών συστημάτων CRS από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες και η μείωση της περιφερειακής κυριαρχίας των συστημάτων CRS. Ειδικότερα για την μείωση της περιφερειακής κυριαρχίας των συστημάτων CRS θα έπρεπε να καλλιεργηθεί η είσοδος συστημάτων CRS που δεν ελέγχονταν από αεροπορικές εταιρίες καθώς και η προώθηση των CRS που ελέγχονταν από μικρότερες αεροπορικές εταιρίες. Οι ρυθμίσεις στην αγορά των CRS που αφορούσαν το μακροπρόθεσμο αυτό στόχο ήταν:

- Η υποχρεωτική συμμετοχή των parent carriers στα ανταγωνιστικά συστήματα CRS και μάλιστα στο ίδιο επίπεδο συμμετοχής με το δικό τους σύστημα CRS
- Η απαγόρευση της ρήτηρας ισότητας (parity clause), στα συμβόλαια μεταξύ παρόχων συστημάτων CRS και αεροπορικών εταιριών. Οι ρήτρες ισότητας προέβλεπαν ότι αεροπορικές εταιρίες μη ιδιοκτήτριες συστημάτων CRS έπρεπε να συμμετέχουν σε ένα σύστημα CRS στο ίδιο επίπεδο με την συμμετοχή τους σε κάθε άλλο σύστημα CRS, μειώνοντας με αυτό τον τρόπο τον ανταγωνισμό. Στην πράξη, η ρήτρα ισότητας λειτουργούσε ως επέκταση στις αεροπορικές εταιρίες μη ιδιοκτήτριες συστημάτων CRS, του όρου της υποχρεωτικής συμμετοχής των parent carriers.
- Περιορισμοί σε όρους των συναπτόμενων συμβολαίων CRS με τους ταξιδιωτικούς πράκτορες όπως: υποχρεωτικής διάρκειας συμβόλαια, απαιτήσεις ελάχιστης χρήσης των συστημάτων CRS, απαγόρευση χρήσης πολλαπλών συστημάτων CRS, αποτροπή των ταξιδιωτικών πρακτόρων στην χρησιμοποίηση του δικού τους hardware για την πρόσβαση στα ηλεκτρονικά συστήματα.

Ωστόσο, υπήρξε και ένα ζήτημα το οποίο προέκυψε από την εφαρμογή των ρυθμιστικών κανόνων χωρίς τελικά να οδηγήσει στην υιοθέτηση κάποιας ρυθμιστικής παρέμβασης. Πιο συγκεκριμένα, η εφαρμογή του κανόνα της μη διακριτής τιμολόγησης στα τέλη κρατήσεων (booking fees) κατέληξε στην επιβολή ενιαίων υψηλών τελών κράτησης. Οι τρεις μεγαλύτεροι πάροχοι συστημάτων CRS επέβαλλαν τέλη κράτησης διπλάσια του μέσου κόστους της προσφερόμενης υπηρεσίας¹².

¹² US Department of Transportation, *Study of Airline Computer Reservation Systems* (May 1988).

1.5. ΟΙ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ CRS ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

Οι πρώτες ευρωπαϊκές ρυθμιστικές παρεμβάσεις στην αγορά των CRS οφείλονται στην γενική απαγόρευση συμφωνιών που είναι σε αντίθεση με την προώθηση του ανταγωνισμού, σύμφωνα με το άρθρο 81 του Συμφώνου της Ευρωπαϊκής Κοινότητας. Ωστόσο, σύντομα έγινε αντιληπτό ότι οι περιορισμοί που πηγάζαν από την εφαρμογή του άρθρου 81 του Συμφώνου της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, δεν θα επέτρεπαν την ανάπτυξη συστημάτων CRS από αεροπορικές εταιρίες, σε αντίθεση με ότι συνέβαινε στις Η.Π.Α.. Κατά συνέπεια, η Ευρωπαϊκή Κοινότητα υιοθέτησε το 1989 έναν Κώδικα Συμπεριφοράς (Code of Conduct) που αφορούσε σε όλα τα συστήματα CRS, περιλαμβάνοντας και τα αμερικάνικα συστήματα CRS που δραστηριοποιούνταν στην Ευρώπη.

Αντίθετα με τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Συμπεριφοράς που εφαρμοζόταν σε όλους τους παροχείς συστημάτων CRS, οι ρυθμιστικοί κανόνες των Η.Π.Α. αφορούσαν μόνο τις αεροπορικές εταιρίες που κατείχαν συστήματα CRS. Αυτή η διαφοροποίηση μέχρι πριν κάποια χρόνια δεν ήταν σημαίνουσας σημασίας, δεδομένου ότι όλα τα συστήματα CRS είχαν στο μετοχικό τους κεφάλαιο αεροπορικές εταιρίες.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της Ευρωπαϊκής Κοινότητας χρησιμοποίησε ως υπόδειγμα τις ρυθμιστικές παρεμβάσεις των Η.Π.Α. και στόχευε στην αντιμετώπιση τεσσάρων σημαντικών προβλημάτων που ήταν:

- Η μεροληπτική παρουσίαση στις οθόνες των συστημάτων CRS
- Η διακριτή τιμολόγηση στα τέλη κρατήσεων
- Οι περιοριστικοί όροι για τον ανταγωνισμό στα συναπτόμενα συμβόλαια
- Τα δεδομένα (data) της αγοράς των συστημάτων CRS και των κρατήσεων, να είναι διαθέσιμα από τα συστήματα CRS μόνο σε καθεστώς αμεροληψίας

Στη συνέχεια, το 1993 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προσδιόρισε με μεγαλύτερη ακρίβεια κάποιες διατάξεις του Κώδικα και πρόσθεσε νέες που αφορούσαν τις εξελίξεις που είχαν παρουσιαστεί στην αγορά των συστημάτων CRS. Αξιοσημείωτη πρόσθετη διάταξη αποτέλεσε η απαίτηση παροχής από τους parent carriers προς τα άλλα συστήματα CRS, της ίδιας πληροφόρησης και δυνατοτήτων κρατήσεων με αυτές που παρείχαν στα δικά τους συστήματα CRS (άρθρο 3α). Το άρθρο 3α του Κώδικα, αποτελεί ανάλογη διάταξη με τον ρυθμιστικό κανόνα των Η.Π.Α, που θέτει υποχρεωτική την συμμετοχή (mandatory participation) των κυρίαρχων parent carriers

στα ανταγωνιστικά συστήματα CRS. Παράλληλα ο Κώδικας απαιτούσε από τους μη parent carriers την παροχή ορθής και με διαφάνεια πληροφόρησης προς όλα τα συστήματα CRS (άρθρο 4[1]). Ακόμη, με νέα διάταξη οι παροχείς των συστημάτων CRS όφειλαν να διαθέτουν κάθε νέα βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών σε όλους τους συμμετέχοντες αερομεταφορείς χωρίς διακρίσεις (άρθρο 3[4]). Τέλος, για την αποτροπή διακρίσεων ο Κώδικας προήγαγε τον διαχωρισμό μεταξύ των συστημάτων CRS και των parent carriers.

Μολονότι υιοθετήθηκε από τον Κώδικα η υποχρεωτική συμμετοχή των κυρίαρχων parent carriers στα ανταγωνιστικά συστήματα CRS, τα συστήματα CRS των parent carriers συνέχισαν να ακολουθούν πρακτικές αποκλεισμού των ανταγωνιστικών συστημάτων CRS. Η υπόθεση *Sabre/Amadeus*, (Case No. IV/36.488) απασχόλησε την Επιτροπή το 1999, στα πλαίσια του άρθρου 82 της Ε.Κ., που απαγορεύει την κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης. Η υπόθεση έκλεισε τελικά με την υιοθέτηση ενός «κώδικα καλής συμπεριφοράς» μεταξύ των ενδιαφερομένων πλευρών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 1999, προχώρησε σε τροποποίηση του Κώδικα Συμπεριφοράς, κατόπιν ευρείας εξέτασης καταγγελιών για παραβιάσεις του Κώδικα τόσο από τους αερομεταφορείς, όσο και από τους παρόχους των συστημάτων CRS. Μία από τις νέες διατάξεις απαιτούσε από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες να παρέχουν αμερόληπτες υπηρεσίες κρατήσεων και να αποφεύγουν τις θεωρητικές και εικονικές κρατήσεις προκειμένου να αυξήσουν το πριμ παραγωγικότητάς τους. Ακόμη, ο Κώδικας επεκτάθηκε για να συμπεριλάβει και τις σιδηροδρομικές μεταφορές.

Η τροποποίηση του Κώδικα Συμπεριφοράς ωστόσο, δεν οδήγησε τους παρόχους των συστημάτων CRS στον αποκλεισμό των πριμ κινήτρων στους ταξιδιωτικούς πράκτορες κατά τον υπολογισμό των τελών κρατήσεων. Η συνεχιζόμενη αύξηση των τελών κράτησης αντανakλούσε σε ένα βαθμό την αύξηση των πληρωμών από παρόχους των συστημάτων CRS προς τους ταξιδιωτικούς πράκτορες.

Η Επιτροπή είχε ήδη προχωρήσει το 1997 σε λεπτομερή εξέταση των πολιτικών τιμολόγησης των παρόχων συστημάτων CRS¹³. Σύμφωνα με έκθεση που είχε συνταχθεί για λογαριασμό της Επιτροπής, η τάση που είχε δημιουργηθεί στα πριμ κινήτρων οφειλόταν σε ένα αυτοτροφοδοτούμενο ανταγωνιστικό πλαίσιο, δημιουργημένο από τις προσφορές των παρόχων συστημάτων CRS και δεν δημιουργούσε καμία πρόσθετη αξία στον αερομεταφορέα που αντίθετα ζημιωνόταν από

¹³ European Commission, Report on the Application of Council Regulation (EEC) No. 2299/89 on a Code of Conduct for Computerised Reservation Systems (July 9, 1997): 14.

τα αυξανόμενα τέλη κρατήσεων. Η έκθεση κατέληγε στο συμπέρασμα ότι όσο μεγαλύτερος ήταν ο ανταγωνισμός, τόσο υψηλότερο ήταν το επίπεδο των τελών διανομής. Με δεδομένη την στενή συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου των πριμ κινήτρων και του βαθμού του ανταγωνισμού μεταξύ των συστημάτων CRS σε μια συγκεκριμένη αγορά, η Επιτροπή δέχτηκε τους ισχυρισμούς των παρόχων συστημάτων CRS ότι τα κίνητρα επιβράβευσης αποτελούσαν κόστος διανομής. Ως αποτέλεσμα τα κίνητρα επιβράβευσης θα μπορούσαν να περιληφθούν στον υπολογισμό των τελών κράτησης.

1.6. ΟΙ ΑΚΟΥΣΙΕΣ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΩΝ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΩΝ ΣΤΗΝ Ε.Ε.

Μια σειρά ρυθμιστικών παρεμβάσεων που αφορούσαν τους βραχυπρόθεσμους στόχους, αποδείχθηκαν αποτελεσματικές και χωρίς παράπλευρα βλαπτικά αποτελέσματα. Ειδικότερα, η απαγόρευση της μεροληπτικής παρουσίας στα συστήματα CRS και η απαγόρευση της «αρχιτεκτονικής» (ή «λειτουργικής») μεροληψίας, εξάλειψαν τις χειρότερες μορφές μεροληπτικής συμπεριφοράς χωρίς να δημιουργηθούν παράλληλα ακούσιες συνέπειες.

Ωστόσο, άλλες ρυθμιστικές παρεμβάσεις στην αγορά των συστημάτων CRS αποδείχθηκαν αποτελεσματικές για βραχυπρόθεσμους στόχους όπως η εξάλειψη μεροληπτικών πρακτικών αλλά δημιουργώντας παράλληλα ακούσιες συνέπειες. Πιο συγκεκριμένα, η υποχρεωτική συμμετοχή (mandatory participation) των κυρίαρχων parent carriers στα ανταγωνιστικά συστήματα CRS, απομόνωσε σε ένα βαθμό, τους παρόχους συστημάτων CRS από την δυναμική της αγοράς.

Με την απουσία της διάταξης υποχρεωτικής συμμετοχής (mandatory participation), οι δυσανεκτικοί μεταφορείς από τα επιβαλλόμενα τέλη κρατήσεων ενός συγκεκριμένου συστήματος CRS, θα μπορούσαν να αποσυρθούν ή να μειώσουν ουσιαστικά την συμμετοχή τους στο σύστημα αυτό. Η απειλή απόσυρσης θα προκαλούσε τις συνήθεις διαπραγματεύσεις τιμών που λαμβάνουν χώρα μεταξύ πελατών και προμηθευτών σε κλάδους όπου δεν υπάρχει ρυθμιστικό καθεστώς. Αντίθετα, στην παρούσα κατάσταση οι αεροπορικές εταιρίες που υπόκεινται στην διάταξη της υποχρεωτικής συμμετοχής (mandatory participation), είναι υποχρεωμένες να συνεργαστούν με όλα τα συστήματα CRS ανεξαρτήτως υπερβολικά υψηλών επιβαλλόμενων τελών ή καταχρηστικής συμπεριφοράς. Κατά συνέπεια, οι πάροχοι των

συστημάτων CRS δεν έχουν κανένα κίνητρο για την αναμόρφωση των επιχειρηματικών τους πρακτικών ή για την μείωση των τιμών τους.

Επιπρόσθετα, οι ρυθμιστικές παρεμβάσεις που απέκλεισαν στους παρόχους συστημάτων CRS την δυνατότητα διάκρισης μεταξύ των αερομεταφορέων ως προς τα επιβαλλόμενα τέλη ή άλλους όρους συμβολαίων, πέτυχαν τον περιορισμό ή την εξάλειψη αυτών των πρακτικών διάκρισης που περιόριζαν τον ανταγωνισμό στις αερομεταφορές. Ωστόσο, η απαίτηση για μη επιβολή διακρίσεων ακούσια κατέπνιξε τον ανταγωνισμό. Οι πάροχοι των συστημάτων CRS δεν είχαν πλέον το φυσικό κίνητρο της αγοράς για μείωση των τιμών τους ώστε να αυξήσουν τις πωλήσεις τους, γιατί η προσφορά έκπτωσης σε μία αερογραμμή θα έπρεπε να δοθεί σε όλες τις αεροπορικές εταιρίες.

Με άλλα λόγια, οι διατάξεις υποχρεωτικής συμμετοχής (mandatory participation) και της μη διάκρισης πέτυχαν τους στόχους για τους οποίους συμπεριλήφθηκαν στον Κώδικα. Κατάφεραν να καταπολεμήσουν την κατάχρηση της αγοραίας δύναμης των κάθετα ολοκληρωμένων αεροπορικών εταιριών και των παρόχων συστημάτων CRS στις περιφερειακές αγορές. Πετυχαίνοντας όμως αυτόν τον στόχο, υποβοηθήθηκε η διαπραγματευτική επιρροή των παρόχων CRS σε όλες τις αεροπορικές εταιρίες μέχρι ενός βαθμού.

2. Η ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS

2.1. Η ΝΕΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ Ε.Ε. (2007) ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS (ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ 2299/89)

Το 2007 η Γενική Διεύθυνση Ενέργειας και Μεταφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ξεκίνησε μια νέα διαβούλευση για την αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89, που αφορά στην αγορά των συστημάτων CRS. Οι ενδιαφερόμενοι stakeholders κλήθηκαν να καταθέσουν τις απόψεις τους μέχρι τις 27 Απριλίου 2007.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί ότι κατόπιν των προηγούμενων διαβουλεύσεων και της δημοσίευσης της έκθεσης “Brattle group and Norton Rose” το 2003, έχουν πραγματοποιηθεί σημαντικές αλλαγές στην αγορά των συστημάτων CRS. Αυτές οι αλλαγές, θεωρείται ότι έχουν έναν αυξανόμενο αντίκτυπο στην ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών αεροπορικών εταιριών και των παρόχων συστημάτων CRS. Κατά συνέπεια, υπάρχει ανάγκη επανεξέτασης του Κώδικα Συμπεριφοράς με στόχο την εισαγωγή μεγαλύτερης αποτελεσματικότητας στην ευρωπαϊκή αγορά διανομής των αεροπορικών εταιριών.

2.2. ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ Ε.Ε. (2002), ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS (ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ 2299/89)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχοντας παρατηρήσει τις αλλαγές που λάμβαναν χώρα στην αγορά των συστημάτων CRS, πραγματοποίησε μια διαβούλευση το 2002 καλώντας σε συμμετοχή τους stakeholders του κλάδου των αεροπορικών εταιριών, του κλάδου των σιδηροδρόμων, τους παρόχους συστημάτων CRS, τον κλάδο των ταξιδιωτικών πρακτορείων και τους καταναλωτές υπηρεσιών αερομεταφοράς.

Κατά την διάρκεια της διαδικασίας των διαβουλεύσεων υπήρξε μια γενική συναίνεση μεταξύ των stakeholders ως προς την άποψη ότι το υφιστάμενο ρυθμιστικό καθεστώς είναι υπέρ του δέοντος λεπτομερές και πολύπλοκο. Επιπλέον, υπήρχε η αίσθηση ότι ένα τόσο λεπτομερές ρυθμιστικό πλαίσιο ήταν ακατάλληλο και περιόριζε την περαιτέρω ανάπτυξη και προσαρμογή στις ανάγκες της αγοράς, ιδιαίτερα σε έναν

κλάδο όπου παρατηρούνται ραγδαίες αλλαγές εξαιτίας σημαντικών οικονομικών και τεχνολογικών εξελίξεων. Ωστόσο, υπήρχαν μεγάλες διαφορές απόψεων στο πώς θα έπρεπε να αναθεωρηθεί ο Κώδικας, ιδιαίτερα σχετικά με τον ρόλο των parent carriers.

Η Επιτροπή ανέθεσε την σύνταξη μιας έκθεσης (Report of Brattle group and Norton Rose) που ολοκληρώθηκε τον Οκτώβριο του 2003. Η έκθεση κατέληγε στο συμπέρασμα ότι θα ήταν σκόπιμη η βαθμιαία επιστροφή στους μηχανισμούς της αγοράς για την αγορά των συστημάτων CRS. Ωστόσο, η έκθεση θεωρούσε ότι θα έπρεπε να υπάρξουν κάποιες διασφαλίσεις σε ότι αφορά στην παρουσία σχέσεων καθετοποιημένης ιδιοκτησίας μεταξύ αεροπορικών εταιριών και παρόχων συστημάτων CRS. Ιδιαίτερη προσοχή θα έπρεπε να δοθεί σε αγορές όπου οι parent carriers και οι πάροχοι συστημάτων CRS:

- Έχουν μεγάλο μερίδιο αγοράς στις αντίστοιχες αγορές τους
- Μπορούν να διατηρήσουν ή να κερδίσουν δύναμη αγοράς στις αντίστοιχες αγορές τους ή και στις δύο αγορές

Τα συμπεράσματα της έκθεσης κατέληγαν στην διαπίστωση ότι αν οι δύο αυτοί όροι εκπληρωθούν, ο κίνδυνος κατάχρησης θα είναι πολύ υψηλός ώστε να επιτρέψει την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς. Προς αυτή την κατεύθυνση η έκθεση καταδείκνυε την Amadeus και τις ιδιοκτήτριες εταιρίες της (Air France, Iberia, Lufthansa) καθώς και τις κατεχόμενες ισχυρές θέσεις στις εθνικές τους αγορές.

Με βάση τα παραπάνω, η έκθεση “Brattle group and Norton Rose” πρότεινε την επιλογή μιας μερικής απορρύθμισης. Θα έπρεπε να γίνει εισαγωγή μιας μεγαλύτερης ελευθερίας τιμολόγησης αλλά θα έπρεπε να διατηρηθούν ορισμένες υποχρεώσεις για τους parent carriers, όπως οι όροι της υποχρεωτικής συμμετοχής και της μη διακριτικής μεταχείρισης. Ωστόσο, η διαβούλευση αποκάλυψε σημαντικές διαφορές απόψεων μεταξύ των stakeholders και δεν υπήρξε συναίνεση στην προτεινόμενη επιλογή της έκθεσης “Brattle group and Norton Rose” για μερική απορρύθμιση. Κατά συνέπεια, η Επιτροπή δεν πρότεινε την άμεση αναθεώρηση του Κώδικα Συμπεριφοράς, αλλά προτίμησε οι ραγδαίες αλλαγές στην αγορά να επιτρέψουν στους stakeholders να επανεξετάσουν τις απόψεις τους κάτω από νέες συνθήκες.

2.3. Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

2.3.1. Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Τα αεροπορικά εισιτήρια διατίθενται στο κοινό σήμερα μέσα από τρεις δίοδους:

- Τους παραδοσιακούς ταξιδιωτικούς πράκτορες και τους tour operators, οι οποίοι πωλούν εισιτήρια από διαφορετικούς αερομεταφορείς. Η δραστηριότητά τους βασίζεται στην χρήση των συστημάτων CRS, που χρησιμοποιούνται για την ανεύρεση των πτήσεων, για πληροφόρηση σχετικά με τους ναύλους, τις κρατήσεις και την διαχείριση του πελατολογίου και των λογιστικών.
- Τους online ταξιδιωτικούς πράκτορες, που περιλαμβάνουν τόσο ιστότοπους συνδεδεμένους με τους παραδοσιακούς ταξιδιωτικούς πράκτορες όσο και ανεξάρτητους ιστότοπους από τους τελευταίους. Η πώληση εισιτηρίων από διαφορετικούς αερομεταφορείς βασίζεται και σε αυτή την περίπτωση στην χρήση των συστημάτων CRS.
- Τα γραφεία κρατήσεων, τα τηλεφωνικά κέντρα και τους ιστότοπους των αερομεταφορέων. Ωστόσο, οι αερομεταφορείς πωλούν εισιτήρια μόνο των δικών τους πτήσεων και των συμμαχικών τους αερομεταφορέων. Επιπλέον, τα κανάλια διανομής των αεροπορικών εταιριών, δεν χρησιμοποιούν συστήματα CRS για τις κρατήσεις και τις πωλήσεις εισιτηρίων.

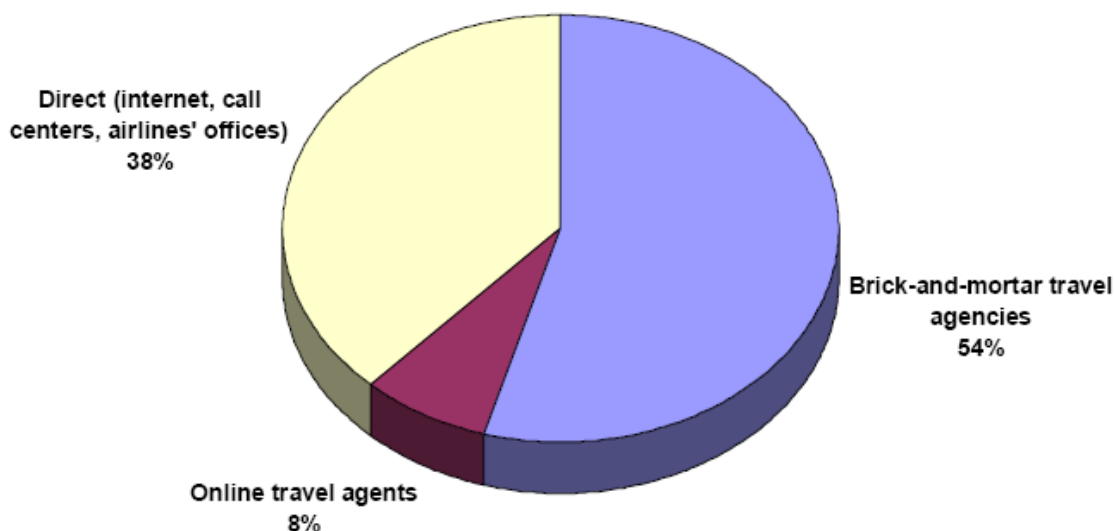
Η απευθείας πώληση εισιτηρίων από τις αεροπορικές εταιρίες μέσω των εταιρικών ιστότοπων, έχει αυξηθεί ραγδαία τα τελευταία χρόνια εξαιτίας της αυξανόμενης χρήσης του Internet από το καταναλωτικό κοινό. Ιδιαίτερα οι αερομεταφορείς χαμηλού κόστους έχουν βασίσει την ανάπτυξή τους στις πωλήσεις μέσω του Internet, συμπίεζοντας με αυτόν τον τρόπο το κόστος διανομής. Συνεπακόλουθα, το μερίδιο αγοράς των συστημάτων CRS στις συνολικές κρατήσεις πραγματοποιεί τα τελευταία χρόνια μια φθίνουσα πορεία.

Εκτιμάται ότι η αντικατάσταση των έμμεσων καναλιών διανομής (συστήματα CRS) από τις απευθείας πωλήσεις θα συνεχιστεί τα επόμενα χρόνια, αλλά με πιο αργό ρυθμό. Είναι πιθανό οι αερομεταφορείς χαμηλού κόστους να αναζητήσουν την χρησιμοποίηση των έμμεσων καναλιών διανομής, με δεδομένο ότι τα μερίδια αγοράς τους έχουν ωριμάσει και θα πρέπει να επεκταθούν και στους πελάτες που δεν χρησιμοποιούν Internet. Από την άλλη μεριά, οι παραδοσιακοί αερομεταφορείς θεωρείται ότι θα συνεχίσουν την προσπάθεια ανάπτυξης των απευθείας πωλήσεων.

Σύμφωνα με εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής¹⁴, οι απευθείας πωλήσεις στην Ε.Ε. των 27 κρατών-μελών το 2005, υπολογίζονται στο 38% των συνολικών

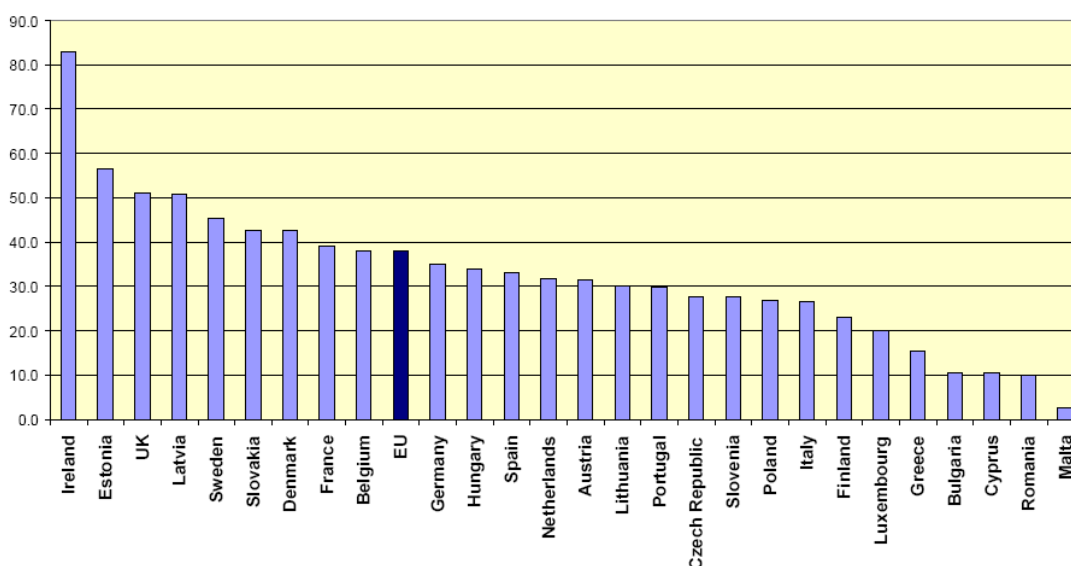
¹⁴ Βλ. σελ. 9, European Commission Directorate-General for Energy and Transport, 2007, "Consultation paper on the possible revision of Regulation 2299/89 on a Code of Conduct for computerised reservation systems

κρατήσεων. Οι παραδοσιακοί ταξιδιωτικοί πράκτορες κατέχουν το 54% της αγοράς και οι online ταξιδιωτικοί πράκτορες το 8%.



Διάγραμμα 2: Μερίδια αγοράς των διάφορων καναλιών διανομής το 2005, ως ποσοστά των κρατήσεων στην Ε.Ε. των 27 κρατών μελών (Πηγή: Στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής)

Τα ποσοστά μεταξύ των κρατών-μελών διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους, σε συνάρτηση με τα μερίδια αγοράς των αεροπορικών εταιριών χαμηλού κόστους και τον βαθμό διείσδυσης του Internet.

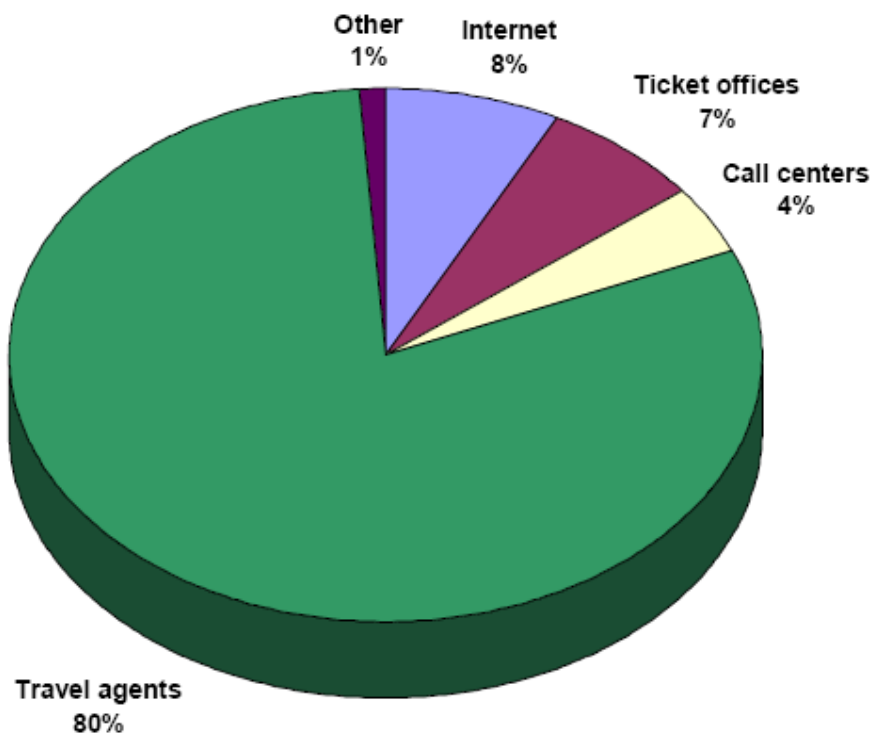


Διάγραμμα 3: Ποσοστό απευθείας αεροπορικών κρατήσεων το 2005, ανά εθνική αγορά στην Ε.Ε. των 27 κρατών μελών (Πηγή: Στοιχεία Ευρωπαϊκής Επιτροπής)

Σε γενικές γραμμές τα απευθείας κανάλια διανομής είναι ιδιαίτερα αναπτυγμένα στην Βόρεια Ευρώπη, στο Ηνωμένο Βασίλειο και την Ιρλανδία.

2.3.2. ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΠΡΟΘΕΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΑ

Η εξαγωγή συμπερασμάτων από τις εκτιμήσεις που αφορούν τις απευθείας αεροπορικές κρατήσεις, δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί χωρίς να ληφθούν υπόψη τα έσοδα από τα υψηλής αξίας εισιτήρια (εισιτήρια business και πολύπλοκα δρομολόγια). Τα έμμεσα κανάλια διανομής πραγματοποιούν μεγαλύτερο ποσοστό κρατήσεων σε υψηλής αξίας εισιτήρια και εκτιμάται ότι η μέση αξία των πωληθέντων εισιτηρίων από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες είναι 500 Ευρώ.¹⁵



Διάγραμμα 4: Μερίδια των διάφορων καναλιών διανομής ως προς τα πραγματοποιούμενα έσοδα των μελών της Ένωσης Ευρωπαϊκών Αεροπορικών Εταιριών (Association of European Airlines-AEA). (Πηγή: AEA, 2006)

¹⁵ Πηγή: ECTAA (The European Travel Agents' and Tour Operator's Association)

Επιπλέον, σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποίησε η Ένωση Ευρωπαϊκών Αεροπορικών Εταιριών¹⁶, ενώ οι παραδοσιακοί αερομεταφορείς το 2005 πώλησαν το 16% των εισιτηρίων τους από τους εταιρικούς τους ιστότοπους, τα αντίστοιχα συνολικά έσοδα από αυτές τις πωλήσεις ήταν μόνο 7,5%. Τα τηλεφωνικά κέντρα των αεροπορικών εταιριών πραγματοποιούν το 4% των εσόδων, ενώ τα γραφεία κρατήσεων των αεροπορικών εταιριών το 7%. Ακόμη, το 80,3% των εσόδων από τις πωλήσεις πραγματοποιείται από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες.

Οι απευθείας κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων εξαρτώνται σε σημαντικό βαθμό από τις προθέσεις για τις οποίες οι καταναλωτές πραγματοποιούν τα ταξίδια τους (ταξίδια αναψυχής ή εταιρικά ταξίδια -business). Γενικότερα, για τα απλά δρομολόγια και τα ταξίδια αναψυχής, είναι πιο εύκολο να πραγματοποιηθεί απευθείας κράτηση μέσω των εταιρικών ιστότοπων των αεροπορικών εταιριών. Η έρευνα που πραγματοποίησε η Ένωση Ευρωπαϊκών Αεροπορικών Εταιριών το 2006, καταγράφει ότι το 85% των εισιτηρίων που πωλήθηκαν μέσω των εταιρικών ιστότοπων των αεροπορικών εταιριών αφορούσαν σε απλά δρομολόγια, ενώ το 95% των εισιτηρίων ήταν οικονομικής θέσης. Οι Ευρωπαίοι ταξιδιώτες αναψυχής χρησιμοποιούν ταξιδιωτικούς πράκτορες κυρίως για πολύπλοκα ταξίδια.

Αντίθετα, τα ταξίδια business των Ευρωπαίων είναι πιο δύσκολο να περάσουν στο κανάλι της απευθείας διανομής. Συνηθίζεται η χρησιμοποίηση συγκεκριμένων ταξιδιωτικού πράκτορα ώστε να είναι πιο εύκολη η λογιστική διαχείριση των εταιρικών ταξιδιών. Επιπλέον, οι προσωποποιημένες υπηρεσίες των ταξιδιωτικών πρακτορείων, προσφέρουν άμεση πληροφόρηση για πιθανές αλλαγές ωραρίου πτήσεων ή ακυρώσεων, ειδικές εκπτώσεις στους ναύλους και ασφαλώς μπορούν να διαχειριστούν καλύτερα πολύπλοκα δρομολόγια.

Ένα αυξανόμενο ποσοστό κρατήσεων εταιρικών ταξιδιών σύμφωνα με έρευνες, φαίνεται ότι μετακινείται προς το κανάλι της απευθείας διανομής. Το 20% των επιβατών στις χαμηλού κόστους πτήσεις αποτελείται από ταξιδιώτες του τμήματος business της αγοράς¹⁷. Ωστόσο, σε ποσοστό άνω του 50% οι Ευρωπαίοι ταξιδιώτες business που πραγματοποιούν κρατήσεις online, κάνουν χρήση των προσφερόμενων online υπηρεσιών κάποιου ταξιδιωτικού πράκτορα. Κατά συνέπεια δεν πρόκειται για απευθείας κρατήσεις, αλλά για χρησιμοποίηση και πάλι των συστημάτων CRS.

¹⁶ Πηγή: AEA market research Quarterly, 2/2006, Association of European Airlines (AEA)

¹⁷ Πηγή: No-Frills Airlines: Revolution or Evolution? A Study by the Civil Aviation Authority (UK), 2006

Γενικότερα, το αυξανόμενο ποσοστό απευθείας κρατήσεων, θεωρείται ότι θα προσθέσει διαπραγματευτική δύναμη στις αεροπορικές εταιρίες αφαιρώντας ένα μέρος της ισχύος αγοράς που κατέχουν οι πάροχοι συστημάτων CRS. Στην Ευρώπη, μεγάλα μερίδια αγοράς διαθέτουν η Amadeus στην Γερμανία, την Γαλλία, την Ισπανία και σε άλλες μικρότερες χώρες, ενώ η Galileo/Worldspan στο Ηνωμένο Βασίλειο και σε άλλες μικρότερες αγορές. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ήδη τα μεγάλα μερίδια αγοράς που κατείχαν οι πάροχοι συστημάτων CRS έχουν μειωθεί επί των συνολικών αεροπορικών κρατήσεων, οι οποίες περιλαμβάνουν και τις απευθείας κρατήσεις μέσω των ιστότοπων των αεροπορικών εταιριών. Αυτές οι εξελίξεις, είναι σημαίνουσας σημασίας για τον προσδιορισμό της ισχύος αγοράς που διαθέτουν οι πάροχοι συστημάτων CRS, τόσο συλλογικά όσο και σε ατομικό επίπεδο.

2.4. Η ΑΛΛΑΓΗ ΤΟΥ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟΥ ΚΑΘΕΣΤΩΤΟΣ ΤΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS

Ένας από τους βασικούς λόγους από τον οποίο γίνεται φανερό ότι έχουν αλλάξει οι συνθήκες της αγοράς των συστημάτων CRS είναι η αλλαγή του ιδιοκτησιακού καθεστώτος των παρόχων συστημάτων CRS/GDS. Το προηγούμενο ρυθμιστικό καθεστώς στις Η.Π.Α. καθώς και ο υπό διαβούλευση Ευρωπαϊκός Κώδικας Συμπεριφοράς για τα συστήματα CRS/GDS, είχαν σχηματιστεί πάνω στον έλεγχο και την ιδιοκτησία αυτών των συστημάτων από τις αεροπορικές εταιρίες. Σήμερα, μόνο ένας από τους μεγάλους παρόχους συστημάτων CRS/GDS (Amadeus), έχει αεροπορικές εταιρίες στο μετοχικό του κεφάλαιο και μάλιστα ως μειοψηφία.

Ο πάροχος Amadeus, μέχρι το 2005 ελεγχόταν ιδιοκτησιακά από 3 αεροπορικές εταιρίες: την Air France, την Iberia και την Lufthansa. Στις αρχές του 2005, η είσοδος στην ιδιοκτησιακή δομή της Amadeus από δύο επενδυτικών εταιρειών (BC Partners και Cinven), αποτέλεσε την μεγαλύτερη ιδιωτικοποίηση στην ιστορία του Ισπανικού χρηματιστηρίου όπου είναι εισηγμένη η Amadeus. Πριν την είσοδο των BC Partners και Cinven, οι τρεις αεροπορικές εταιρίες κατείχαν περίπου το 47% του μετοχικού κεφαλαίου, το οποίο όμως τους έδινε ποσοστό 86% επί των δικαιωμάτων ψήφου. Σήμερα, οι τρεις αεροπορικές εταιρίες κατέχουν το 46,72% του κεφαλαίου, αλλά και των δικαιωμάτων ψήφου. Η Air France/KLM κατέχει ποσοστό 23,36%, η Lufthansa 11.68% και η Iberia 11.68%). Οι επενδυτικές BC Partners και Cinven κατέχουν

53,27%, αλλά και ανάλογα δικαιώματα ψήφων, ενώ το υπόλοιπο 1% κατέχεται από άλλους επενδυτές¹⁸.

Για τον πάροχο Galileo, η διαδικασία απόσυρσης των αεροπορικών εταιριών από το μετοχικό του κεφάλαιο ξεκίνησε το 1997. Οι αμερικάνικες και ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρίες που κατείχαν το μετοχικό του κεφάλαιο, πώλησαν μέσω δημόσιας προσφοράς το 37% των μετοχών τους, ενώ το 2001 εκποίησαν ένα πρόσθετο 37%, αφήνοντας ως μοναδική συμμετέχουσα αερογραμμή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς της εταιρίας την United Airlines. Το 2001, η Galileo εξαγοράστηκε από την Cendant Corporation, η οποία δεν έχει κάποιο δεσμό με αεροπορικές εταιρίες. Η Galileo από εκείνη την χρονιά αποτέλεσε μέρος του ταξιδιωτικού καναλιού διανομής Travelport της Cendant Corporation. Το 2006 η Travelport και κατά συνέπεια και η Galileo εξαγοράστηκε από τον όμιλο Blackstone¹⁹.

Την ιδιοκτησία του παρόχου Worldspan μέχρι το 2003 κατείχαν τρεις αμερικάνικες αεροπορικές εταιρίες: η Delta airlines κατείχε ποσοστό 40%, η Northwest ποσοστό 34% , και η American Airlines ποσοστό 26% του μετοχικού κεφαλαίου της Worldspan. Το 2003 οι εταιρίες Citigroup Venture Capital Equity Partners (CVC) και Teachers' Merchant Bank εξαγόρασαν την Worldspan. Τον Δεκέμβριο του 2006, ανακοινώθηκε η συγχώνευση της Galileo με την Worldspan, ενώ τον Αύγουστο του 2007 ανακοινώθηκε η ολοκλήρωση των διαδικασιών²⁰. Αυτή η εξέλιξη δημιουργεί το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς παγκοσμίως για έναν πάροχο συστήματος CRS/GDS, με ποσοστό γύρω στο 40%.²¹

Ο πάροχος Sabre αναπτύχθηκε και ελεγχόταν ιδιοκτησιακά για πολλά χρόνια από την American Airlines. Το 1996 η American Airlines εκποίησε το 20% των μετοχών που κατείχε στην Sabre μέσω δημόσιας προσφοράς, ενώ το έτος 2000 εκποίησε και το υπόλοιπο των μετοχών της. Τον Δεκέμβριο του 2006, οι επενδυτικές εταιρίες Silver Lake Partners και Texas Pacific Group, ανακοίνωσαν την πρόθεσή τους για εξαγορά της Sabre.

Γενικότερα στις ευρωπαϊκές χώρες, οι εθνικοί αερομεταφορείς κατείχαν τα εθνικά ιδιοκτησιακά δικαιώματα κάποιου συστήματος CRS, με αποτέλεσμα να προσπαθούν να το επιβάλλουν στην εθνική αγορά. Παραδείγματα αποτελούν η Lufthansa που κατείχε την Start Amadeus στην Γερμανία και η Alitalia που κατείχε την

¹⁸ Πηγή: <http://www.amadeus.com/amadeus/x8150.html>

¹⁹ http://www.blackstone.com/private_equity/portfolio.asp?Order=ByInvstDate

²⁰ Πηγή: Travel daily news (http://www.traveldailynews.gr/new.asp?newid=39167&subcategory_id=49)

²¹ Βλέπε Παράρτημα 2 της παρούσης εργασίας: «Μερίδια αγοράς των μεγαλύτερων CRS/GDS».

Galileo Sigma. Σήμερα, οι περισσότερες αεροπορικές εταιρίες εκποίησαν το μεγαλύτερο μέρος των συμμετοχών τους στα συστήματα CRS. Ωστόσο, υπάρχουν ακόμη μερικοί εθνικοί αερομεταφορείς που κατέχουν μερίδια της Amadeus στις εθνικές τους αγορές, όπως η Finnair, η Estonian Air και η CSA Czech Airlines. Τέλος, οι Austrian Airlines, Malev και Ολυμπιακές Αερογραμμές, έχουν μερίδια της Galileo στις αντίστοιχες εθνικές τους αγορές (Αυστρία, Ουγγαρία και Ελλάδα).

2.5. Η ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS ΣΤΙΣ Η.Π.Α.

Το 2004 το Υπουργείο Μεταφορών των Η.Π.Α. αποφάσισε να καταργήσει όλους τους ρυθμιστικούς κανόνες που αφορούσαν στα συστήματα CRS. Κατόπιν μιας εξάμηνης μεταβατικής περιόδου για μερικές διατάξεις, όλοι οι ρυθμιστικοί κανόνες έπαψαν να έχουν ισχύ από τις 31 Ιουλίου 2004. Παράλληλα, ο Καναδάς που είχε παρόμοιο ρυθμιστικό καθεστώς με τις Η.Π.Α. και την Ευρωπαϊκή Ένωση, προχώρησε σε μερική απορρύθμιση της αγοράς των συστημάτων CRS.

Σύμφωνα με το Υπουργείο Μεταφορών των Η.Π.Α., δύο ήταν οι κύριοι λόγοι για τους οποίους προχώρησε στην απελευθέρωση της αγοράς των συστημάτων CRS:

- Οι παροχές συστημάτων CRS στις Η.Π.Α., δεν κατέχονταν πλέον ιδιοκτησιακά από αεροπορικές εταιρίες, ενώ το μερίδιο αγοράς της Amadeus ήταν πολύ μικρό στις Η.Π.Α. για να δικαιολογήσει τον κίνδυνο κατάχρησης της αγοράς.
- Η ανάπτυξη εναλλακτικών καναλιών διανομής και η διαθεσιμότητα πληροφοριών και δυνατοτήτων κρατήσεων μέσω του Internet.

Η απελευθέρωση της αγοράς των συστημάτων CRS στις Η.Π.Α. είναι σημαντική για την ευρωπαϊκή αγορά διανομής των αεροπορικών εταιριών για δύο λόγους:

- Παρέχει πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με την συμπεριφορά των συμμετεχόντων σε ένα απελευθερωμένο περιβάλλον, ανεξαρτήτως των διαφορών που μπορούν να εντοπιστούν μεταξύ της αγοράς των Η.Π.Α. και της αντίστοιχης ευρωπαϊκής.
- Η αλλαγή του υποδείγματος της αγοράς που παρατηρήθηκε στις Η.Π.Α. έχει αντίκτυπο και στην αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2.5.1. Η ΑΛΛΑΓΗ ΤΟΥ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Το 2006, η απελευθέρωση της αγοράς συστημάτων CRS στις Η.Π.Α., άρχισε να δείχνει τα πλήρη αποτελέσματά της. Το γεγονός αυτό αποτελεί άμεση συνέπεια της λήξης των τριετών προσωρινών συμφωνιών που υπεγράφησαν το 2004 μεταξύ των αεροπορικών εταιριών και των παρόχων συστημάτων CRS [direct connect access three-year (DCA3) agreements]. Κατά την διάρκεια των νέων διαπραγματεύσεων το 2006, έγινε φανερή η αλλαγή του υποδείγματος αγοράς των συστημάτων CRS. Το υφιστάμενο υπόδειγμα αγοράς²², σύμφωνα με το οποίο η ροή των πληρωμών ξεκινά από τις αεροπορικές εταιρίες προς τους παρόχους συστημάτων CRS και στην συνέχεια κατευθύνεται προς τους ταξιδιωτικούς πράκτορες έχει πλέον τεθεί υπό αναθεώρηση. Η άρση των ρυθμιστικών κανόνων στην αγορά των συστημάτων CRS, έδωσε την ευκαιρία στις αεροπορικές εταιρίες για ελεύθερη διαπραγμάτευση με τους παρόχους συστημάτων CRS, αναφορικά με τις χρεώσεις του περιεχομένου που προσφέρουν. Συνεπώς, οι αεροπορικές εταιρίες κατάφεραν να εξασφαλίσουν από τους παρόχους συστημάτων CRS, μειωμένα τέλη κρατήσεων.

Οι πάροχοι συστημάτων CRS, ενδιαφέρονται να αποκτήσουν εγγυημένη πρόσβαση στα περιεχόμενα των δεδομένων των αεροπορικών εταιριών, προκειμένου να είναι ανταγωνιστικοί έναντι των υπολοίπων παρόχων συστημάτων CRS για να εξασφαλίσουν την προσχώρηση των ταξιδιωτικών πρακτόρων. Κατά συνέπεια, οι πάροχοι συστημάτων CRS προσφέρουν συμφωνίες (συμβόλαια) που αφορούν στο πλήρες περιεχόμενο των δεδομένων των αεροπορικών εταιριών, με αντάλλαγμα μειωμένα τέλη κρατήσεων. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες αντίστοιχα, αποκτούν το δικαίωμα με την προσχώρησή τους σε κάποιο σύστημα CRS να έχουν πρόσβαση στο πλήρες πρόγραμμα δεδομένων (“opt-in”) καταβάλλοντας ένα ποσό για κάθε κράτηση που πραγματοποιούν. Το συνολικό ποσό αυτών των χρεώσεων, στην συνέχεια συμψηφίζεται στη συνέχεια με τα πιθανά πριμ κινήτρων που καταβάλλονται από το σύστημα CRS προς τον συγκεκριμένο ταξιδιωτικό πράκτορα.

Προκειμένου οι πάροχοι συστημάτων CRS να προωθήσουν συμβόλαια προγραμμάτων πλήρους περιεχομένου των δεδομένων των αεροπορικών εταιριών στους ταξιδιωτικούς πράκτορες, οι αεροπορικές εταιρίες καθορίζουν αυτά τα

²² Βλ. σελ. 9: Διάγραμμα 1: Χρηματοροές πληρωμών στην αγορά ταξιδιωτικής διανομής (πηγή: Brattle and Norton Rose report)

προγράμματα ως «προτιμητέα κανάλια κρατήσεων». Κατά συνέπεια, επιβάλλουν μια επιπλέον χρέωση στους ταξιδιωτικούς πράκτορες που δεν κάνουν χρήση των προτιμητέων καναλιών, ενώ μπορούν να μειώσουν και την πρόσβαση στα περιεχόμενα των προσφερόμενων δεδομένων.

Ταυτόχρονα, η μείωση των πριμ κινήτρων, των προμηθειών και τα υψηλότερα τέλη κρατήσεων οδηγούν τους ταξιδιωτικούς πράκτορες στην αύξηση των τελών για τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους καταναλωτές. Ιδιαίτερα οι μικρομεσαίοι ταξιδιωτικοί πράκτορες έχουν ήδη υποστεί μείωση των περιθωρίων κέρδους από την αλλαγή του υποδείγματος αμοιβών. Θεωρείται πιθανό ότι δεν θα μπορέσουν να προσαρμοστούν σε νέα αύξηση του κόστους λειτουργίας τους και κατά συνέπεια θα μετακυλήσουν στους καταναλωτές το επιπλέον κόστος για την πρόσβαση σε πλήρες πρόγραμμα δεδομένων.

Η αλλαγή του υποδείγματος αγοράς αντικατοπτρίζεται και στην μείωση των τελών κράτησης των συστημάτων CRS στις Η.Π.Α. κατά 20-30%. Παράλληλα, οι μεγαλύτεροι ταξιδιωτικοί πράκτορες χρησιμοποιώντας τις νέες τεχνολογίες, ανέπτυξαν άμεσα εργαλεία κρατήσεων συνδεδεμένοι απευθείας με τις αεροπορικές εταιρίες και παρακάμπτοντας τα συστήματα CRS. Αυτή η εξέλιξη θεωρείται ότι μελλοντικά θα προσφέρει μεγαλύτερη αγοραία δύναμη στους μεγαλύτερους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Εντούτοις, οι ιδιαιτερότητες των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το μικρό μέγεθος των αγορών, είναι πιθανό να καταστήσει ασύμφορη οικονομικά την ανάπτυξη αυτών των συστημάτων.

Η απορρύθμιση των συστημάτων CRS είχε θεωρηθεί ότι θα οδηγούσε τις αεροπορικές εταιρίες να μην προσφέρουν τα ίδια δεδομένα στα συστήματα CRS που συμμετέχουν, με αποτέλεσμα την κατάρτιση των προσφερόμενων δεδομένων. Αυτό θα είχε ως αποτέλεσμα οι ταξιδιωτικοί πράκτορες να μην έχουν πρόσβαση σε όλους τους ναύλους των αεροπορικών εταιριών και να εξαναγκάζονται στην χρησιμοποίηση περισσότερων του ενός καναλιών κρατήσεων. Προς το παρόν, αντί της κατάρτισης των προσφερόμενων δεδομένων, η ανάπτυξη των προγραμμάτων πλήρους περιεχομένου δεδομένων αποδεικνύει ότι η απορρύθμιση συντέλεσε σε μείωση των τελών κρατήσεων και των πριμ κινήτρων.

2.5.2. Ο ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΈΝΩΣΗ

Η απελευθέρωση των συστημάτων CRS στις Η.Π.Α., θεωρείται ότι έχει ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα των αεροπορικών εταιριών των Η.Π.Α. έναντι των

αντίστοιχων ευρωπαϊκών. Οι αεροπορικές εταιρίες των Η.Π.Α. έχουν το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς τους στις Η.Π.Α., με αποτέλεσμα η παρατηρούμενη μείωση των τελών κράτησης στην αγορά αυτή να μειώνει τα τέλη και το κόστος διανομής τους έναντι των ευρωπαϊκών αεροπορικών εταιριών.

Παράλληλα, η αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει επηρεαστεί και από το γεγονός ότι έχει δημιουργηθεί μια αυξανόμενη τάση από τις αεροπορικές εταιρίες για την διεκδίκηση παρόμοιων συμβολαίων με τους παρόχους συστημάτων CRS στην Ε.Ε., με αυτά των Η.Π.Α.. Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της Ε.Ε. απαγορεύει την παροχή ατομικών εκπτώσεων στις κρατήσεις στην Ε.Ε.²³, αλλά οι αεροπορικές εταιρίες θα μπορούσαν να καθορίσουν ως «προτιμητέα κανάλια διανομής» τα CRS και να εισαγάγουν επιπλέον χρεώσεις στους ταξιδιωτικούς πράκτορες που χρησιμοποιούν άλλα συστήματα CRS.

Ακόμη, θεωρείται ότι ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έχουν αποκτήσει και οι πάροχοι συστημάτων CRS των Η.Π.Α.. Οι πάροχοι συστημάτων CRS συνηθίζουν την σύναψη συμβολαίων παγκόσμιας κάλυψης με τις αεροπορικές εταιρίες, με αποτέλεσμα οι πάροχοι των Η.Π.Α. να έχουν την δυνατότητα προσφοράς μεγάλων εκπτώσεων για κρατήσεις που αφορούν στην αγορά των Η.Π.Α., στην οποία κατέχουν μεγάλα μερίδια αγοράς. Αντίθετα, πάροχοι συστημάτων CRS με μικρά μερίδια αγοράς στις Η.Π.Α. δεν είναι σε θέση να προσφέρουν ανάλογα συμβόλαια παγκόσμιας κάλυψης, με εξίσου μεγάλες εκπτώσεις στην αγορά των Η.Π.Α.

2.6. ΟΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΝΕΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Τα παραδοσιακά ταξιδιωτικά πρακτορεία είδαν την αγορά να αλλάζει ταχύτατα με την ανάπτυξη του Internet. Η συνολική ταξιδιωτική αγορά που περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τις πτήσεις, τα ξενοδοχεία, τα τουριστικά πακέτα, και τις ενοικιάσεις αυτοκινήτων, διανεμήθηκε το 2006 κατά 15,5% μέσω Internet, γνωρίζοντας μια αύξηση 31% σε σχέση με το 2005.²⁴

Τα στοιχεία του πίνακα 1 δείχνουν ότι σύμφωνα με τις προβλέψεις για τα επόμενα έτη, το ποσοστό των πωλήσεων μέσω Internet θα συνεχίσει να αυξάνεται. Πιο

²³ Άρθρο 8 του Κώδικα Συμπεριφοράς

²⁴ Trends in European Internet Distribution of Travel and Tourism Services, Carl H. Marcussen, Centre for Regional and Tourism Research, May 2007 (<http://www.crt.dk/uk/staff/chm/trends.htm>)

συγκεκριμένα, το 2007 η συνολική ταξιδιωτική αγορά θα διανέμεται μέσω Internet σε ποσοστό 18,4%, ενώ το 2008 αναμένεται να φθάσει στο 21,1%.

Αυτές οι ραγδαίες αλλαγές της αγοράς εξανάγκασαν τους ταξιδιωτικούς πράκτορες να διαφοροποιήσουν την προσφορά τους, να εισαγάγουν μεγαλύτερη ευελιξία στα ταξιδιωτικά πακέτα, να αναπτύξουν τους δικούς τους ιστότοπους και να προσφέρουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω του Internet. Η κυριότερη προσφερόμενη υπηρεσία προστιθέμενης αξίας είναι η ενοποίηση των ταξιδιωτικών πληροφοριών από τα διάφορα κανάλια κρατήσεων, προκειμένου να προσφερθεί στους καταναλωτές μεγαλύτερη δυνατότητα επιλογών.

Ευρώπη	Αγορά	Πωλήσεις Internet	Πωλήσεις Internet	Πωλήσεις Internet
Έτος	(δισ. €)	(δισ. €))	% της αγοράς	Αύξηση %
1998	200	0.2	0.1%	N.A.
1999	210	0.8	0.4%	257%
2000	225	2.5	1.1%	216%
2001	222	5.0	2.3%	99%
2002	221	8.9	4.0%	77%
2003	215	13.8	6.4%	55%
2004	220	20.5	9.3%	48%
2005	235	29.3	12.5%	43%
2006	247	38.3	15.5%	31%
2007	254	46.8	18.4%	22%
2008	260	54.8	21.1%	17%

Πίνακας 1: Οι τάσεις της Ευρωπαϊκής συνολικής online ταξιδιωτικής αγοράς, 1998-2006. (Πηγή: Centre for Regional and Tourism Research, Denmark, May 2007)

Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες έχασαν επίσης ένα μέρος του ενδιαμέσου ρόλου τους στις κρατήσεις αεροπορικών ταξιδιών. Οι ιστότοποι των αεροπορικών εταιριών έχουν αποσπάσει ένα σημαντικό μερίδιο αγοράς στις κρατήσεις απλών δρομολογίων. Επιπλέον, οι κρατήσεις μέσω online πρακτόρων έχουν αποσπάσει ένα μικρό, προς το παρόν, αλλά συνεχώς αυξανόμενο μερίδιο της συνολικής αγοράς,. Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι οι πάροχοι συστημάτων CRS, έχουν επενδύσει σε σημαντικούς online ταξιδιωτικούς πράκτορες που κατέχουν περίπου την μισή ευρωπαϊκή online αγορά. Πιο συγκεκριμένα, η Amadeus έχει επενδύσει στον Opodo, η Sabre στους Travelocity και Lastminute, ενώ η Galileo έχει επενδύσει στους Orbitz και Ebookers.

Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες διατηρούν τα μερίδιά τους κυρίως στις κρατήσεις πολύπλοκων ταξιδιών. Επίσης, είναι ανταγωνιστικοί στον συνδυασμό αεροπορικών ταξιδιών με άλλα ταξιδιωτικά προϊόντα. Οι μεγαλύτεροι ταξιδιωτικοί πράκτορες έχουν μεγαλύτερη διαπραγματευτική ικανότητα και μπορούν να την χρησιμοποιήσουν έναντι των αεροπορικών εταιριών και των παρόχων συστημάτων CRS για να επιτύχουν μεγαλύτερες προμήθειες και πριμ κινήτρων. Το μέγεθος των ταξιδιωτικών πρακτόρων είναι σημαντικό για την επίτευξη οικονομιών κλίμακας στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων, ώστε να πραγματοποιηθεί ενοποίηση των πληροφοριών από τα διάφορα κανάλια κρατήσεων. Συνεπακόλουθα, οι μικρότεροι ταξιδιωτικοί πράκτορες αντιμετωπίζουν ισχυρή πίεση και αναμένεται η αύξηση του μέσου μεγέθους των ταξιδιωτικών πρακτόρων με παράλληλη μείωση των ανεξάρτητων και μικρών ταξιδιωτικών πρακτόρων.

Η πρόσβαση πληροφόρησης στους ναύλους των αεροπορικών εταιριών παραμένει κεντρικό ζήτημα για τους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Στις νέες συνθήκες της αγοράς υπάρχει η πιθανότητα απόσυρσης των αεροπορικών εταιριών από κάποια συστήματα CRS. Αυτή η εξέλιξη θα αναγκάσει τους ταξιδιωτικούς πράκτορες να στραφούν σε πολλαπλά κανάλια κρατήσεων με υψηλότερο λειτουργικό κόστος. Ωστόσο, οι εξελίξεις στις Η.Π.Α. δείχνουν ότι οι αεροπορικές εταιρίες προτιμούν απλώς να χρησιμοποιήσουν την μεγαλύτερη αγοραία δύναμη που έχουν αποκτήσει για να μειώσουν τα τέλη κρατήσεων στους χαμηλότερους ναύλους τους, όπου το Internet έχει αυξήσει τον ανταγωνισμό. Τα συστήματα CRS παραμένουν το κύριο κανάλι διανομής των αεροπορικών εταιριών και αν υπάρχει κάποιος κίνδυνος απόσυρσης (με συνέπεια την κατάτμηση του περιεχομένου), αυτός αφορά στην μερική απόσυρση στους χαμηλούς ναύλους.

Προβληματισμούς είχε προκαλέσει ήδη από την διαβούλευση του 2002 στην Ε.Ε., το ζήτημα της αμερόληπτης δημοσιοποίησης από τους παρόχους CRS των πληροφοριών που αφορούν στις κρατήσεις που πραγματοποιούνται από τα συστήματά τους (Marketing Information Data Tapes-MIDT). Το άρθρο 6 του Κώδικα Συμπεριφοράς, δίνει την δυνατότητα πώλησης αυτών των πληροφοριών από τους παρόχους CRS. Άμεσα ενδιαφερόμενες είναι οι μεγαλύτερες αεροπορικές εταιρίες, οι οποίες κάνουν χρήση αυτών των πληροφοριών στον σχεδιασμό του μάρκετινγκ, των δρομολογίων και σε άλλες δραστηριότητες. Αυτές οι πληροφορίες δίνουν ωστόσο την δυνατότητα στενού ελέγχου των ταξιδιωτικών πρακτόρων από τις αεροπορικές εταιρίες,

διότι καταγράφουν πλήρως τις πωλήσεις των ταξιδιωτικών πρακτόρων (προορισμούς, αεροπορικές εταιρίες και τύπος ναύλων).

Οι αεροπορικές εταιρίες με την κατοχή των MIDT αποκτούν διαπραγματευτικό πλεονέκτημα έναντι των ταξιδιωτικών πρακτόρων στις συναπτόμενες συμφωνίες (συμβόλαια) για κρατήσεις που πραγματοποιούνται σε μια συγκεκριμένη αερογραμμή. Πρόκειται για ελεύθερες διαπραγματεύσεις, όπου η επίτευξη των ετήσια καθορισμένων ποσοστιαίων στόχων κρατήσεων από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες αμείβεται με την καταβολή πριμ κινήτρων. Τα πριμ κινήτρων σε αυτή την περίπτωση, είναι δυνατό να μετατρέψουν τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, σε πράκτορες για μια συγκεκριμένη αερογραμμή, εν αγνοία του καταναλωτή. Για την επίλυση αυτών των προβλημάτων, η έκθεση “Brattle group and Norton Rose” (2003) είχε προτείνει την εξάλειψη της ταυτότητας των ταξιδιωτικών πρακτόρων από τα MIDT.

2.7. ΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΝΕΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Η έναρξη της νέας διαβούλευσης της Ε.Ε. (2007) για την απελευθέρωση της αγοράς των συστημάτων CRS (πιθανή αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89), στοχεύει στην αντιμετώπιση των ανταγωνιστικών προβλημάτων μεταξύ των καναλιών διανομής. Τελικός αποδέκτης όλης αυτής της διαδικασίας θα είναι ασφαλώς ο καταναλωτής των υπηρεσιών που προσφέρουν τα κανάλια διανομής. Το κόστος διανομής των αεροπορικών εισιτηρίων δεν πρέπει να είναι υπερβολικό ενώ ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε ουδέτερη και διαφανή επιλογή του τρόπου ταξιδιού.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της Ε.Ε. καθορίζει ότι οι πάροχοι των συστημάτων CRS θα πρέπει να προσφέρουν στους ταξιδιωτικούς πράκτορες ουδέτερη και αμερόληπτη πληροφόρηση. Επιπλέον, καθορίζεται η απαγόρευση προς τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, της χρησιμοποίησης της παρεχόμενης πληροφόρησης από τα συστήματα CRS με τέτοιο τρόπο που θα οδηγούσε σε παραπλανητική και μεροληπτική παρουσίαση στον καταναλωτή²⁵. Ωστόσο, οι νέες συνθήκες στην αγορά είναι πιθανό να έχουν αλλάξει την αποτελεσματικότητα και την καταλληλότητα αυτών των διατάξεων.

²⁵ Άρθρο 9^a του Κώδικα Συμπεριφοράς της Ε.Ε.

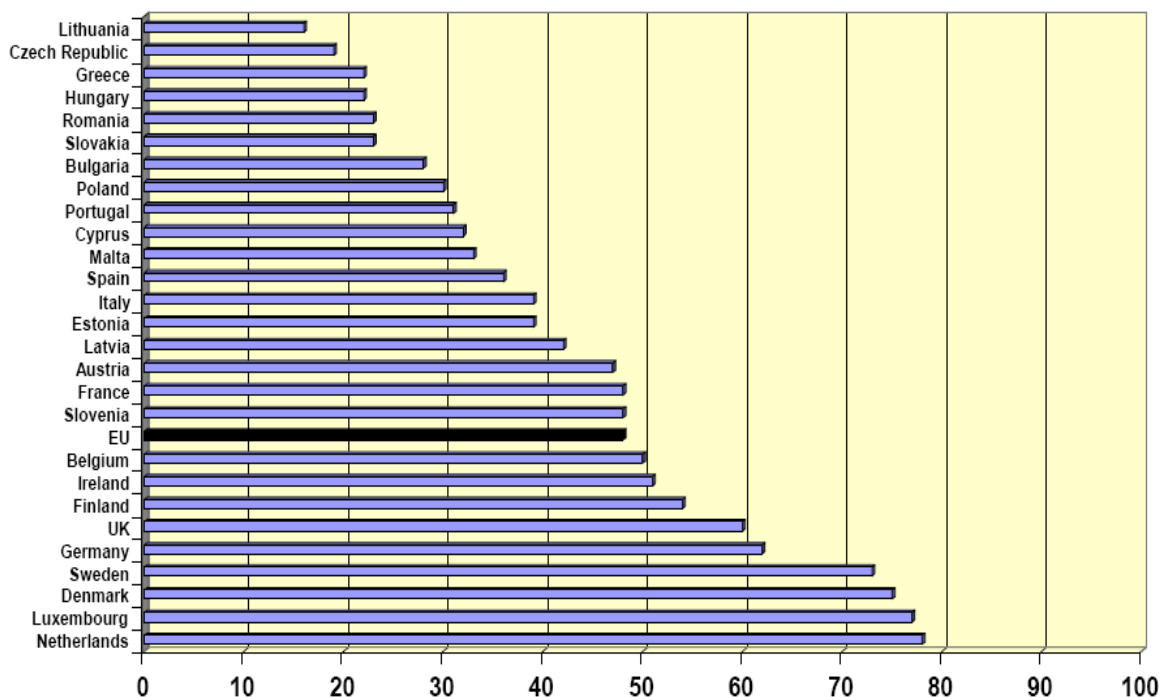
Οι καταναλωτές αεροπορικών ταξιδιών μπορούν να διαχωριστούν σε δύο κατηγορίες: τους ταξιδιώτες με σκοπό την αναψυχή και τους ταξιδιώτες εταιρικών ταξιδιών (business). Οι δύο κατηγορίες ταξιδιωτών επιθυμούν ασφαλώς να επιτύχουν την καλύτερη δυνατή τιμή για την καταλληλότερη επιλογή τρόπου ταξιδιού. Ωστόσο, οι ταξιδιώτες με σκοπό την αναψυχή έχουν ως προτεραιότητα την τιμή του ταξιδιού ενώ οι ταξιδιώτες business επιθυμούν κατά πρώτο λόγο την εύρεση της πιο γρήγορης επιλογής ταξιδιού (π.χ. χωρίς ενδιάμεσους προορισμούς) και στην συνέχεια λαμβάνουν υπόψη την τιμή του ταξιδιού.

Στις νέες συνθήκες της αγοράς, οι αεροπορικές εταιρίες χαμηλού κόστους αντιπροσωπεύουν ένα σημαντικό κομμάτι της αγοράς. Όμως οι αεροπορικές εταιρίες χαμηλού κόστους συνήθως δεν συμμετέχουν στα συστήματα CRS, ή συμμετέχουν σε ένα χαμηλό επίπεδο υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες που χρησιμοποιούν μόνο τα συστήματα CRS για την πληροφόρηση του καταναλωτή στην διοργάνωση ενός ταξιδιού, είναι πιθανό να μην μπορούν να τον πληροφορήσουν για προσφορές των χαμηλού κόστους αεροπορικών εταιριών.

Παράλληλα, τα τέλη που χρεώνουν τα συστήματα CRS είναι αναλογικά υψηλότερα για τους χαμηλούς ναύλους, με αποτέλεσμα να υπάρξει η πιθανότητα οι παραδοσιακοί αερομεταφορείς να πραγματοποιήσουν τις προσφορές των ναύλων τους μόνο μέσα από τους εταιρικούς τους ιστότοπους. Αυτές οι συνθήκες, έχουν οδηγήσει τους ταξιδιωτικούς πράκτορες εξαιτίας του ανταγωνισμού να πραγματοποιούν κρατήσεις μέσω του Internet για χαμηλού κόστους εισιτήρια, χρεώνοντας όμως στον καταναλωτή ένα επιπλέον τέλος.

Από την άλλη μεριά, ένα αυξανόμενο ποσοστό καταναλωτών αναζητά ταξιδιωτικές πληροφορίες μέσω του Internet. Ωστόσο, οι κρατήσεις των καταναλωτών πολλές φορές πραγματοποιούνται μέσα από τα κλασσικά κανάλια διανομής, δηλαδή τους εταιρικούς ιστότοπους των αεροπορικών εταιριών, τους online ταξιδιωτικούς πράκτορες και τους απλούς ταξιδιωτικούς πράκτορες. Εντούτοις, δεν έχουν όλοι οι καταναλωτές πρόσβαση στο Internet. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat, το 2005 στην Ε.Ε. των 27 κρατών μελών τα νοικοκυριά με πρόσβαση στο Internet δεν ξεπερνούσαν το 50%. Το αντίστοιχο ποσοστό στις Η.Π.Α. είναι 69%. Επιπλέον, μόλις το 23% των ευρωπαϊκών νοικοκυριών είχαν πρόσβαση γρήγορου Internet κατά το ίδιο έτος. Η διείσδυση του Internet τα τελευταία χρόνια είναι ταχύτατη και αναμένεται ότι θα επηρεάσει ακόμη περισσότερο τα επόμενα χρόνια τις κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων. Όπως είναι φανερό από το διάγραμμα 5, υπάρχει μεγάλη διαφορά διείσδυσης του Internet μεταξύ

των χωρών της Ευρώπης. Ιδιαίτερα οι χώρες της Νότιας Ευρώπης καθώς και τα νέα κράτη μέλη εξακολουθούν να βασίζονται στις υπηρεσίες των ταξιδιωτικών πρακτόρων με αποτέλεσμα να έχουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την παροχή αμερόληπτης πληροφόρησης από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες.



Διάγραμμα 5: Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση Internet το 2005.
(Πηγή: Eurostat, World Internet Statistics)

Σημαντική είναι και η διαφορά διείσδυσης του Internet μεταξύ εταιριών και νοικοκυριών. Το 91% των ευρωπαϊκών εταιριών έχει πρόσβαση στο Internet, ενώ το 63% έχει πρόσβαση σε γρήγορο Internet. Αν και οι εταιρίες προτιμάνε να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες των ταξιδιωτικών πρακτόρων, το Internet αποτελεί ένα εναλλακτικό κανάλι κρατήσεων, ειδικότερα για τα απλά δρομολόγια.

Δεν μπορεί ωστόσο, παρά να τεθεί υπό εξέταση η αμεροληψία και η ουδετερότητα του Internet. Θεωρείται ότι ο ανταγωνισμός μπορεί να προσφέρει ουδετερότητα, καθώς οι καταναλωτές μέσω της σύγκρισης μεταξύ των παρόχων θα μπορέσουν να διακρίνουν την μεροληπτική πληροφόρηση και κατά συνέπεια να αποφύγουν τους παρόχους που προσφέρουν αυτού του είδους την πληροφόρηση. Εντούτοις, η εμπειρία αποδεικνύει ότι οι καταναλωτές των ταξιδιωτικών υπηρεσιών συνήθως συμβουλευονται έναν περιορισμένο αριθμό ιστότοπων με αποτέλεσμα να μην τους δίνεται η δυνατότητα να ξεχωρίσουν την μεροληπτική πληροφόρηση. Υπάρχει ακόμη μελλοντικά η πιθανότητα οι πετυχημένες μηχανές έρευνας ταξιδιών στο Internet,

να ξεκινήσουν την χρέωση στις αεροπορικές εταιρίες προκειμένου να καταλαμβάνουν υψηλότερες θέσεις στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας στον καταναλωτή.

Παρόμοιο πρόβλημα έχει παρουσιαστεί ήδη στις Η.Π.Α. κατόπιν της απελευθέρωσης των συστημάτων CRS. Πιο συγκεκριμένα, υπήρξαν περιπτώσεις όπου οι παροχείς των συστημάτων CRS, μερολήπτησαν εις βάρος μιας αεροπορικής εταιρίας στην αρχική οθόνη του συστήματος με σκοπό να εκβιάσουν την πρόσβαση σε όλο το περιεχόμενο των ναύλων της εταιρίας. Ακόμη, είναι πιθανό να παρουσιαστούν περιπτώσεις όπου οι πλέον ευνοϊκές θέσεις στην οθόνη του συστήματος θα καταλαμβάνονται μέσω πλειοδοσίας. Ωστόσο, θεωρείται ότι ο ανταγωνισμός μεταξύ των διαφορετικών καναλιών κρατήσεων θα μπορούσε να περιορίσει σε ανεκτά επίπεδα αυτές τις πρακτικές.

Ο αυξανόμενος ανταγωνισμός στην αλυσίδα διανομής θεωρείται ότι θα μειώσει το τελικό κόστος που καλείται να πληρώσει ο καταναλωτής. Επιπλέον, τα επιπλέον τέλη που χρεώνουν οι ταξιδιωτικοί πράκτορες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, είναι πιθανό να οδηγήσουν τους καταναλωτές στις κρατήσεις μέσω Internet όπου τα τέλη υπηρεσιών είναι χαμηλότερα. Τέλος, η μεγαλύτερη ελευθερία τιμολόγησης για τις προσφερόμενες υπηρεσίες των συστημάτων CRS, θα επιτρέψει την μείωση των τελών κράτησης για τους χαμηλότερους ναύλους. Σε αυτή την περίπτωση θα μπορούσε να αυξηθεί η προσφορά από τις χαμηλού κόστους αεροπορικές εταιρίες στα συστήματα CRS. Κατά συνέπεια, θα μπορούσαν να επωφεληθούν οι καταναλωτές χωρίς πρόσβαση στο Internet και όσοι δεν είναι εξοικειωμένοι στην χρήση του Internet.

2.8. ΟΙ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ CRS

Οι υπάρχουσες διατάξεις του Κώδικα Συμπεριφοράς της Ε.Ε, προσφέρουν στο άρθρο 21b την δυνατότητα να συμπεριληφθούν οι σιδηροδρομικές υπηρεσίες στην κύρια οθόνη των συστημάτων CRS. Το γεγονός αυτό, είναι αποτέλεσμα της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για προώθηση της διατροπικότητας²⁶ στα μέσα μεταφοράς, που αποτελεί προτεραιότητα στις επιβατικές μεταφορές. Η Λευκή Βίβλος για την Κοινή

²⁶ Ως διατροπικότητα νοείται η μεταφορά εμπορευμάτων με δύο ή περισσότερα μέσα μεταφοράς (για παράδειγμα οδικώς/σιδηροδρομικώς), ανεξαρτήτως του είδους των εμπορευμάτων, εντός μίας και μόνης αλυσίδας μεταφορών. Πηγή: <http://europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24456.htm>

Πολιτική Μεταφορών²⁷, καθόρισε τα συστήματα πληροφόρησης και έκδοσης εισιτηρίων ως προτεραιότητα για την επίτευξη της διατροπικότητας στις επιβατικές μεταφορές. Ωστόσο, οι υφιστάμενες διατάξεις για σεβασμό των μη διακριτών επιβαλλόμενων τελών, μειώνει σε σημαντικό βαθμό το ενδιαφέρον των συστημάτων CRS για τις σιδηροδρομικές υπηρεσίες. Πρακτικά, μόνο οι σιδηροδρομικές υπηρεσίες υψηλής ταχύτητας (π.χ. Eurostar) έχουν καταφέρει να περιληφθούν στις οθόνες των συστημάτων CRS.

Τα σιδηροδρομικά εισιτήρια έχουν κατά μέσο όρο μικρότερη αξία από τα εισιτήρια των αεροπορικών εταιριών. Συνεπώς, ο κανόνας των μη διακριτών επιβαλλόμενων τελών επιφέρει αναλογικά μεγαλύτερα τέλη για τα σιδηροδρομικά εισιτήρια και δημιουργεί λιγότερο ενδιαφέρον για κρατήσεις από τα συστήματα CRS των σιδηροδρομικών υπηρεσιών.

Μολονότι η αναθεώρηση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Ε.Ε. δεν μπορεί να προσφέρει μια ολοκληρωμένη λύση σε πολυάριθμα τεχνικά προβλήματα, θα μπορούσε να βοηθήσει στην ευελιξία του ρυθμιστικού καθεστώτος αναφορικά με την σχέση των παρόχων συστημάτων CRS με τους παρόχους σιδηροδρομικών υπηρεσιών. Κεντρικό σημείο παρέμβασης, θα μπορούσε να είναι η θεσμοθέτηση μιας μεγαλύτερης ελευθερίας στην τιμολόγηση των κρατήσεων σιδηροδρομικών εισιτηρίων μέσω των συστημάτων CRS. Η αλλαγή ή ακόμα και η κατάργηση του ρυθμιστικού κανόνα που καθορίζει τα ίδια τέλη τόσο για τις κρατήσεις σιδηροδρομικών υπηρεσιών όσο και για τις κρατήσεις αεροπορικών υπηρεσιών, θα επιτρέψει την διαπραγμάτευση των επιβαλλομένων τελών μεταξύ των σιδηροδρομικών εταιριών και των παρόχων CRS.

2.9. ΟΙ ΝΕΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στην ελληνική τουριστική αγορά, τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων (CRS/GDS) αποτελούν έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες για την πορεία του ελληνικού τουρισμού. Όπως και στην ευρωπαϊκή αγορά έτσι και στην ελληνική, επικρατούν οι μεγαλύτεροι πάροχοι συστημάτων CRS/GDS (Galileo, Sabre, Amadeus και Worldspan). Ιδιαίτερα ο πάροχος Galileo εκτιμάται ότι κατέχει το μεγαλύτερο ποσοστό της αγοράς, αποτελώντας τμήμα του Galileo International, ο οποίος κατόπιν

²⁷ European transport policy for 2010: time to decide, 12 September 2001, COM(2001)370. The importance of inter-modality has been confirmed by the Commission Communication COM(2006)314 of 22 June 2006 (Keep Europe moving – Sustainable mobility for our continent – Mid-term review of the European Commission's 2001 Transport White Paper).

της πρόσφατης συγχώνευσης με τον πάροχο Worldspan κατέχει το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς παγκοσμίως.

Η Galileo Hellas S.A.²⁸ ιδρύθηκε το Φεβρουάριο του 1991 και αποτελεί την εθνική εταιρία διανομής (NDC-National Distribution Company) της Galileo International. Η Galileo Hellas S.A. κατέχει την αποκλειστικότητα στην διανομή των προϊόντων της Galileo International στην Ελληνική ταξιδιωτική αγορά και είναι θυγατρική εταιρεία της Ολυμπιακής αεροπορίας²⁹.

Η διάρθρωση της ελληνικής ταξιδιωτικής αγοράς και ιδιαίτερα ο κατακερματισμός των επιχειρήσεων ως προς τις υποδομές και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, δεν έχουν επιτρέψει την πλήρη αξιοποίηση των συστημάτων κρατήσεων CRS/GDS. Οι παραδοσιακοί ταξιδιωτικοί πράκτορες ωστόσο, εξακολουθούν να κατέχουν το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς στην Ελλάδα, αν και οι online ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι απευθείας κρατήσεις κερδίζουν έδαφος.

Τα μερίδια αγοράς των διάφορων καναλιών διανομής γενικότερα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αποτελούν συνάρτηση των αεροπορικών εταιριών χαμηλού κόστους και τον βαθμό διείσδυσης του Internet. Σε ότι αφορά τις αεροπορικές εταιρίες χαμηλού κόστους στην Ελλάδα, ανασταλτικό παράγοντα στην λειτουργία τους αποτέλεσαν τα υψηλά τέλη του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών. Ωστόσο, τα τελευταία τρία χρόνια παρατηρείται μία αύξηση των αεροπορικών διασυνδέσεων της Αθήνας με ευρωπαϊκούς προορισμούς (Παπαθεοδώρου, 2006).

Παράλληλα, η ραγδαία αύξηση της χρήσης του Internet διεθνώς, εκτιμάται ότι θα προκαλέσει αντικατάσταση των έμμεσων καναλιών διανομής (συστήματα CRS) από τις απευθείας πωλήσεις τα επόμενα χρόνια, αλλά με πιο αργό ρυθμό από τον σημερινό. Σύμφωνα με εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής³⁰, οι απευθείας πωλήσεις στην Ε.Ε. των 27 κρατών-μελών το 2005, υπολογίζονται στο 38% των συνολικών κρατήσεων, ενώ η Ελλάδα με περίπου 16% των συνολικών κρατήσεων, κατέχει την 23^η θέση μεταξύ των 27 κρατών της Ε.Ε.. Ωστόσο, σημαντική αύξηση των ηλεκτρονικών πωλήσεων αεροπορικών εισιτηρίων και κρατήσεων ξενοδοχείων παρατηρήθηκε κατά το 2006 ενισχύοντας σημαντικά τις ταξιδιωτικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα μέσω του διαδικτύου. Αν και τα ποσοστά θεωρούνται ακόμη εξαιρετικά

²⁸ <http://www.galileo.gr/>

²⁹ www.olympic-airways.gr

³⁰ Βλ. σελ. 9, European Commission Directorate-General for Energy and Transport, 2007, "Consultation paper on the possible revision of Regulation 2299/89 on a Code of Conduct for computerised reservation systems"

μικρά, στο 12μηνο Νοεμβρίου 2005 - Νοεμβρίου 2006, σύμφωνα με την Expedia, ο τζίρος των ηλεκτρονικών κρατήσεων που σημειώθηκαν για τη χώρα μας, έφθασε σε 15,3 εκατ. δολ. ποσό σχεδόν διπλάσιο σε σύγκριση με το αντίστοιχο προηγούμενο 12μηνο³¹.

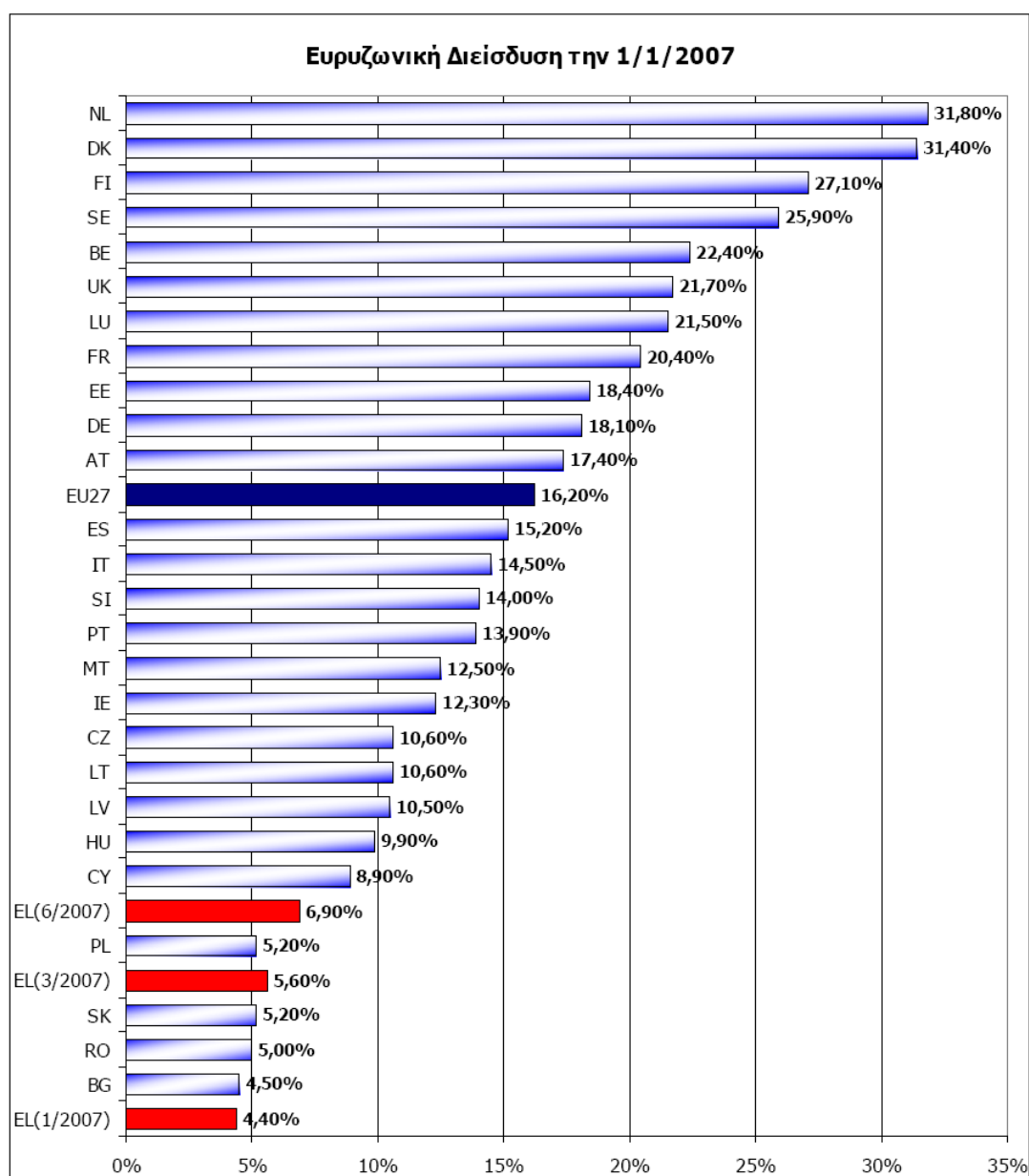
Όπως προαναφέρθηκε στην παράγραφο 2.7 της παρούσης εργασίας, οι χώρες της Νότιας Ευρώπης καθώς και τα νέα κράτη μέλη εξακολουθούν να βασίζονται στις υπηρεσίες των ταξιδιωτικών πρακτόρων εξαιτίας της χαμηλής διείσδυσης του Internet σε σχέση με τον μέσο όρο της Ε.Ε., με αποτέλεσμα να έχουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την παροχή αμερόληπτης πληροφόρησης από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες.

Στη ραγδαία αύξηση της χρήσης του Internet ως μέσου για την οργάνωση ταξιδιών αλλά και του ηλεκτρονικού εμπορίου γενικότερα, συμβάλλει καθοριστικά η εξάπλωση των ευρυζωνικών συνδέσεων. Σύμφωνα με ανεπίσημα στοιχεία της CoCom (Communications Committee) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής του Δεκεμβρίου 2006, η Ελλάδα παραμένει ουραγός στην ευρυζωνική διείσδυση μεταξύ των 27 κρατών μελών της Ε.Ε.³² Ωστόσο, στο διάστημα 6/2006 έως 6/2007 η Ελλάδα παρουσιάζει ετήσια αύξηση της ευρυζωνικής διείσδυσης 4,2%, που αναμένεται να ξεπεράσει για πρώτη φορά τον αντίστοιχο μέσο ρυθμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η αύξηση στον αριθμό των ευρυζωνικών γραμμών κατά το τέταρτο πρώτο εξάμηνο του 2007 οδήγησε σε αύξηση της διείσδυσης από 4,4% στις 31/12/2006 σε 6,9% στις 30/6/2007, με συνέπεια η Ελλάδα για πρώτη φορά να θεωρείται ότι ξεφεύγει από την τελευταία θέση (Διάγραμμα 6).

Με την ευρυζωνική σύνδεση οι χρόνοι αναζήτησης μειώνονται δραστικά, ενώ οι δικτυακοί τόποι μπορούν να εμπλουτίζουν τις ιστοσελίδες τους με «πιο βαριές» λειτουργίες, οι οποίες βελτιώνουν σε μεγάλο βαθμό την εμπειρία του χρήστη. Καθοριστική παράμετρος βέβαια είναι και οι σημαντικά χαμηλότερες τιμές που προσφέρονται λόγω του μειωμένου λειτουργικού κόστους σε σύγκριση με τα παραδοσιακά ταξιδιωτικά γραφεία. Εντούτοις, θα πρέπει να τονιστεί, ότι το πελατειακό κοινό των ελληνικών τουριστικών επιχειρήσεων βρίσκεται στις προηγμένες αγορές. Για το λόγο αυτό οι ελληνικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται μέσω του διαδικτύου θα πρέπει να ανταποκρίνονται σε ανάλογες απαιτήσεις και υπηρεσίες.

³¹ Πηγή: http://news.kathimerini.gr/4dcgi/_w_articles_economy_1_23/01/2007_213064

³² Πηγή: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), «Πορεία της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα, Α' Εξάμηνο 2007», Ιούλιος 2007.



Διάγραμμα 6: Ευρυζωνική διείσδυση στα κράτη μέλη της Ε.Ε. την 1/1/2007.
 (Πηγή: EETT, βάσει ανεπίσημων στοιχείων της Communications Committee, COCOM)

3. ΟΙ ΘΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ 2299/89

3.1. Η ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Η Γενική Διεύθυνση Ενέργειας και Μεταφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στο κείμενο που έθεσε υπόψη των ενδιαφερομένων μερών (stakeholders) για την πιθανή αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89, που αφορά την αγορά των συστημάτων CRS, κατέθεσε τις απόψεις της για την μελλοντική εξέλιξη της αγοράς διανομής των αεροπορικών εταιριών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, θεωρεί ότι κάθε αλλαγή στο ρυθμιστικό καθεστώς της αγοράς διανομής των αεροπορικών εταιριών, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί με γνώμονα την πιθανή εξέλιξη της αγοράς. Μολονότι η κυριαρχία των παρόχων συστημάτων CRS στις κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων έχει μειωθεί λόγω της ανάπτυξης των απευθείας καναλιών διανομής και ιδιαίτερα του Internet, θεωρείται ότι θα παραμείνουν οι κύριοι πάροχοι στις υπηρεσίες διανομής ταξιδιών. Η διεύθυνση του Internet αναμένεται να συνεχιστεί με αποτέλεσμα ένας αυξανόμενος αριθμός καταναλωτών να έχει πρόσβαση σε αυτό το κανάλι διανομής.

Οι αεροπορικές εταιρίες χαμηλού κόστους μετά την ραγδαία ανάπτυξή τους τα τελευταία χρόνια, έχουν σταθεροποιηθεί στην αγορά σύνδεσης “point to point” (χωρίς ενδιάμεσους προορισμούς). Σταδιακά αρχίζουν να αναπτύσσονται στην εταιρική πελατεία (Business passengers) και να πραγματοποιούν πτήσεις στα μεγαλύτερα αεροδρόμια, πέραν των περιφερειακών αεροδρομίων. Επίσης, κάποιες από αυτές αναπτύσσονται και στις πτήσεις με ενδιάμεσους προορισμούς. Ωστόσο, θεωρείται πιθανό οι αεροπορικές εταιρίες χαμηλού κόστους προσδοκώντας στο πελατειακό κοινό των ταξιδιωτικών πρακτόρων να επιδιώξουν ολόένα και περισσότερο την συμμετοχή τους στα συστήματα CRS.

Άλλη αναμενόμενη εξέλιξη για την αγορά διανομής των αεροπορικών εταιριών αποτελεί η μετακίνηση ενός μεγαλύτερου ποσοστού κρατήσεων για τις παραδοσιακές αεροπορικές εταιρίες προς τους εταιρικούς τους ιστότοπους. Το σημερινό ποσοστό απευθείας κρατήσεων για τις παραδοσιακές αεροπορικές εταιρίες κινείται μεταξύ 10 και 30%. Ωστόσο, σοβαρός ανταγωνιστής των ιστότοπων των αεροπορικών εταιριών

είναι οι online ταξιδιωτικοί πράκτορες. Σήμερα, κατέχουν ένα ποσοστό μεταξύ 7 και 10% των συνολικών κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων, ενώ αναμένεται τα επόμενα χρόνια να διπλασιάσουν το μερίδιο αγοράς τους. Με δεδομένο ότι στην πλειοψηφία τους στηρίζονται πάνω στα συστήματα CRS, αναμένεται να βοηθήσουν τους παρόχους συστημάτων CRS στην μερική ανάκαμψη από την απώλεια του μεριδίου αγοράς των παραδοσιακών ταξιδιωτικών πρακτόρων.

Ο συνδυασμός όλων αυτών των τάσεων αναμένεται να συντελέσει σε μεγαλύτερη ακόμη πρόοδο των καναλιών απευθείας κρατήσεων. Από την άλλη μεριά, αυτός ο ρυθμός προόδου αναμένεται να μειωθεί, ιδιαίτερα αν μειωθούν τα τέλη κρατήσεων.

Για κάποιο χρονικό διάστημα, είχε δημιουργηθεί η προσδοκία ότι η ανάπτυξη νέων εταιριών διανομής, οι επονομαζόμενες GNEs (GDS New Entrants), θα μπορούσαν να προσφέρουν μέσω νέας τεχνολογίας ένα είδος CRS χαμηλού κόστους, που θα μπορούσε να ανταγωνιστεί τους υφιστάμενους παρόχους συστημάτων CRS. Σήμερα, οι εταιρίες GNEs εξακολουθούν να κατέχουν ένα ασήμαντο μέρος της αγοράς διανομής. Ωστόσο, είναι γεγονός ότι δημιούργησαν σημαντικό αντίκτυπο στην αγορά. Προσφέροντας περισσότερο ευέλικτες λύσεις στις ανάγκες των εξελισσόμενων στρατηγικών πωλήσεων των αεροπορικών εταιριών, οι εταιρίες GNEs συνέβαλαν στην προσαρμογή και στον εκσυγχρονισμό των εργαλείων και των παραδοσιακών συστημάτων CRS. Σήμερα, αυτές οι εταιρίες στοχεύουν περισσότερο στα εσωτερικά συστήματα κρατήσεων των αεροπορικών εταιριών καθώς και στην ανάπτυξη συμπληρωματικών συστημάτων που θα συνυπάρξουν με τα παραδοσιακά συστήματα CRS.

Αναμένεται επίσης να παρατηρηθεί περισσότερο οριζόντια και κάθετη ολοκλήρωση στην ταξιδιωτική αγορά. Ο αριθμός των παρόχων CRS/GDS, αναμένεται να μειωθεί από τέσσερις σε τρεις με την συγχώνευση των Galileo/Travelport και Worldspan. Η ολοκλήρωση μπορεί ακόμη να πάρει την μορφή συμφωνιών μεταξύ των υφιστάμενων παρόχων CRS, προκειμένου να ενδυναμώσουν την αγοραία δύναμή τους, π.χ. με τον διαμοιρασμό του περιεχομένου όσον αφορά στους ναύλους. Η οριζόντια ολοκλήρωση είναι επίσης φανερή μεταξύ online και παραδοσιακών ταξιδιωτικών πρακτόρων. Η παρουσία των παρόχων συστημάτων CRS στην online ταξιδιωτική αγορά φανερώνει την κάθετη ολοκλήρωση μεταξύ παρόχων συστημάτων CRS και ταξιδιωτικών πρακτόρων. Επιπλέον, η κάθετη ολοκλήρωση μπορεί να οδηγήσει αεροπορικές εταιρίες, παρόχους συστημάτων CRS και ταξιδιωτικούς πράκτορες να

συμμετάσχουν στον ίδιο εταιρικό όμιλο. Μια τέτοια εξέλιξη θα πρέπει να εξεταστεί στα πλαίσια των γενικών κανόνων ανταγωνισμού και όχι των ρυθμιστικών κανόνων του συγκεκριμένου τομέα.

Τέλος, αναμένεται η ανάπτυξη και η χρήση νέων τεχνολογιών να δημιουργήσουν νέες μορφές διανομής, όπου το περιεχόμενο αρκετών αεροπορικών εταιριών θα παρουσιάζεται απευθείας στον καταναλωτή. Αυτό θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί με την δημιουργία κοινών ιστότοπων στο Internet, από αεροπορικές εταιρίες που αποτελούν μέλη της ίδιας συμμαχίας. Αν και δεν θα πρόκειται για συστήματα CRS με την έννοια που τα προσδιορίζει σήμερα ο Κώδικας Συμπεριφοράς της Ε.Ε., ωστόσο θα έχουν πολλά όμοια χαρακτηριστικά, ενώ την ιδιοκτησία μπορούν να την έχουν όμιλοι αεροπορικών εταιριών.

3.2. ΣΥΝΟΨΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ 2299/89

Στις 23 Φεβρουαρίου 2007 πραγματοποιήθηκε η έναρξη της ανοιχτής διαβούλευσης για την πιθανή αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89 (Κώδικας Συμπεριφοράς για τα Ηλεκτρονικά Συστήματα Κρατήσεων – CRS). Η διαβούλευση έκλεισε στις 27 Απριλίου 2007, ενώ στις 2 Μαΐου 2007 τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) κλήθηκαν σε συνάντηση στις Βρυξέλλες προκειμένου να προβούν σε μια σύντομη έκθεση των απόψεών τους.

Η Επιτροπή έλαβε 48 απαντήσεις στο κείμενο της διαβούλευσης, οι οποίες κατά ομάδες ήταν:

- 18 αερομεταφορείς και οι αντιπροσωπευτικές τους ενώσεις
- 5 πάροχοι συστημάτων CRS και υπηρεσιών ηλεκτρονικών συστημάτων
- 9 ενώσεις καταναλωτών και ταξιδιωτών
- 10 ταξιδιωτικοί πράκτορες και αντιπροσωπευτικές τους ενώσεις
- 1 απάντηση από τον τομέα των σιδηροδρομικών μεταφορών
- 5 απαντήσεις από άλλους ενδιαφερόμενους

3.2.1. Η ΑΝΑΓΚΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ (ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ 1 ΚΑΙ 2 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)

Στο κείμενο της διαβούλευσης που απευθύνθηκε στους stakeholders, τα δύο πρώτα ερωτήματα αφορούσαν τον Κώδικα Συμπεριφοράς σε γενικό επίπεδο (ενώ τα επόμενα επτά ερωτήματα αφορούσαν τον Κώδικα Συμπεριφοράς σε πιο εξειδικευμένο επίπεδο). Τα δύο αυτά ερωτήματα ήταν:

Ερώτημα 1: Κάτω από το πρίσμα των εξελίξεων στην αγορά, υπάρχει ακόμη η ανάγκη των εξειδικευμένων για τον τομέα ανταγωνιστικών κανόνων που θέτει ο Κώδικας Συμπεριφοράς; Μήπως ο Κώδικας Συμπεριφοράς θα έπρεπε να αναθεωρηθεί ή να καταργηθεί;

Ερώτημα 2: Δεδομένων των εξελίξεων στην αγορά, παραμένει ο κίνδυνος μονοπωλιακού ελέγχου της αγοράς; Οι γενικοί κανόνες του ανταγωνισμού (ειδικότερα το Άρθρο 82 της Συνθήκης Ε.Κ.) δεν επαρκούν για την αποτροπή αυτών των κινδύνων;

Σύμφωνα με την σύνθεση των απαντήσεων που πραγματοποίησε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η πλειοψηφία των ενδιαφερομένων stakeholders προτιμούν την διατήρηση του Κώδικα Συμπεριφοράς. Ωστόσο, θεωρείται ότι θα πρέπει να πραγματοποιηθεί αναθεώρηση του σημερινού Κώδικα, προκειμένου να προσαρμοστεί στις εξελίξεις της αγοράς. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να δοθεί η δυνατότητα στις αεροπορικές εταιρίες και στους παρόχους συστημάτων CRS για μεγαλύτερη ελευθερία διαπραγμάτευσης των τελών κράτησης καθώς και της τιμολόγησης των προσφερόμενων δεδομένων.

Ελάχιστοι stakeholders, αεροπορικές εταιρίες και πάροχοι συστημάτων CRS, πήραν θέση υπέρ της πλήρους κατάργησης του Κώδικα Συμπεριφοράς. Οι υποστηρικτές της πλήρους απελευθέρωσης θεωρούν ότι η γενική νομοθεσία του ανταγωνισμού είναι επαρκής για την αποτροπή καταχρηστικών συμπεριφορών στην αγορά. Θεωρούν ότι ο ανταγωνισμός από εναλλακτικά κανάλια διανομής έχει μειώσει σε σημαντικό βαθμό τα περιθώρια κατάχρησης και ότι οι υφιστάμενοι κίνδυνοι για τον υγιή ανταγωνισμό δεν είναι μεγαλύτεροι από άλλους οικονομικούς τομείς.

Αντίθετα, οι περισσότεροι stakeholders υποστηρίζουν ότι ο ανταγωνισμός από τα εναλλακτικά κανάλια διανομής δεν έχει μειώσει σε επαρκή βαθμό την αγοραία δύναμη των παρόχων συστημάτων CRS, γεγονός που είναι ιδιαίτερα φανερό στον τομέα των εταιρικών ταξιδιών. Κατά συνέπεια, υποστηρίζεται ότι υπάρχει ανάγκη για την ρύθμιση του τομέα, ώστε να αποφευχθεί ο κίνδυνος κατάχρησης στην αγορά από

την παρουσία ενός μειωμένου αριθμού παρόχων συστημάτων CRS, καθώς και από την κάθετη ολοκλήρωση μεταξύ αεροπορικών εταιριών, παρόχων συστημάτων CRS και ταξιδιωτικών πρακτόρων.

Ένας αριθμός stakeholders πρότεινε να περιληφθεί μία συνθήκη αυτόματης παύσης ("sunset clause") στον Κώδικα, σύμφωνα με την οποία ο Κώδικας θα παύσει να ισχύει αυτόματα όταν όλες οι αεροπορικές εταιρίες θα έχουν απεμπλακεί πλήρως από το ιδιοκτησιακό καθεστώς των συστημάτων CRS.

Τέλος, οι ενώσεις ταξιδιωτικών πρακτόρων και κάποιες ενώσεις εταιρικών ταξιδιωτών, εκφράζουν το φόβο τους ότι η ανάπτυξη εναλλακτικών καναλιών διανομής και ιδιαίτερα του Internet, θα οδηγήσουν σε διάσπαση των προσφερομένων δεδομένων μεταξύ των συστημάτων CRS και του Internet. Κατά συνέπεια, υποστηρίζουν μία αναθεώρηση του Κώδικα Συμπεριφοράς που θα προστάτευε το κανάλι διανομής των συστημάτων CRS, μέσω της εγγυημένης πρόσβασης των συστημάτων CRS στο πλήρες περιεχόμενο δεδομένων των αεροπορικών εταιριών χωρίς κανένα πρόσθετο κόστος, έναντι των άλλων καναλιών διανομής.

3.2.2. ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΤΑ ΤΕΛΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (ΕΡΩΤΗΜΑ 3 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)

Στο κείμενο της διαβούλευσης που απευθύνθηκε στους stakeholders, το τρίτο ερώτημα ήταν:

Ερώτημα 3: Είναι η αγορά διανομής αερομεταφορών (συμπεριλαμβανομένων των μικρών και μεσαίων εταιριών της αγοράς) έτοιμη για την εισαγωγή μεγαλύτερης τιμολογιακής ελευθερίας; (π.χ. μέσω της εξάλειψης των κανόνων για μη επιβολή διακριτών τελών που προβλέπει το άρθρο 10);

Οι περισσότερες από τις ομάδες των stakeholders τάσσονται υπέρ της παροχής μεγαλύτερης ελευθερίας στις αεροπορικές εταιρίες και στους παρόχους συστημάτων CRS, αναφορικά με τις διαπραγματεύσεις για την επιβαλλόμενη τιμολόγηση των προσφερόμενων δεδομένων και των τελών κράτησης. Κάτι τέτοιο προϋποθέτει την αναθεώρηση του άρθρου 10 του Κώδικα Συμπεριφοράς καθώς και την μεταβολή του άρθρου 4.

Ωστόσο, μερικοί stakeholders θεωρούν ότι ακόμη και στην περίπτωση αναθεώρησης του άρθρου 10, θα πρέπει να γίνει πρόβλεψη ενάντια στην υπερβολική

τιμολόγηση από τους παρόχους συστημάτων CRS, ιδιαίτερα απέναντι στις μικρού και μεσαίου μεγέθους αεροπορικές εταιρίες.

Αντίθετα, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες εναντιώνονται στην προοπτική μιας μεγαλύτερης ελευθερίας τιμολόγησης, καθώς φοβούνται ότι οι αεροπορικές εταιρίες θα οδηγήσουν σε μείωση τα τέλη κρατήσεων προς τους παρόχους συστημάτων CRS, χρησιμοποιώντας την επιρροή της απευθείας διανομής. Αυτή η εξέλιξη θα είχε αντίκτυπο στα πριμ κινήτρων που καταβάλλονται από τους παρόχους συστημάτων CRS προς τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, καθώς και στην μηνιαία συνδρομή (**subscription fee**) των τελευταίων, για την ενοικίαση του εξοπλισμού στο σύστημα C.R.S. που έχουν προσχωρήσει. Συμπερασματικά, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες είναι υπέρ μιας ρύθμισης που θα εξασφαλίζει πρόσβαση στο πλήρες περιεχόμενο δεδομένων των αεροπορικών εταιριών χωρίς κανένα πρόσθετο κόστος.

3.2.3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ “PARENT CARRIERS” ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΑΡΟΧΟΥΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS (ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ 4 ΚΑΙ 5 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)

Τα ερωτήματα 4 και 5 του κειμένου διαβούλευσης ήταν:

Ερώτημα 4: Δεδομένων των αλλαγών στην αγορά και στο ιδιοκτησιακό καθεστώς και έλεγχο των παρόχων συστημάτων CRS, υπάρχει ακόμη η ανάγκη των επιβληθέντων υποχρεώσεων στους “parent carriers”; Μήπως θα έπρεπε αυτές οι υποχρεώσεις να αναθεωρηθούν ή να καταργηθούν;

Ερώτημα 5: Θα πρέπει να παραμείνουν ελεύθερες οι αεροπορικές εταιρίες να επενδύουν και να ελέγχουν εταιρίες παρόχων συστημάτων CRS ή θα πρέπει να υπάρξουν κανόνες που θα περιορίζουν την δυνατότητα των αεροπορικών εταιριών ή άλλων τομέων να ελέγχουν συστήματα CRS; Είναι απαραίτητο να επιβληθούν απαιτήσεις διαφάνειας για τους παρόχους συστημάτων CRS που δεν είναι εισηγμένοι στην χρηματιστηριακή αγορά;

Οι περισσότεροι stakeholders προτιμούν την διατήρηση των παρόντων κανόνων-υποχρεώσεων που εφαρμόζονται στους “parent carriers” των παρόχων συστημάτων CRS. Παραδείγματα τέτοιων κανόνων αποτελούν:

- η υποχρεωτική συμμετοχή των “parent carriers” σε όλα τα συστήματα CRS (άρθρο 8 του Κώδικα Συμπεριφοράς)

- η απαγόρευση σύνδεσης κινήτρων ή αντικινήτρων για την χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος CRS (άρθρο 8 του Κώδικα Συμπεριφοράς)

Η άποψη αυτή, δηλαδή για διατήρηση των παρόντων κανόνων-υποχρεώσεων που εφαρμόζονται στους “parent carriers” των παρόχων συστημάτων CRS, βασίζεται κατά κύριο λόγο σε τρεις ανησυχίες:

- στο συμφέρον των τριών αεροπορικών εταιριών που συμμετέχουν στο ιδιοκτησιακό καθεστώς του παρόχου Amadeus,
- στον μελλοντικό κίνδυνο ανάληψης του ελέγχου των συστημάτων CRS από τις αεροπορικές εταιρίες,
- στους υπάρχοντες δεσμούς μεταξύ αρκετών αεροπορικών εταιριών και εθνικών αερομεταφορέων με τους παρόχους συστημάτων CRS.

Αντίθετα, ένας αριθμός αερομεταφορέων, δύο ενώσεις αερομεταφορέων και ένας πάροχος συστημάτων CRS, τάσσονται υπέρ της κατάργησης αυτών των υποχρεώσεων, θεωρώντας ότι οι γενικοί κανόνες του ανταγωνισμού είναι επαρκείς για τις τρέχουσες συνθήκες της αγοράς. Ακόμη, μία αεροπορική εταιρεία στο συγκεκριμένο ζήτημα θεωρεί ότι θα ήταν επαρκές να περιοριστούν οι υποχρεώσεις των “parent carriers” στις εθνικές τους αγορές. Ένας άλλος αερομεταφορέας τάσσεται υπέρ της τροποποίησης του κανόνα της υποχρεωτικής συμμετοχής, θέτοντας ως νέο κανόνα την συμμετοχή των “parent carriers” σε τουλάχιστον δύο από τους μεγαλύτερους παρόχους συστημάτων CRS. Μία τέτοια τροποποίηση θα προσέφερε μεγαλύτερη διαπραγματευτική ισχύ στους “parent carriers” ενώ παράλληλα θα υπήρχε διασφάλιση για την μη καταχρηστική συμπεριφορά στην αγορά.

Οι περισσότεροι από τους stakeholders θεωρούν ότι περιοριστικοί όροι για το ενδεχόμενο ανάληψης του ελέγχου των συστημάτων CRS από αερομεταφορείς δεν είναι απαραίτητοι. Η άποψη αυτή βασίζεται αφενός, στο γεγονός ότι είναι σε ισχύ και εφαρμόζονται συγκεκριμένες υποχρεώσεις των “parent carriers”, αφετέρου, στην αντίληψη ότι είναι επαρκείς οι γενικοί κανόνες του ανταγωνισμού για την διασφάλιση του δίκαιου ανταγωνισμού. Κάποιοι από τους stakeholders τάσσονται υπέρ της εφαρμογής περιορισμών στον έλεγχο των συστημάτων CRS από αερομεταφορείς αλλά οι περισσότεροι από αυτούς δεν εξέφρασαν αντίθεση σε συμμετοχές που δεν θα είχαν τον ιδιοκτησιακό έλεγχο.

3.2.4. Η ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ MIDT (MARKETING INFORMATION DATA TAPES) ΣΕ ΟΜΙΛΟΥΣ ΑΕΡΟΓΡΑΜΜΩΝ (ΕΡΩΤΗΜΑ 6 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)

Στο κείμενο της διαβούλευσης που απευθύνθηκε στους stakeholders, το έκτο ερώτημα ήταν:

Ερώτημα 6: Είναι κατάλληλες οι διατάξεις που προβλέπονται στο άρθρο 6 του Κώδικα Συμπεριφοράς, για την διάθεση των δεδομένων MIDT σε ομίλους αεροπορικών εταιριών και σε συνδρομητές στις σημερινές συνθήκες της αγοράς;

Οι πάροχοι συστημάτων CRS και ένας αριθμός αεροπορικών εταιριών θεωρούν ότι αυτές οι διατάξεις του Κώδικα δεν είναι πλέον κατάλληλες. Ο ανταγωνισμός από δεδομένα άλλων πηγών έχει οδηγήσει στην παροχή εξειδικευμένων προϊόντων σε χαμηλότερο κόστος, όπως οι σειρές περιφερειακών δεδομένων.

Ωστόσο, ένας αριθμός αεροπορικών εταιριών και ενώσεων αεροπορικών εταιριών, θεωρούν ότι οι διατάξεις για την εξαγορά δεδομένων MIDT είναι ακόμη αναγκαίες καθώς τα δεδομένα εξακολουθούν να κοστίζουν ακριβά και είναι προσιτά μόνο στις μεγάλες αεροπορικές εταιρίες. Εκφράζεται επιπλέον η άποψη ότι η έννοια «όμιλος αεροπορικών εταιριών» θα πρέπει να ορισθεί ξεκάθαρα στον Κώδικα Συμπεριφοράς, καθώς η σημερινή έννοια παρέχει την δυνατότητα ερμηνείας, με αποτέλεσμα να μην έχουν πρακτικά επιτραπεί αγορές σε μη ομίλους αεροπορικών εταιριών από τους παρόχους συστημάτων CRS. Μερικές από αυτές τις αεροπορικές εταιρίες πιστεύουν ότι οι αγορές από ομίλους θα έπρεπε να επιτραπούν σε περιφερειακούς μεταφορείς, όπου δεν είναι διαθέσιμα περιφερειακά δεδομένα MIDT καθώς και για τον έλεγχο των συγκεντρώσεων των επιχειρήσεων³³.

3.2.5. Η ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ ΣΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ MIDT (ΕΡΩΤΗΜΑ 7 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)

Το έβδομο ερώτημα του κειμένου της διαβούλευσης που απευθύνθηκε στους stakeholders, ήταν:

Ερώτημα 7: Θα πρέπει να εξαλειφθεί η ταυτότητα των ταξιδιωτικών πρακτόρων από τα δεδομένα MIDT;

³³ Βλ. «Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 139/2004 του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2004, για τον έλεγχο των συγκεντρώσεων μεταξύ επιχειρήσεων ("Κοινοτικός κανονισμός συγκεντρώσεων"), <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004R0139:EL:NOT>

Όλες οι αεροπορικές εταιρίες καθώς και δύο πάροχοι συστημάτων CRS τάσσονται υπέρ της διατήρησης της ταυτοποίησης των ταξιδιωτικών πρακτόρων στα δεδομένα MIDT, προκειμένου να εξασφαλισθεί η μέγιστη διαφάνεια της αγοράς.

Ωστόσο, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και ένα μέρος των εταιρικών ταξιδιωτών ζητούν την απομάκρυνση της ταυτότητας των ταξιδιωτικών πρακτόρων από τα δεδομένα MIDT. Ισχυρίζονται ότι η ταυτοποίηση των ταξιδιωτικών πρακτόρων παρέχει στις αεροπορικές εταιρίες ένα αθέμιτο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των ταξιδιωτικών πρακτόρων και επιτρέπει στις αεροπορικές εταιρίες να επιβάλλουν προγράμματα κινήτρων που θα μπορούσαν να έχουν ως αποτέλεσμα την διαστρέβλωση του ανταγωνισμού. Η απόκρυψη της ταυτότητας των ταξιδιωτικών πρακτόρων στα δεδομένα MIDT θα μπορούσε να μειώσει την πίεση των αεροπορικών εταιριών προς τους ταξιδιωτικούς πράκτορες ώστε οι τελευταίοι να προβούν σε μείωση κρατήσεων των ανταγωνιστικών αεροπορικών εταιριών.

Εκφράστηκε ακόμη η άποψη ότι θα πρέπει να απαγορευτεί στους παρόχους συστημάτων CRS η διάθεση στοιχείων για κάθε αεροπορική εταιρία που δεν έχει δώσει την συγκατάθεσή της. Μια τέτοια εξέλιξη θα δημιουργούσε δυσκολία στις καθιερωμένες αεροπορικές εταιρίες να εφαρμόζουν πρακτικές αποκλεισμού των νεοεισερχόμενων μέσω της στοχευμένης τιμολόγησης.

Υπέρ μίας ανάλογης θέσης τάχθηκε και μία αεροπορική εταιρία, προτείνοντας την εξάλειψη τόσο της ταυτότητας της αεροπορικής εταιρίας, όσο και της ταυτότητας του συνδρομητή στο σύστημα CRS. Η εφαρμογή αυτής της πρότασης θεωρείται ότι θα περιορίζε την αξία των δεδομένων MIDT μειώνοντας την τιμή τους, ενώ θα εξακολουθούσαν να παραμένουν χρήσιμα για τον σχεδιασμό των δικτύων.

3.2.6. ΟΥΔΕΤΕΡΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΣΤΙΣ ΟΘΟΝΕΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS (ΕΡΩΤΗΜΑ 8 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)

Στο κείμενο της διαβούλευσης που απευθύνθηκε στους stakeholders, το όγδοο ερώτημα ήταν:

Ερώτημα 8: Είναι οι λεπτομερείς διατάξεις του Κώδικα Συμπεριφοράς σε ότι αφορά την αρχική οθόνη εμφάνισης των συστημάτων CRS ακόμη κατάλληλες στις σημερινές συνθήκες της αγοράς; Μήπως θα πρέπει να απλοποιηθούν ή να εξαλειφθούν; Σε περίπτωση που οι stakeholders τάσσονται υπέρ της απλοποίησης ή της εξάλειψης αυτών των διατάξεων, θα μπορούσαν (όπου αυτό είναι δυνατό) να ποσοτικοποιήσουν

την μείωση του διοικητικού κόστους που θα επιφέρει αυτή η αλλαγή του ρυθμιστικού πλαισίου;

Η συντριπτική πλειοψηφία των stakeholders τάσσονται υπέρ της διατήρησης των διατάξεων του Κώδικα Συμπεριφοράς που αφορούν στην ουδέτερη εμφάνιση στις οθόνες των συστημάτων CRS. Ωστόσο, θεωρούν ότι οι διατάξεις του Κώδικα Συμπεριφοράς και ιδιαίτερα αυτές του παραρτήματος, θα πρέπει να απλοποιηθούν.

Από έναν πάροχο συστημάτων CRS εκφράστηκε η άποψη υπέρ της διατήρησης των υφιστάμενων ρυθμιστικών κανόνων, ενώ ένας άλλος πάροχος εκφράστηκε υπέρ της κατάργησης όλων των κανόνων που αφορούν στην ουδέτερη εμφάνιση στις οθόνες των συστημάτων CRS. Δύο από τους stakeholders που έλαβαν μέρος στην διαβούλευση σημειώνουν ότι αν διατηρηθούν οι κανόνες για την ουδέτερη εμφάνιση στις οθόνες των συστημάτων CRS, τότε θα πρέπει να εφαρμοστούν και στα εναλλακτικά κανάλια διανομής.

Στις απαντήσεις των stakeholders σχετικά με το διοικητικό κόστος της ουδέτερης εμφάνισης στις οθόνες των συστημάτων CRS, δεν υπήρξαν ιδιαίτερα σχόλια. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ανέφεραν ότι η κατάργηση των κανόνων της ουδέτερης εμφάνισης στις οθόνες των συστημάτων CRS θα τους προκαλούσε μεγαλύτερο διοικητικό κόστος, καθώς θα έπρεπε να επενδύσουν σε λογισμικό που θα μπορούσε να εγγυηθεί την ουδετερότητα των πληροφοριών.

3.2.7. Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΩΝ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΙΣ ΟΘΟΝΕΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRS (ΕΡΩΤΗΜΑ 9 ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ)

Το ένατο ερώτημα του κειμένου της διαβούλευσης που απευθύνθηκε στους stakeholders, ήταν:

Ερώτημα 9: Θα μπορούσε η παροχή μεγαλύτερης τιμολογιακής ελευθερίας αναφορικά με τα τέλη κρατήσεων να επιτρέψει την προσφορά περισσότερων σιδηροδρομικών υπηρεσιών στις οθόνες των συστημάτων CRS; Μήπως είναι απαραίτητα πρόσθετα μέτρα για την προώθηση της πώλησης σιδηροδρομικών εισιτηρίων μέσω των συστημάτων CRS;

Οι περισσότεροι από τους stakeholders θεωρούν ότι μια μεγαλύτερη ελευθερία τιμολόγησης θα επέτρεπε στους παρόχους συστημάτων CRS να προσφέρουν πιο ανταγωνιστικά τέλη κρατήσεων ώστε να προσελκύσουν και τους παρόχους σιδηροδρομικών υπηρεσιών. Οι υφιστάμενοι ρυθμιστικοί κανόνες επιβάλλουν στους

παρόχους συστημάτων CRS να εφαρμόζουν τα ίδια τέλη κρατήσεων σε όλους τους ενδιαφερόμενους. Συνεπακόλουθα, τα τέλη κρατήσεων είναι συγκριτικά υψηλότερα για τις σιδηροδρομικές υπηρεσίες σε σχέση με τις αεροπορικές υπηρεσίες, καθώς η μέση αξία των σιδηροδρομικών εισιτηρίων είναι χαμηλότερη από αυτή των αεροπορικών εισιτηρίων.

Επιπλέον, οι περισσότεροι από τους stakeholders δεν θεωρούν ότι είναι απαραίτητη η λήψη άλλων μέτρων για την διευκόλυνση της εμφάνισης των σιδηροδρομικών υπηρεσιών στις οθόνες των συστημάτων CRS. Ειδικότερα, οι αεροπορικές εταιρίες επιμένουν στην σημασία της εγγύησης του θεμιτού ανταγωνισμού μεταξύ των διαφορετικών μέσων μεταφοράς και στην μη εισαγωγή διακρίσεων μεταξύ τους.

4. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

4.1. ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Το 2005 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε μία εκστρατεία για την βελτίωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στις 25 Οκτωβρίου 2005 η Επιτροπή δημοσίευσε μία ανακοίνωση όπου αναφέρεται ότι στα πλαίσια της εφαρμογής του κοινοτικού προγράμματος της Λισσαβόνας, θα πρέπει να προωθηθεί η απλούστευση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος.³⁴

Η ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης παρήγαγε μεγάλο όγκο κοινοτικής νομοθεσίας, το λεγόμενο κοινοτικό κεκτημένο, και έχει προσφέρει με τον τρόπο αυτό στις επιχειρήσεις μεγαλύτερη ασφάλεια δικαίου και ένα ισότιμο πεδίο δράσης. Αυτό το απόθεμα νομοθεσίας ήταν καθοριστικό π.χ. για τη δημιουργία της ενιαίας αγοράς, για την ανάπτυξη της περιβαλλοντικής πολιτικής της ΕΕ και για τον καθορισμό επιπέδων προστασίας από την ΕΕ για τους εργαζόμενους και τους καταναλωτές.

Ταυτόχρονα, οποιαδήποτε νομοθετική ενέργεια μπορεί επίσης να συνεπάγεται έξοδα, παρεμπόδιση των επιχειρήσεων, απομάκρυνση πόρων από αποτελεσματικότερες χρήσεις και σε κάποιες περιπτώσεις, να δρα περιοριστικά για την καινοτομία, την παραγωγικότητα και την ανάπτυξη. Η πρόκληση είναι να επιτευχθεί η σωστή ισορροπία ώστε να εξασφαλίζεται ότι το ρυθμιστικό περιβάλλον είναι αναγκαίο, απλό και αποτελεσματικό.

Ο κύριος στόχος της εφαρμοζόμενης ρυθμιστικής πολιτικής, τόσο στο παρόν όσο και στο παρελθόν, στον κλάδο διανομής των αεροπορικών ταξιδιών, είναι η αποτροπή αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών από τους παρόχους συστημάτων CRS που έχουν στο μετοχικό τους κεφάλαιο αεροπορικές εταιρίες (“parent carriers”). Μολονότι έχει υποστηριχθεί ότι η απόσυρση των αεροπορικών εταιριών τα τελευταία χρόνια από το μετοχικό κεφάλαιο των παρόχων συστημάτων CRS έχει μειώσει τον κίνδυνο παρουσίασης αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών, είναι φανερό ότι ο κίνδυνος αυτός δεν έχει εξαλειφθεί.

³⁴ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των Περιφερειών - Εφαρμογή του κοινοτικού προγράμματος της Λισσαβόνας - Στρατηγική για την απλούστευση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος
Πηγή: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52005DC0535:EL:NOT>

Κατά πρώτο λόγο, η συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο του παρόχου Amadeus τριών αεροπορικών εταιριών με ποσοστό 46,72% (Air France/KLM 23,36%, Lufthansa 11,68% και Iberia 11,68%), φαίνεται ότι υποεκτιμάται στο κείμενο διαβούλευσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Επιπλέον, η απόσυρση των “parent carriers” από το μετοχικό κεφάλαιο των παρόχων συστημάτων CRS, δεν εξαλείφει τον κίνδυνο παρουσίας αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών στην αγορά. Κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες, κάθε δεσμός μεταξύ παρόχων συστημάτων CRS και αεροπορικών εταιριών μπορεί να δημιουργήσει κίνητρα για κατάχρηση της κατεχόμενης ισχύος αγοράς, μολονότι πρόκειται για κίνητρα εμφανώς πιο αδύναμα από την περίπτωση της συμμετοχής των αεροπορικών εταιριών στο μετοχικό κεφάλαιο των παρόχων συστημάτων CRS. Τέλος, οι συνθήκες που προσφέρουν το μεγαλύτερο κίνητρο για κατάχρηση της κατεχόμενης ισχύος αγοράς παρουσιάζονται στις εθνικές αγορές των τριών “parent carriers” του παρόχου Amadeus (Γαλλία, Γερμανία και Ισπανία). Στις τρεις αυτές εθνικές αγορές ο πάροχος Amadeus και οι αντίστοιχοι “parent carriers” έχουν μείζονα παρουσία και μπορούν να διατηρήσουν ή ακόμη και να κερδίσουν αγοραία δύναμη.

Μολονότι θεωρείται ότι η κάθετη ολοκλήρωση μεταξύ μιας αεροπορικής εταιρίας και ενός παρόχου συστημάτων CRS αποτελεί κίνητρο για κατάχρηση της κατεχόμενης ισχύος αγοράς, στην πραγματικότητα είναι δυνατόν να δημιουργηθεί μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην αγορά, ακόμη και όταν και οι δύο αυτοί οργανισμοί κατέχουν μεγάλα μερίδια αγοράς στις αντίστοιχες αγορές τους. Κατά συνέπεια, ένας δεύτερος στόχος της εφαρμοζόμενης ρυθμιστικής πολιτικής θα έπρεπε να είναι η πρόνοια ώστε να πραγματοποιούνται οι αποτελεσματικές για την αγορά συμφωνίες κάθετης ολοκλήρωσης. Η τάση για εθελοντική απόσυρση των αεροπορικών εταιριών από το μετοχικό κεφάλαιο των παρόχων συστημάτων CRS, δείχνει ότι η μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα εξαιτίας της καθετοποίησης μπορεί να πραγματοποιηθεί σε μεγάλο βαθμό ή και ακόμη και συνολικά, διαμέσου συμφωνιών και όχι μέσω ιδιοκτησιακής σχέσης. Μια τέτοια εξέλιξη στην αγορά έχει αντίκτυπο στον κατάλληλο τύπο πολιτικής για την πρόληψη αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών (Ρύθμιση *ex ante* ή *ex post* εφαρμογή των Κανόνων του Ανταγωνισμού).

Τέλος, στόχος της εφαρμοζόμενης ρυθμιστικής πολιτικής οφείλει να είναι η ελαχιστοποίηση των ακούσια δυσμενών παρενεργειών. Η εμπειρία των προηγούμενων ετών απέδειξε ότι ο Κώδικας Συμπεριφοράς για τα Ηλεκτρονικά Συστήματα Κρατήσεων (CRS) στην Ευρωπαϊκή Ένωση, παρήγαγε βλαπτικά παράπλευρα αποτελέσματα.

4.2. Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Η κύρια επιλογή που πρέπει να πραγματοποιήσουν οι υπεύθυνοι φορείς για την ρυθμιστική πολιτική, είναι το αν για την αποτροπή αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών στην αγορά θα χρησιμοποιήσουν ρύθμιση *ex ante* ή *ex post* εφαρμογή των κανόνων του ανταγωνισμού, χωρίς να αποκλείεται και η περίπτωση επιλογής ενός συνδυασμού των δύο πολιτικών.

Η χρησιμοποίηση ρύθμισης *ex ante* σημαίνει ότι το ρυθμιστικό πλαίσιο απαγορεύει ρητά συγκεκριμένες πρακτικές στην αγορά. Σε αυτό το πλαίσιο εντάσσεται η υιοθέτηση από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα το 1989, του Κώδικα Συμπεριφοράς (Code of Conduct) για τα Ηλεκτρονικά Συστήματα Κρατήσεων (CRS).

Αντίθετα, η *ex post* εφαρμογή των κανόνων του ανταγωνισμού αποφεύγει την σύνταξη ρυθμιστικών κανόνων, εμπιστευόμενη στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και στις εθνικές αρχές την εφαρμογή των γενικών κανόνων του ανταγωνισμού που αφορούν σε όλους τους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τα βασικά σημεία των γενικών κανόνων του ανταγωνισμού εκφράζονται από τα άρθρα 81 και 82 της Συνθήκης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας. Ειδικότερα, το άρθρο 81 ασχολείται με τις αθέμιτες ανταγωνιστικές πρακτικές ενώ το άρθρο 82 με την κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης.

Ο καλύτερος συνδυασμός των δύο πολιτικών εξαρτάται από μερικά κριτήρια³⁵. Ένα πρώτο κριτήριο αποτελεί η πιθανότητα εμφάνισης αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών. Η χρησιμοποίηση ρύθμισης *ex ante* είναι καταλληλότερη επιλογή όταν η πιθανότητα εμφάνισης αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών είναι υψηλή, διότι μπορεί να βοηθήσει στην αποφυγή πολύπλοκων και μακροχρόνιων διαδικασιών. Αντίθετα, η *ex post* εφαρμογή των κανόνων του ανταγωνισμού θα πρέπει να προτιμηθεί εάν θεωρείται ότι το υπόβαθρο της αγοράς δεν ευνοεί ιδιαίτερα την εμφάνιση αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών. Ειδικότερα στην αγορά διανομής των αεροπορικών ταξιδιών, ο κίνδυνος κατάχρησης είναι σχετικά υψηλός στις αγορές όπου οι πάροχοι των συστημάτων CRS και οι συνδεδεμένοι σε αυτούς αερομεταφορείς έχουν υψηλά μερίδια αγοράς, ιδιαίτερα μάλιστα εάν πρόκειται για σχέση ιδιοκτησιακού καθεστώτος. Ο κίνδυνος αυτός ελαχιστοποιείται εάν δεν επικρατούν άλλες συνθήκες στην αγορά (δηλαδή δεν υπάρχουν υψηλά μερίδια αγοράς) ανεξάρτητα από την σχέση που μπορεί

³⁵ European Commission Directorate-General for Energy and Transport, 2003, *Study to assess the potential impact of proposed amendments to Council Regulation 2299/89 with regard to computerised reservation systems*, The Brattle Group and Norton Rose.

να συνδέει τους πάροχους των συστημάτων CRS και τους συνδεδεμένους σε αυτούς αερομεταφορείς.

Δεύτερο κριτήριο που θα πρέπει να εξεταστεί είναι το δυνητικό κόστος που επιφέρει η χρησιμοποίηση της ρύθμισης *ex ante*. Ένα υπερβολικό ή άκριτο ρυθμιστικό καθεστώς μπορεί να περιορίσει την ευελιξία και την εισαγωγή καινοτομιών στην αγορά, ενώ μπορεί να επιδεινώσει προβλήματα που αφορούν στον ανταγωνισμό. Ο Κώδικας Συμπεριφοράς σε δύο τουλάχιστον περιπτώσεις παρήγαγε τέτοια αποτελέσματα. Οι διατάξεις για την υποχρεωτική συμμετοχή και την μη διάκριση, ενώ απέτρεψαν την στοχευμένη κατάχρηση ισχύος στην αγορά, διευκόλυναν ακούσια την μη στοχευμένη κατάχρηση ισχύος στην αγορά. Αντίθετα, η απαγόρευση της αμερόληπτης παρουσίασης πέτυχε το σκοπό της χωρίς αρνητικά παράπλευρα αποτελέσματα.

Τρίτο κριτήριο είναι η δυσκολία διερεύνησης εκ των προτέρων συγκεκριμένων μορφών αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών. Ο σχεδιασμός λεπτομερούς *ex ante* ρυθμιστικού πλαισίου απαιτεί την πρόβλεψη της συμπεριφοράς των συμμετεχόντων στην αγορά, καθώς και του αντίκτυπου στον ανταγωνισμό και στην ευημερία των καταναλωτών. Αντίθετα, με την εφαρμογή *ex post* των κανόνων του ανταγωνισμού, οι ρυθμιστικές αρχές μπορούν να απέχουν από την σύνταξη ρυθμιστικών κανόνων εκτός εάν αποδεδειγμένα επικρατούν στην αγορά αθέμιτες πρακτικές. Κλασσική περίπτωση χρησιμοποίησης *ex ante* ρυθμιστικών κανόνων, αποτελεί η απαγόρευση του καθορισμού των τιμών (*price-fixing*), ενώ η χρησιμοποίηση *ex post* των κανόνων του ανταγωνισμού πραγματοποιείται για άλλες συντονισμένες ενέργειες μεταξύ των ανταγωνιστών διότι ο αντίκτυπος αυτών των συμφωνιών είναι λιγότερο ευκρινής.

Στην παρούσα κατάσταση, η μεροληπτική παρουσίαση στις οθόνες των συστημάτων CRS ανήκει στην πρώτη κατηγορία, διότι δεν υπάρχει διαφωνία στις βλαπτικές συνέπειες που συνεπάγεται αυτή η πρακτική. Αντίθετα, η εφαρμογή διακριτής τιμολόγησης μάλλον ανήκει στην δεύτερη κατηγορία διότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επίτευξη μεγαλύτερης αποτελεσματικότητας αλλά επίσης και για να βλάψει τους ανταγωνιστές. Το πρόβλημα είναι ότι εκ των προτέρων είναι δυσδιάκριτοι οι στόχοι της διακριτής τιμολόγησης.

Τελευταίο κριτήριο είναι η δυσκολία ανίχνευσης παράνομων συμπεριφορών. Η χρησιμοποίηση *ex ante* ρυθμιστικού πλαισίου είναι περισσότερο κατάλληλη εάν οι παράνομες συμπεριφορές μπορούν να ανιχνευθούν, όπως στην περίπτωση του καθορισμού των τιμών. Όσο πιο διαφανής είναι μια δραστηριότητα, τόσο πιο εύκολη

είναι η επίβλεψη από τις ρυθμιστικές αρχές ανταγωνισμού. Αντίθετα, η αλληλεπίδραση μεταξύ παρόχων συστημάτων CRS και “parent carriers” είναι αδιαφανής και δύσκολο να επιβλεφθεί.

4.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η διαδικασία διαβούλευσης κατόπιν της ανάλυσης που έχει προηγηθεί, επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων ως προς την πιθανή αναθεώρηση του κοινοτικού κανονισμού 2299/89 (Κώδικας Συμπεριφοράς για τα Ηλεκτρονικά Συστήματα Κρατήσεων – CRS).

Το κείμενο της διαβούλευσης που απευθύνθηκε στους stakeholders, περιείχε δύο ερωτήματα σε γενικό επίπεδο και επτά ερωτήματα εξειδικευμένα. Σε ότι αφορά το πρώτο ερώτημα του κειμένου διαβούλευσης, η πλειοψηφία των stakeholders προτιμούν την διατήρηση του Κώδικα Συμπεριφοράς, ενώ προτείνεται αναθεώρησή του ώστε να δοθεί η δυνατότητα στις αεροπορικές εταιρίες και στους παρόχους συστημάτων CRS για μεγαλύτερη ελευθερία διαπραγμάτευσης των τελών κράτησης καθώς και της τιμολόγησης των προσφερόμενων δεδομένων.

Οι ελάχιστοι stakeholders που πήραν θέση υπέρ της πλήρους κατάργησης του Κώδικα Συμπεριφοράς, θεωρούν ότι ο ανταγωνισμός από εναλλακτικά κανάλια διανομής έχει μειώσει τα περιθώρια κατάχρησης στην αγορά και ότι οι υφιστάμενοι κίνδυνοι για τον υγιή ανταγωνισμό δεν είναι μεγαλύτεροι από τους υπάρχοντες σε άλλους οικονομικούς τομείς.

Ωστόσο, το κείμενο της διαβούλευσης φανερώνει ότι ο ρόλος των συστημάτων CRS εξακολουθεί να είναι καίριος. Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Επιτροπής κατά το έτος 2005 οι πωλήσεις μέσω των συστημάτων CRS αποτελούσαν το 62% των συνολικών κρατήσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση των 27 κρατών, ενώ αντίστοιχα οι απευθείας πωλήσεις ήταν μόλις το 38%. Επιπλέον, η σημασία του ποσοστού των απευθείας πωλήσεων μειώνεται περαιτέρω σε ότι αφορά τα έσοδα που επιφέρουν, καθώς τα περισσότερα εισιτήρια υψηλής αξίας (εταιρικά ταξίδια και σύνθετα δρομολόγια) πωλούνται μέσω των συστημάτων CRS. Τα στοιχεία της Ένωσης Ευρωπαϊκών Αεροπορικών Εταιριών δείχνουν ότι το 80% των εσόδων των μελών της πραγματοποιούνται από τους βασιζόμενους στα συστήματα CRS παραδοσιακούς ταξιδιωτικούς πράκτορες. Ακόμη, το κείμενο διαβούλευσης προβλέπει ότι οι online ταξιδιωτικοί πράκτορες θα συνεχίσουν να έχουν υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης, αποτελώντας ισχυρούς ανταγωνιστές των ιστότοπων των αεροπορικών εταιριών. Με

δεδομένο ότι βασίζουν την λειτουργία τους στα συστήματα CRS, θα βοηθήσουν στην μερική αντιστάθμιση της απώλειας μεριδίου αγοράς από τους παραδοσιακούς ταξιδιωτικούς πράκτορες. Οι πάροχοι CRS μάλιστα έχουν επενδύσει στους κυριότερους online ταξιδιωτικούς πράκτορες, όπως ο πάροχος Amadeus στον Opodo, ο πάροχος Galileo στους Orbitz και Ebookers και ο πάροχος Sabre στους Travelocity και Lastminute. Αυτοί οι online ταξιδιωτικοί πράκτορες κατέχουν σχεδόν την μισή ευρωπαϊκή αγορά. Παράλληλα, θεωρείται πιθανό οι χαμηλού κόστους αεροπορικές εταιρίες να αυξήσουν την χρησιμοποίηση των συστημάτων CRS, προκειμένου να διεισδύσουν στην πελατεία των παραδοσιακών ταξιδιωτικών πρακτόρων.

Επιπλέον, η απόσυρση των αεροπορικών εταιριών από το ιδιοκτησιακό καθεστώς των συστημάτων CRS, δεν έχει μειώσει τον κίνδυνο αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών στην αγορά, καθώς ο πάροχος Amadeus εξακολουθεί να κατέχεται σε σημαντικό ποσοστό από τρεις αεροπορικές εταιρίες, ενώ μερικοί εθνικοί αερομεταφορείς εξακολουθούν να έχουν μερίδια των παρόχων Amadeus και Galileo στις εθνικές τους αγορές. Ακόμη, είναι πιθανό οι αεροπορικές εταιρίες να θεωρήσουν κερδοφόρο την επανάκτηση του ιδιοκτησιακού ελέγχου των συστημάτων CRS αν καταργηθεί ο Κώδικας Συμπεριφοράς. Τέλος, οι αεροπορικές εταιρίες και οι υπόλοιποι συμμετέχοντες στην αγορά, είναι πιθανό να προβούν σε διακρίσεις έναντι των ανταγωνιστών τους μέσω των συστημάτων CRS ανεξαρτήτως του ιδιοκτησιακού καθεστώτος των παρόχων συστημάτων CRS.

Με βάση τα σημεία της προηγούμενης ανάλυσης, θεωρείται ότι υπάρχει ακόμη η ανάγκη των εξειδικευμένων για τον τομέα ανταγωνιστικών κανόνων που θέτει ο Κώδικας Συμπεριφοράς (πρώτο σκέλος του πρώτου ερωτήματος του κειμένου διαβούλευσης). Ωστόσο, θεωρείται από τους stakeholders ότι θα πρέπει να πραγματοποιηθεί αναθεώρηση του σημερινού Κώδικα, προκειμένου να προσαρμοστεί στις εξελίξεις της αγοράς (δεύτερο σκέλος του πρώτου ερωτήματος του κειμένου διαβούλευσης). Θεωρείται ότι θα πρέπει να δοθεί η δυνατότητα στις αεροπορικές εταιρίες και στους παρόχους συστημάτων CRS για μεγαλύτερη ελευθερία διαπραγμάτευσης των τελών κράτησης καθώς και της τιμολόγησης των προσφερόμενων δεδομένων.

Το κείμενο της διαβούλευσης καταγράφει ως περιοριστικό για τον τιμολογιακό ανταγωνισμό την διάταξη του Κώδικα για μη διάκριση, ιδιαίτερα στην αρχική οθόνη των συστημάτων CRS. Επιπλέον, ο κανόνας της υποχρεωτικής συμμετοχής απαιτεί από τους “parent carriers” την αγορά του ίδιου επιπέδου υπηρεσιών από όλα τα συστήματα

CRS, περιορίζοντας την διαπραγμάτευση για καλύτερους όρους και τέλη κρατήσεων από τους παρόχους συστημάτων CRS. Υποστηρίζεται επίσης ότι οι υπόλοιπες αεροπορικές εταιρίες αναγκάζονται να αγοράζουν υπηρεσίες από όλους τους παρόχους συστημάτων CRS καθώς οι ταξιδιωτικοί πράκτορες χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα CRS. Συνεπακόλουθα, οι πάροχοι συστημάτων CRS δεν έχουν κίνητρα να μειώσουν τα τέλη τους έτσι ώστε να αυξήσουν τις πωλήσεις τους.

Εντούτοις, είναι αβέβαιο εάν η αύξηση του τιμολογιακού ανταγωνισμού θα ωφελήσει επαρκώς τον καταναλωτή. Τα μειωμένα τέλη κρατήσεων από τις αεροπορικές εταιρίες προς τους παρόχους συστημάτων CRS, πιθανότατα θα οδηγήσουν σε φθίνουσες ροές πληρωμών από τους παρόχους συστημάτων CRS προς τους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Κατά συνέπεια, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα μπορούσαν να αυξήσουν τα τέλη υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, προκειμένου να καλύψουν την απώλεια εισοδήματος.

Στο δεύτερο ερώτημα του κειμένου διαβούλευσης, η πλειοψηφία των stakeholders υποστηρίζει ότι υπάρχει ανάγκη για την ρύθμιση του τομέα, ώστε να αποφευχθεί ο κίνδυνος κατάχρησης στην αγορά από την παρουσία ενός μειωμένου αριθμού παρόχων συστημάτων CRS, καθώς και από την κάθετη ολοκλήρωση μεταξύ αεροπορικών εταιριών, παρόχων συστημάτων CRS και ταξιδιωτικών πρακτόρων (πρώτο σκέλος του δεύτερου ερωτήματος). Κατά συνέπεια οι γενικοί κανόνες του ανταγωνισμού (ειδικότερα το Άρθρο 82 της Συνθήκης Ε.Κ.) δεν επαρκούν για την αποτροπή του κινδύνου μονοπωλιακού ελέγχου της αγοράς (δεύτερο σκέλος του δεύτερου ερωτήματος). Επιπλέον, θα πρέπει να υπογραμμιστεί ότι η χρησιμοποίηση ρυθμιστικού πλαισίου *ex ante* είναι ιδιαίτερα αναγκαία σε αγορές που χρησιμοποιούν υπηρεσίες που είναι ζωτικής σημασίας για την συμμετοχή σε άλλες αγορές. Συνεπακόλουθα, η χρησιμοποίηση ρυθμιστικού πλαισίου *ex ante* στην αγορά των συστημάτων CRS θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς αεροπορικών ταξιδιών. Με άλλα λόγια, η κατάχρηση ισχύος στην αγορά των συστημάτων CRS θα μπορούσε να καταπνίξει την λειτουργία των στοχευμένων αεροπορικών εταιριών.

Στο τρίτο ερώτημα που αφορά στην εισαγωγή μεγαλύτερης τιμολογιακής ελευθερίας (π.χ. μέσω της εξάλειψης των κανόνων για μη επιβολή διακριτών τελών που προβλέπει το άρθρο 10), οι περισσότερες από τις ομάδες των stakeholders τάσσονται υπέρ της παροχής μεγαλύτερης ελευθερίας στις αεροπορικές εταιρίες και στους παρόχους συστημάτων CRS, αναφορικά με τις διαπραγματεύσεις για την

επιβαλλόμενη τιμολόγηση των προσφερόμενων δεδομένων και των τελών κράτησης. Ωστόσο, θεωρείται ότι θα πρέπει υπάρξει πρόβλεψη ενάντια στην υπερβολική τιμολόγηση από τους παρόχους συστημάτων CRS, ιδιαίτερα απέναντι στις μικρού και μεσαίου μεγέθους αεροπορικές εταιρίες. Τέλος, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες είναι υπέρ μιας ρύθμισης που θα εξασφαλίζει πρόσβαση στο πλήρες περιεχόμενο δεδομένων των αεροπορικών εταιριών χωρίς κανένα πρόσθετο κόστος.

Το τέταρτο ερώτημα επιζητούσε την άποψη των stakeholders για το ενδεχόμενο της άρσης ή της αναθεώρησης των υποχρεώσεων που θέτει ο Κώδικας στους “parent carriers”. Μία μικρή μειοψηφία τάχθηκε υπέρ της κατάργησης αυτών των υποχρεώσεων, θεωρώντας ότι οι γενικοί κανόνες του ανταγωνισμού είναι επαρκείς για τις τρέχουσες συνθήκες της αγοράς.

Υπενθυμίζουμε ότι ο πάροχος Amadeus κατέχεται σε σημαντικό ποσοστό από τρεις αεροπορικές εταιρίες, ενώ μερικοί εθνικοί αερομεταφορείς εξακολουθούν να έχουν μερίδια των παρόχων Amadeus και Galileo στις εθνικές τους αγορές. Επιπλέον, όπως προαναφέρθηκε, είναι πιθανό οι αεροπορικές εταιρίες να θεωρήσουν κερδοφόρο την επανάκτηση του ιδιοκτησιακού ελέγχου των συστημάτων CRS αν καταργηθεί ο Κώδικας Συμπεριφοράς. Συνεπακόλουθα, θα πρέπει να θεωρηθεί ότι οι υπάρχουσες υποχρεώσεις που θέτει ο Κώδικας στους “parent carriers” θα πρέπει να διατηρηθούν.

Στο πέμπτο ερώτημα οι περισσότεροι από τους stakeholders θεωρούν ότι περιοριστικοί όροι για το ενδεχόμενο ανάληψης του ελέγχου των συστημάτων CRS από αερομεταφορείς δεν είναι απαραίτητοι. Μερικοί από τους stakeholders τάχθηκαν υπέρ της εφαρμογής περιορισμών στον έλεγχο των συστημάτων CRS από αερομεταφορείς αλλά οι περισσότεροι από αυτούς δεν εξέφρασαν αντίθεση σε συμμετοχές που δεν θα είχαν τον ιδιοκτησιακό έλεγχο.

Έχει υποστηριχθεί ότι η κάθετη ολοκλήρωση μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα την αγορά. Ωστόσο, είναι αμφίβολο αν αυτή η μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα μπορεί να αντισταθμίσει τον υψηλό κίνδυνο εμφάνισης αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών στην αγορά διανομής αεροπορικών ταξιδιών. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο διαχωρισμός της ιδιοκτησίας των παρόχων συστημάτων CRS από τις συμμετέχουσες στην αγορά αεροπορικές εταιρίες, θα μπορούσε να συμβάλλει στην μείωση του κινδύνου εμφάνισης αθέμιτων ανταγωνιστικών πρακτικών. Συνεπακόλουθα, η επιβολή κανόνων που θα περιόριζαν την δυνατότητα των αεροπορικών εταιριών να ελέγχουν ιδιοκτησιακά παρόχους συστημάτων CRS θα επέτρεπε την καλύτερη λειτουργία της αγοράς. Σε αυτή την κατεύθυνση θα συνέβαλλε

και η επιβολή απαιτήσεων διαφάνειας για τους παρόχους συστημάτων CRS που δεν είναι εισηγμένοι στην χρηματιστηριακή αγορά.

Στο έκτο ερώτημα του κειμένου της διαβούλευσης, σε αντίθεση με την άποψη των παρόχων συστημάτων CRS, ένας αριθμός αεροπορικών εταιριών και ενώσεων αεροπορικών εταιριών, θεωρούν ότι οι διατάξεις για την εξαγορά δεδομένων MIDT είναι ακόμη αναγκαίες καθώς τα δεδομένα εξακολουθούν να κοστίζουν ακριβά και είναι προσιτά μόνο στις μεγάλες αεροπορικές εταιρίες. Εκφράζεται επιπλέον η άποψη ότι η έννοια «ομίλος αεροπορικών εταιριών» θα πρέπει να ορισθεί ξεκάθαρα στον Κώδικα Συμπεριφοράς, καθώς η σημερινή έννοια παρέχει την δυνατότητα ερμηνείας, με αποτέλεσμα να μην έχουν πρακτικά επιτραπεί αγορές σε μη ομίλους αεροπορικών εταιριών από τους παρόχους συστημάτων CRS.

Το έβδομο ερώτημα του κειμένου της διαβούλευσης αφορά στην σκοπιμότητα εξάλειψης της ταυτότητας των ταξιδιωτικών πρακτόρων από τα δεδομένα MIDT. Στην προκειμένη περίπτωση, θα πρέπει να θεωρηθεί ως παράδοξο το γεγονός ότι με το υπάρχον ρυθμιστικό πλαίσιο δίνεται πρόσβαση στα δεδομένα πωλήσεων ανταγωνιστικών εταιριών. Δεν συντρέχουν λόγοι για τους οποίους ο κλάδος των αεροπορικών ταξιδιών θα πρέπει να τυγχάνει διαφορετικής μεταχείρισης στο συγκεκριμένο ζήτημα, καθώς η ελεύθερη διάθεση των δεδομένων MIDT δίνει την δυνατότητα στρέβλωσης του ανταγωνισμού.

Η εξάλειψη της ταυτότητας των ταξιδιωτικών πρακτόρων, θα μειώσει την πίεση των αεροπορικών εταιριών προς τους ταξιδιωτικούς πράκτορες για μείωση κρατήσεων των ανταγωνιστικών αεροπορικών εταιριών. Οι αεροπορικές εταιρίες δεν θα μπορούν να επιβάλλουν προγράμματα κινήτρων που θα μπορούσαν να μετατρέψουν τους ταξιδιωτικούς πράκτορες από ουδέτερους πωλητές σε άμεσους πράκτορες διανομής συγκεκριμένων αεροπορικών εταιριών.

Μια ενδιαμέση λύση προτάθηκε από την μελέτη “Brattle Group and Norton Rose”. Πρόκειται για την απαγόρευση στους παρόχους συστημάτων CRS της διάθεσης στοιχείων για κάθε αεροπορική εταιρία που δεν έχει δώσει την συγκατάθεσή της. Μια τέτοια εξέλιξη θα δημιουργούσε δυσκολία στις καθιερωμένες αεροπορικές εταιρίες να εφαρμόζουν πρακτικές αποκλεισμού των νεοεισερχόμενων μέσω της στοχευμένης τιμολόγησης. Επιπλέον, αεροπορικές εταιρίες όπως αυτές των χαμηλού κόστους που σήμερα αποφεύγουν την χρήση του καναλιού διανομής των συστημάτων CRS, θα μπορούσαν να επανεξετάσουν την στάση τους εάν παρέμεναν τα δεδομένα MIDT εμπιστευτικά.

Στο όγδοο ερώτημα του κειμένου της διαβούλευσης, η συντριπτική πλειοψηφία των stakeholders τάχθηκε υπέρ της διατήρησης των διατάξεων του Κώδικα Συμπεριφοράς που αφορούν στην ουδέτερη εμφάνιση στις οθόνες των συστημάτων CRS. Ωστόσο, θεωρείται ότι οι διατάξεις του Κώδικα Συμπεριφοράς και ιδιαίτερα αυτές του παραρτήματος, θα πρέπει να απλοποιηθούν, με αποτέλεσμα την μείωση του διοικητικού κόστους.

Τέλος, αναφορικά με το ένατο ερώτημα του κειμένου της διαβούλευσης, μια μεγαλύτερη ελευθερία τιμολόγησης θα επέτρεπε στους παρόχους συστημάτων CRS να προσφέρουν πιο ανταγωνιστικά τέλη κρατήσεων ώστε να προσελκύσουν και τους παρόχους σιδηροδρομικών υπηρεσιών. Μια τέτοια εξέλιξη θα ενδυνάμωνε τον ανταγωνισμό μεταξύ αεροπορικών εταιριών και σιδηροδρομικών υπηρεσιών σε συγκεκριμένα δρομολόγια.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ CRS/GDS³⁶

1. 1A Amadeus
2. 1B Abacus (Asia/Pacific)
3. 1E Travelsky (China)
4. 1F Infini (Japan)
5. 1G Galileo International
6. 1J Axess (Japan)
7. 1P Worldspan
8. 1S Sabre (πρώην 1W)
9. 1U ITA Software
10. 1V Apollo (Galileo)
11. Navitaire
12. Atraxis (ex-swissair σήμερα EDS)
13. Topas (Korea)
14. Fantasia (South Pacific)
15. N1 Nextres' Iridian Project (Scandinavia)
16. SITA's Gabriel
17. Ix-Hotel (International)
18. TechSpan
19. eTravelStores.com

2. ΜΕΡΙΔΙΑ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΩΝ CRS/GDS³⁷

CRS/GDS	Ιδρυτικά μέλη	Χρήστες	Μερίδιο Αγοράς*
Amadeus	• Air France • Iberia • Lufthansa • SAS	Περιλαμβάνονται οι μεγαλύτεροι on-line ταξιδιωτικοί πράκτορες, όπως: • Amadeus.net • ebookers • Expedia • lastminute.com • Opodo • Rumbo Άνω των 150 Airline IT πελάτες, όπως: • Air France	31%

³⁶ Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_global_distribution_systems

³⁷ Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Computer_reservations_system

		• BMI • British Airways • Egypt Air • Etihad Airways • Finnair • Iberia • Icelandair • LAN Airlines • LOT Polish Airlines • Lufthansa • Qantas • Qatar Airways • SAS Scandinavian Airlines System • Spanair • South African Airways • Star Alliance • TACA Airlines • Thai Airways International • United Airlines Signed - Pending Migration from Galileo/Apollo Άνω των 70 μεγαλύτερων Airline Websites, όπως: • Air Canada • Air France • BMI • Cathay Pacific • China Airlines • China Eastern Airlines • Iberia • Lufthansa • Mexicana • Finnair • Qantas Airways • Singapore Airlines Άνω των 6,500 Hotel IT πελάτες, όπως: • Accor	
--	--	--	--

		• Delaware North Companies Parks & Resorts • Eclipse Hotels & Resorts • Golden Tulip • Le Meridien • Jolly Hotels • Park Plaza	
SABRE (Αποτελούν εταίρους οι <i>Abacus</i> και <i>Qantas'</i> <i>Fantasia</i>)	• American Airlines Της Sabre οι ασιατικοί εταίροι CRS Abacus που έχουν ως ιδρυτικά μέλη: • All Nippon Airways • Cathay Pacific Airways • China Airlines • Singapore Airlines Η Sabre και η JAL, ιδιοκτήτρια του συστήματος CRS, Axess, υπέγραψαν κοινοπραξία τον Σεπτέμβριο του 1995. • Η Japan Airlines φέρεται να χρησιμοποιεί ακόμη Axess	• American Airlines • Dragonair • EVA Airways • Garuda Indonesia • Malaysia Airlines • Pakistan International Airlines • Philippine Airlines • Royal Brunei Airlines • Silkair • Southwest Airlines • Travelocity • American Trans Air (ATA) • Midwest Airlines • Hawaiian Airlines • Alaska Airlines • Air Malta • Frontier Airlines • Aeroflot • GoGoBudget • Cape Air • Mesa Airlines (Περιλαμβάνει τις go! και Air Midwest) • Expedia	30.8%
Galileo	• Aer Lingus • Air Canada • Alitalia • British Airways • KLM • Swissair • TAP	• United Airlines • CheapTickets • Ixco	26.4%

	• US Airways		
WORLDSPAN	• Delta • Northwest • Trans World Airlines	• Expedia • Orbitz • TravelHero • Travelcom Worldwide • Hotwire • Priceline	15.1% = Σύνολο 103.3%*

*Σύμφωνα με άλλη πηγή³⁸, τα μερίδια αγοράς των μεγαλύτερων παρόχων συστημάτων CRS/GDS είναι:

- Amadeus 35%
- Sabre 25%
- Galileo 23%
- Worldspan 17%

Σύνολο: 100%

³⁸ Πηγή: Airline Business Market, Journal, March 2006

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Association of European Airlines (AEA), *AEA market research Quarterly*, 2/2006. Διαθέσιμο στο http://www.aea.be/aeawebsite/webRSC/source/Source_200602.pdf (πρόσβαση στις 15 Ιουλίου 2007).
- Buhalis, D., (2003), *eTourism: information technology for strategic tourism management*, London: Pearson (Financial Times/Prentice Hall).
- Buhalis, D., Laws E., (eds) (2001), *Tourism Distribution Channels: Patterns, Practices and Challenges*. London : Thomson.
- Buhalis, D., (1998), Strategic use of information technologies in the tourism industry, *Tourism Management*, 19 (5): 409-421.
- Civil Aeronautics Board, *Report to Congress on Computer Reservation Systems* (1983): 42, cited in Global Aviation Associates, *The History and Outlook for Travel Distribution in the PC-Based Internet Environment*, 24.
- Civil Aviation Authority (UK), (2006), *No-Frills Airlines: Revolution or Evolution?* Διαθέσιμο στο <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP770.pdf> (πρόσβαση στις 18 Ιουλίου 2007).
- e-Business W@tch, (2006), *ICT and Electronic Business in the Tourism Industry*, Διαθέσιμο στο <http://www.ebusiness-watch.org/resources/tourism/tourism.htm> (πρόσβαση στις 12 Ιουλίου 2007).
- European Commission's 2001 Transport White Paper, *European transport policy for 2010: time to decide, 12 September 2001, COM(2001)370. The importance of inter-modality has been confirmed by the Commission Communication COM(2006)314 of 22 June 2006 (Keep Europe moving – Sustainable mobility for our continent – Mid-term review of the European Commission's 2001 Transport White Paper)*, Διαθέσιμο στο <http://europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24007.htm> (πρόσβαση στις 16 Ιουλίου 2007).
- European Commission Directorate-General for Energy and Transport, 2003, *Study to assess the potential impact of proposed amendments to Council Regulation 2299/89 with regard to computerised reservation systems*, The Brattle Group and Norton Rose.

- European Commission Directorate-General for Energy and Transport, 2007, *Consultation paper on the possible revision of Regulation 2299/89 on a Code of Conduct for computerised reservation systems.*
- European Commission Directorate-General for Energy and Transport, 2007, *Summary of the contributions received by the Commission following the open consultation on the possible revision of Regulation 2299/89 establishing a Code of Conduct for Computerised Reservation Systems (CRS)*
- European Commission, *Report on the Application of Council Regulation (EEC) No. 2299/89 on a Code of Conduct for Computerised Reservation Systems*, (July 9, 1997)
- Papatheodorou, A. (ed.) (2006), *Corporate Rivalry and Market Power: Competition Issues in the Tourism Industry*, London: IB Tauris.
- U.S. Department of Justice, Reply Comments, Department of Transportation *Notice of Proposed Rulemaking on Computer Reservation System Regulations*, (June 9, 2003)
- US Department of Transportation, *Study of Airline Computer Reservation Systems* (May 1988).
- WTO, (1988), *Guidelines for the Transfer of New Technologies in the Field of Tourism*. World Tourism Organisation, Madrid.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- E-business forum, (2007), ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Εφαρμογές στον Τουρισμό: Ισχύουσα Κατάσταση και Προοπτικές»
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), (Ιούλιος 2007), «Πορεία της Ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα, Α' Εξάμηνο 2007».
- Θεοχάρης Νίκος, (2006) «Συστήματα κρατήσεων στον τουριστικό τομέα», *Τουριστική Επιστημονική Επιθεώρηση-τεύχος 3*.
- Κατσώνη Βασιλική, (2006), *Συστήματα Ηλεκτρονικών κρατήσεων. Από τα CRSs στα GDSs*, Interbooks.
- Παπαθεοδώρου Ανδρέας, (2006) Σημειώσεις μαθήματος «Τουρισμός και Ελληνική Οικονομία», Τμήμα Τουριστικής Οικονομίας και Ανάπτυξης. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα.

- Σιγάλα Μαριάννα, (2006) «Νέες Τεχνολογίες στον τουρισμό», «Ηλεκτρονικός τουρισμός», Σημειώσεις Τμήματος Τουριστικής Οικονομίας και Ανάπτυξης. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα.

ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΧΩΡΟΙ

- Air Transport Portal of the European Commission - Public consultations
http://ec.europa.eu/transport/air_portal/consultation/2007_04_27_en.htm,
ημερομηνία πρόσβασης: 29/07/2007
- Amadeus, <http://www.amadeus.com/amadeus/x8150.html>,
ημερομηνία πρόσβασης: 08/09/2007
- Ανακοίνωση Ευρωπαϊκής Επιτροπής: Εφαρμογή του κοινοτικού προγράμματος της Λισσαβόνας - Στρατηγική για την απλούστευση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52005DC0535:EL:NOT>,
ημερομηνία πρόσβασης: 15/09/2007
- Blackstone,
http://www.blackstone.com/private_equity/portfolio.asp?Order=ByInvstDate,
ημερομηνία πρόσβασης: 10/09/2007
- Galileo Hellas, <http://www.galileo.gr/>, ημερομηνία πρόσβασης: 18/07/2007
- Ολυμπιακές Αερογραμμές, www.olympic-airways.gr, ημερομηνία πρόσβασης: 28/07/2007
- Καθημερινή, «Αύξηση ηλεκτρονικών κρατήσεων»,
http://news.kathimerini.gr/4dcgi/w_articles_economy_1_23/01/2007_213064,
ημερομηνία πρόσβασης: 28/09/2007
- Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 139/2004 του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2004, για τον έλεγχο των συγκεντρώσεων μεταξύ επιχειρήσεων ("Κοινοτικός κανονισμός συγκεντρώσεων").
<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004R0139:EL:NOT>, ημερομηνία πρόσβασης: 15/09/2007
- Sabre, <http://www.sabre.com/>, ημερομηνία πρόσβασης: 25/07/2007
- Travelclick, <http://www.innovative.gr/gds/index.html>,

ημερομηνία πρόσβασης: 25/07/2007

- Travel daily news,
http://www.traveldailynews.gr/new.asp?newid=39167&subcategory_id=49,
ημερομηνία πρόσβασης: 22/09/2007
- Trends in European Internet Distribution of Travel and Tourism Services, Carl H. Marcussen, Centre for Regional and Tourism Research, May 2007,
<http://www.crt.dk/uk/staff/chm/trends.htm>, ημερομηνία πρόσβασης: 12/09/2007
- Wikipedia List of global distribution systems
http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_global_distribution_systems,
ημερομηνία πρόσβασης: 18/07/2007
- Wikipedia, Computer reservations system,
http://en.wikipedia.org/wiki/Computer_reservations_system,
ημερομηνία πρόσβασης: 18/07/2007
- Worldspan, <http://www.worldspan.com/home.asp?fPageID=2>,
ημερομηνία πρόσβασης: 25/07/2007