

Wie bewältigten Sie das Chaos?

Reiseverkäufer über ihre Erlebnisse nach der Luftraumsperrung



Annulierte Flüge, leere Schalter: Für viele gestrandete Urlauber war das Reisebüro die erste Anlaufstelle

Frankfurt (mg). Es war ein Szenario, das zuvor undenkbar schien: Die Aschewolke, die in der vergangenen Woche von Island aus über Europa zog, legte weite Teile des Kontinents lahm. Zeitweise ging nichts mehr, und die Ratlosigkeit der Reisenden war so groß wie die Krisensitzungen bei Veranstaltern und Fluggesellschaft zahlreich. touristik aktuell hat sich bei Reiseverkäufern umgehört, wie sie die Woche der Aschewolke erlebt haben.

Katrin Magnus,

Reisebüro Magnus, München:

„Bei mir hielt sich das Chaos in Grenzen. Allerdings musste ich eine eigene Gruppenreise nach Ägypten absagen. Da habe ich richtig Geld verloren. Das tut weh, da es unglaublich schwer wird, die nicht gezahlten Provisionen anderweitig zu verdienen. Ich hoffe jetzt nur, dass sich der Vulkan beruhigt: Im Mai habe ich viele Abreisen.“



Sylvia Gohlke,
Reisebüro
Cruises4you,
Darmstadt:

„Ich selbst hatte Glück und bin gerade noch rechtzeitig aus Singapur in Frankfurt gelandet. Aus meiner Sicht waren die Airlines und vor allem die Kreuzfahrtanbieter sehr kulant und haben einen guten Service geboten. So konnten zum Beispiel einige unserer Cruise-only-Kunden eine Celebrity-Reise nicht antreten – sie dürfen innerhalb eines Jahres umbuchten.“

Heidi Rump,

Reisebüro Rossmarkt, Frankfurt:

„Die Woche war zwar sehr chaotisch, aber Probleme in dem Sinn gab es eigentlich keine. Unsere Kunden haben

sehr verständnisvoll reagiert. Und sowohl die Veranstalter als auch die Airlines waren sehr kulant und haben viel getan, um die Kunden zufrieden zu stellen. Jetzt hoffen wir einfach, dass alles wieder seinen normalen Gang geht.“



Otto Schweisgut,
LCC Isaria,
München:

„Wir waren ununterbrochen damit beschäftigt, betroffene Kunden über Flugausfälle zu informieren und entsprechend umzubuchen. Vor allem bei Geschäftsreisenden haben wir versucht, Flüge auf den nächstgelegenen und geöffneten Flughäfen in Nachbarländern zu finden und die Kunden dort per Zug oder Mietwagen hinzubringen. Nach Großbritannien und Skandinavien haben wir Reisende mit Tickets für Fähren und Linienbusse versorgt.“



Wolfgang Hoffmann, Reisebüro Brück & Stephan, Krefeld:

„Um den Kunden zu helfen, haben wir persönliche Kontakte in den Zielgebieten genutzt, waren fünf Uhr morgens schon online, haben die Airports nach unseren Departures durchkämmt, bei Airlines und Veranstaltern in der Hotline gehangen, nahezu stündlich umgebucht, ständig auf neueste Nachrichten reagiert, Bahnverbindungen auf Handys im Ausland gesendet, beruhigt, Zuversicht gespendet, dirigiert und reserviert. Es war ein Husarenritt, der aber auch Spaß gemacht hat. Nicht unbedingt lukrativ, aber für uns als Reisebüro ei-

ne glatte Werbeveranstaltung. Die ersten Blumensträuße und Weinflaschen von zufriedenen Kunden sind jedenfalls bereits eingetroffen.“



Heike Wulfmeier,
Neuman Reisen,
Bielefeld:

„Wir hatten in diesen Tagen einige Kunden, die mit Thomas Cook und Alltours reisen wollten – sie wurden vom Veranstalter nicht informiert. Ich glaube, das Schlimmste kommt noch, wenn alle gestrandeten Urlauber wieder zu Hause sind. Manche haben auf eigene Faust ihre Rückreise organisiert und dabei richtig hohe Ausgaben gehabt. Sie erwarten jetzt, dass die Veranstalter das erstatten – aber so einfach ist es nicht. Es wird wohl jede Menge Streit geben, und das tut unserer Branche nicht gut – gerade jetzt, wo es wieder besser lieft.“



Werner Papendick, Reisebüro Papendick, Siegburg:

„Die Ungewissheit, was geht und was nicht, war eine Katastrophe. Man muss jedoch unterscheiden: Im touristischen Bereich war es wesentlich entspannter als im Geschäftsreisebereich. Die Kunden waren lockerer, die Veranstalter gut zu erreichen. Die Notrufnummern der Airlines waren hingegen in den meisten Fällen nicht besetzt. Die Stimmung der Geschäftsreisenden war hingegen nicht gut, sie hatten auch kein Verständnis dafür, dass nach der Öffnung des Luftraums nicht alles gleich wieder geklappt hat.“