

TRVL COUNTER

DAS MAGAZIN FÜR REISEBÜROPROFIS

Juni 2021



Beratungs-
entgelt

SPEZIAL

Seite 16

Ein *Sommer* der Hoffnung

Das sind die Traumziele **2021**

ab Seite 28



BERATUNGSENTGELT? Das sagen die Vertriebsprofis s.20

GRÜNES COSTA RICA Nachhaltiges Paradies s.38

AHOI KREUZFAHRTEN Die Restart-Pläne der Reedereien s.46

Unser gemeinsames Ziel: Urlaub für alle!

Your ticket to happiness.

Flexibel
in die Türkei &
nach Ägypten
fliegen!



SunExpress
Airlines

INSIDE

Sie haben Post von der Redaktion!

Tägliche News direkt
in Ihr Postfach:
[trivcounter.de/
newsletter](mailto:trivcounter.de/newsletter)



DAS ECHTE LEBEN RUFT

Partys und Skatrunden, die per Zoom-Konferenz stattfinden mussten, ein Trauerspiel. Umso schöner, wenn wir jetzt endlich mit Freunden draußen an der frischen Luft das erste Bier, den ersten **APEROL** oder die erste Currywurst zusammen genießen können. Es geht aufwärts!

HERZLICH WILLKOMMEN!

Wohin können wir eigentlich in Urlaub fahren?, fragten wir uns. Herausgekommen ist eine Auswahl von Sehensuchtorten und ein kleiner Leitfaden für die Beratung.

Stellen Sie sich vor, Sie sind Unternehmer, haben ein Produkt, das ein Bestseller ist, und von heute auf morgen fallen – ohne dass Sie darauf Einfluss haben – alle Verkaufsstellen weg. So ergeht es derzeit einer ganzen Branche. Veranstalter und Reisebüros kämpfen Monat um Monat ums Überleben. Zumindest wird die Lage langsam besser, die Buchungen ziehen an, und die Nachfrage in den Reisebüros steigt. Doch die Nachwehen der Pandemie werden wohl erst in einigen Monaten sichtbar sein.

Zwei Nachrichten aus der Redaktion:

Pünktlich zu Ostern hat die Redaktion Zuwachs bekommen, das jüngste Mitglied kam gesund zur Welt, und freute

sich über so viele bunte Ostereier. Wir haben uns riesig mitgefreut. Mascha heißt die Kleine.

Dieses Heft wurde komplett dezentral hergestellt, weil wir alle noch im Home Office arbeiten. Die Kollegen aus Grafik und Online, das Lektorat und selbst die Druckerei arbeiten inzwischen wie selbstverständlich remote. Wer hätte das gedacht, es funktioniert! Doch uns fehlt der Austausch, das Klönen und einfach das Wiedersehen. Zoom-Konferenzen haben nur einen begrenzten Charme.

Wir wünschen jetzt viel Spaß bei der Lektüre, und bleiben Sie uns gewogen!



Foto und Illustration: iStock

JUNI 2021

INHALT

28

EIN SOMMER DER HOFFNUNG

Die Deutschen sitzen auf gepackten Koffern und wollen in den Urlaub. Doch welche Zielgebiete können Reisebüros überhaupt anbieten? Eine Auswahl von Traumorten von nah bis Fern.

DEUTSCHLAND



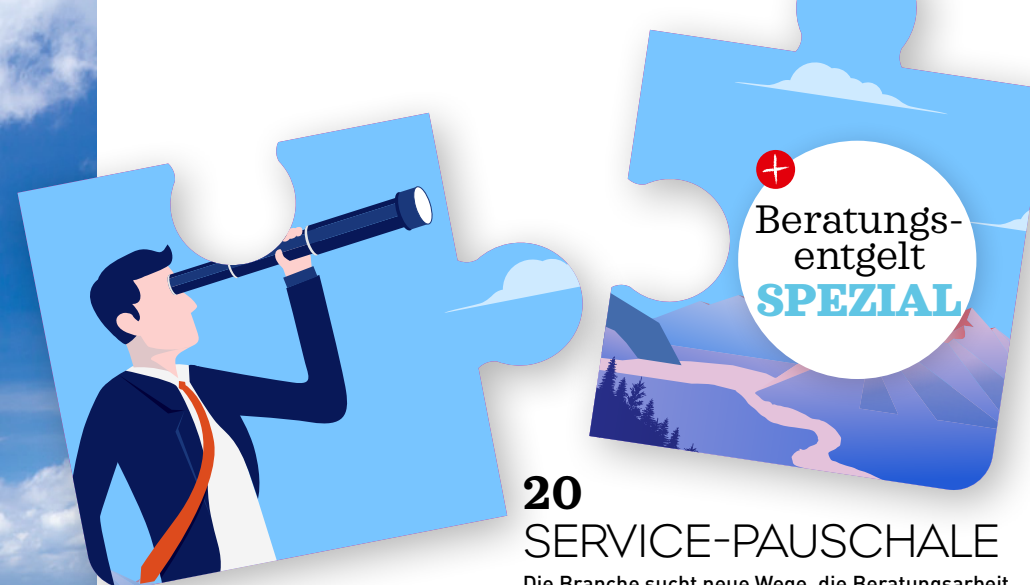
EUROPA



FERNREISEN



Fotos: iStock, A3M,



20

SERVICE-PAUSCHALE

Die Branche sucht neue Wege, die Beratungsarbeit in den Reisebüros vergüten zu lassen. Doch es bleibt ein Streitthema. Ein Umdenken ist nötig.



46

LEINEN LOS!

Allmählich kommt Wind in die Kreuzfahrtbranche. Die ersten Fahrten stehen. Die Restart-Pläne der Reedereien von AIDA, MSC, Costa und Co.



66

DIE GEFAHRENSUCHER

Die neue Aufgabe der Risikoexperten in der Pandemie.

COUNTER

- 08 NEWS UND MELDUNGEN
- 12 INTERVIEW MIT TVG-CHEFIN BIRGIT AUST
- 16 SERVICE-UND BERATUNGS-ENTGELT, FRAGE UND ANTWORT
- 20 DAS SAGEN DIE VERTRIEBSPROFIS

TRAVEL

- 26 NEWS UND MELDUNGEN
- 28 SOMMER DER HOFFNUNG
- 38 COSTA RICA
- 42 DOMINIKANISCHE REPUBLIK
- 46 KREUZFAHRTEN-RESTART: DIE PLÄNE DER REEDEREIEN
- 52 FLUSSKREUZFAHRTEN

WORK & LIFE

- 54 NEWS UND MELDUNGEN
- 56 BLÜTEN DER PANDEMIE

E-ZONE

- 60 NEWS UND MELDUNGEN
- 62 INTERVIEW ITB-CHEF RUETZ
- 66 WIE A3M FUNKTIONIERT

STANDARDS

- 03 INSIDE
- 05 IMPRESSUM
- 06 BILDSEITE CHECK-IN
- 58 BILDSEITE CHECK-OUT
- 70 BÜCHERTIPPS
- 72 CARTOONS
- 74 DISCOVER

TRVL COUNTER

Das Magazin für Reisebüroprofis

Life! Verlag GmbH & Co. KG

Langbehnstr. 10, 22761 Hamburg
Tel. +49-40-38 90 40-0
www.lifeverlag.de

Herausgeberin

Irena Roth

Chefredakteur und presserechtlich

verantwortlich: Jean-Marc Göttert
jean-marc.goettert@trvlcounter.de

Art Direktion: Bruni Davenport

Redaktionelle Mitarbeit:

Klaus Göddert, Elena Rudolph, Iris Quirin

Web und Newsletter „morning news“

Klaus Göddert redaktion@trvlcounter.de

Lektorat: Iris Quirin

Marketing & Sales

Life! Verlag GmbH & Co. KG

Andreas Lentz (Ltg.)

andreas.lentz@lifeverlag.de

Tel. +49-40- 38 90 40-24

Alexandre Jouravel

alexandre.jouravel@lifeverlag.de

Tel. +49-40- 38 90 40-28

Yvonne Popall

yvonne.popall@lifeverlag.de

Tel. +49 (0)176 48 15 92 78

(Stellenanzeigen) Touristik Jobs

jobs@trvlcounter.de, Tel. +49-40- 38 90 40-0

Anzeigendisposition

Life! Verlag GmbH & Co. KG

Tel. +49-40- 38 90 40-0, anzeigen@lifeverlag.de

Es gilt die Anzeigenpreisliste Nr. 3/2021, gültig ab 01.10.2020.

Die Mediadata finden Sie auch online unter trvlcounter.de/mediadata

Leser- und Aboservice

E-Paper: Einzelheft 3,49 €, Jahresabo 25 €, Ausland 25 € **Print:** Einzelheft 10 €, Jahresabo Inland 30 € pro Jahr inkl. Porto und 7% MwSt. Abonnementpreis Ausland 52 € pro Jahr inkl. Porto (innerhalb der EU zzgl. MwSt. bei fehlender UID/VAT-Nr.).
abo@trvlcounter.de, Tel. +49 61 23 - 92 38-268

Für unverlangt eingesandte Bilder, Manuskripte, Waren keine Haftung. Alle Angaben erfolgen nach bestem Wissen, aber ohne Gewähr. Nachdruck, Aufnahme in Online-Dienste und Internet sowie Vervielfältigung auf Datenträger wie CD-ROM etc. nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Verlages.

© 2021 Life! Verlag GmbH & Co. KG.

CHECK-IN

Die Welt der Silber Rücken

GORILLA-TRACKING ...

... in Ruanda. Das einstige Bürgerkriegsland, gilt heute als sicherstes Land in Afrika. Vor allem zahlungskräftige Touristen zieht es wegen der Begegnungen mit Berggorillas dorthin. Die seltenen Menschenaffen leben geschützt in den Höhen- und Nebelwäldern von Ruanda, das wegen seiner markanten Landschaft auch „Land der tausend Hügel“ genannt wird. Gorilla-Trekking in Ruanda gehört zu den intensivsten Erlebnissen für Tierliebhaber in Afrika. Die Teilnehmer einer Trekking-Tour kommen den Berggorillas mitunter fast zum Greifen nah! Eine begrenzte Teilnehmerzahl und erfahrene Guides sind der Schlüssel zu einem unvergesslichen Erlebnis.

Bevor eine Besuchergruppe zu einer der Berggorilla-Familien in Ruanda geführt wird, stellen Experten sicher, dass die Tiere sozial stabil sind und sich durch die menschlichen Besucher nicht gestört fühlen. Im Gegenzug zeigen sich die Gorillas dafür oft umso interessierter und wenig beeindruckt von den Gästen. Rund 20 Berggorilla-Stämme sind aktuell in Ruanda für Touristen und Forscher zugänglich.

➔ Mehr Infos:
www.ruandatourism.com
www.gorilla-trekking-ruanda.de/

Foto: mike-arney-rJ5vH08gr2U-unsplash.com

COUNTER

Mehr News mit dem trvlcounter.de/newsletter. Jetzt anmelden!

BESTE FREUNDE

Best-Reisen hat das kürzlich angekündigte Partnerschaftslabel für eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit den Veranstaltern vorgestellt. An Bord sind Bentour, Olimar und Schauinsland-reisen. Ein 24-Punkte umfassendes Positionspapier, das von Reisebüromitgliedern der Kooperation entwickelt wurde, bildet die Grundlage für eine neue Rahmenvereinbarung. In ihr sind die Bereiche Provisionen, Informationspflichten und Reiseunterlagen, Produktwerbung und Kundendaten-Nutzung geregelt. »Erstmals in der Branche haben Vertrieb und Produkt die Rahmenbedingungen zur Zusammenarbeit gemeinsam und auf Augenhöhe definiert«, betont Cornelius Meyer, Vorstand Marketing und Vertrieb von Best-Reisen. »Das ist ein Meilenstein, der die Relevanz des stationären Reisevertriebs dokumentiert.«



SCHAUINSLAND

Wie fühlt sich Reisen in Zeiten der Pandemie an und wie sieht es entlang der Reisekette und vor Ort aus? Das sind derzeit die zentralen Kundenfragen in den Reisebüros. Um sie besser beantworten zu können, veranstaltet Schauinsland Inforeisen vom 15. bis 18. Juni nach Mallorca und vom 19. bis 22. Juni nach Fuerteventura. Auf dem Programm stehen die wichtigsten Häuser im Veranstalter-Portfolio, geltende Bestimmungen vor Ort und die Besonderheiten der Urlaubsinself. Die Teilnehmer übernachten in Hotels der Iberostar-Gruppe. Bei der Mallorca-Reise beträgt der Selbstkostenanteil 179 Euro, beim Fuerteventura-Trip 229 Euro: www.slr-info.de



JETZT GEHT ES RUND

Die TUI Group will eine neue digitale Plattform für personalisierte Rundreisen entwickeln und unterstreicht ihre Wachstumspläne im Bereich Touren und Aktivitäten. Als Partner hat sich der Konzern das Schweizer Reisetech-Unternehmen Nezasa geangelt. Der weltweit Markt für Rundreisen habe einen jährlichen Umsatz von 96 Milliarden Euro. Die neue Plattform soll TUI-Musement, dem Geschäftsbereich Touren & Aktivitäten der TUI Gruppe, und allen TUI-Quellmärkten weltweit zugutekommen. Kunden wie auch Partner sollen auf die Reisebausteine zugreifen können.

Anzeige



»WIR DÜRFEN UNS HOFFNUNG MACHEN, DASS SICH DAS LEBEN BALD WIEDER NORMALISIERT. UND DAS SCHLIESST SOMMERURLAUB EIN.«

HEIKO MAAS, Bundesaußenminister im Interview mit der Tagesschau.

MSC ÄNDERT SEIN WEBINAR-KONZEPT

Schulungen werden ab Juli vorrangig von den Sales Managern durchgeführt und nicht mehr nur von Trainern wie Christoph Schipke, der zusätzliche Aufgaben im Bereich Business Development übernommen hat. Dadurch will die Reederei mehr Webinare anbieten können.

MINI-KATALOG

TARUK, Spezialist für Erlebnisreisen, bringt einen Mini-Katalog mit 21 ausgewählten Reisen heraus. Neu ist zum Beispiel die 11-tägige Andalusien-Rundreise. Die Ausrichtung auf kurzfristige Buchungen für 2021 zeigt sich im Inhaltsverzeichnis. Hier sind die Reisen chronologisch von August bis Dezember sortiert.

UPGRADE

Regent Seven Seas bietet Kunden ein kostenloses Suiten-Upgrade um zwei Kategorien bis hin zum Penthouse an. Die Reederei reduziert außerdem die Anzahlung auf zehn Prozent. Das Angebot »Upgrade Your Experience« ist auf 80 Fahrten im Mittelmeer und in Nordeuropa zwischen April und November 2022 verfügbar.

BONUS-PROVISION

Während einer neuen Verkaufsaktion vom 17. Mai bis zum 30. Juni zahlt Cunard Line eine Bonusprovision. Beim Verkauf einer Aktionsreise mit der Queen Victoria oder der Queen Mary 2 zum Smart-Preis zahlt die Reederei 2,5 Prozent. Reisebüros müssen sich für die Aktion freischalten lassen.

KREUZFAHRTEN BIS MAI 2023 BUCHBAR

Plantours hat die neuen Routen für die »Hamburg« bis Mai 2023 freigeschaltet. Zu den Neuheiten gehören eine Oster-Kreuzfahrt ab Hamburg zu fünf Azoren-Inseln und eine rein deutsche Route im Mai 2023.

Foto: iStock; Auswärtiges Amt

schauinsland reisen

Das fühlt sich so gut an

... endlich wieder persönlicher Kundenkontakt und Urlaubsberatung.
Schenke deinen Kunden Vorfriede und Gelassenheit für den nächsten Urlaub.
Ganz sicher – mit schauinsland-reisen.

FLEXIBEL GEBUCHT IN DEINEM REISEBÜRO

Die neuen Kataloge sind da



CHAMÄLEON LIVE-STREAM

Ingo Lies, Gründer und Inhaber von Chamäleon, kündigt den Partnertag für **den 17. Juni 2021** an. Die Buchungen haben stark angezogen, und viele Kunden haben schon für 2022 gebucht. „Afrika ist bei uns überproportional gefragt“, bestätigt Marketingleiter Hannes Schleicher. „Beliebt sind Namibia und Botswana, sowie Tansania und Kenia. Uganda ist wegen der guten Corona-Politik auch sehr gut gefragt“, berichtet er. Im Live-Stream geht es um die neuen Ziele für 2022. Am selben Abend unterstützt Chamäleon die Reisebüros mit einem weiteren Live-Stream für die gemeinsamen Gäste. »Es geht darum, Lust auf Reisen zu entfachen«, betont Gründer Ingo Lies.

<https://www.chamaeleon-reisen.de/Erlebnistage>

KAMPAGNE FÜR REISEBÜROS

Die Reisebüromarke Holiday Land nutzt die Reisesehnsucht der Deutschen, um in einer Werbekampagne die Vorteile der Reisebüro-buchung herauszustellen. Die Kampagnenform »Zehn gute Gründe für...« gab es bereits für Reiseregionen und -länder sowie für Hotelgruppen. Bei der neuen Kampagne soll jetzt der Mehrwert der Reisebüros vor allem in Krisensituationen hervorgehoben werden. Für die rund 250 Franchisepartner wird ein Marketing-Paket geschnürt, das Schaufenster-Dekos, Anzeigenvorlagen und vorgefertigte Social-Media-Postings enthält.



Foto: iStock; Solamento; Chamäleon



SOLASOLUTION AN DEN START

Sascha Nitsche, Gründer von Solamento, bringt Solasolution als neuen Dienstleister für touristische Leistungsträger an den Start. Er richtet sich mit drei B2B-Angeboten an touristische Vertriebsorganisationen: »Solacall« als Dialog Center unter anderem für E-Mail- und Callcenter-Dienste, »Solasales« als Direktvertriebspartner für touristische Anbieter, und »Solaservices« als Dienst für mobile Reiseberater. Zu letzterem gehören ein zentrales Schulungs- und Weiterbildungsmanagement.

VERANSTALTER HAFTET NICHT FÜR INSOLVENTE AIRLINE

Ein Veranstalter muss nicht für die Insolvenz einer Fluggesellschaft eintreten und nicht dafür sorgen, dass ein Reisender Ansprüche nach den EU-Passagierrechten durchsetzen kann. Das hat das Amtsgericht München entschieden. Konkret ging es um einen Flug mit Small Planet Airlines im Rahmen einer Pauschalreise. Wegen der Insolvenz der Airline wurde eine andere Fluggesellschaft eingesetzt. Der Kunde verklagte den Veranstalter auf eine Ausgleichszahlung von 800 Euro, da dieser die Airline ausgewählt habe. Das Gericht hat die Klage jedoch abgewiesen.



Veranstalter müssen nicht dafür sorgen, dass Passagiere ihre Ansprüche nach EU-Recht durchsetzen können.

Anzeige

SICHER UNTERWEGS IN SCHWIERIGEN ZEITEN

Ausgewählte Reiseschutz-Produkte sind jetzt bei uns noch besser! Wir übernehmen die Kosten bei persönlicher Quarantäne und leisten auch, wenn eine COVID-19 Erkrankung oder eine andere epidemische oder pandemische Erkrankung diagnostiziert wird.

WICHTIG: Reiserücktritt- und Reise-Krankenschutz auch für Länder mit COVID-19-bedingter Reisewarnung!

allianz-reiseversicherung.de



Allianz  **Travel**

FLUSSREISEN

Nicko Cruises bietet den Gästen mehr in-nerdeutsche Reisen an und fährt mit der Nicko Vision bis August auf dem Rhein. Neu im Programm sind eine achttägige Route über Straßburg und Cochem mit Start und Ende in Frankfurt, eine elftägige Kreuzfahrt ab/an Frankfurt über Koblenz und Trier sowie eine neuntägige Reise von Frankfurt nach Passau.

BANYAN-TREE- IN EUROPA

Am 15. Juni empfängt das Angsana Resort & Spa auf Korfu Gäste. Es ist das erste Haus der Banyan Tree Gruppe in Europa. Das Luxus-Resort liegt in der Akra Punta Bucht und verfügt über 159 Zimmer und Suiten sowie über 37 Pool-Villen mit ein bis vier Schlafzimmern. Für Familien gibt es den Rangers Club für die Kids.

USA-OFFENSIVE

CANUSA bietet als Buchungsanreiz für jede Neubuchung in die USA einer Wohnmobil-, Auto- oder Motorradreise eine Tankkarte im Wert von hundert US-Dollar. Canusa legt ein »Sicherheitspaket« mit kostenloser Stornierung oder Umbuchung wegen Corona auf. Die Lockerung der US-Bestimmungen für Urlauber dürften im Sommer kommen.

EINMALIGES ANGEBOT

Der Spezialveranstalter G ADVENTURES lockt mit bis zu 25 Prozent Ersparnis auf rund 100 Touren weltweit. Der Sale umfasst Erlebnisreisen in »Nicht-Risikogebiete« wie Portugal, Island, die Kanarischen Inseln, Ibiza und Norwegen für Buchungen bis zum 30. Juni 2021. Costa Rica und die USA sind auch im Angebot.

SPA-SPEZIAL

FIT-Reisen hat ein Special für das Fünf-Sterne-Hotel UTMT (Underneath The Mango Tree) auf Sri Lanka aufgelegt. Das Haus gehört zu den »Safe and Secure Level eins«-Hotels. Das Angebot gilt für das zweiwöchige Programm »Ayurveda Pure« bis zum 31. Oktober. Kunden profitieren von zwei kostenlosen Übernachtungen.

»DIE KUNDEN WOLLEN EINEN LOTSEN«

Birgit Aust gilt als Urgestein der Touristik in Deutschland. Sie war eine der Ersten, die den digitalen Wandel propagiert hat. Als Chefin der TVG sagt sie, dass die Zeit für Appelle vorbei ist: Reisebüros müssen jetzt handeln und sich zukunftsfähig machen.

Interview Jean-Marc Göttert

Frau Aust, Sie sind schon sehr lange in der Branche und kennen sich sehr gut aus. Was würden Sie quasi als Arzt zum Patienten Reisebüro sagen? Wie ist der Zustand aktuell?

Eine spannende Frage. Eigentlich könnte man den „Patienten Reisebüro“ auf eine große Reise der Genesung schicken, wenn bestimmte Therapieansätze entsprechend auch befolgt werden. Als Franchise-Zentrale ist man die letzten Jahre immer damit beschäftigt zu fragen, was können wir noch tun, wo können wir Hilfestellung leisten? Und wir konnten immer nur einladen, etwas zu tun – haben zum Beispiel FleXpi-Modelle aufgesetzt oder ein Pop-up-Konzept entwickelt. Inzwischen ist aber eine Einladung zu wenig. Es ist es mehr oder minder ein Appell, oder auch eine klare Aufforderung, Dinge umzusetzen. Wir können jetzt nicht mehr lange zögern, sondern müssen endlich etwas unternehmen!



MANAGERIN MIT WEITSICHT
Birgit Aust leitet zusammen mit Klaus Förster die Münchner Touristik Vertriebsgesellschaft GmbH mit den angeschlossenen 266 Franchise-Reisebüros bestehend aus sonnenklar.TV Reisebüros, 5vorFlug-Reisebüros und Flugbörsen in Deutschland.

Das Franchise-Konzept der TVG im Video erklärt:
<https://youtu.be/5Jc6KN2QoRU>
Für junge Gründer: tvg-youngprofessionals.de

Foto: TVG

Also der Patient sollte schleunigst seine Medikation ändern, damit er gesundet?

Um in diesem Bild zu bleiben, ist es jetzt ganz klar eine Verordnung, dieses zu tun. Und ich glaube, dass es sehr wichtig ist, sich breit aufzustellen. Wenn ich zum Beispiel unseren stärksten Mitbewerber anschau, nämlich alle Online-Portale, haben wir einen ganz entscheidenden Vorteil: Reisebüros haben die persönliche Kundenbindung, den Kontakt zu jedem einzelnen Kunden. Das hat kein Veranstalter, kein Portal, das hat einfach sonst niemand.

Was sollen die Reisebüros mit diesem Vorteil ausgerechnet jetzt in der Pandemie tun?

In den letzten Wochen haben wir den Franchisenehmern empfohlen, setzt euch mit euren Kunden in Verbindung. Einfach mal nachzufragen, wie geht es Ihnen? Haben Sie schon Pläne, damit ich weiß, was ich maßgeschneidert anbieten kann, wenn es wieder losgeht? Damit tun sich immer noch viele Büros unfassbar schwer.

Woran liegt das?

Viele haben noch eine gewisse Scham, das zu tun nach dem Motto, lieber nicht, meine Kunden wollen das nicht. Ich erzähle gerne meinen Franchisenehmern, wie toll ich es fand, dass mein Friseur mich die gesamte Pandemie über begleitet hat und mir ständig bei jedem Lockdown einen neuen Termin gegeben hat, damit ich wusste, wann kann ich mir wieder die Haare machen lassen. Ich fand es einfach großartig! Es war eine tolle Kundenbindung, und wir in der Reisebranche verhalten uns so, als ob wir uns anbieten müssten. Das kann ich nicht nachvollziehen. Der persönliche Kontakt ist unser höchstes Gut, und das müsste man jetzt rauf und runter spielen.

Mags ein, aber wollen die Kunden das wirklich? Was erwarten sie vom Reisebüro?

In der aktuellen Situation spürt man deutlich, dass sie einen Guide brauchen. Einen Lotsen, der ihnen sagt, wie die Bedingungen sind, wo kann ich wie und was machen? Der klären kann, welcher Veranstalter welche Vergünstigungen hat, welche Flex-Optionen es gibt und wo man wann kostenlos stornieren kann oder welcher Aufschlag bezahlt werden muss. Es herrscht doch derzeit so eine Informationsflut, dass wir uns als Fachleute schon schwer tun. Ich glaube, dass es extrem wichtig ist, für den Kunden eben auch genau das rauszusuchen und damit klar eine führende Rolle einzunehmen.

Ehrlich gesagt, ist das doch ein alter Hut, und Sie predigen das schon seit Jahren. Warum kommt das in Reisebüros so schwer an?

Da haben Sie völlig recht. Viele Inhaber sehen sich immer noch sehr stark nur in der beratenden Rolle. Sie sind ja aber vor allem auch Unternehmer! Jeder Restaurantbesitzer und jeder Ladenbesitzer, wird aktiv und kreativ, um alle Möglichkeiten auszuschöpfen, um diese Krise zu überstehen. Und warum soll das bei einem Reisebüro anders sein?

Trotzdem ist es so, dass selbst einfachste Dinge wie Terminvergaben, Meetings einstellen, Kunden anschreiben,

E-Mail-Rundbriefe erstellen, das CRM pflegen, die Homepage pflegen und Marketingkampagnen planen viele Reisebüros überfordern. Sie scheinen im Jahr 2021 nicht angekommen zu sein, darüber kann man doch verzweifeln, oder?

Aus meiner Sicht finde ich leider das Thema Unternehmertum in

vielen Fällen noch viel zu wenig ausgeprägt – nicht zuletzt deswegen haben wir für unsere Partner auch die TVG Unternehmerakademie als Betreuungssupport, für Trainings und Vorlagen ins Leben gerufen. Gerade jetzt ist gutes Unternehmertum entscheidend.



Bei den Kunden spürt man deutlich, dass sie einen Lotsen brauchen.

Was meinen Sie damit?

Sich also wirklich hinzusetzen und zu fragen, was kann ich tun, was muss ich jetzt machen? Wie flexibel bin ich oder welche Aktionen muss ich jetzt starten? Und was verlangt diese Situa-

tion von mir? Und eben auf der anderen Seite zu sagen: Okay, welche Chancen entstehen daraus, welche neuen Modelle? Was war vielleicht auch schon vor der Pandemie ein Problem? Wie kann ich in Zukunft dieses Problem lösen? Wir haben so viele Möglichkeiten und Chancen, jetzt an Dingen zu arbeiten, die jahrelang aufgeschoben worden sind. Und dann wird aber kaum etwas aufgenommen und gemacht. Das ist ärgerlich.

Geben Sie uns ein Beispiel?

Nehmen wir das Thema Terminvereinbarung. Bei jedem Arzt und Friseur müssen Sie ein Termin vereinbaren. Jetzt erst recht, weil Sie ansonsten eben nicht in den Laden rein dürfen, weil schon ein Kunde dort sitzt. Nur bei uns im Reisebüro muss man die Leute überzeugen, dass Terminvereinbarung von Kunden angenommen wird, ein tolles Tool zur Kundenbindung ist und mich als Büro damit weiterbringt.

Sind Sie da nicht zu streng?

Finde ich nicht, man kann das sogar noch weiterspinnen. Ich kann sagen, in der Pandemie setze ich zur Sicherheit meiner Kunden und meiner Mitarbeiter ausschließlich auf Terminvergaben. Das hilft mir auch, mein Personal besser zu planen. Wenn ich beispielsweise das Thema Kurzarbeit habe, kann ich



Viele Inhaber verstehen sich als Berater. Sie sind aber Unternehmer!

zum Beispiel sagen, den Mittwoch plane ich gar nicht ein, weil dann ein Mitarbeiter kurzarbeitsbedingt frei hat. Das heißt, ich habe auch eine ganz andere Möglichkeit, mein Personal einzusetzen, auch für die Phase, wenn sich dann die Touristik langsam wieder erholt. Man darf nicht vergessen, dass wir in diesem Jahr vielleicht 40 Prozent des Umsatzes von 2018/19 erwirtschaften. Das kann ich ja nicht mit meiner vollen Stammbesetzung machen. Als Unternehmer muss ich deshalb in der Terminvergabe eine wirtschaftliche Chance erkennen.

Anderseits wissen wir auch, dass Veränderungen in jeder Branche mühsam sind, gerade wenn es Online- oder Digitalthemen sind. Nicht nur bei den Reisebüros.

Verstehe ich, und alle sind sich darüber einig, dass die großen Buchungsportale den Reisebüros als starke Wettbewerber das Leben schwerer machen. Das wird nicht gerne ausgesprochen, aber es ist nun mal so. Nur auf der anderen Seite: Anstatt mich darüber zu beschweren, was die anderen machen, sollte ich mich doch darauf besinnen, was meine Stärken sind und was die Plattformen nicht können. Was ist denn unser USP? Und damit komme ich zurück zum Anfang des Gesprächs, als es um den Kundenkontakt ging.

Damit sind wir auch beim Thema neue Website und neue Digitalisierung-Tools, die bei der TVG jetzt an den Start gehen. Wie ist da der Stand?

Stimmt, die neuen Webseiten haben wir am 15. April gelauncht. Jetzt sind wir gerade dabei, alle daran zu erinnern, die Stammkunden anzurufen und zu sagen, hey, wenn ihr zukünftig einen Urlaub planen wollt, haben wir auf unseren Webseiten jetzt dieses Tool, wo ich genau sehen kann, wie die Be-



Alle sind sich einig, dass die großen Buchungsportale den Reisebüros das Leben schwerer machen.



PROJEKTE 2021

Die geborene Bochumerin ist seit 2007 bei der FTI GROUP in München und setzt beim Omni-Channel-Konzept vor allem auf technische Innovationen – von Digital Signage bis Dreambox – gekoppelt mit persönlicher Service-Leidenschaft. Projekte in 2021: TVG Pop-up-Stores, Flexi-Konzept, Relaunch der TVG Websites, optionaler Anschluss an Service Center zur Verlängerung der Öffnungszeiten.

dingungen in jedem Land sind, was die Veranstalter planen und was Deutschland bei der Rückkehr fordert. Wir

wollen damit entsprechend unterstützen, noch stärker in diese Richtung zu gehen, eben nicht nur ein Buchungsportal zu sein, sondern ein Service-Portal mit Terminanfragen, Videochats und allerlei anderen nützlichen Services. Es soll auf der Homepage ein bisschen „betreutes Surfen“ sein, wo der Berater immer nur einen Klick entfernt ist. Sobald ich als Kunde eine Frage habe, ist mein Reiseberater da, und jetzt kann ich per WhatsApp, per Videochat, per normalem Chat oder

per E-Mail den Kontakt herstellen. Also, über alle Kommunikationskanäle den Kunden abholen.

Hört sich sehr zeitgemäß an.

Unser Problem ist bisher, dass wir für Urlauber immer noch in so einer antiquierten Ecke stecken, nach dem Motto: Niedlich, dass die da sind, aber bald braucht sie keiner mehr, weil alles online geht. Es wird völlig verkannt, dass die Touristik eine ganz andere Größenordnung einnimmt und dass Reisebüros eine ganz andere Rolle spielen können. Das müsste man viel sichtbarer machen.

Ich danke fürs Gespräch!

Fotos: TVG / Aust privat, iStock

Last-Minute-News

SOMMER 2022

Ab sofort ist das Pauschalreisen-Angebot bei TUI und airtours für den Reisezeitraum Sommer 2022 freigeschaltet. Auch Rundreisen, Ausflüge und Erlebnisse stehen zur Buchung bereit. Urlauber haben bereits jetzt eine große Auswahl für den Reisesommer 2022, darunter Hotels der Marken TUI Blue und TUI Kids Club sowie der Clubmarken Robinson und TUI Magic Life. Frühentschlossene profitieren von Frühbucherermäßigungen von bis zu 20 Prozent bei einer Buchung bis November 2021.



Ganz sicher sorgenfrei: Urlaub aus dem Reisebüro.

NEUE KAMPAGNE

Der DER Touristik Partner Service unterstützt die rund 1.200 angeschlossenen Reisebüros in der anrollenden Buchungswelle mit einer neuen Kampagne. Unter dem Motto „Urlaubsjeeper – bei akutem Strandverlangen ab ins Reisebüro“ wurden Motive für verschiedene Urlaubsarten und Kundengruppen sowie Werbemittel für die Offline- und Online-Kommunikation aufgelegt. Unter anderem können Reisebüros personalisierte Mailings an rund 50.000 Kunden schicken und diese zusätzlich mit einem Newsletter ansprechen. Dazu gibt es verschiedene Social Media-Vorlagen und unterschiedliche Schaufensterdekorationen mit wöchentlichen Angebotsaushängen.



EXPLORE IN OUR NATURE.

www.discoverdominica.com

Bereits jetzt sicher nach Dominica reisen!

Mehr Infos unter:

dominica@tropical-consult.de

Tel: 0711-26346624

MENSCH, ÄNDERE DICH

Beim Thema Beratungsentgelt und Servicepauschale gehen die Meinungen weit auseinander. Viele Reisebüros sind unsicher, ob sie es wagen sollen, sie haben viele Fragen. Trainerin Wibke Rissling-Erdbrügge beantwortet die häufigsten Einwände und plädiert für einen gesunden Pragmatismus: Einfach mal machen!

BRINGEN SERVICE- ODER BERATUNGSPAUSCHALEN MEHR ERTRAG?

Ja, wenn das Reisebüro durchschnittlich nur ein bis zwei Prozent vom Reisepreis als Service- oder Beratungspauschale berechnet, dann hat es schon 10 bis 20 Prozent mehr Ertrag. Der Reisekunde zahlt also nur einen kleinen Obolus, das Reisebüro stärkt nachhaltig sein Einkommen. Das lohnt sich. Und auch wenn sich das Reisebüro entscheidet, zunächst nur bei Neukunden die Pauschalen zu berechnen, so kann es zumindest bei diesen Buchungen zwischen 30 und 80 Euro mehr verdienen.

MUSS MAN DIE PAUSCHALE ZURÜCKZAHLEN, WENN DIE REISE NICHT STATTFINDEN KANN?

Nein, denn die Expedientin hat die Dienstleistung „Reiseberatung“ oder „Service und Organisation“ schon erbracht, daher ist es nicht erstattungsfähig. So sichert sich das Reisebüro zumindest ein kleines Einkommen wenn die Reise abgesagt werden muss. Da es nicht nur Pandemien sondern auch Pilotenstreiks oder Pleiten von Leistungsträgern gibt, ist es wichtig, sich ein Mindesteinkommen zu sichern. Übrigens, man kann das Geld für einen Haarschnitt ja auch nicht zurückverlangen, wenn der Anlass für die neue Frisur abgesagt wird.

VERGRAULE ICH MEINE STAMMKUNDEN MIT DEN PAUSCHALEN?

Wer darauf achtet, dass die Beratung eine fachlich und zwischenmenschlich hohe Qualität hat und wer für seine Kunden individuelle Reisekonzepte erarbeitet, der erzeugt einen tollen Mehrwert. Genau das wollen Kunden, die im Reisebüro kaufen. Sie zahlen gern dafür! Ein ähnlicher Trend setzt sich übrigens auch bei Finanzberatern durch. Kunden zahlen lieber für eine unabhängige und kompetente Beratung als die Produkte zu kaufen, die dem Finanzberater die höchste Provision einbringen. Dennoch, Reisebüros, die für ihre Kunden nicht viel mehr anbieten als Datenbanken auslesen, die vergraulen Kunden. Denn das können sie im Internet inzwischen auch allein.

WIE KOMMUNIZIERE ICH DIE PAUSCHALE AN MEINE KUNDEN?

Ehrlich, offen, auf den Punkt, mit Blickkontakt, Selbstbewusstsein und Freundlichkeit. Das sind die Leitplanken für eine gelungene Kommunikation. Wer die Service- und Beratungspauschale so kompetent vertritt, der erzeugt viel Verständnis – das berichten auch Reisebüros, die schon länger mit Pauschalen arbeiten. Dafür ist es wichtig, ein passgenaues Konzept zu entwickeln, die Mitarbeiter zu schulen und Kommunikationsvorlagen zu erarbeiten.



PROFIHILFEN

Seit 20 Jahren hilft Wibke Rissling-Erdbrügge, Trainerin, Coach und Geschäftsführerin von WRE Training für Touristiker, Reiseunternehmen und Reisebüros, ihre Mitarbeiter zu schulen. Seit vier Jahren begleitet sie Reisebüros bei der Einführung der Service- und Beratungspauschalen. Das Institut bietet aktuell ein Online-Training für Reisebüros zur Einführung der Pauschalen in zwei Modulen an.

→ Alle Infos hier:
www.wre-trainings.de/online-training-beratungs-pauschale-einfuehren

GIBT ES NOCH WEITERE VORTEILE, WENN ICH PAUSCHALEN EINFÜHRE?

Es gibt neben dem finanziellen Vorteil noch zwei weitere Vorteile, die Reisebüros erzielen, wenn sie Pauschalen einführen.

a) Viele Reisekunden kommen ins Reisebüro, lassen sich beraten und kaufen dann doch nicht oder kaufen woanders. Jede Reiseberatung kostet aber Zeit und Geld. Reiseberaterinnen, die ihre Beratung in Rechnung

stellen, beraten automatisch nur noch die Kunden, die feste Reiseabsichten mitbringen. Die Folge ist: Man arbeitet weniger für den Papierkorb und spart Arbeitszeit, die man in die gute Betreuung von Stammkunden und Akquise von potenten Neukunden investieren kann.

b) Reisekunden, die für Beratung und Service bezahlen haben automatisch einen höheren Qualitätsanspruch, denn sie können nun die Beratung mit einem Preis ins Verhältnis setzen und bewerten, ob der Preis die Beratung wert ist. Einerseits ist das für viele Reiseberater beängstigend, andererseits ist das auch ein Motor für Entwicklung und Qualität. Wer den zusätzlichen Ertrag der Pauschalen in die Ausbildung, Schulung und Entwicklung der Mitarbeiter investiert, damit diese zuverlässig erstklassig beraten, wird sein Reisebüro-Geschäft nachhaltig stabilisieren.

ICH HABE ANGST, DASS MEINE KUNDEN DANN NUR NOCH IM INTERNET BUCHEN?

Diese Angst braucht kein Reiseverkäufer haben. Die persönliche Beratung, die Fürsorge, das Zuhören, die Insidertipps, all das kann das Internet nicht in der Güte liefern, wie der Expedient im Reisebüro. Wer stolz auf seine Fachkompetenz und Beratungsleistung ist, der hat das Rückgrat Pauschalen einzuführen. Wer Pauschalen einführt, investiert in die Zukunft des Reiseunternehmens.

WAS TUN, WENN MEIN TEAM NICHT MITZIEHT?

Insbesondere die Einführung von Beratungsentgelten verändert das Geschäftsmodell im Reisebüro. Es ist nachvollziehbar, dass Ängste und Sorgen entstehen. Gerade jetzt nach der Krise muss der Laden schnell wieder laufen. Das Institut WRE Training für Touristiker hat schon viele Reisebüros dabei begleitet, gemeinsam im Team durch Service- und Beratungspauschalen den Ertrag zu steigern und stehen gern zur Seite.

WANDERN MEINE KUNDEN IN REISEBÜROS AB, DIE KEINE PAUSCHALEN ERHEBEN?

Man kann sich sicher sein, Reisekunden beschäftigen sich nicht mit der Frage, welches Reisebüro Pauschalen einführt und welches nicht. Reisekunden beschäftigen sich mit der Frage, wo sie eine erstklassige Beratung, tolle Reiseprodukte und super Serviceleistungen bekommen, damit der meist hohe Reisepreis zu einem erstklassigen Reiseerlebnis führt. Reisebüros, die zuverlässig für diesen Nutzen sorgen, erzeugen bei Kunden die Bereitschaft, dafür zu zahlen. Und Kunden, die auf den letzten Cent achten und gute Dienstleistungen nicht honorieren, machen sowieso viel Arbeit und bringen zu wenig Geschäft.

VERTRAUENSVOLL KOMMUNIZIEREN

Reisen und Urlaubmachen wollen die Menschen wieder und der Hunger nach Tapetenwechsel ist groß. Aber es gibt nach einem Jahr Pandemie viele Zweifel, Ängste und Vorbehalte bei den Kunden. Die Regelungen sind unübersichtlich, in der Gesellschaft wird Reisen zurzeit noch kritisch betrachtet und die Angst vor Krankheit hemmt eventuell die Reiselust. Wer den Zweifel des Kunden sichtbar macht, kann einen vertrauensvollen Kundendialog herstellen und Kundenanfragen in Buchungen verwandeln. Durch Wahrnehmen, Verständnis und das Stellen von Konkretisierungsfragen seitens des Reiseverkäufers. Zum Beispiel: Was genau macht Ihnen gerade am meisten Sorgen? Wo genau liegt ihr größtes Problem? Dadurch wird schnell klar, wo genau der Schuh drückt und welche Urlaubsreise in diesem Jahr die richtige ist. Die Rolle der Reiseexperten ist die des Sparringpartners für die Zweifel und die des Experten für die passende Lösung. Gerade jetzt ist die Chance, eine gute, stabile und langfristige Kundenbeziehung zu vertiefen.

Das sagen die Vertriebsprofis



In der Pandemie ist schmerzhaft klar geworden, wie sehr der Beratungsaufwand in den Reisebüros gestiegen ist – und das ohne Vergütung. Jetzt nimmt eine alte Diskussion Fahrt auf: Sollen Reisebüros eine Beratungsgebühr und Service-Pauschale verlangen? Auf jeden Fall, betonen die Vertriebsprofis. Fünf Meinungen.



Ich kenne viele Reisebüros, die es machen und die damit sehr gut fahren. Jetzt haben wir alle Argumente dafür!

„Die Chance nicht verpassen!“

RICHARD REINDL, Vertriebschef der FTI-Group in München

Herr Reindl, ist das jetzt der richtige Zeitpunkt eine Beratungsgebühr oder ein Service-Entgelt von den Kunden zu verlangen? Oder sollten die Reiseberater warten, weil wir gerade alle in einer schwierigen Lage sind?

Meine klare Haltung ist dazu, dass der Zeitpunkt passt. Ich glaube, in der Pandemie haben alle schmerzhaft festgestellt, sowohl Reisebüros als auch Veranstalter, wie oft für umsonst gearbeitet werden musste. Wir haben ja mehr storniert als gebucht. Unser Haupttätigkeit war das Umbuchen in den letzten Monaten, und das ohne Ertrag.

Flexibilität war ja Trumpf. Die Kunden haben die neuen Flex-Tarife der Branche gut genutzt.

Mit dem FLEXPLUSTarif zeigt der Kunde ja, dass er bereit ist, extra zu bezahlen für gewisse Leistungen. Ich glaube, wir können den Kunden gerade jetzt in der Pandemie gut erklären, wie aufwendig die Beratung ist. In Deutschland gibt es viele Dienstleistungsbereiche, deren Services nicht kostenlos sind.

Einige Ketten und Reisebüros haben das konsequent umgesetzt.

Dennoch gibt es viel Abwehr, oder? Ich würde einmal schätzen, mindestens die Hälfte traut sich nicht oder ist skeptisch. Weil viele Online-Portale oder andere Reisebüros es nicht wagen Service-Gebühren zu verlangen, ziehen sie mit ihnen gleich und machen es auch nicht. Aber dann wird das Thema wieder verblässen und nicht umgesetzt werden. Wir vergeben uns da eine Riesenchance!

Sie meinen vor allem, die Chance, die Wertigkeit der Beratung stärker im Bewusstsein der Kunden zu verankern?

Genau. Unsere Arbeit hat eine hohe Wertigkeit, wir sind eine Branche mit ausgebildeten Experten. Wir sollten nicht diese Chance wieder vertun, wenn wir jetzt die Gründe am besten erklären können. Später, wenn es besser läuft und Normalität wieder eingekehrt ist, wird es schwerer zu erklären sein. Und: Es ist alternativlos.

Die Notwendigkeit ist also da, die Gelegenheit auch, aber wir haben Angst vor der eigenen Courage?

Ja, so scheint es. Wir haben ganz viele Gründe, warum es nicht geht. Wir sind aber schlecht darin, Grün-

de aufzuführen, warum es notwendig und gut ist. Wir haben einen tollen Job, und ich will da auch nicht mit dem Finger auf andere zeigen. Ich finde es richtig, und ich kenne viele Büros, die haben Beratungsgebühren und fahren sehr gut damit.

Einige Reisebüros argumentieren, dass damit die Provisionen gedrückt werden sollen?

Das sehe ich nicht so. Wir sitzen ja alle im selben Boot: Bei uns Veranstaltern wird die Marge immer geringer, bedingt durch den harten Wettbewerb. Und bei den Reisebüros werden Umsätze in Krisen Jahren wie derzeit durch Corona auch geringer. Wir sind also beide darauf angewiesen, Instrumente zu finden, um das Verdienstniveau zu halten. Da gibt es viele Wege nach Rom. Aber man muss die Bereitschaft haben, überhaupt nach Rom zu kommen. Das ist das Thema! Und viele sagen, Nein: ich bleibe lieber in Dinslaken. Ich verstehe, dass die Leute nervös sind. Viele wollen die Pandemie einfach nur überstehen und kämpfen ums Überleben. Sie tun sie sich schwer, den Schritt zu gehen. Nur jetzt hätte man alle Argumente, dies zu tun. ⚓



Ich informiere den Kunden über eine eventuelle Beratung, die über das normale Maß hinaus Zeit und Aufwand kostet.

„Den Kunden aufklären“

MARIJA LINNHOFF, Vorsitzende des Verbands unabhängiger selbstständiger Reisebüros (VUSR)

Frau Linnhoff, die Reisebüros freuen sich über die vielen Anfragen und dass Leute wieder reinkommen. Und jetzt kommt das Thema Beratungsentgelt auf. Richtig, oder unpassend?

Ja, sie freuen sich und das ist auch gut so. Aber dann Beratungsentgelt nehmen? Das ist ja einfach nur zum Mäuse melken.

Warum das denn?

Wenn man ein Beratungsentgelt nimmt, beziehungsweise eine Beratungsgebühr, dann kann man unter Umständen seinen Provisionsanspruch verlieren oder reduziert bekommen.

Könnte man nicht trotzdem ein Beratungsentgelt nehmen?

Schon, man müsste es dann aber anders deklarieren, weil sie keine Beratungsgebühr nehmen dürfen. Dafür gibt's eine einfache Erklärung: Damit minimiere ich unter Umständen den Anspruch auf meine Provision, weil im Handelsvertreterrecht und auch in vielen

Agenturverträgen festgehalten wird, dass mit der Bezahlung der Provision alle Ansprüche im Hinblick auf Beratung oder auch Krisenmanagement abgegolten sind.

Was können Reisebüros also tun?

Der richtige Weg, ist ein so genanntes Service-Entgelt zu nehmen. Das hat mit der eigentlichen Beratung nichts zu tun. Es ist ein Service, den man zusätzlich anbietet.

Was ist mit der Beratung?

Was man auch tun kann, wenn es um Beratung geht, ist, wenn ein Kunde reinkommt, dass man feststellt, ob er tatsächlich buchungswillig ist, oder es nur um Beratungsklausur geht. Das erkennt man spätestens beim zweiten Mal. Dann kann man das machen, was auch viele Büros schon tun, und dem einen Riegel verschieben. Man sagt freundlich: Das war jetzt alles kostenlos, aber jetzt müsste ich Ihnen eine Gebühr von 100 Euro berechnen oder 150, weil es meine Arbeitsleistung ist. Aber wenn Sie

sich dann zu einer Buchung entscheiden, lieber Kunde, dann verrechne ich das wieder. Das ist eine Möglichkeit. Das wird auch viel genutzt.

Der Kunde kann also wählen?

Ja, das ist seine Entscheidung. Aber: Jetzt kommt's wieder, ich muss den Kunden über diese Gebühr aufklären, noch bevor der Kunde sich setzt. Ich informiere ihn also über eine eventuelle Beratung oder über ein Beratungsgespräch, das über das normale Maß hinaus Zeit und Intensität erfordert, und weise darauf hin, dass ich eine Beratungsgebühr nehme für den Fall, dass er nicht bucht. Das ist der Punkt. Nicht für den Fall, dass er bucht!

Also ein großer Unterschied.

Ja, ich werde bezahlt für meine Arbeit, für die eben handelsvertreterrechtlich kein Geld bekomme. Service-Entgelte werden in den Reisebüros schon seit langem erhoben. Wichtig ist, dass man nicht doppelt kassiert. ⚓

„Es geht um Qualität.“

THOMAS BÖSL, Chef der Reisebüro-Allianz QTA

Herr Bösl, ist das Thema Service- und Beratungsentgelt nicht längst überfällig für Reisebüros, um ihre Marge zu verbessern?

Es ist ein Thema, dass notwendig ist. Ich unterscheide aber strikt zwischen Beratungs- und Service-Entgelt. Es sind zwei völlig verschiedene Themen. Das Thema Beratungspauschale, sprich der Kunde zahlt ohne Kauf einer Ware für die Beratung, ist bei vielen Kollegen gang und gäbe. Das ist mit Sicherheit nicht flächendeckend.

Und beim Service-Entgelt?

Das ist etwas ganz anderes, etwa bei einer getätigten Buchung für zusätzliche Services etwas in Rechnung zu stellen. Wir reden hier von Startbeträgen zwischen 10 bis 15 Euro pro Person, die bei einer Gesamtbuchung selten über 50, 60 Euro gehen. Das ist schon für zusätzliche Leistungen durchaus legitim, und da verstehe ich ehrlich gesagt eine negative Diskussion überhaupt nicht. Denn hier geht es um die Wertigkeit, um eine Wertschätzung gegenüber demjenigen, der mir Zusatzleistungen erbringt, die nichts mit der eigentlichen Bestandsbuchung zu tun haben.

Die QTA hat seit drei Jahren eine Entgeltlösung im Markt eingeführt. Wie wird das angenommen?

Wir sehen jeden Tag, was da von diesen Paketen verkauft wird. Vor

Corona war das umfangreich, und jetzt gehen seit zwei Wochen die Zahlen steil nach oben. Es wird also regelmäßig verkauft, mittlerweile nicht nur in den Büros der QTA, sondern auch bei anderen Organisationen. Sie ist zum Standard geworden.

Es gab dennoch anfangs die Befürchtung, dass die Kunden das nicht annehmen würden. Das hat sich nicht bewahrheitet.

Man muss sich nur die Länder anschauen, die das Thema Service-entgelt seit Jahren umsetzen, und dort gibt es überhaupt keine Diskussion. Es ist auch nicht so, dass irgendwelche Provisionen reduziert würden. Da heißt es, wenn die Veranstalter sehen, dass wir Geld vom Kunden direkt nehmen können, werden die Provisionen gesenkt. Schmarrn!

Es ist eine klare Wertschätzung gegenüber dem Reisebüro, oder?

Ja, und wir machen damit nur positive Erfahrungen. Ich habe noch nie gehört, dass Kunden schreiend aus dem Büro gelaufen sind, weil sie für zusätzliche Dienstleistungen 20 Euro bezahlt haben.

Kritiker meinen, Kunden würden zur Konkurrenz abwandern?

Wenn die Konkurrenz genauso gute Dienstleistungen bietet, genauso viel Fachwissen hat, genauso guten

Service bietet und dafür kein Geld nimmt, dann mag das stimmen. Aber ich bezweifle das. Hier geht es einfach um vernünftige Margen, um eine Abgeltung von Arbeitszeit und um eine Honorierung von Qualität. Ich kann mich nur wiederholen: Wir reden hier über Aufschläge eher im homöopathischen Bereich, und wir haben da überhaupt keine negative Rückmeldung.

Ist die Summe, die man dafür nimmt, nicht zu gering?

Das hängt natürlich von der konkreten Leistung ab. Im Kern geht es darum, eine Pauschale zu verrechnen, die im Übrigen auch für den Kunden günstig ist. Seine Alternative wäre ja, gewisse Dienstleistungen selbst zu übernehmen. Das entscheidet er selbst am Ende des Tages. Aber die meisten fühlen sich mit dieser Dienstleistung sehr wohl und geben dafür gerne Geld aus. ⚓



Der Kunden entscheidet am Ende selbst. Aber für gute Serviceleistung gibt er gerne Geld aus.



Fotos: VUSR, QTA

„Es gibt keinen besseren Zeitpunkt.“

ANDREAS HEIMANN Chief Sales Officer (CSO) DER Touristik Central Europe

Viele Reisebüros hadern mit dem Thema Service- oder Beratungs-entgelt. Verständlich, oder?

Ja, gewisse Berührungsängste gab es zu Beginn auch bei uns beim ein oder anderen Mitarbeiter, sie haben sich aber schnell aufgelöst. Wir haben im November 2020 eine flächendeckende Service-Pauschale bei Buchungsabschluss für die DER Reisebüros eingeführt und damit auf den deutlich gestiegenen Zeitaufwand reagiert. Denn die Frage war: Wie bekommen wir die Zusatzleistungen, die enorm aufwändig sind, vergütet? Oder sagen wir den Kunden, du kannst das auch selbst machen.

Es gibt doch auch einige Erfahrungswerte im Ausland?

Wir haben den Vorteil, dass Kuoni ebenfalls zur DER Touristik Group gehört, und die Schweizer Kollegen machen das jetzt schon viel länger. Und wen überrascht es: Die Argumente waren damals in der

Schweiz genau die gleichen wie heute! Ich stelle immer wieder fest, dass Leute mit großer Abwehrhaltung darüber reden, die es noch nie gemacht haben. Aber die, die das ausprobiert haben, stellen fest, dass Kunden das längst gewohnt sind.

Die DER Touristik hat bekanntlich zwei Varianten der Service-Pauschale für die Vergütung der Beratung sowie verschiedene Zusatzleistungen eingeführt. Wie wird das im Vertrieb angenommen?

Normalerweise beschwerten sich gerne Menschen bei mir, wenn das nicht so richtig gut ankommt. Ich habe nicht einen einzigen Brief auf dem Tisch bekommen – auch von keinem Mitarbeiter. Wir haben eine sehr hohe, nahezu 100prozentige Umsetzungsquote.

Erfreulich, vielleicht weil die Anfragen komplexer geworden sind?

Das ist definitiv so. Die Storno-Regeln sind komplex wie auch die Fra-

ge, welche Zielgebiete aufmachen mit welchen Hygienemaßnahmen vor Ort. Worauf muss ich achten? Haben Geschäfte und Restaurants überhaupt auf? Und so weiter.

Bei den Kunden scheint das Fachwissen gut anzukommen?

Die Expertise wird zunehmend geschätzt, und wir haben ein Produkt, das zum Glück auch immer anspruchsvoller wird. Schon vor Corona haben wir festgestellt, dass die Wachstumsraten bei Spezialreisen und individuell gestalteten Reisen überproportional waren. Daher ist Beratung mehr denn je gefragt.

Trotzdem reicht das allein nicht?

Ich sage immer wieder, wer sich als Einbucher von Reisen versteht, und ich formuliere das bewusst hart, hat seine Chance vertan! Der Einbucher hat in den Siebzigerjahren gut funktioniert, da gab's auch wenig Konkurrenz. Heute ist der Zug abgefahren.

Reisebüros müssen also schauen, wie der Aufwand vergütet wird?

Genau, das ist ein Prozess, und ich bin sicher, dass es der richtige Weg ist, den wir betriebswirtschaftlich auch gehen müssen. Bis jetzt ist kein Kunde schreiend rausgelaufen.

Einige meinen, es sei jetzt ein ungünstiger Zeitpunkt?

Ich sage mal andersherum: Wenn alles super läuft, glauben Sie, dann würde irgendwer mit dem Thema anfangen? Es gibt für mich keine bessere Zeit als jetzt. ⚓



Es ist der richtige Weg, den wir gehen müssen. Gute Beratung ist mehr denn je gefragt.



„Wir wollen mehr Wertschätzung!“

STEFANIE DEITERS, Reisebüro Urlaubsoase.net im bayerischen Aichach

Wie fing bei Ihnen das Thema Beratungsentgelt an?

Im November und Dezember hatten wir verhältnismäßig viele Anfragen, aber sehr wenig Buchungen. Mir ist einfach bewusst geworden: Zeit ist Luxus, und ich war fest entschlossen, nicht mehr umsonst zu arbeiten. Ich bin auf die Reisebüros hier im Ort zugegangen und habe gefragt, was sie vom Beratungsentgelt halten. Ein kleineres Büro hat gleich abgewunken, die wollten das nicht. Das Zweite meinte, wir könnten froh sein, wenn die Kunden überhaupt zurückkommen. Und das Dritte sagte, es wäre sofort dabei. Dann fällt natürlich so eine Entscheidung leichter.

Klar, jede Veränderung ist mit Unsicherheit verbunden. Wie war es dann bei der Umsetzung?

Am Anfang habe ich mir sehr viele Gedanken gemacht, hatte auch Angst. Kann man das machen? Wie reagieren die Leute darauf? Es hat, glaube ich, viel mit Unsicherheit zu tun. Dann habe ich mich gefragt, für welche Leistung möchte ich Geld? Was ist meine Beratung wert? Welche Serviceleistung kann ich erbringen? Und dann habe ich meine Kolleginnen angeschrieben, sie mögen mir doch bitte ihre Preisvorstellungen nennen. Was würden sie berechnen? Was wäre der Kunde bereit zu zahlen? Was würden sie selber bezahlen?

Spannend, und was kam bei den Mitarbeitern heraus?

Ich sage mal, die Diskrepanz war groß. Eine Kollegin wollte immer im Sinne des Kunden handeln und hat die Gebühr niedrig angesetzt. Ich war immer etwas zu hoch. Zusammen haben wir einen Durchschnittswert gebildet, die Preise angepasst. Alle fanden das am Ende gut und meinten, sie wür-



Reisebüro-Mitarbeiter sollten keine kostenlose Auskunftsstelle mehr sein. Es geht um aufwendige Beratungsleistungen, gerade jetzt in der Pandemie.

den dahinter stehen. Und seitdem funktioniert das sehr einfach.

Wie groß war die Preisspanne? Anfangs zwischen 40 und 150 Euro. Wir haben uns am Schluss auf 69 Euro geeinigt.

Betrifft das Reisen mit großem Beratungsaufwand?

Ja, Rundreisen, also Bausteinreisen, für die wir alles einzeln zusammenstückeln müssen, wo unser Know-how gefragt ist.

Aber es geht eigentlich nicht nur ums Geld, oder?

Natürlich nicht. Im Endeffekt möchten wir eine Wertschätzung vom Kunden bekommen. Er soll unsere Leistung honorieren. Wir wollen keine kostenlose Auskunftsstelle mehr sein oder ein Zeitvertreib, wo die Kunden sagen, schau ich mal was es so gibt. Das wollten wir einfach so nicht mehr machen.

Schätzen die Kunden die Arbeit jetzt mehr?

Ich denke schon. Zumindest wird

sie viel bewusster wahrgenommen. Und wir arbeiten übrigens noch gewissenhafter als vorher. Wir haben schon immer eine sehr gute Bedarfsermittlung gemacht, aber jetzt ist uns bewusst, dass der Kunde etwas bezahlt, und dafür soll er wirklich das bekommen, was er verlangt hat.

Wie viele wollten eigentlich nicht mehr beraten werden?

Es waren vier oder fünf, die nicht mehr wollten – von bestimmt über 100 Anfragen. Genau drei Kunden haben sich dann gar nicht mehr gemeldet.

Ist die Pandemie der richtige Zeitpunkt, ausgerechnet jetzt eine Gebühr zu verlangen?

Was wir feststellen: Das Verständnis bei unseren Kunden ist zu diesem Zeitpunkt enorm. Ich kann klar sagen, es war der perfekte Zeitpunkt. Aus meiner Sicht die völlig richtige Entscheidung.

Ich danke fürs Gespräch! ⚓

TRAVEL

Mehr News mit dem trvlcounter.de/newsletter: Jetzt anmelden!

ONDULI LODGE IN NAMIBIA MIT STERNENHIMMEL

Die erst im April eröffnete Onduli Ridge befindet sich in der Doro !Nawas Conservancy im Nordwesten Namibias, rund 20 Minuten vom UNESCO-Weltkulturerbe Twyfelfontein entfernt. Sie bietet großartige Ausblicke auf den höchsten Berg Namibias, den Brandberg, und auf die typischen kathedralenartigen Granitinseln der Region. Jeder Raum wird vom Bett, vom Schreibtisch oder vom Badezimmer aus zu einem ganz besonderen Aussichtspunkt.

➔ Weitere Informationen unter:
<https://ultimatesafaris.na/our-camps/camps/onduli-ridge>



Die sechs Suiten sind zwischen den Granitblöcken förmlich versteckt. Das gemäßigte Klima sorgt für natürliche Belüftung der Suiten



AB AUF DIE KANAREN

Nachdem die Reisewarnung für die Kanarischen Inseln aufgehoben wurde, bereitet sich FTI auf eine steigende Nachfrage vor. Mit dem Labranda Bahia Fanabe & Villas auf Teneriffa, dem Labranda Playa Bonita auf Gran Canaria und dem BEX Design Plus auf Gran Canaria haben die Münchener eigene Anlagen geöffnet. Im Juli sollen die renovierten Labranda Costa Mogan auf Gran Canaria und Labranda Suites Costa Adeje auf Teneriffa Gäste empfangen. Zur Hauptsaison will FTI das offene Flugangebot mit eigenen Flügen von Düsseldorf, Leipzig, München und Frankfurt nach Fuerteventura ergänzen.



»Einreiseverbote für Gäste aus Drittländern und Beherbergungsverbote für touristische Gäste gefährden den Tourismusstandort Deutschland.«

Michael Rabe, Generalsekretär des Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft e.V. (BTW)

Fotos: iStock; FTI; Onduli; BTW

SORGENFREI UNTERWECS AUF MADEIRA

Tiefblauer Ozean, sattgrünes Hinterland auf Porto Santo: Besucher des Madeira-Archipels können sich ganzjährig an einzigartigen Landschaften und unzähligen Möglichkeiten erfreuen. Nun hat Madeira die bereits weitreichenden Covid-Schutzmaßnahmen verstärkt und bietet ab sofort Kooperationen mit privaten Krankenhäusern an. Besucher können sich einfach, unbürokratisch und schnell vor Abreise testen lassen und somit auf eine Quarantäne im Heimatland verzichten. Für Besucher der Blumeninsel, die bereits mit negativem PCR-Test angereist sind, ist das Testangebot vor Rückflug kostenlos. Zusätzlich setzt Madeira weiterhin auf die App Madeirasafe.com, über die Testergebnisse, Testbuchungen und Befinden verwaltet werden.

INFO-VIDEO

Um Griechenland-Urlaubern alle Fragen rund um die Ein- und Ausreisebedingungen, die erforderlichen Formulare, zum Check-In im Hotel sowie zu den Test-Möglichkeiten und den Hygiene-Konzepten vor Ort zu beantworten, hat die DER Touristik ein Info-Video mit vielen nützlichen Infos produziert. Hier geht es zum Film auf YouTube: youtu.e/4TKsmQRQ7BI

IMMUNITÄT

Als erstes Land in der Europäischen Union hat die Insel nach eigenen Angaben die Herdenimmunität seiner Bevölkerung in der Covid-19-Pandemie erreicht. Seit April läuft die Impfkampagne, jetzt sind über 70 Prozent erstmals geimpft. Maltas nationales Impfprogramm hat zu einem starken Rückgang der täglich neu registrierten Covid-19-Fälle geführt.

CATERING

Lufthansa Fluggäste der Economy Class können jetzt auf Europaflügen das qualitativ hochwertige Angebot von »Onboard Delights« genießen. Das kulinarische Sortiment ist auf grenzüberschreitenden Europaflügen ab einer Flugdauer von 60 Minuten verfügbar. Die Gerichte werden nach Rezepturen von dean&david in Frankfurt und München zubereitet.

DOMINIKANISCHE REPUBLIK

Im Rahmen der turnusmäßigen Neubewertungen hat das Robert Koch-Institut (RKI) die Dominikanische Republik aufgrund hoher Infektionszahlen wieder zum Risikogebiet erklärt. Mit Wirkung zum 30. Mai gilt für die Karibik-Destination wieder eine Reisewarnung. Das dürfte ein herber Rückschlag für das beliebte Reiseland sein, das seit Ende 2020 ein vorbildliches und zertifiziertes Hygiene-Programm umsetzt. Für die Dominikanische Republik sollte der Sommer der lang ersehnte Auftakt für den touristischen Neustart sein.

Endlich wieder in Urlaub fahren! Doch wohin? Welche Länder haben sich wieder für den Tourismus geöffnet? Wo braucht man welchen Nachweis und was müssen Urlauber vor ihrer Reise, vor Ort und bei ihrer Rückkehr beachten? TRVL Counter erklärt, wie es an den derzeit beliebtesten Urlaubszielen gehandhabt wird.

Text Iris Quirin



★ DEUTSCHLAND ★
Seite 30



★ EUROPA ★
Seite 32



★ FERNREISEN ★
Seite 34

SOMMER DER HOFFNUNG

Alle Fotos: iStock

Nach über einem Jahr Pandemie wollen die Deutschen endlich wieder raus: „Die Reiselust ist sehr groß, und unsere Kunden sind ermutigt, verstärkt Urlaubsreisen zu buchen“, stellt etwa Gerald Kassner, Geschäftsführer von schauinsland-reisen fest, und will die Kurzarbeit beim Veranstalter zum 1. Juni 2021 beenden. »Die Großwetterlage hat sich glücklicherweise zum Besseren gewendet,« erklärt er.

Urlabsreisen waren und bleiben für die meisten Deutschen ein unverzichtbarer Bestandteil der Lebensqualität. Nach einer aktuellen Umfrage der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e.V. (FUR) liegen bei den Konsumprioritäten die Urlaubsreisen weiter auf Platz 2. Vier von fünf Deutschen haben schon Urlaubspläne, die Hälfte will auf jeden Fall verreisen. Ihre grundsätzlichen Präferenzen, also etwa die Vorliebe für Destinationstypen wie Strand- oder Bergziele oder für Reisearten, haben sich nicht geändert. Allerdings werden in diesem Jahr Flug- und Fernreisen seltener ins Auge gefasst als vor der Pandemie. Urlaubsziele, die sich mit dem eigenen Auto erreichen lassen, liegen im Trend. Bei Europa- und Fernreisen zieht es die Urlauber in die Natur oder auf Inseln wie etwa Malta, das als erstes EU-Land Ende Mai die Herdenimmunität erreicht hat.

Von den Anbietern erwarten Reisende mehr Flexibilität und Kulanz, und ihr Informationsbedarf ist hoch: Sie wollen genau wissen, wie sie sich vorbereiten müssen und wie im Urlaubsland für ihre Sicherheit gesorgt wird. Dem kommen die Destinationen im In- und Ausland mit ausgeklügelten Corona- und, wenn erforderlich Quarantäne-Konzepten entgegen, bei denen der Urlaubsspaß nicht auf der Strecke bleibt. ⚓

BAYERN

Seit dem 21. Mai können Urlauber wieder in Bayern übernachten, an Ausflügen und Führungen im Freien teilnehmen, durch die Landschaft und Natur wandern oder radeln oder im Biergarten eine Maß trinken – solange die Sieben-Tage-Inzidenz unter 100 bleibt und sie ein aktuelles Testergebnis vorweisen. Während ihres Urlaubs müssen sie den Test alle 48 Stunden wiederholen. Von der Testpflicht befreit sind vollständig Geimpfte und Genesene.

NORDSEE

Frischluf ttanken, Schwimmen, Wattwandern: An die Küsten Niedersachsens und Schleswig-Holsteins dürfen Touristen aus anderen Bundesländern wieder einreisen. In Schleswig-Holstein müssen sie bei Ankunft einen negativen Schnell- oder PCR-Test vorlegen, der nicht älter als 48 Stunden sein darf. Während des Urlaubs müssen sie sich alle 72 Stunden testen. In Niedersachsen darf der Test maximal 24 Stunden alt sein und muss zwei Mal pro Woche wiederholt werden.

ALLGÄU

Schlösser und idyllische Seen und der Blick auf das Alpenpanorama zieht Radler, Wanderer und Erholungssuchende in den Allgäu mit seinem urbanen Zentrum Kempten. Seit dem 21. Mai haben die Hotels wieder geöffnet. Gäste müssen einen PCR-Test oder Schnelltest vorweisen, der nicht älter als 24 Stunden ist. Von der Testpflicht ausgenommen sind vollständig Geimpfte, Genesene und Kinder bis 14 Jahre.

RHEINLAND

Wanderer, Radler und Weinliebhaber zieht es nach Rheinland-Pfalz. Die Hotellerie ist wieder geöffnet, das Essen auch in den Restaurants bei Vorlage eines negativen Tests möglich. Nordrhein-Westfalen zieht mit zahlreichen Museen, Musicals und Konzertveranstaltungen viele Millionen Besucher an. Die Hotels sind unter Auflagen geöffnet. Je nach Inzidenzstufe ist für die Außengastronomie ein Test erforderlich. Vollständig Geimpfte und Genesene müssen sich nicht zweimal wöchentlich testen lassen.

→ Mehr Infos:
www.germany.travel/de
www.dehoga-corona.de

NEUSCHWANSTEIN:
Das Märchenschloss im bayerischen Allgäu kann aktuell nur im Rahmen einer Führung besichtigt werden.



BEETHOVEN:
Die Feierlichkeiten zu Ehren seines 250. Geburtstags in Bonn werden bis September 2021 weitergeführt.



DEUTSCHE KÜSTE:
In diesem Sommer sind die Strände an Nord- und Ostsee besonders begehrte Reiseziele.

★ DEUTSCHLAND ★ URLAUB VOR DER HAUSTÜR

Hotels auf oder zu, Testpflicht für die Anreise oder Gastronomie ja oder nein, mehrmalige Tests in der Woche notwendig oder nicht: Der Regel-Wirrwarr in den einzelnen Bundesländern soll jetzt im Juni für den anstehenden Sommerurlaub im eigenen Land vereinheitlicht werden.

Nach einer aktuellen Umfrage der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e.V. (FUR) suchen sich deutsche Urlauber wegen der Corona-Pandemie in diesem Jahr lieber Reiseziele, die sie bequem mit dem Auto mit wenig Kontakt zu anderen Menschen erreichen können – und auch ohne Quarantäne am Zielort oder wieder zu Hause.

Die meisten Bundesländer erleichtern das Reisen bereits oder haben Pläne für einen baldigen Start – immer vorausgesetzt, die 7-Tage-Inzidenz (Neuinfektionen pro 100.000 Einwohner in den letzten sieben Tagen) in einer Stadt oder in einem Landkreis an drei aufeinanderfolgenden Tagen überschreitet nicht die Schwelle von 100. Sonst greift wieder die Bundes-Notbremse mit schärferen Maßnahmen wie Beherbergungsverbot und nächtlicher Ausgangssperre. Doch die Entwicklung sieht gut aus: Die Inzidenzen sinken stetig, so scheint der Urlaub an der Küste oder im Allgäu gesichert. 📍

BAYERN:
Deutschlands beliebtestes Ferienland bietet Wanderern viel Platz und traumhafte Aussichten.



Alle Fotos: iStock

GRIECHENLAND:

Die Gastronomie ist wieder geöffnet – bis 22:45 Uhr. Maskenpflicht gilt weiterhin im öffentlichen Raum.

★ EUROPA ★

**GROSSE
ÖFFNUNG**

Die Coronazahlen sinken, die Impfquoten steigen: Bereits am 15. Mai hat Griechenland die Urlaubssaison offiziell eröffnet – deutsche Urlauber müssen weder bei der Einreise noch nach der Rückreise in Quarantäne. Irland hat gerade die Öffnung für den internationalen Tourismus ab dem 19. Juli angekündigt. Mallorca ist kein Risikogebiet mehr, die geltende Sperrstunde von Mitternacht bis 6 Uhr könnte auch für einen grundsätzlichen Imagewandel hilfreich sein: weg vom wuseligen Ballermann, hin zur Luxusdestination mit mehr als 40 Yachthäfen und viel Platz fürs Abstandhalten.

Dass die strengen, monatelangen Anti-Corona-Maßnahmen wirken, zeigt Portugal eindrucksvoll: Galt das Land noch im Januar als Corona-Hotspot, so können Urlauber dank sinkender Inzidenzen wieder an der Algarve baden oder in Lissabon bis 22:30 Uhr im Restaurant bei Tapas und Fado sitzen.

Europameister im Impfen ist Malta: Die Insel erreichte am Pfingstmontag mit über 70 Prozent erstmals Geimpfter die Herdenimmunität. Seit dem 1. Juni ist die Insel wieder offen für Touristen – mit negativem Covid-19-Test, versteht sich. 🚢

MALTA:

Mit dem Covid-19-Maßnahmenkatalog „Sunny and Safe“, der auch bei den niedrigen Inzidenzen strikt kontrolliert wird. Restaurants und Snackbars dürfen bis Mitternacht öffnen.

LISSABON:

Noch im Januar hatte Portugal mit hohen Infektionszahlen zu kämpfen. Dank niedriger Infektionswerte ist ein Urlaub dort wieder möglich.

GRIECHENLAND

Die Einreise aus Deutschland ist wieder erlaubt. Urlauber müssen bis spätestens 24 Stunden vor Reiseantritt ein Online-Formular (Passenger Locator Form) ausfüllen.

- | | |
|--|--------|
| 1. Covid-19 Test für Einreise erforderlich? | Ja ⚠️ |
| 2. Quarantäne bei Einreise? | Nein ✅ |
| 3. Test vor Rückreise erforderlich? | Ja ⚠️ |
| 4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? | Ja ⚠️ |
| 5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? | Nein ✅ |
| 6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? | Ja ⚠️ |

PORTUGAL

Seit dem 17. Mai ist die Einreise aus Schengensstaaten wieder erlaubt, wenn dort die Inzidenz unter 500 liegt.

- | | |
|--|--------|
| 1. Covid-19-Test für Einreise erforderlich? | Ja ⚠️ |
| 2. Quarantäne bei Einreise? | Nein ✅ |
| 3. Test vor Rückreise erforderlich? | Ja ⚠️ |
| 4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? | Nein ✅ |
| 5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? | Nein ✅ |
| 6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? | Ja ⚠️ |

MALTA

Als erstes Land in der EU hat Malta die Herdenimmunität mit einer Impfquote von über 70 Prozent Erstgeimpften und über 40 Prozent Zweitgeimpften erreicht.

- | | |
|--|--------|
| 1. Covid-19-Test für Einreise erforderlich? | Ja ⚠️ |
| 2. Quarantäne bei Einreise? | Nein ✅ |
| 3. Test vor Rückreise erforderlich? | Ja ⚠️ |
| 4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? | Nein ✅ |
| 5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? | Nein ✅ |
| 6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? | Nein ✅ |

MALLORCA

Die Einreise aus allen EU- und Schengensassoziierten Staaten ist wieder möglich. Urlauber müssen zuvor ein Online-Formular ausfüllen und den dort generierten QR-Code bei ihrer Einreise vorzeigen.

- | | |
|--|--------|
| 1. Covid-19 Test für Einreise erforderlich? | Ja ⚠️ |
| 2. Quarantäne bei Einreise? | Nein ✅ |
| 3. Test vor Rückreise erforderlich? | Ja ⚠️ |
| 4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? | Nein ✅ |
| 5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? | Nein ✅ |
| 6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? | Nein ✅ |

➔ Mehr Infos:

<https://der-reisemanager.com/de>
<https://malta.reise/faq>
<http://www.infomallorca.net>

DUBAI UND VAE

Urlauber müssen sich bei der Ankunft über die Covid-19-DXB Smart App registrieren und eine Auslandskrankenversicherung nachweisen.

- 1. Covid-19-Test für Einreise erforderlich? Ja ⚠️
- 2. Quarantäne bei Einreise? Nein ✓
- 3. Test vor Rückreise erforderlich? Ja ⚠️
- 4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? Ja ⚠️
- 5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? Nein ✓
- 6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? Ja ⚠️

KUBA

Urlauber müssen den Nachweis einer Krankenversicherung vorlegen, welche die Kosten einer Covid-19-Behandlung abdeckt.

- 1. Covid-19-Test für Einreise erforderlich? Ja ⚠️
- 2. Quarantäne bei Einreise? Ja ⚠️
- 3. Test vor Rückreise erforderlich? Ja ⚠️
- 4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? Ja ⚠️
- 5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? Nein ✓
- 6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? Ja ⚠️

DOMINICA

Ausländische Staatsbürger dürfen seit August wieder nach Dominica einreisen.

- 1. Covid-19 -est für Einreise erforderlich? Ja ⚠️
- 2. Quarantäne bei Einreise? Ja ⚠️
- 3. Test vor Rückreise erforderlich? Ja ⚠️
- 4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? Nein ✓
- 5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? Nein ✓
- 6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? Nein ✓

USA / GRAND CANYON

Noch dürfen Reisende, die sich innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen vor Reiseantritt in der Schengenregion (einschließlich Deutschland) aufgehalten haben, nicht in die USA einreisen. Für alle anderen gilt:

- 1. Covid-19-Test für Einreise erforderlich? Ja ⚠️
- 2. Quarantäne bei Einreise? Ja ⚠️
- 3. Test vor Rückreise erforderlich? Ja ⚠️
- 4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? Ja ⚠️
- 5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? Nein ✓
- 6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? Ja ⚠️

➔ Mehr Infos: <https://der-reisemanager.com/de>



VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE:
Abu Dhabi ist wieder für Besucher aus Deutschland geöffnet. Maskentragen und mindestens zwei Meter Abstand sind in der Öffentlichkeit Pflicht.



KUBA:
Abends wird es ruhig in Havanna. Die nächtliche Ausgangssperre gilt zwischen 21 und 5 Uhr.



DOMINICA:
Weltweit bekannt ist das „Tal der Trostlosigkeit“, eine vulkanische Landschaft aus dampfenden Fumarolen, heißem, sprudelndem Schlamm und Flüssen mit warmem Wasser.

★ FERNREISEN ★

FERNWEH

An vielen Reisezielen wie Kuba, die Malediven oder Dominica gilt für deutsche Urlauber eine Quarantänerpflicht bei der Einreise. Wie sich diese mit einem erholsamen und abenteuerreichen Urlaub verbinden lässt, zeigt Dominica mit seinem Programm „Safe in Nature“: Besucher verbringen die ersten fünf bis sieben Tage nach ihrer Ankunft nicht etwa abgeschieden in einem Quarantänehotel. In einer „Tourismusblase“ mit einer festen Gruppe unternehmen sie Ausflüge, Land- und Wassertouren. Auch der Besuch von Spas und Restaurants ist innerhalb dieser Gruppe möglich. Vollständig Geimpfte müssen mindestens zwei Tage an dem Programm teilnehmen, danach wird ein PCR-Test durchgeführt. Für ihr Programm wurde die Karibikinsel vom World Travel and Tourism Council mit dem Safe Travels Stamp ausgezeichnet, der sicherstellt, dass die Gesundheits- und Sicherheitsprotokolle des Reiseziels den weltweit anerkannten Standards entsprechen. ⚓



GRAND CANYON:
Bald dürfte die Einreise in die USA wieder möglich sein, dann laden die weitläufigen Nationalparks im Südwesten zu Wanderungen mit spektakulären Ausblicken ein.

Alle Fotos: iStock

SEYCHELLEN

Urlauber dürfen nur in ausgewiesenen Unterkünften wohnen, Tummeln am Strand ist mit maximal vier Personen erlaubt.

★ FERNREISEN ★

REIF FÜR DIE INSEL

Die Malediven zählen in Pandemiezeiten zu den am einfachsten zu bereisenden Fernreisezielen. Auf den Inseln müssen Urlauber weitgehend keine Maske tragen, die Villen sorgen per se für Abstand zu den Nachbarn, gegessen wird meist an der frischen Luft und Top-Resorts locken mit Rabatten. Die Urlauber müssen bei der Einreise lediglich einen negativen PCR-Test in englischer Sprache vorlegen, der maximal 96 Stunden vor Abflug durchgeführt werden muss. Außerdem müssen sie innerhalb von 24 Stunden vor Abflug auf der Website der maledivischen Grenzbehörden eine elektronische Einreiseerklärung ausfüllen. Offen sind auch die Seychellen: Quarantäne oder ein Mindestaufenthalt sind nach Einreise auf den Inseln nicht erforderlich. Urlauber können sich während ihres Aufenthalts frei bewegen, doch die Corona-Schutzverordnungen wie etwa Masken tragen im öffentlichen Raum müssen eingehalten werden. ⚓

MALEDIVEN:

Die Abgeschlossenheit der Atolle lockt viele Urlauber in der Pandemie. Viele Luxusresorts bieten Sonderabatte an.



Alle Fotos: iStock

SEYCHELLEN

Seit dem 25. März 2021 dürfen deutsche Urlauber wieder einreisen, unabhängig davon, ob sie geimpft sind oder nicht.

1. Covid-19-Test für Einreise erforderlich? Ja ⚠️
2. Quarantäne bei Einreise? Nein ✓
3. Test vor Rückreise erforderlich? Ja ⚠️
4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? Nein ✓
5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? Ja ⚠️
6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? Ja ⚠️

MALEDIVEN

Die beliebten Luxusresorts sind aktuell offen für Touristen. Im öffentlichen Raum und Innen gilt Maskenpflicht.

1. Covid-19-Test für Einreise erforderlich? Ja ⚠️
2. Quarantäne bei Einreise? Nein ✓
3. Test vor Rückreise erforderlich? Ja ⚠️
4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? Nein ✓
5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? Nein ✓
6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? Nein ✓

KARIBIK / CURACAO

Die kleine Karibikinsel Curaçao hat seine Grenze geöffnet, der internationale Flugbetrieb wurde wieder aufgenommen.

1. Covid-19-Test für Einreise erforderlich? Ja ⚠️
2. Quarantäne bei Einreise? Nein ✓
3. Test vor Rückreise erforderlich? Ja ⚠️
4. Testverpflichtung nach Einreise nach Deutschland? Nein ✓
5. Quarantäne bei Ein- und Rückreise? Ja ⚠️
6. Rückreiseerleichterung für vollständig Geimpfte? Ja ⚠️

→ Mehr Infos: <https://der-reisemanager.com/de>

CURAÇAO:
Jeder der fast 40 traumhaften Sandstrände wird von den umliegenden Felsen und Buchten geschützt.

Anzeige

FEEL FREE AGAIN

BUCH' DIR JETZT DEIN INSELGLÜCK
#MORETOEXPLORE

☀️ DWEJRA, GÖZÖ

Hier gibt es alle
Informationen zum Neustart
www.malta.reise/reisebranche

COSTA RICA

Das grüne Herz Mittelamerikas ist offen für den Tourismus. Für die Einreise ist noch nicht einmal ein Test erforderlich. Wer Symptome zeigt, kommt jedoch in Quarantäne.

Text Iris Quirin



Das grüne Paradies Costa Rica bietet Urlaubern auch in Corona-Zeiten durch das milde Klima das ganze Jahr über authentische Naturerlebnisse zwischen zwei Weltmeeren. Urlauber, die jetzt das Land bereisen wollen, müssen einige Vorbereitungen treffen: Neben einem gültigen Reisepass und einer Auslands-krankenversicherung müssen sie sich auch um eine spezielle Covid-19-Hotelquarantäne-Versicherung kümmern, die man nur über Costa Rica abschließen kann. Diese Dokumente müssen sie vor ihrer Anreise via App an das Gesundheitsministerium senden. Dazu müssen sie noch einige Gesundheitsfragen beantworten. Ist alles in Ordnung, bekommen sie grünes Licht in Form eines QR-Codes auf ihr Handy, den sie bereits für den Abflug benötigen und bei der Einreise vorzeigen müssen.

Zweimal pro Woche fliegt zum Beispiel die Lufthansa nonstop von Frankfurt nach San José, Condor bis vor kurzem ab Frankfurt, und Edelweiss bietet nonstop-Flüge ab Zürich an. Bei der Rückkehr müssen die Urlauber nicht in eine zehntägige Quarantäne, wenn sie einen negativen Test vorweisen, vollständig geimpft oder genesen

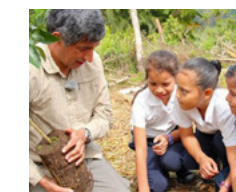
sind. Im Land angekommen, finden die Urlauber viel Raum zum Abstandhalten: Über ein Viertel seiner Fläche von 51.000 Quadratkilometern – das ist etwas größer als die Schweiz – steht unter Naturschutz. Costa Rica zählt 29 Nationalparks, 62 Naturschutzgebiete, 20 Naturparks und acht biologische Reservate.

Seit Jahren gilt das Land zwischen Pazifik- und Karibik-Küste als einer der Vorreiter im Ökotourismus mit eigens für nachhaltigen Tourismus zertifizierten Unterkünften. Die Mehrzahl der Unterkünfte sind kleine Öko-Lodges oder Boutique Hotels. Um die Nachhaltigkeit in touristischen Betrieben messbar zu machen und ein Label für Reisende und Touristikprofis zu schaffen, hat Costa Rica im Jahr 1998 die CST-Zertifizierung für nachhaltigen Tourismus ins Leben gerufen. Bis heute haben rund 410 Unternehmen die CST-Zertifizierung erhalten.

Durch eine Vereinbarung des Costa Rica Tourism Boards mit dem Nationalen Fonds zur Finanzierung der Forstwirtschaft (FONAFIFO) können Touristen freiwillig in dieses CO2-Kompensationsprogramm einzahlen und so Projekte unterstützen und

NATUR PUR

Ob Trekking oder Wildwasserrafting in Stromschnellen für verschiedene Ansprüche – Sportler kommen in Costa Rica voll auf ihre Kosten. Der Artenreichtum ist beeindruckend: Der Rotrückten-Totenkopffaffe ist nur eine von vier Affenarten (links).



REGENWALD-SCHULE

Die La Tigra Regenwaldschule wird im August 2021 öffnen. Zu den Initiatoren gehört der Naturreiseveranstalter travel-to-nature aus Heitersheim. Die Schirmherrschaft übernimmt der Wissenschaftsmoderator Ranga Yogeshwar.



WASSERFÄLLE
Neben unberührten
Stränden und
üppigen tropischen
Regenwäldern hat
Costa Rica auch
viele spektakuläre
Wasserfälle.



WELLNESS PURA VIDA
Costa Rica punktet auch mit
Entspannung für Körper
und Seele. Yoga-Ikone
Ursula Karven ist eine der
Markenbotschafterinnen des
Landes.

die CO2-Emissionen durch ihre Flug- und Landreisen ausgleichen. Mit den Einnahmen finanziert das Land Baumpflanzungen sowie die natürliche Regeneration der Wälder. Bis 2019 konnte eine riesige Waldfläche von rund 1,5 Millionen Hektar wiederhergestellt werden. Auch sonst achtet Costa Rica auf Ökologie: Bereits das sechste Jahr in Folge produziert das Land mehr als 98 Prozent seines Stroms aus erneuerbarer Energie. In 2020 waren es sogar 99,8 Prozent, also nur 0,2 Prozent ist fossile Energie.

Nicht nur Naturfreunde, auch Entspannungssuchende kommen in Costa Rica auf ihre Kosten: Dort können Urlauber die legendäre „Wellness Pura Vida“ erleben. Der Begriff steht für den Slow Tourism, also mehr Achtsamkeit, Zeit in der Natur zu verbringen und Natur-Spa für Körper, Geist und Seele zu genießen. Das ist eine neue Form von Erlebnisluxus, der Outdoor-Aktivitäten, Entspannung, Natur, gesundes Essen und ausgewählte Unterkünfte miteinander verbindet. 🌿

„WIR SIND EIN RÜCKZUGSORT“

Tourismusminister Gustavo Segura Sancho plädiert für eine maßvolle Öffnung des Landes.

Interview Jean-Marc Göttert

Herr Segura, wie hart trifft die Pandemie ein beliebtes Urlaubsland wie Costa Rica?

Sehr hart, der Einbruch im Tourismus verursacht eine Menge Probleme. Wir brauchen den Tourismus unbedingt, um unsere lokale Wirtschaft anzukurbeln. Seit jeher gilt unser nachhaltiger Tourismus als wichtiger Treiber des sozialen Fortschritts. Öko-Tourismus konzentriert sich in Costa Rica nicht auf zwei oder drei Orte. Es ist eine weit verzweigte Industrie, die im ganzen Land Arbeitsplätze und Wohlstand schafft.

Welche sind die größten Märkte aus Europa?

Das sind Deutschland, Spanien und Großbritannien. Dann gibt es noch in der zweiten Stufe die Schweiz und die Niederlande.

Allmählich steigen wieder die Besucherzahlen, aber können Sie uns eine Vorstellung geben, wieviele es vor der Pandemie waren?

Ja klar. Vor der Pandemie hatten wir 3,1 Millionen Besucher. Etwa 20 Prozent stammen aus Europa. Die Wirtschaft nimmt dabei rund vier Milliarden US-Dollar in Fremdwährung ein. Im vergangenen Jahr sanken die Zahlen um zwei Drittel. Wir hatten also nur noch eine Million Besucher und erwirtschafteten ungefähr 1,3 Milliarden US-Dollar. Wir hatten 2020 noch einen guten Januar und Februar.

Und dieses Jahr?

Es deutet sich an, dass wir die gleichen Zahlen wie 2020 erreichen könnten. Es hängt davon ab, was in der zweiten Jahreshälfte passiert.

Wer kommt eigentlich nach Costa Rica?

Wir sind ein kleines Land, wenn Sie so wollen, ist die Reise nach Costa Rica ein Boutique-Erlebnis. Wir sind stolz darauf, eine besondere Art des Urlaubs anzubieten, mehrheitlich für Menschen mit Bildung. Urlauber, die die heimische Kultur schätzen, die die Unterschiede zwischen Karibik, Nordpazifik und Vulkangebieten entdecken wollen. Wer dagegen nach den großen Resorts mit mehreren tausend Zimmern sucht, nach Nachtleben und Casinos, der ist bei uns definitiv nicht richtig. Es klingt vielleicht ein wenig arrogant, aber



SELBSTBEWUSST
Costa Rica will nicht um
jeden Preis Touristen
ins Land locken. Es geht
um eine nachhaltige
Ausrichtung der Insel.

Costa Rica ist nicht jedermanns Sache. Urlauber hier haben Wertschätzung für den Ort, den sie besuchen. Sie haben Respekt vor der Natur und Respekt vor den Einheimischen und deren Kultur. Wer sich mit der Natur verbunden fühlt, wird Costa Rica perfekt finden.

Hört sich verlockend an. Nachhaltiger Tourismus ist gerade nach der Pandemie sehr gefragt, oder?

So sehen wir das. Unsere Botschaft an die Welt ist, dass wir nach den Lockdowns einen idealen Rückzugsort bieten. Wir wissen, dass wir keine zehn oder 15 Millionen Besucher begrüßen können. Dies ist ein kleines Land, und die Zahl der Besucher ist begrenzt. Wir sind für alle da, die unser Angebot zu schätzen wissen. Oder anders ausgedrückt: Wir haben schon vor Jahrzehnten entschieden, unser Land nicht für den Reisenden zu ändern, sondern der Reisende muss das finden, was er schätzt, und wissen, was ihm wirklich wichtig ist. Das hat sich bisher als gute Strategie erwiesen.

Ich danke fürs Gespräch!

GUSTAVO SEGURA SANCHO, TOURISMUSMINISTER VON COSTA RICA

Im Juli 2020 wurde der 43-jährige Segura inmitten der Covid-19-Pandemie zum Tourismusminister ernannt. Der Ökonom und studierte Betriebswirt war insgesamt 23 Jahre in der Tourismuswirtschaft und Hotellerie beschäftigt. Er hat außerdem einen Master-Abschluss in Betriebswirtschaft der INCAE Business School mit Spezialisierung auf nachhaltige Entwicklung.

Als Christoph Kolumbus auf seinen ausgedehnten Seereisen am 5. Dezember 1492 auf die Nordküste der heutigen Dominikanischen Republik traf, war er schwer begeistert. Die einsamen Traumstrände und der dichte Regenwald hatten es ihm so sehr angetan, dass er sich hier zwischen Atlantik und Karibik später bestatten ließ. Hispaniola taufte er das schöne Eiland in den Großen Antillen.

Noch heute gibt es die paradiesischen Landstriche, wie sie Kolumbus einst vorfand. Das Meer leuchtet in Blau, Türkis und Smaragdgrün. Bei aller Naturschönheit bietet die Insel auch viel Kulturhistorisches: Die Hauptstadt Santo Domingo gilt als „Wiege Amerikas“. 1496 gegründet, wurde sie zum Zentrum der Neuen Welt. Der Palast des Seefahrers, die Hafenfestung Fortaleza Ozama sowie die erste Kathedrale der neuen Welt Santa Maria la Menor ließen die Altstadt von Santo Domingo zum Unesco-Weltkulturerbe aufsteigen.

In Deutschland hatte die „Dom Rep“ lange den Ruf als Ballermann der Karibik, beliebt für seine preisgünstigen All-Inclusive-Anlagen. Das hat sich gründlich geändert. In Punta Cana im Osten, wo inzwischen mehr als die Hälfte der Urlauber unterkommt, wird kaum mehr eine Anlage unter fünf Sternen eröffnet. Auch in den beliebten All-inclusive-Resorts gibt es Butler, VIP-Services sowie Suiten mit Whirlpool und SPA-Anlagen.

Seit dem Sommer 2020 befand sich das Land im Lockdown, der die europäische, kanadische und US-amerikanische Besucher ausschloss. Keine einfache Sache für ein Land, das so dringend auf Devisen angewiesen ist. „Acht Prozent des Bruttoinlandsprodukts (BIP) kommen aus dem Tourismus“, sagt Petra Cruz, Europadirektorin des Tourist Board der Dominikanischen Republik. 2019 nahm der Staat rund 7,6 Milliarden Dollar mit dem Tourismus ein. In

2020 ist das Geschäft mit den Gästen aus aller Welt zum Erliegen gekommen. Zum Spätsommer 2020 setzte das

Land einen Reaktivierungsplan um, um den Tourismus verantwortungsvoll zu starten. Strenge Hygieneprotokolle, Distanzregeln und Hygienemaßnahmen werden seitdem entlang der gesamten Reisekette eingehalten. „Dazu gehört auch eine Reiseversicherung für alle Hotelgäste“, erklärt Cruz. „Sie übernimmt die Notfallversorgung, die telefonische Beratung bei einem Verdacht auf eine Covid-19-Infektion und beinhaltet auch Flugumbuchungskosten sowie Hotelverlängerungskosten.“ Aktuell sind die Infektionszahlen wieder gestiegen und seit dem 30. Mai ist die Karibikinsel laut RKI erneut Risikogebiet. Das Land wird weiterhin alle Maßnahmen durchführen und verlängert erneut die Deckungszeit für Touristen bis zum 30. Juli 2021. ⚓

➔ Mehr Infos: GoDominicanRepublic.com/de



KARIBISCHE PALMEN: Die langen, schmalen Palmen neigen sich gerne der Sonne und dem Himmel entgegen. In der Gruppe wirken sie wie Skulpturen der Natur.

Foto unten: In den Hotelanlagen werden alle Hygienemaßnahmen akribisch und zuverlässig eingehalten.



DIE INSEL DER SPANIER

Die Dominikanische Republik unternimmt viel, um den Tourismus zu reaktivieren. Das Ergebnis ist vielversprechend, Touristen sind abgesichert.

Text Jean-Marc Götttert



WEITES LAND

Hier auf der Montana Redonda genießen Besucher einen grandiosen Ausblick auf den Atlantik. In der Ferne erkennt man das Naturreservat Laguna Redonda y Limon.



TRAVEL

Mehr News mit dem trvlcounter.de/newsletter: Jetzt anmelden!

SONNENFLIEGER

Die deutsch-türkische Ferienfluggesellschaft SunExpress begrüßt die Entscheidung mehrerer Bundesländer, vollständig geimpfte und genesene Fluggäste von der Quarantänepflicht zu entbinden. Türkei-Reisende mit vollständigem Impfschutz und bereits von Covid-19 Genesene müssen sich ab sofort bei der Heimkehr nicht mehr in Selbstisolation begeben. Die Türkei hatte bereits in den ersten Monaten der Pandemie flächendeckende PCR-Tests für Flüge nach Deutschland eingeführt und setzt mit einer 48-Stunden-Gültigkeit stren-

gere Maßstäbe als viele andere Urlaubsländer. Hotels, Gastronomiebetriebe und Transportunternehmen in der Türkei werden im Rahmen des Safe Tourism Programms der Regierung auf Covid-19-Prävention geprüft und zertifiziert. „Der Sommer 2020 hat für uns bestätigt, dass mit den richtigen Vorsichtsmaßnahmen für Urlauber keine erhöhte Ansteckungsgefahr besteht“, betont Peter Glade, Commercial Direktor bei SunExpress. „Die Türkei ist bei sicheren Tourismus-Konzepten ein absoluter Vorreiter und bietet beste Bedingungen.“



Sunexpress-Chef Peter Glade freut sich über einfachere Reisebedingungen.



TÜRKIE RÜHRT DIE WERBETROMMEL

Im Rahmen des Zertifizierungsprogramms »Sicherer Tourismus« wurden bisher 9.800 Einrichtungen im Land zertifiziert, berichtet der türkische Minister für Kultur und Tourismus Mehmet Nuri Ersoy. Während einer Veranstaltung Ende Mai in Antalya sprach er über die Vorbereitungen für die Sommersaison 2021. »Die Türkei ist eines der ersten Länder, das schon im Juni 2020 ein Zertifizierungsprogramm für sicheren Tourismus eingeführt hat«, sagte er. »2020 kamen 16 Millionen Gäste. Anfangs haben wir die Zertifizierung für Beherbergungsbetriebe ab 30 Zimmern zur Pflicht gemacht. Danach haben wir die Inspektionen intensiviert, um sicherzustellen, dass alle zertifizierten Betriebe die zusätzlichen Standards aufrechterhalten.«

Fotos: iStock, SunExpress

45% über den Buchungen für 2020 zum gleichen Zeitpunkt im Jahr 2019, meldet Hurtigruten

Die Buchungen im ersten Quartal sind ein sehr positives Zeichen für ein Comeback der Reisebranche nach der Pandemie, sagt Daniel Skjeldam, CEO der Hurtigruten Group. Die Buchungsdynamik für das zweite Halbjahr 2021 hat sich in den letzten 30 Tagen ebenfalls deutlich verbessert.



MIT VTOURS AUF MALTA ABTAUCHEN!

Dank der Unterstützung durch das Fremdenverkehrsamt Malta und weiteren Partnern vor Ort kann der Pauschalreiseanbieter vtours zum Restart der Destination einige Top-Hotels zu einem günstigen Preis-Leistungsverhältnis anbieten.

Das derzeitige Portfolio umfasst aktuell 47 Hotels aller Kategorien, davon drei Häuser auf Gozo. Topseller ist weiterhin das 4-Sterne Dolmen Hotel (vto-Buchungscode MLA4310) an der St. Pauls Bucht mit herrlichem Ausblick und eigenem Tauchzentrum am

nahen Felsstrand. Sehr beliebt ist ebenfalls das db Seabank Resort & Spa direkt an der Mellieha-Bucht (vto-Buchungscode MLA6396). In nur wenigen Metern erreichen Gäste der 4-Sterne-Anlage den längsten Sandstrand der Insel, der zum Relaxen und Baden einlädt. Eine besondere Empfehlung ist das 4-Sterne Urban Valley Resort & Spa (MLA29862) in San Gwann. Hier wurde der hoteleigene Gemüsegarten vollständig in Stand gesetzt und den Gästen des Hauses als Erholungs-ort zugänglich gemacht.

BENTOUR BLEIBT FLEXIBEL
Bentour Reisen verlängert seine FlexSorglosPlus-Aktion bis zum 30.06.21 und bietet jetzt einen zusätzlichen Reiseschutz. Sollte ein Urlauber innerhalb von 72 Stunden vor Reisebeginn durch einen PCR-Test positiv getestet werden, so kann er kostenfrei von seiner Buchung zurücktreten und erhält alle geleisteten Zahlungen für die Buchung zurück.

FLÜGE NACH ATLANTA
Die Wiederaufnahme der vier wöchentlichen Atlanta-Flüge markiert die vollständige Rückkehr des US-Netzes in den Flugplan von Qatar Airways. Aufgestockt werden auch die Frequenzen nach Boston, Miami, New York, Philadelphia, San Francisco sowie Seattle. Damit verbessert sich die Anbindung an wichtige Fernziele wie Kapstadt und die Seychellen.

COSTA FIRENZE IM ARABISCHEN GOLF
Um seinen Gästen die Möglichkeit zu geben, die Expo Dubai zu erleben und den Italien-Pavillon zu besuchen, positioniert Costa im nächsten Winter vom 21. Dezember 2021 bis Mitte März 2022 die Costa Firenze im Arabischen Golf. Spezielle Landausflüge beinhalten den Besuch des Italien-Pavillons und die Weltausstellung.

nicko
cruises

Anzeige

FLUSSREISEN 2021

Kleine Schiffe. Große Erlebnisse.



26 Schiffe auf drei Kontinenten und 31 Wasserwegen

- **Hoher Schiffsstandard** – vergleichbar mit 4- bis 5-Sterne Hotels an Land
- **Große Routenvielfalt** – Flussreisen zwischen 2 und 17 Tagen
- Bordleben und alle Ausflüge **deutschsprachig**
- **Spannende Themenreisen** – z.B. Wein & Genuss mit Falstaff
- **Komfortable Anreisepakete** mit Bahn, Bus oder Flug
- Absicherung durch **Provisions-sicherungsschein**
- Hervorragendes **Preis-Leistungs-Verhältnis**



z. B. 8 Tage Frankfurt • Cochem • Frankfurt
schon ab **599 € p. P.**

nicko cruises Schiffsreisen GmbH
Mittlerer Pfad 2 • 70499 Stuttgart
0711/24 89 80 555
www.gemeinsamaufkurs.de

LEINEN LOS!

Immer mehr Kreuzfahrtschiffe lichten Anker und verlassen ihre Liegeplätze: AIDA, TUI Cruises, Hurtigruten, Hapag Lloyd Cruises, MSC Cruises und NCL schicken ihre Schiffe wieder auf Kurs zu den schönsten Zielen der Welt.

Text Iris Quirin

NEUZUGANG VASCO DA GAMA

Insgesamt ist das neue nicko Schiff von September 2021 bis Oktober 2022 an 32 Reisetterminen auf 17 unterschiedlichen Routen unterwegs.



Fotos: nicko cruises, NCL, MSC, TUI Cruises, AIDA

Nach einer langen Flaute ist endlich wieder Land in Sicht: Dank sinkender Corona- und steigender Impffzahlen lockern zahlreiche Urlaubsländer ihre strengen Einreiseverbote und lassen Kreuzfahrten wieder zu. Mit der Öffnung mehrerer Tourismusregionen in Deutschland legen wieder mehr Schiffe von deutschen Häfen ab. Seit Pfingsten etwa geht es ab Kiel wieder auf Kreuzfahrt, am 7. Juni sind die spanischen Häfen wieder offen, inklusive Palma de Mallorca. Dort startet AIDA zu den Mittelmeerkreuzfahrten.

In Richtung Norden geht es später los: „Wenn wir unsere Gäste diesen Juli zum ersten Mal an Bord der norwegischen Jade begrüßen, werden genau 500 Tage vergangen sein, seit unsere Schiffe das letzte Mal gesegelt sind“, erklärt Harry Sommer, Präsident und CEO von Norwegian Cruise Line (NCL). Es gelten weiterhin Einschränkungen bei den Landgängen. „Wir sehen große Reiselust und Fernweh. Nach anderthalb sehr herausfordernden Jahren für die gesamte Reisebranche freuen wir uns, schrittweise zum Normalbetrieb zurückzukehren“, sagt auch Daniel Skjeldam, CEO der Hurtigruten Group. Das belegen die aktuellen Buchungen, die sich für das zweite Halbjahr 2021 deutlich verbessert haben.

Für die Sicherheit an Bord sorgen die Anbieter mit ausgefeilten Hygienekonzepten: TUI Cruises etwa begrenzt die Kapazität an Bord zum Start auf maximal 60 Prozent. Die Reederei hat sämtliche Prozesse vor und während der Reise, beim Check-in und im Gäste- sowie Crew-Bereich zur Einhaltung von Hygiene- und Abstandsvorschriften angepasst. Zwei negative Covid-19-Testergebnisse sind für alle Gäste vor Reisebeginn Pflicht. Außerdem werden alle Kabinen vor Ankunft der Gäste desinfiziert und die Sonnenliegen mit einem Abstand von zwei Metern auf dem Pooldeck platziert.

Bereits seit August 2020 kreuzen die MSC-Gäste an Bord der MSC Grandiosa im Mittelmeer. Jetzt können die Gäste der MSC Seaview auch im Baltikum an Land gehen: „Sehenswürdigkeiten zu besuchen



AIDA CRUISES.
Vom 10. Juli an sollen wieder Kreuzfahrten im westlichen Mittelmeer angeboten werden.



TUI CRUISES
Neben Kreuzfahrten in Spanien und Griechenland gibt es nun auch Kurzreisen ab Hamburg.



MSC CRUISES
Kreuzfahrten im östlichen Mittelmeer und in Nordeuropa stehen ab Juni/Juli wieder auf dem Plan.



NORWEGIAN CRUISE LINE
Restart ab dem 25. Juli 2021 mit neuen Routen in Europa und der Karibik.

und Landgänge durchzuführen sind ein wesentlicher Aspekt eines Kreuzfahrturlaubs und wir freuen uns, dass die neue Reiseroute der MSC Seaview unseren Gästen einige herausragende Reiseziele und Landausflüge bieten wird“, erklärt Gianni Onorato, CEO von MSC Cruises.

Nachdem in Europa und Asien Kreuzfahrten wieder möglich sind, wird in den USA die Celebrity Edge als erstes Kreuzfahrtschiff seit über einem Jahr am 26. Juni ab Fort Lauderdale mit Genehmigung der US-Behörde CDC wieder auf große Fahrt gehen. „Wir haben uns seit Monaten auf diesen Tag vorbereitet. Wir können es kaum erwarten, unsere Gäste wieder an Bord zu begrüßen“, freut sich Celebrity-Präsidentin Lisa Lutoff-Perlo.

Für Kreuzfahrerkunden ist es wichtig zu wissen, dass sowohl der Start als auch der Routenverlauf und die Landgänge immer von den aktuellen Corona-Entwicklungen in den jeweiligen Ländern abhängen und sich schnell ändern können. Dem kommen die Reedereien mit großzügigen Regelungen wie geringen Anzahlungen bis hin zur kostenlosen Umbuchungen entgegen. Bei AIDA nennt sich die Regelung „AIDA Versprechen“ und ist im Reisepreis für Neubuchungen bis zum 30. Juni 2021 enthalten. Es gilt für Abfahrten bis zum 31. März 2022. An Bord gelten Abstands- und Hygieneregeln, auch bei den Landgängen müssen die Kunden Abstriche machen: So sind diese auf den Kanaren und den griechischen Inseln nur in einem organisierten Ausflugs möglich. Und wer nicht vollständig geimpft oder genesen ist, muss sich auf Covid-19 testen lassen. Nur negativ-getestete Passagiere kommen an Bord. Dies legte das Global Board of Directors des internationalen Kreuzfahrtverbandes Cruise Lines International Association (CLIA) schon am 8. Oktober 2020 fest. Mit dem Eintreten der neuen, bundeseinheitlichen Coronavirus-Einreiseverordnung in Deutschland entfällt seit dem 13. Mai die Quarantänepflicht für negativ getestete, geimpfte und genesene Reisende. Die allgemeine Testpflicht vor der Wiedereinreise nach Deutschland bleibt jedoch bestehen. ⚓



AIDA CRUISES

Seit März ist die AIDAprima bei den Kanarischen Inseln unterwegs. Die Überführungsreise von Gran Canaria nach Palma de Mallorca findet vom 3. bis 10. Juli 2021 statt. Am 10. Juli 2021 eröffnet AIDA Cruises dann die Kreuzfahrtsaison im westlichen Mittelmeer mit Landgängen in einigen der schönsten spanischen Metropolen. Bis zum 30. Oktober 2021 stehen zwei siebentägige Rundreisen ab/bis Palma de Mallorca auf dem Programm. Diese sind auch zu einer 14-tägigen Reise kombinierbar. Buchungsstart ist am 4. Juni 2021.



AIDAPRIMA
Gäste erwartet an Bord ein vielfältiges Programm. Im Theatrium erleben sie Konzerte, Shows, und den Auftritt von Gastkünstlern.



TUI CRUISES

Seit dem 23. Mai können Gäste bereits auf der Mein Schiff 1 ab/bis Kiel für 7-tägige Abfahrten an Bord gehen. Auch zum Start in Hamburg setzt TUI Cruises auf das bewährte Konzept der „Blauen Reisen“: Die 3- und 4-tägigen Panoramafahrten auf der Mein Schiff 6 sind ohne Landgang und bieten maximale Entschleunigung auf See mit der gewohnten Vielfalt des Premium Alles Inklusive-Angebots. Ab dem 11. Juni sind weitere Kreuzfahrten ab/bis Hamburg im Angebot.

DIE X-LOUNGE:
Dieser Rückzugsort (oben) ist reserviert für Gäste der Junior Suiten und Suiten.



Fotos: MSC; TUI Cruises; NCL; AIDA



NCL

Norwegian Cruise Line kündigte am 26. Mai an, seine acht Schiffe (Norwegian Breakaway, Norwegian Encore, Norwegian Escape, Norwegian Pearl, Norwegian Jewel, Norwegian Sun, Norwegian Spirit und der Pride of America) wieder auf Kreuzfahrt zu schicken: Unter anderem stehen elf siebentägige Reisen ab Seattle nach Alaska (vorbehaltlich CDC-Genehmigung) sowie zahlreiche weitere Kreuzfahrten zu begehrten Reisezielen weltweit für 2021/22 auf dem Programm.



PRIMA
Als erstes von sechs Schiffen der nächsten Generation wird die Norwegian Prima ab August 2022 auf Reise gehen.



MSC

MSC Cruises startet ab dem 3. Juli mit der MSC Seaview ab Kiel – inklusive Landausflügen. Die Route der 7-Nächte-Kreuzfahrten beinhaltet Stopps in Visby, Stockholm und Tallinn. Für die neue Route werden eigene Landausflüge mit Schutzkonzept entwickelt, die nach dem „Safe Bubble“-Konzept dieselben hohen Sicherheitsstandards wie an Bord bieten. Die Ausflugs-Guides und der Fahrer werden vor dem Ausflug getestet, die Transportmittel desinfiziert und belüftet, Abstandsregeln und Maskenpflicht eingehalten.



RESTART
Die MSC Virtuosa ist das erste Kreuzfahrtschiff, das nach 14 Monaten ab Großbritannien in See sticht.



FLAGGSCHIFF
Die Costa Smeralda wird auf LNG-Basis umwelt-schonend betrieben.

COSTA CROCIERE

In diesem Sommer sind vier Costa-Schiffe im Mittelmeer unterwegs: Am 16. Mai startete die Costa Luminosa zu einer 7-Tage Tour nach Griechenland. Am 26. Juni kommt die Costa Deliziosa zurück und fährt ebenfalls auf einwöchige Kreuzfahrten nach Griechenland. Am 4. Juli wird die Costa Firenze zu einwöchigen Italienreisen aufbrechen und die Costa Smeralda wird ab dem 3. Juli mit Kreuzfahrten in Italien, Frankreich und Spanien unterwegs sein.



NICKO CRUISES

Seit dem 10. April schickt nicko cruises sein Expeditionskreuzfahrtschiff WORLD VOYAGER am 10. April ab Santa Cruz de Tenerife wieder auf Kreuzfahrt. Vom 10. bis 24. Juni läuft das Schiff alle neun Azoreninseln auf einer Kreuzfahrt an. Start und Ende ist die Blumeninsel Madeira. An Bord gilt ein umfangreiche Sicherheits- und Hygienekonzept mit einem 10-Punkte-Plan. Zusätzlich reduziert der Kreuzfahrtexperte die Auslastung und sorgt so für ausreichend Abstand.

HYGIENEKONZEPT
Tests zu Beginn und zu Ende des Urlaubs und eine überschaubare Gästezahl sorgen für ein sicheres Reiseerlebnis an Bord.



Fotos: Nicko Cruises; Costa Kreuzfahrten; Hurtigruten

HURTIGRUTEN

Für die Saison 2022/2023 stellt Hurtigruten den Katalog mit den klassischen Postschiffreisen entlang der norwegischen Küste vor. In 2023 geht die 26-tägige Reise „Abenteuer Nordwest-Passage – im Kielwasser großer Entdecker“ an Bord des weltweit ersten Hybrid-Expeditionsschiffes Roald Amundsen zu einigen der unberührtesten Orte nördlich des Polarkreises. Und 25-mal bricht das Expeditionsschiff Otto Sverdrup 2022/2023 zu einer 15-tägigen Reise von Hamburg Richtung norwegische Fjorde zum Nordkap auf.



KLASSIKER
Ab Juli werden alle sieben Schiffe von Hurtigruten wieder auf der Postschiffroute zwischen Bergen und Kirkenes verkehren.

Anzeige



Flusskreuzfahrten
in ihrer schönsten Form

Sommer und Herbst 2021

Nehmen Sie jetzt mit uns Fahrt auf und profitieren Sie von **5% Zusatzprovision** auf jede Neubuchung aus dem Kreuzfahrtprogramm 2021!

Das besondere Extra für Ihre Kunden bei allen Kreuzfahrten auf dem Rhein, seinen Nebenflüssen und der Donau*:

An- und Abreisepaket gratis

mit DB/2. Klasse innerhalb Deutschlands und zu/von ausgewählten Bahnhöfen im nahen Ausland (z. B. Amsterdam, Basel) inklusive der Transfers zum und vom Schiff. Ihre Kunden sparen pro Person bis zu Euro 299,-.

Sie sind noch keine Agentur bei uns? Einfach beantragen unter agenturservice@amadeus-flusskreuzfahrten.de



* Nicht gültig für Donau-Kreuzfahrten ab oder bis Budapest und Bukarest. Es gelten die Allgemeinen Reisebedingungen von Amadeus Flusskreuzfahrten.

Kostenlose Hotline: 0 800/2404460

E-Mail: info@amadeus-flusskreuzfahrten.de · www.amadeus-flusskreuzfahrten.de

MIT DEM STROM SCHWIMMEN

Zu Freude der Kunden buhlen die Kreuzfahrtanbieter mit allerlei Zusatzleistungen und Upgrades um die Gunst der Urlauber. **Text** Iris Quirin

Leinen los: Mit Specials, kostenlosen Upgrades, Gratispaketen und mehr werben die Flussschiffahrtanbieter zum Saisonstart um die Gunst der Urlauber. Die dürfte ihnen schon allein deshalb sicher sein, da die Gäste meist bequem mit dem Auto oder dem Zug anreisen können.

Die nickoVISION zum Beispiel fährt kurzfristig bis August auf dem Rhein. „Weil innerdeutsche Reisen in diesen Zeiten besonders gefragt sind, haben wir entschieden, unsere Kapazitäten auf dem Rhein auf-

zustocken“, erklärt Geschäftsführer Guido Laukamp.

Bei Buchungen einer Flusskreuzfahrt aus 2021 von Amadeus Kreuzfahrten auf dem Rhein, seinen Nebenflüssen und der Donau, erhalten Gäste ein An- und Abreisepaket gratis dazu. Das Sorglospaket für 99 Euro ermöglicht es ihnen, bis 21 Tage vor Reiseantritt ohne Stornierungsgebühren zurückzutreten. Reisebüros und Partneragenturen erhalten auch eine Zusatzprovision in Höhe von fünf Prozent auf alle Neubuchungen aus 2021.

Die VIVA TREASURES als Premi-umschiff startet ab und bis Koblenz zu einer Vier-Nächte-Kurzreise zu den Highlights entlang der Mosel. „Für alle Reisen auf Rhein, Main, Mosel und Donau mit Reisebeginn im Juni 2021 bieten wir ein kostenfreies Upgrade auf die nächsthöhere Kabinenkategorie“, erklärt Andrea Kruse, Geschäftsführerin von VIVA Cruises. Dazu gibt es im Juni einen um 20 Prozent reduzierten Einzelkabinenzuschlag. Im Sommer 2021 wird VIVA Cruises erstmals auf dem Douro kreuzen. ⚓

VIELE SPEZIALS:

Um die Schiffe auf den Strecken überhaupt auszulasten, locken einige Anbieter mit Sonderpreisen.

AMADEUS FLUSS-KREUZFAHRTEN

Satte 299 Euro pro Person können Urlauber bei Amadeus Flusskreuzfahrten im Sommer und Herbst sparen. Specials gibt es für knapp 40 Flusskreuzfahrten aus dem aktuellen Programm, darunter die achttägige Fahrt „Grachten, Farben und Genüsse“ ab Amsterdam nach Rotterdam, Gent, Antwerpen und Brügge. Auch bei der viertägige Kurz-Kreuzfahrt auf der Donau ab Passau ist der Zug und Transfer zum Schiff inklusive.



NICKO CRUISES

Der Stuttgarter Anbieter fährt wieder auf dem Douro in Portugal und stockt sein innerdeutsches Programm für die nickoVISION bis August auf. Neu sind zwei Routen ab/an Frankfurt über Rhein, Main und Mosel und eine Reise von Frankfurt nach Passau. Für die achttägige Route sind sechs Termine zwischen Juni und August 2021 geplant, die elftägige Reise ist an drei Terminen verfügbar. Der Startschuss zur Jungfernfahrt des 2020er Neubaus nickoSPIRIT ist am 9. Juni. Ein umfassendes Hygienekonzept sorgt für maximale Sicherheit der Gäste.



DAUERBRENNER: Eine Reise auf dem Douro zählt zu den Klassikern der Flusskreuzfahrt und wird entsprechend gerne gebucht.



SCYLLA AG

Die Schweizer Reederei hat am 22. Mai ihren Betrieb wieder aufgenommen. Damit ist das Unternehmen, wie auch schon im vergangenen Jahr, nach eigenen Angaben die erste Reederei in Europa, die nach dem siebenmonatigen Corona-Lockdown die Flussreisesaison eröffnet hat. Mit dem Suitenschiff ANDORINHA geht es für Gäste auf Sieben-Nächte-Flusskreuzfahrten auf dem portugiesischen Douro. Anfang Juni erfolgte der Saisonstart in Deutschland.



PORTUGAL: Hier fährt die ANDORINHA auf dem Douro an der Ortschaft Porto vorbei.

PR-Fotos: Amadeus Flusskreuzfahrten; nicko Cruises; Scylla AG

WORK & LIFE

Mehr News mit dem trvlcounter.de/newsletter: Jetzt anmelden!

RESORT AUF MENORCA

Die Palladium Hotel Group hat das edle Vier-Sterne-Hotel Menorca mit All-inclusive- und Halbpension-Optionen am 28. Mai eröffnet. Die hochwertige Designanlage verfügt über 264 Zimmer und liegt an der Bucht von Arenal d'en Castell etwa 20 Minuten von Mahón und dem Flughafen entfernt.



BOTANISCHE RUNDTOUR

Im Luxushideaway Raffles Seychelles auf Praslin können Gäste einen geführten Rundgang mit Landschaftsgärtner Mason Valentin erleben. Bei einem 30-minütigen Rundgang entlang der tropisch-bunten Pfade erkunden sie in Gruppen oder bei einer privaten Führung die einzigartige Pflanzenwelt des Resorts.

Während Pflanzenfreunde durch Scannen von angebrachten Barcodes mehr über die verschiedenen Spezies erfahren, gewährt Gartenprofi Mason spannende Einblicke darüber, wie das Luxus-Resort die Pflanzen vor Ort nutzt und welche besonderen Wirkungen ihnen die Seychelloise nachsagen. → raffles.com/seychelles

NEUER DTV LEITFADEN

Der Deutsche Tourismusverband hat einen Handlungsleitfaden zusammengestellt, der nach dem Neustart des Deutschland-Tourismus bei der Besucherlenkung helfen soll. Auf 23 Seiten gibt es Informationen und Anregungen, angefangen von der Hotspot-Analyse bis zu Fragen der Kommunikation. Der Leitfaden kann kostenlos heruntergeladen werden. dtv-kundencenter.de

SELBSTREISEN IM TREND

Hauser hat 50 neue Selfguided-Touren für 2021 geplant. Auf Bike- und Trekking-Touren können Individualreisende Italiens Küstenregionen, das Balkangebirge, griechische und spanische Inseln, Costa Rica oder Namibia erkunden. Hauser organisiert vorab die Unterkünfte, Gepäcktransporte und Transfers. Bei den Fahrradtouren leitet eine App digital über die Strecken.

MAURITIUS PERSPEKTIVE

Der nationale Lockdown auf Mauritius ist seit dem 1. Mai aufgehoben. Die Einreise-Beschränkung für Touristen bleibt allerdings bis Ende Juni bestehen. Impfdosen werden stetig angeliefert, und es scheint, dass das Impfziel von 70 Prozent der Bevölkerung im Sommer erreicht wird. Damit bleibt das Ziel, dass im Sommer Lockerungen bei der Einreise gemacht werden können.

WERBUNG FÜR LEIPZIG

die Leipziger Kreativagentur Pitch This GmbH hat einen neuen Imagefilm über die eigene Heimatstadt gemacht. Das positive Image der Stadt und die Region soll bei Veranstaltungsplanern und Entscheidern verfestigt werden. Ergebnis ist ein 2:58 langer Spot, der zeigt, was Leipzig zu bieten hat. In der Hauptrolle zu sehen ist die Leipziger Schauspielerin Mai Doung Kieu.

LOUNGE WIEDER GEÖFFNET

Lufthansa wird ab sofort die Lufthansa First Class Lounge im Terminal 1 des Frankfurter Flughafens wieder öffnen. In der Lounge gibt es ein Take-Away-Angebot mit ausreichender Auswahl an Getränken und Speisen. First-Class-Gäste können auch den gewohnten persönlichen Service in Anspruch nehmen. Die First Class Lounge hat täglich von 6 Uhr bis 21:30 Uhr geöffnet.

Fotos: iStock; FTI; DCT Abu Dhabi; Raffles Resorts



DIREKTROUTE

Olimar fliegt seine Gäste wieder nach Porto Santo. Das charmante Nachbarland von Madeira ist seit sieben Jahren der Geheimtipp für Strandfans und Ruhesuchende, für den sich der Portugal-Spezialist besonders einsetzt, unter anderem mit gecharterten Nonstopflügen. Ab Ende September sind ab Düsseldorf und Frankfurt neue Flüge mit TAP Air Portugal via Lissabon direkt nach Porto Santo möglich. Derzeit kann Porto Santo nur per Fähre oder Regionalflug ab Madeira erreicht werden. Flüge sind ab sofort mit einer Pauschalreise buchbar.

200 Mio.

REGISTRIERTE KUNDEN

hat der Streamingdienst Netflix erreicht. Zum Jahresabschluss 2020 konnte der Streaminganbieter ein dickes Plus von weiteren 8,5 Mio. Kunden in der Pandemie verbuchen. Im Vergleich zum Vorjahr stieg der Umsatz um über 20 Prozent auf 6,6 Milliarden US-Dollar. Für 2021 hat der Dienst 71 hauseigene Originals angekündigt und steigt damit zu den größten Filmproduktionsfirmen der Welt auf.

ABU DHABI

Das Department of Culture and Tourism Abu Dhabi (DCT Abu Dhabi) hat eine aktualisierte Übersicht mit Ländern der „Grünen Liste“ veröffentlicht. Besucher, die aus diesen Zielgebieten anreisen, sind von der Quarantänpflicht befreit. Ab sofort gilt dies auch für Reisende aus Deutschland. Vorgabe für alle Besucher aus Ländern der „Grünen Liste“ ist ein gültiger negativer Covid-19-PCR-Test, der innerhalb von 96 Stunden vor der geplanten Abreise durchgeführt werden muss, zusätzlich zu einem zweiten Test, der bei der Ankunft am internationalen Flughafen von Abu Dhabi vorgenommen wird.



Anzeige

»Rückrufservice«

Schon gewusst?

Alle vtours-Reisen mit **FLEX-Tarif** ... und **72-Stunden Option**



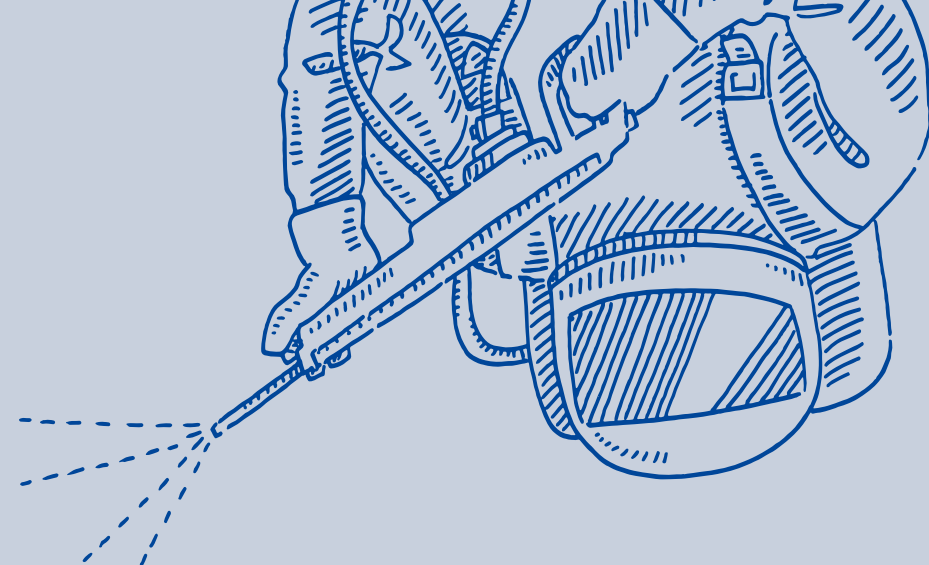
Jetzt neu bei vtours:

- Flex-Tarif „Fixe 50“ bei allen vtours-Reisen automatisch und dauerhaft inkludiert
- 72-Stunden Option auf alle vtours-Reisen
- Rückrufservice – Unser Service-Center ruft Sie zurück
- Chat-Funktion auf vfit.de – Ihre schnelle Verbindung zu unserem Service Center

Mehr Informationen auf vfit.de

vtours GmbH • Weißenburger Str. 30 • 63739 Aschaffenburg

vtours 
Urlaub, der passt.



DER ETWAS ANDERE RÜCKBLICK AUF DAS PANDEMIEJAHR

Ausgangssperren, Kontaktverbote, Reisebeschränkungen, jedes Land auf der Welt geht ähnlich gegen das Virus vor. Doch es gibt zum Teil skurrile Abwehr-Maßnahmen. Die Risiko-Profis von A3M haben aus der Praxis einige Blüten zusammengetragen.

Text von A3M adaptiert Jean-Marc Göttert

Rauchverbot in Thailand und Spanien

Manche Regierungen hatten am Anfang schnell den Durchblick. In Thailand und einigen Regionen Spaniens erließen zum Beispiel die örtlichen Behörden anfangs Rauchverbote für die Bevölkerung – sogar für draußen an der frischen Luft. Was zunächst abstrus erschien, wurde kurze Zeit später wissenschaftlich bestätigt: Forscher fanden heraus, dass Zigarettenrauch durch Aerosole die Ansteckungsgefahr durch das Virus erhöhen kann.

Drohnen-Desinfektion für Autobahnen in den Vereinigten Arabischen Emiraten

In den Vereinigten Arabischen Emiraten wird schon groß gedacht,

koste es, was es wolle. Das kleine Land besitzt die siebtgrößten Ölvorkommen der Welt, das den Emiratis saghaften Wohlstand beschert. In der Pandemie wurden kurzerhand ohne Scheu vor Kosten alle Autobahnen im Land flächendeckend mithilfe von Drohnen aus der Luft desinfiziert. Es war einen Versuch wert, doch die Maßnahme verlief letztlich erfolglos.

Georgien: Hochglanzpolitur gegen das Virus

Auch Georgien präsentierte sich in puncto Flächendesinfektion zur Bekämpfung des Virus kreativ: Anstatt moderner Technik setzten die Behörden in dem Kaukasusstaat auf den klassischen Besen und ließen damit den Teer in der Hauptstadt Tiflis auf Hochglanz polieren.

Bald strahlten die öffentlichen Plätze in der Millionenmetropole so schön wie nie zuvor. Gegen Corona hat es aber auch nicht geholfen.

Fragwürdige Maskenpflicht in Turkmenistan

Schon Mitte Juli 2020 erließ die Regierung Turkmenistans für ihre Bürger eine ausdrückliche Empfehlung zum Tragen einer Mund-Nase-Bedeckung in der Öffentlichkeit. Das autoritäre Regime begründete die Maßnahme allerdings nicht mit dem dadurch verminderten Risiko, sondern verwies auf eine erhöhte Staubkonzentration in der Luft. Der Hintergrund: Bis dahin hatte Turkmenistan offiziell keinen einzigen Corona-Fall registriert. Doch wie die Gefahr bannen, ohne die Gefahr einzuräumen?

Illustrationen: iStock

Tansania: Keine Registrierung – kein Corona

Ungewöhnlich handelte auch die Regierung in Tansania, die bereits im April 2020 aufgehört hatte, die Zahl der Neuinfektionen zu registrieren. Die Regierung verschloss die Augen vor dem Virus und stürzte das Land damit in eine Katastrophe. Mindestens zehn bislang unbekannte Mutationen sollen in Tansania grassieren und können sich weiterhin ausbreiten. Die eigene Verweigerungshaltung bezahlten in den letzten Monaten sowohl der Vizepräsident von Sansibar als auch der tansanische Staatspräsident John Magufuli persönlich mit dem Leben.

Zahlenspiele in Bolivien

Viele Länder entwickelten im Laufe der Krise spezielle Lockdown-Modelle, um das öffentliche Leben zu regulieren und so die Ausbreitung des Virus nachhaltig zu reduzieren. Einige südamerikanische Staaten setzen dabei auf ganz besondere Strategien: In Bolivien beispielsweise entschieden kurz nach Beginn der Pandemie die letzten Ziffern des Personalausweises darüber, wer zu welchem Zeitpunkt einkaufen gehen durfte und wer nicht. Das Land befindet sich weiterhin in einem Lockdown, die Maßnahme ist aber mittlerweile aufgehoben.

Panama: Geschlechtertrennung gegen die Pandemie

Auch in Panama tüftelten die örtlichen Behörden kurz nach Ausbruch der Pandemie an einer einfachen, aber dennoch außergewöhnlichen Lockdown-Lösung, um die Bewegungen der Bürgerinnen und Bürger im öffentlichen Leben zu begrenzen. Der Staat führte außerhalb der eigenen vier Wände eine flächendeckende Geschlechtertrennung ein. Männer und Frauen durften jeweils nur an unterschiedlichen Tagen das Haus verlassen, wohl auch um Interaktionen zwi-

schen den beiden Geschlechtern zu vermeiden. Geholfen hat die Männlein-Weiblein-Trennung wenig.

Usbekistan: 3.000 Euro für eine Infektion

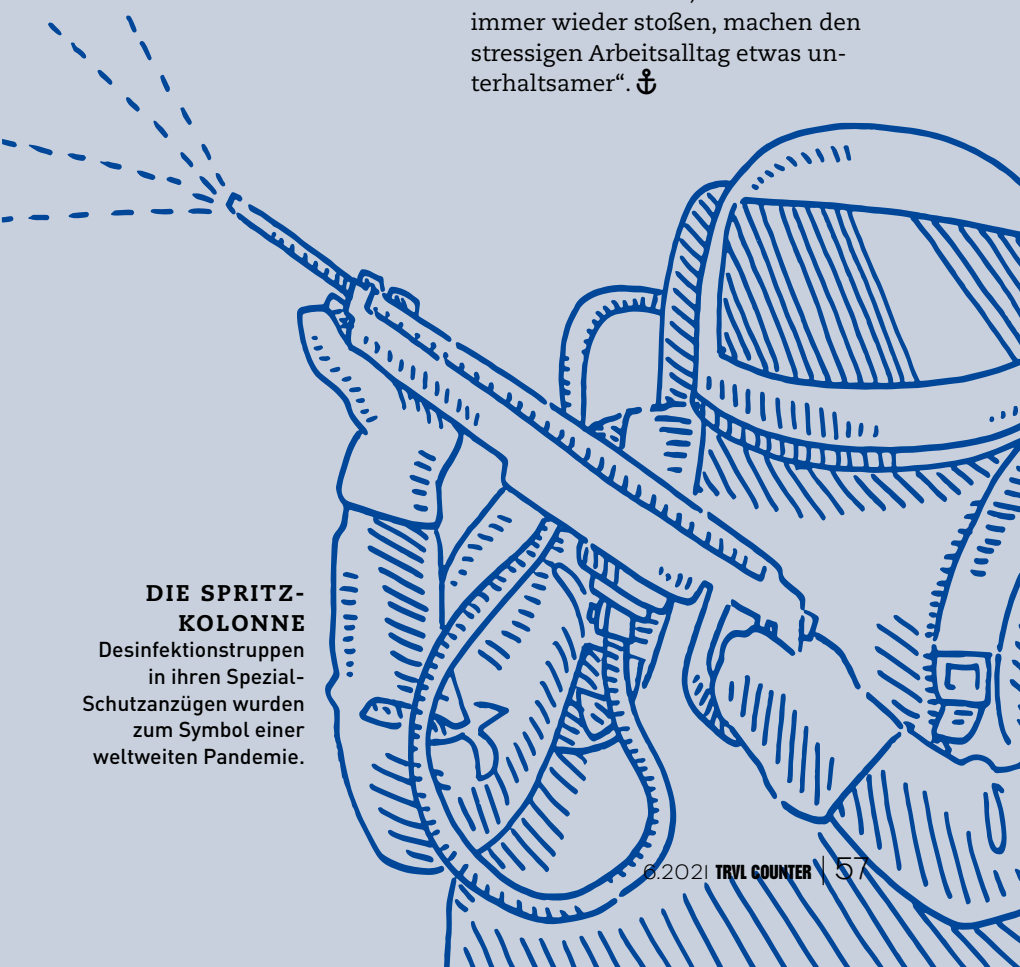
In Zeiten von Reisebeschränkungen und Flugverboten ist es für beinahe alle Länder dieser Welt schwer, Touristen anzulocken. Manche Staaten schlugen deswegen auch in diesem Segment ungewöhnliche Wege ein: Usbekistan zum Beispiel versprach allen Reisenden 3.000 US-Dollar, sollten sich diese im Land mit Covid-19 anstecken. Dabei handelte es sich konkret um die Zusage, dass im Falle einer Infektion die Kosten der Behandlung in einem usbekischen Krankenhaus gedeckt sind. Die Maßnahme rief zwar ein großes Medienecho hervor, dennoch gingen die Besucherzahlen in Usbekistan im letzten Jahr um 77 Prozent zurück.

Kreative Namensgebung in Deutschland

Es lohnt sich auch ein Blick nach Deutschland: Wenn es um die Namensgebung der einzelnen Corona-Maßnahmen geht, spielt die Bundesrepublik ganz vorne mit dabei. Vom „Lockdown Light“ über den „Wellenbrecher-Lockdown“ und die „Osterruhe“ bis zur „Bundesnotbremse“ ließen sich die Behörden hierzulande immer wieder neue Namen für entsprechende Maßnahmen und Konzepte einfallen. Dass das auch unkomplizierter geht, zeigt beispielsweise Paraguay – dort setzte die Regierung von Anfang an auf eine „Cuarantena Inteligente“, was zumindest dem Namen nach zu urteilen nach einer vernünftigen Lösung klingt.

Fazit der Experten

„Tag für Tag arbeiten wir uns durch eine schier unüberschaubare Masse an News und Behördenmitteilungen“, berichtet Thorsten Muth vom Travel Security Analysts Team von A3M. „Die kuriosen und ungewöhnlichen Maßnahmen, auf die wir immer wieder stoßen, machen den stressigen Arbeitsalltag etwas unterhaltsamer“. 📍



DIE SPRITZ-KOLONNE
Desinfektionstruppen in ihren Spezial-Schutzanzügen wurden zum Symbol einer weltweiten Pandemie.

CHECK-OUT

DIE HEILIGEN BAUMRIESEN

STEHEN IN DER BAOBAB-ALLEE ...

... in Madagaskar, rund 20 Kilometer nördlich von Morondava. Aber auch im Raum Majunga, Tulear oder Diego Suarez gibt es diese Giganten zu bestaunen, die über 800 Jahre alt sein sollen. Die besten Motive schießen Fotografen kurz vor Sonnenuntergang, wie hier Justin Foulkes. Weltweit existieren acht Arten von Baobabs, auch Affenbrot- oder Flaschenbäume genannt, viele gelten als heilig. Der Legende nach rührt ihre besondere Form daher, dass sie mit den Wurzeln zum Himmel gepflanzt worden seien. Sechs Arten kommen ausschließlich in dem Inselstaat vor. Einige Arten haben einen Durchmesser von neun Metern und werden 30 Meter hoch. Baobabs sind wertvolle Wasserspeicher in Trockenperioden. Ihre Rinde wird in Notzeiten an Rinder verfüttert. Ihre fettreichen Samen und das Fruchtfleisch dienen den Menschen als Basis für Süßigkeiten, Soßen, Pürees und Öl. Dieser neue Bildband zeigt das Beste von Lonely-Planet-Fotografen, angereichert mit der faszinierenden Geschichte hinter



dem »Perfect Shot«: Von den Polarbären Kanadas bis zu den Pinguinen der Antarktis, von der Golden Gate Bridge bis zum Great Barrier Reef. Frederick & Thaler Verlag, 34,99 Euro
ISBN-13: 978-3-95416-358-8

➔ Mehr Infos zum Land:
<https://madagascar-tourisme.com/de>

Copyright: Justin Foulkes / Frederick & Thaler Verlag, 2021

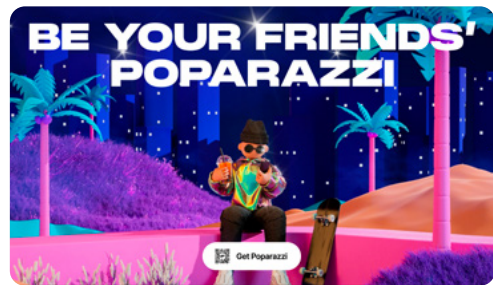
60 | TRVL COUNTER 6.2021

len!



FTI-Reisebüros, die beim FTI-Ticketshop nach Buchungsabschluss nachträgliche Kundenwünsche oder Rückfragen bearbeiten wollen, können dafür künftig »Consoela« nutzen. Das Service-Tool liefert einen schnellen Überblick über alle Vorgänge. Auch können zu individuellen Vorgängen alle Rechnungen oder Gutschriften dargestellt werden. Daneben dient »Consoela« als Informationsmanager und hilft bei Umschreibungen oder Refund-Bearbeitung. Das Tool soll sukzessive erweitert werden.

der Bevölkerung sind bislang mindestens einmal geimpft. Seit 133 Tagen wird in Deutschland gegen das Coronavirus geimpft, und es wurden rund 26 Millionen Menschen, das sind 31,5 Prozent der Bevölkerung, mindestens einmal gepikst. Nach Angaben des Robert Koch-Instituts sind etwa 8,8 Prozent der Deutschen vollständig immunisiert.



Fotos: iStock

**Immer
samstags!**



Zur Reisebranche zählen kluge
Counter-Köpfe, meinungsstarke Touristiker
und wortstarke Reisebüro-Inhaber.
Wir laden jeden Woche zum Gespräch
und hören uns an, was die Macher*innen im
Interview der Woche zu sagen haben.

[illegible]

TRVLCOUNTER
Das Magazin für Reisebüroprofis

»DIE MAGIE DER PERSÖNLICHEN BEGEGNUNG«

Daran glaubt ausgerechnet der Messe-Chef, der die digitale ITB eingeführt hat. Ein Gespräch im Nachklang zur virtuellen ITB NOW 2021 über die Tücken der Technik und seine Learnings daraus.

Interview Jean-Marc Göttert

Herr Ruetz, im März hat die ITB mit einer virtuellen Messe ein Experiment gewagt, das einmalig ist in ihrer 55-jährigen Geschichte. Haben Sie die ITB NOW gut überstanden?

Also, ich schlafe nach wie vor gut. Aber ernsthaft, wir sind noch bei der Auswertung, und wir haben viel differenziertes Kundenfeedback bekommen. Es geht darum, zu lernen und fürs nächste Jahr das Optimum für unsere Kunden rauszuholen. Und da haben wir viele Learnings, das muss ich schon sagen.

Es wird aber keine Rückkehr zum alten Normal geben, oder?

Was die ITB 2022 betrifft, ist das absolut sicher.

Kritikpunkte und Verbesserungsbedarf gibt es zuhauf. Zum Beispiel wurden die Ticketpreise als überhöht kritisiert. Was meinen Sie dazu?

Wir haben uns das sehr genau überlegt und fanden den Preis für ein Ticket gerechtfertigt. Wir haben uns bewusst entschieden, dass wir die ITB nicht »verschenken« wollen und haben damit ihre Wertigkeit

betont. Natürlich steckt in den Preisen auch ein Stück Arbeitsleistung drin, Entwicklungskosten und vieles mehr. Die Marke ITB hat seit 1966 Bestand, und sie hat einen gewissen Wert. Hier wollten wir auch ein Signal setzen.

Als die Messe vorbei war, haben Sie da erst einmal aufgetanzt, einen Stoßseufzer gemacht und gefeiert?

Wir haben tatsächlich eine digitale Party mit unseren Mitarbeitern gefeiert. Und wir sind insgesamt sehr happy mit dem Ergebnis der Messe. Wir haben ja keine Erfahrungswerte, eigentlich hat niemand mit einer großen digitalen Messe Erfahrungswerte. Und wenn ich sehe, dass wir mehr als 3.500 ausstellende Unternehmen dabei hatten, mehr als 50.000 Konferenz- und Kongressteilnehmer sowie mehr als 65.000 ITB-Teilnehmer, dann ist das für mich ein gutes Ergebnis.



Alle Fotos: Messe Berlin



HINTER DEN KULISSEN Auch die virtuelle Messe erfordert einen hohen Aufwand, viele Profis vor und hinter der Kamera und an den Mischpulten sorgen für den reibungslosen Ablauf.



DAVID RUETZ

David Ruetz ist sozusagen Mr. ITB. Seit 2003 leitet der Schweizer die Internationale Tourismus Börse mit mehr als 10.000 Ausstellern aus 183 Ländern. Vor der Pandemie kamen jährlich Reiseveranstalter, Destinationen, Bundesländer, Airlines, Hotels, Autovermieter sowie Touristiker aus der ganzen Welt in Berlin zusammen. Hier setzte die Branche zuletzt rund sechs Milliarden Euro um. 2021 gab es erstmals eine digitale Messe auf einer innovativen Digitalplattform samt Live-Stream vom Kongress.

PRIVAT: Ruetz ist verheiratet und hat vier Kinder. In seiner Freizeit spielt der studierte Pianist Kammermusik.

Die Plattform ist auch technisch nicht abgeschmiert oder kam ins Stocken, das wäre bei dem Andrang nicht verwunderlich gewesen. Trotzdem gab es einige Probleme am ersten und zweiten Tag, etwa beim Aufrufen der Seite, und es gab diverse Login-Probleme. Das wurde aber ziemlich geräuschlos hinter den Kulissen behoben. Wie lief das ab?

Das stimmt, man sollte die Technik generell nicht unterschätzen. Je mehr Teilnehmer, desto komplexer die Anforderungen. Das fängt bei der Bandbreite des eigenen Anschlusses an, ob man WLAN nutzt oder nicht. Manchmal sind es Kleinigkeiten, etwa ob gleichzeitig andere Anwendungen wie Teams laufen, was alle anderen Anwendungen radikal zurückdrängt. Es gibt unterschiedliche Leitungen, unterschiedliche Provider, unterschiedliche Endgeräte. Die Digitalität hat durchaus ihre Tücken und liegt nicht immer beim Anbieter. Das haben wir auch gelernt.

Vielfach wurde moniert, dass es keine mobile Version der Plattform für Smartphones und Tablets gab. Warum eigentlich gab es das nicht?

Auch das haben wir vorher sehr gut überlegt. Aufgrund der Funktionen und der nötigen Bildschirmauflösung war die Plattform nur für PCs und Notebooks ausgelegt. Das hatten wir allerdings den Teilnehmern zuvor gesagt. Wer jetzt meckert, hat das nicht zur Kenntnis genommen. Wir sehen aber, dass der Kundenwunsch vorhanden ist, und das bedeutet, dass wir für 2022 Funktionen verschlanken oder streichen zugunsten einer mobilen Version, wie es sich die Teilnehmer wünschen.



Wir können nicht der Branche alles, was sie verloren hat, in drei Tagen wiedergeben.

Gut zu wissen, aber sicherlich kann man nicht alle Wünsche erfüllen.

Es scheint vor allem etwas knapp im Timing gewesen zu sein?

Wir haben tatsächlich, und das ist auch wieder ein Learning, auf den letzten Metern noch sehr viele Kundenwünsche



eingearbeitet und umgesetzt. Wir müssen besser abwägen, wann machen wir einen Schnitt? Und wir haben ihn – glaube ich – zu spät gemacht, was das Einpflegen der Kundenwünsche betrifft.

Geben Sie uns da ein Beispiel?

Ein großer Wunsch war, dass jeder eine farbliche Statusanzeige hat, die anzeigt, ob man verfügbar, im Gespräch oder offline ist. Das führte am ersten Tag dazu, als sich die ersten 20.000 Teilnehmer um 10 Uhr einwählten, dass das System jeden der 20.000 untereinander abgecheckt hat, was sie in Relation zueinander machen. Das heißt, es gab 20.000 hoch zwei Bewegungen pro Sekunde auf der Plattform. Das war so natürlich nicht geplant und führte dazu, dass wir kurzfristig einen Reset machen mussten. Unsere IT-Leute und unser Dienstleister haben das im Hintergrund durch Bugfixes behoben. Wir hätten vielleicht strenger sein sollen beim Testing und sagen sollen: Liebe Kunden, diese Plattform ist nicht die eierlegende Wollmilchsau. Irgendwo und irgendwann muss es einmal einen Schnitt geben.

Hatten Sie insgesamt zu wenig Zeit zum Aufsetzen der Plattform?

Ja, so ist es. Wir haben uns Ende Oktober öffentlich geäußert, um

der Branche eine Planungssicherheit zu geben. Das sind nur wenige Monate Entwicklungszeit gewesen. In diesem Jahr wollen wir uns früh festlegen und kündigen eine hybride ITB für 2022 an. Das heißt, es wird einen physischen Anteil vor Ort geben, ebenso ein Streaming von Konferenzinhalten, gekoppelt mit Präsenz-Events, die vor- oder nachgelagert werden.

Wie ist das gemeint? Eine ITB mit echten Ständen vor Ort?

Ja, genau! Mit Sicherheit werden wir nächstes Jahr Messestände haben. Wir haben das im letzten Herbst mit der Funkausstellung IFA ausprobiert. Dort gab es physische Stände wie auch Konferenzen mit Teilnehmern, deren Inhalte aber auch live gestreamt wurden.

Was ist mit der persönlichen Begegnung, wie wir es kennen?

Wir wollen den Charakter der Messe, die persönliche Begegnung, auf jeden Fall bewahren. Diese hybride Komponente kommt durch das Streaming und eine digitale Kommunikation dazu. Wir werden im Herbst eine klare Aussage machen, ob diese physische ITB so stattfindet, wie wir sie jetzt im April planen.

Auch wenn vieles im März virtuell war, war der Aufwand vor Ort

recht hoch. Können Sie das beschreiben?

Also, man muss sich vorstellen, dass wir rund 150 Leute jeden Tag brauchen, um die Live-Konferenz aus zwei Studios aufrechtzuerhalten. Und wegen der Pandemie muss ich alle einschließen. Auch die Hygienevorschriften müssen umgesetzt werden, also jede Toilette muss besetzt sein, alles muss immer gereinigt werden. Das DRK ist vor Ort und testet mit unserer Betriebsfeuerwehr. Der Wachschutz ist verdoppelt. Und das Catering braucht mehr Leute, weil die Ausgabe einzeln und in Paketen erfolgt. Insgesamt ist ein enormer zusätzlicher Aufwand nötig, um unter Pandemie-Bedingungen zu produzieren. Die gute Nachricht: Es geht! Und für 2022 wage ich, mich aus dem Fenster zu lehnen und sage: Egal, wie die Pandemie ist, es wird auf jedem Fall ein Stück physische ITB in Berlin geben.

Die ITB findet ja grundsätzlich auf Englisch statt. Auf der Plattform dagegen ist eine deutsche Sprachführung durchaus möglich, doch es gab keine. Ist dies in Zukunft geplant?

Auch das hatten wir lange überlegt. Englisch ist nun mal die globale Sprache der Touristiker. Doch die technische Implementierung einer Plattform mit mehreren Sprachen darf nicht unterschätzt werden. Jede Änderung muss man folge-

richtig in allen Sprachversionen auch ändern. Wir sehen das bei den Kollegen in Shanghai, die eine chinesische und eine englische Version haben. Das ist ein riesiger Zusatzaufwand und kostet viele Ressourcen.

Einige Aussteller und Veranstalter haben kritisiert, dass sie unerwartet wenig Kundenkontakt hatten oder dass sie sich mehr erhofft hatten und wollen eine Form der Kompensation. Was machen Sie denn da?

Momentan werten wir noch das Kundenfeedback im Einzelnen aus, und das wird einen Moment in Anspruch nehmen, weil es eben sehr differenziert ist. Ich muss allerdings auch sagen, dass wie bei einer physischen Messe das erfolgreiche Geschäft zu großen Teilen aus einer guten Vorbereitung, aus spannenden Inhalten, aus gutem Vorabmarketing sowie einem effizienten Einladungsmanagement besteht. Und das haben wir mit kostenfreien und unlimitierten Gästetickets stark unterstützt. Worauf wir keinen Einfluss hatten, ist leider das Thema Kurzarbeit in den Betrieben. Ein Spezialveranstalter aus München zum Beispiel kommt normalerweise mit mehr als 80 Mitarbeitern zur ITB. In diesem Jahr gab es nur eine Person, die sich um alles gekümmert hat. Jeder Teilnehmende hatte übrigens die Wahl, ob er oder sie auf der Plattform gefun-

GRUPPENBILD

Das Studio-Team auf der Bühne. Hinter den Kulissen ist der Aufwand beträchtlich.

BÜHNENPRÄSENZ

Am Regieplatz werden die Kamerabilder und die Tonaufnahmen genau verfolgt.

den werden wollte. Das führte auch dazu, dass manche Einkäufer nicht gefunden wurden, weil sie nicht gefunden werden wollten. Dennoch nehmen wir die Kommentare unserer Kunden absolut ernst.

Es klingt aber auch so, als ob man einen Sündenbock sucht?

Vielleicht muss man die Kirche im Dorf lassen und sagen, dass die Situation der Branche leider katastrophal ist. So gesehen, war vielleicht die ITB auch ein Stück Ventil für die Branche, wo die Leute ihren Frust rauslassen konnten und sich laut beschweren konnten, dass ihr Geschäft nicht rund läuft. Darauf haben wir natürlich keinen Einfluss. Ich bin ganz sicher, dass es eine gute Entscheidung war, die ITB nicht ausfallen zu lassen.

Tatsächlich müsste man froh sein, dass jemand in Deutschland einen innovativen Ansatz verfolgt und ein wenig Startup-Geist in die Branche bringt. Leider wird erst einmal das Haar in der Suppe gesucht und ständig gemeckert, dass alles nicht perfekt läuft. Wie empfinden Sie das?

Prinzipiell bin ich eher ein optimistischer Mensch, und vielleicht liegt das an meinem Schweizer Naturell, dass ich immer das halb-

volle Wasserglas sehe und nicht das halbleere. Die Pandemie hat ja wie ein Katalysator für die Digitalisierung insgesamt auf der Welt gewirkt. Deshalb war es auch für die ITB ein wichtiger Schritt, dass es ein digitales Messekonzept gibt. Wir sind stolz, dass wir die richtigen Zeichen gesetzt haben und diese Entscheidung früh getroffen haben. Aber man darf von uns keine Wunder erwarten, dass wir einer gebeutelten Branche jetzt alles, was sie verloren hat, in drei Tagen digital zurückgeben. Wenn wir alle

Industrien anschauen, vom Bau über das Handwerk bis zur Reisebranche und dem Gastgewerbe, dann ist momentan die Travel und Tourism Industrie am unteren Ende der Nahrungskette. Ich bin aber ganz gelassen: Wir können davon ausgehen, dass wir mit einem hybriden

Konzept für die ITB Berlin am 9. März 2022 unsere Türen wieder live öffnen können. Übrigens gibt es auch weitere Test-Möglichkeiten: Im November wird die ITB Asia in Singapur als Hybridveranstaltung stattfinden. Das heißt, innerhalb der ITB-Markenfamilie können wir verschiedene Konzepte testen. Wir arbeiten daran, unsere Funktionen zu verschlanken, das ganze Deutsch-Englisch zugänglich zu machen wie auch auf Smartphones und Tablets.

Auf der ITB kam die Welt immer zusammen. Wie kann man den persönlichen Kern der ITB digital weiterhin bewahren?

So lange es kein Hologramm gibt, das auch in irgendeiner Form multisensorisch agieren kann, so lange bleibt der hohe Wert der persönlichen Begegnung bestehen. Wir glauben jedenfalls an die Magie der persönlichen Begegnung, und das wird sich so schnell nicht ändern.

Wir danken fürs Gespräch!

»
Mehr Sprachen bedeutet einen riesigen Zusatzaufwand.

Alle Fotos: Messe Berlin

DIE GEFAHREN- SUCHER



MIRKO JACUBOWSKI, DIRECTOR OPERATIONS BEI A3M

Mirko Jacubowski ist bei A3M für den Bereich Touristik und die Entwicklung neuer Produkte zuständig. Er war maßgeblich an der Entwicklung des A3M Destination Managers beteiligt, der der Reisebranche stetig aktualisierte Informationen zu Reisen in Zeiten von Covid-19 zur Verfügung stellt. Vor A3M war Mirko Jacubowski 17 Jahre bei Thomas Cook leitend tätig, unter anderem acht Jahre im Krisenmanagement und Krisenstab. Privat ist er ein begeisterter Rucksacktourist und Fan von Indien und Südostasien.

Das Unternehmen A3M aus Tübingen beobachtet Krisen und Katastrophen auf der ganzen Welt. Die Risikoexperten warnen Reiseveranstalter, Firmen und Reisende vor Gefahren für Leib und Leben. Ein Gespräch mit Mirko Jacubowski, Director Operations, über Katastrophen, Covid-19-Gefahren und warum sie keine Korrekturfunktion gegenüber der Regierung haben.

Interview Jean-Marc Göttert

Herr Jacubowski, was macht ein Dienstleister, der sich in erster Linie um das Thema Sicherheit während der Reise kümmert, wenn es kaum noch Reisen gibt?

Er entwickelt sich weiter. Das war quasi die Geburtsstunde des Destination Managers (www.global-monitoring.com), denn der Bedarf an tagesaktuellen Infos ist enorm. Der Destination Manager fasst Bestimmungen zu Ein- und Ausreise zusammen und stellt Regeln vor Ort übersichtlich dar.

Zur Kernaufgabe von A3M gehört also, weltweite Ereignisse, die Auswirkungen auf Reiseverläufe haben können, zu georeferenzieren, auf Karten darzustellen und Warnmeldungen an Reisende und Unternehmen zu versenden. Wie werden diese Daten eigentlich erhoben?

Wir verwenden für die Erstellung mehr als 500 Quellen, hauptsächlich offizielle Behördeninformationen der Länder und Regionen, also vom Auswärtigen Amt, vom Foreign

Commonwealth and Development Office, von der US-Botschaft sowie von weiteren Medienquellen. Die Daten werden von einem Team aus zwölf Mitarbeitern an allen Tagen im Jahr erfasst und eingepflegt. So sind wir immer aktuell.

Sind da auch Nachrichtenagenturen und Meldungen direkt von der Bevölkerung dabei?

Ja, sicher. Wir werten große Nachrichtenagenturen wie dpa und AFP genau aus, wie auch soziale Medien – und hier speziell offizielle Regierungs- und Behördenaccounts, dazu die Posts wichtiger NGOs und Schlagzeilen von CNN oder der BBC auf Twitter. Wir sind ebenfalls eng vernetzt mit Behörden und wissenschaftlichen Instituten, zum Beispiel dem GEFON in Potsdam, das sich um das Thema Erdbeben kümmert, oder dem National Hurricane Center in Miami. Mit Hilfe von Algorithmen durchsuchen wir Hunderttausende Online-Quellen nach relevanten Schlagworten und filtern so quasi vor.

Fotos: iStock (rechts); Jacubowski privat

FEUERHÖLLE

Naturkatastrophen wie die verheerenden Waldbrände in Kalifornien 2020 werden von den Experten von A3M erfasst und laufend im System aktualisiert.



Das Auswärtige Amt besitzt schlichtweg die entsprechende Entscheidungshoheit.



TORNADO

Gefahren für Leib und Leben sind in der interaktiven Karte vermerkt. Die Risiko-Experten verfolgen stets die Entwicklungen.



Eine Menge Stoff. Wie prüfen Sie bei der Fülle an Infos, ob das alles stimmt, was da gesendet wird? Was wir finden, checken unsere Experten noch einmal gegen, um nicht irgendwelchen Fake-News aufzusitzen. In einem so sensiblen Bereich ist das extrem wichtig. So entsteht jeden Tag ein dynamisches Lagebild, das wir für unsere Partner aufbereiten und weitergeben, versehen mit konkreten Handlungsempfehlungen.

Das heißt, Sie bilden die Faktenlage ab, nicht die Hintergründe? Könnte man so formulieren. Was wir nicht tun, sind Analysen zu liefern, warum etwas passiert. Unser Geschäft ist Tempo und Gefahrenabwehr, keine Interpretationen. Unser Anspruch ist es schon, die Informationen so genau wie möglich zu erfassen.

Wie nehmen Sie die Einordnung und Gruppierung der Länder in Sachen Corona vor? Das richtet sich alleine nach den entsprechenden Vorgaben der offiziellen Stellen. Das heißt, ob ein Land eine Reisewarnung hat oder nicht, also ob das Auswärtige Amt hier die entsprechende Reisewarnungsstufe verhängt. Und das macht es ja in der Regel basierend auf den Inzidenz-Werten des Robert Koch-Instituts, die entsprechend ermittelt werden. Aber unser Anspruch ist es schon, dass wir die Informationen so genau wie möglich erfassen, damit Reisebüros, Reiseveranstalter, aber natürlich auch Endkunden diese Informationen vorliegen haben.

Vielfach wird kritisiert, dass die offiziellen Hinweise des Auswärtigen Amts viel zu global und viel zu pauschal sind. Wie sehen Sie das? Ich bin da durchaus auf Seiten der Veranstalter. Ich war ja selbst lange im Krisenmanagement bei Thomas Cook und kenne

Das Auswärtige Amt hätte ruhig kleinteiliger entscheiden sollen oder auch müssen.



ÜBERBLICK
Waren es früher eher Naturkatastrophen und sonstige Gefahren, rückt heute die Pandemie und deren Folgen in den Fokus des Risiko-Teams.

die operative Sicht. Aus meiner Sicht hätte das Auswärtige Amt an der einen oder anderen Stelle vielleicht kleinteiliger entscheiden sollen und vielleicht sogar entscheiden müssen, wenn wir uns zum Beispiel die Kanaren anschauen. Hier sind die Regionen immer als eine Einheit betrachtet worden, was aus meiner Sicht dort, wo es sich um abgeschlossene Inseln handelt, nicht so wahnsinnig viel Sinn gemacht hat. Wir hatten zum Beispiel auch die Situation, dass Teneriffa ein Corona-Problem hatte, was dazu führte, dass die Inzidenz auf den Kanaren generell hoch gestuft wurde. Andere Inseln wie Lanzarote, Fuertaventura oder La Palma, die extrem niedrige Inzidenzen hatten, wurden damit in einen Topf geworfen.

Das ist schwer nachzuvollziehen? Klar, aber aus Sicht des Auswärtigen Amts ist das logisch, sie beobachten aus der Vogelperspektive. Natürlich aus der Perspektive der Reiseveranstalter macht das wenig Sinn und ist wenig hilfreich. Hier wäre aus meiner Sicht ein differenzierteres Vorgehen für die Branche wirklich sehr wünschenswert gewesen.

Aber genau dieses Anliegen wurde und wird immer wieder vorgetragen, also der Wunsch,

die Reisehinweise granularer zu machen. Doch da bewegt sich seit einem Jahr gar nichts. Wie kommt das? Ja, so sieht es aus. Aber ich mag nicht beurteilen, woher das kommt. Ich glaube, es ist schlichtweg einer enormen Komplexität geschuldet. Da läuft ein Prozess, der weltweit seitens des Auswärtigen Amts gemacht wird, und ich glaube, man hat schlichtweg interne Richtlinien, dass man zum Beispiel die nächste Verwaltungsebene unterhalb der staatlichen Gliederung anschaut. Und das sind ja nun mal in Spanien die Einzelregionen, die autonome Region oder auch die Kanaren in Summe. Hier geht es dann nicht mehr um die einzelne Abstufung, die einzelne Insel. Das ist schade, muss ich ehrlich sagen!

Kann A3M in solchen Fällen nicht detaillierter werden? Wir üben keine Korrekturfunktion für staatliche Vorgaben aus, definitiv nicht. Wenn wir eine Einstufung vornehmen, sind wir entsprechend auf das Auswärtige Amt angewiesen, weil die nun mal die maßgebliche Jurisdiktion beziehungsweise Richtlinien für Deutsche aussprechen. Selbst wenn wir bei irgendeinem Land sehen, dass es vielleicht anders wäre, würden wir das nicht machen können, weil hier schlichtweg das Auswärtige Amt die entsprechende Entscheidungshoheit besitzt. Dennoch sind

Fotos: iStock, A3M



INFOS ZUR FIRMA
Mit Sitz in der Universitätsstadt Tübingen betreibt die A3M GmbH Frühwarn-, Informations- und Kommunikationssysteme für ein professionelles Krisenmanagement. Zu den weltweiten Krisenherden, die das Unternehmen beobachtet, zählen Naturkatastrophen wie Erdbeben, Hurrikans oder Brände sowie politische Unruhen, Großdemonstrationen oder weitere Ereignisse und Zustände, die für Reisende zu einer Gefahr werden können. Im Zuge der Reiserestriktionen durch Corona hat das Unternehmen den »Destination Manager« für die Branche entwickelt. Er hilft Reiseverkäufern dabei, Kunden angesichts sich ständig wechselnder Richtlinien tagesaktuell zu beraten. Neu hinzugekommen ist »der Reise-Manager«, ein Info-Portal für Endkunden.

Reisewarnungen keine Reiseverbote, und am Ende muss jeder für sich ein Stück weit Risikobewertung vornehmen.
Aus Sicht eines Gefahrenexperten, was brauchen die Reisebüros jetzt? Das, was die Reisebüros und alle Marktteilnehmer brauchen, ist Verlässlichkeit. Verlässlichkeit bei den Informationen, Verlässlichkeit in der Kundenkommunikation, sowie verlässliche Umbuchungs- und Stornoregeln. Das größte Problem derzeit ist die Unsicherheit: Ich weiß nicht, wohin ich reisen kann und unter welchen Bedingungen – auch nicht wann. Allein diese drei Faktoren führen dazu, dass die gesamte Branche am Boden liegt und darbt. Wir versuchen, zumindest bei dem Thema Verlässlichkeit zu helfen.

Aber reicht das? Was die Branche zusätzlich dringend braucht, ist ein Öffnungskonzept. Wann fallen die Reisewarnungen? Wann kann ich meine Reisebüros wieder aufmachen? Wenn die Branche überleben will, dann brauchen wir dringend eine Perspektive.

Zurück zur Praxis. Wie können Reisebüros die Lage in ihrem Beratungsprozess integrieren? Ich kann zum Beispiel mit der Kar-

Die Reisewelt ist so klein wie seit Jahrzehnten nicht mehr.

te im Destination Manager arbeiten und fragen, wie es in der Zielregion konkret aussieht. Die Infos kann ich mit den Kunden durchgehen und dann erklären, wie die Test-Vorgaben sind. Auch Detailfragen, zum Beispiel, ob die Außen-gastronomie geöffnet ist oder ob Museen und Sehenswürdigkeiten zugänglich sind, sind hier tagesaktuell aufgeführt.
Viele Kunden wollen das selbst überprüfen. Geht das auch? Die Informationen im System lassen sich aufbereiten. Das Reisebüro kann eine individuelle »Reise-Seite« für den Kunden erzeugen. Das heißt, der Kunde bekommt dann für sein Reiseziel und Reisedatum eine Art Mini-Webseite. Jedes Mal, wenn er auf diesen Link geht, sieht er die aktuelle Lage und weiß, was ihn vor Ort erwartet. Die Dienstleistung hebt die Kompetenz des Reisebüros hervor und stellt dem Kunden die Informationen proaktiv zur Verfügung.
Neu ist der »Reise-Manager« (der-reisemanager.com) für Endkunden. Was ist das genau? Durch die Corona-Pandemie wollen alle Kunden und Urlauber natürlich vor und nach der Buchung selbst wissen und recherchieren, welche Reisebestimmungen in den Ländern

und Regionen gelten. Der Reise-Manager soll als Plattform Orientierung geben sowie eine aktuelle Übersicht der Ein- und Ausreise- sowie Impfbestimmungen bieten.
Beim Blick auf die Weltkarte, die Teil des neuen Reisemanagers ist, wird Ende Mai 2021 sichtbar, dass fast alle Länder der Erde rot oder schwarz eingefärbt sind. Rot bedeutet, dass dort keine Einreise von Touristen möglich ist. Für die schwarz eingefärbten Staaten besteht eine Reisewarnung seitens des Auswärtigen Amts. In welche Länder sind Reisen überhaupt möglich? Nur eine Handvoll Länder hat derzeit keine Reisewarnung. Als Urlauber muss ich mir also sehr genau überlegen, wo welche Regeln gelten und wie lange. Die auf der Karte gelb hinterlegten Länder können aktuell bereist werden, wenn auch mit Einschränkungen, etwa aktuell die Dominikanische Republik, Uganda oder Südkorea.

Das ist ganz schön wenig, oder? Ja, die Welt ist momentan aus Reisesicht so klein, wie sie es seit Jahrzehnten nicht war. Immerhin wird es ja langsam wieder besser!

Ich danke fürs Gespräch! 🙏

→ global-monitoring.com
https://der-reisemanager.com/de

REISEBÜCHER, DIE UNS GEFALLEN!

Redaktionslieblinge und Neuheiten zum Sommer 2021



SEELENLANDSCHAFT, LEBENSADER UND SEHNSUCHTSORT
Es raschelt das Laub, es duftet nach Moos, Sonne strahlt durch die Zweige: Dieses Buch verführt zu langen Waldspaziergängen. Poetische und eindrucksvolle Bilder des Naturfotografen Norbert Rosing.
Preis: 29,99 Euro
ISBN-13: 978-3-86690-767-6



101 DINGE, DIE MAN ÜBER KREUZFARTEN WISSEN MUSS
Warum sind Schiffe weiblich? Auf welchem Kreuzfahrtschiff »lebt« ein Geist? Dieser Ratgeber offenbart Rekorde, Unbekanntes, Extremes und Kuriositäten aus der Kreuzfahrtgeschichte und -gegenwart. Bruckmann Verlag, Preis: 14,99 Euro
ISBN-13: 978-3-7343-1913-6

AUSSERGEWÖHNLICHE ANSICHTEN
Die eisigen Weiten Spitzbergens, die Akropolis aus der Vogelperspektive oder die Schlösser an der Loire: Dieser Bildband präsentiert die erstaunlichsten Aufnahmen. Frederking & Thaler, 39,99 Euro.
ISBN: 9783954163342



AUF DEN SPUREN VON FRIDA, FLORENCE UND CO.
Hier kommt der ultimative Reiseführer für alle, die auf den Spuren beeindruckender Frauen wandeln möchten: Der Lonely Planet Bildband »In Her Footsteps« führt zu den Orten, an denen berühmte Wegbereiterinnen lernten, lebten und wirkten. Lonely Planet: 22,90 Euro
ISBN: 978-3-8297-3670-1

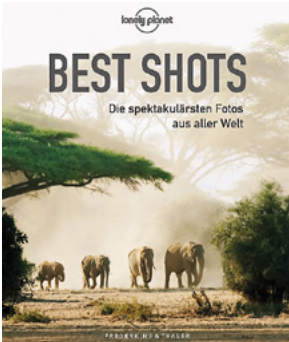


NACH DER LETZTEN LANDUNG
Der neue Bildband aus dem GeraMond Verlag in München heißt schlicht »Nach der letzten Landung«. Er zeigt in zahlreichen bislang unveröffentlichten Aufnahmen, was mit ausrangierten Flugzeugen passiert, nachdem sie ein letztes Mal auf dem Flugzeugfriedhof gelandet sind. Der Fotograf Sebastian Thoma hat die Aufenthaltsorte der völlig intakten, aber nicht mehr gebrauchten Flugzeuge mit seiner Kamera besucht. Es entstanden eindrucksvolle Aufnahmen von den großen Flugzeugfriedhöfen der Welt.

192 Seiten, Hardcover, 39,99 Euro.
ISBN: 978-3-96453-278-7



ECHTE LEBENSWEISHEITEN
Eine Formel fürs Glück gibt es in jedem Land der Erde. Solchen Glücksformeln hat sich Lonely Planet in seinem neuesten Buch »Guide to life – Lebensweisheiten aus 86 Ländern« gewidmet. MairDumont, 24,90 Euro, 416 Seiten.
ISBN: 978-3-8297-3671-8



BEST SHOTS
Dieser Bildband zeigt das Beste von Lonely-Planet-Fotografen, angereichert mit der faszinierenden Geschichte hinter dem »Perfect Shot«. Von den Polarbären Kanadas bis zu den Pinguinen der Antarktis, von der Golden Gate Bridge bis zum Great Barrier Reef. Lonely Planet, 34,99 Euro.
ISBN-13: 978-3-95416-358-8

EINE ECHT BUNTE WELT
Mit dem neuen Lonely Planet-Bildband »Die Farben der Welt« können wir die Erde in zwölf Farbkapiteln entdecken. Etwas für Ästheten wie auch Reiseenthusiasten. Bruckmann, 22,99 Euro.
ISBN: 978-3-73432-162-7



WANDERUNGEN IM OSTEN ÖSTERREICHS
In 24 sorgfältig ausgewählten, landschaftlich herausragenden Wanderungen zu Wein, Wasser und Berg im Osten Österreichs zeigt uns Eva Gruber beeindruckende Naturerlebnisse, die von Wien aus gut erreichbar sind. Styria Verlag, 23,00 Euro, 192 Seiten.
ISBN 978-3-222-13682-5
Erscheint am 05.07.2021

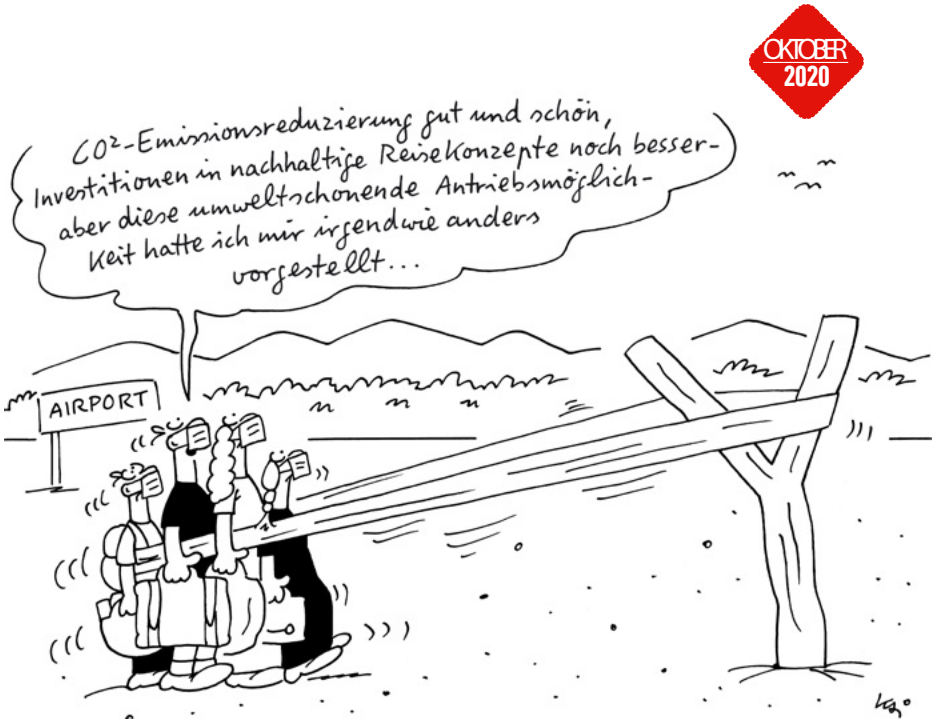


HUMOR-PROFI
Karikaturist Kai Felmy begleitet uns im TRVL COUNTER WEEKLY und bringt uns mit seinen Skizzen zum Schmunzeln.
→ kaifelmy-cartoons.de



HUMOR IST, WENN MAN TROTZDEM LACHT

In der Pandemie kann einem schon das Lachen vergehen. Doch was nützt es, wir nehmen das Schicksal, wie einst die Monty-Python-Truppe: „Always look on the bright side of Life!“



Fröhliche Ostern?



Alle Illustrationen: kaifelmy-cartoons.de

DISCOVER

TRVL COUNTER Lieblinge der Redaktion



GROSSE TASCHE AUS GEFLOCHTENEM STROH
Edle Strandtasche aus Stroh mit Lederriemen und aufgesetzter Innentasche. Maße: 30 x 38 x 15 cm. Tragelänge mit Schulterriemen: 30 cm. 59 Euro bei stories.com



GEFLOCHTENER STROHHUT
mit eckiger Krone und buntem Tuch um die Krempe. 35 Euro, stories.com



SCHATTEN-SPENDER

Häufig suchen wir mehr als nur einen großen Sonnenschirm, vielleicht einen großen Schattenspende aus Laurens Sommerkollektion, hergestellt aus Premiumstoffen. Das Mini-Zelt lässt sich in einer Tasche zusammenfalten, ideal für den sonnigen Strandtag. 299 Euro von businessand-pleasureco.com/



SQUARE 1971: CLASSIC RAY BAN
Im Stil der 70er und neu aufgelegt, zieht dieses übergroße Modell garantiert jeden Blick auf sich. Erhältlich mit den legendären grünen Gläsern oder mit diversen Evolve- oder Kristallgläsern mit Verlaufsfärbung. 155 Euro.

VAMOS A LA PLAYA!

Die Sonne scheint, der Himmel strahlt kornblumenblau! Wir wollen endlich raus und am besten zum Strand! Eine kleine Auswahl an Nützlichem, Schönerem und Gestreiftem – alles für einen Tag am Meer!



BEACH-TUCH
Handgewoben in Pakistan, ist dieses Strandtuch „Laurens Navy Stripe“ extra groß. In der Mitte gibt es ein Loch für den Sonnenschirm. Maße: 168 x 168 cm. Zum Transport einfach zusammenrollen. 99 Euro bei amara.com



CORKSCREW ANNA G.
Seit 1994 gibt es das lachende Gesicht von Anna als Korkenzieher von Alessi. Aktuell in modischen Farben, zum Öffnen des gekühlten Weins am Beach. 43 Euro.

Fotos: PR-Fotos der Hersteller



KLASSISCHE ESPADRILLES
Zickzack-Print, Logo-Prägung im Fußbett, runde Kappe, ohne Verschluss und mit geflochtener Bastsohle: das sind Missoni Klassische Espadrilles. 210 Euro.

DAS Karibik MAGAZIN

URLAUB IM PARADIES

Im Oktober erscheint das neue Karibik-Magazin. Es macht Lust auf eine der schönsten und vielseitigsten Urlaubsdestinationen des Planeten: die karibische Inselwelt.

PLUS: Kreuzfahrt-Spezial

NEU OKTOBER 2021
INFOS BIS DAHIN: [KARIBIK.DE](https://karibik.de)

DAS KARIBIK MAGAZIN 2022

Erholung trifft Abenteuer: pulverweiße Strände, versteckte Öko-Hotels sowie die besten Spots für Tauchfans und Golfer.

Herausgegeben vom Life! Verlag in Hamburg. Kontakt: info@lifeverlag.de • lifeverlag.de/karibik-magazin

Es ist Zeit...



...ZUM AUFLADEN

Bon Biní und willkommen in Curaçao. Jetzt, da wir erwarten, dass die Reisehinweise für Curaçao bald wieder positiv sein werden, können Sie es kaum erwarten auszusteigen, neue Energie zu tanken und neue Dinge zu entdecken.

Curaçao ist bereit, Sie und Ihre Kunden wieder zu empfangen. Die aktuellen Maßnahmen, die eingeführt wurden, um Besucher und Einheimische zu schützen, sind ähnlich mit denen in Deutschland. Die Gastronomie ist geöffnet und Sie können die vielen Aromen, die sich auf Curaçao befinden, wieder genießen.

Curaçao hat den Tourismus wieder gemeistert und gestartet, und die Anzahl der Infektionen ist unter Kontrolle. Alle Touristen müssen vor der Einreise einen COVID-19-PCR-Test durchführen, sowie eine Reihe von Schritten ausführen, die auf der Website **dicardcuracao.com** zu finden sind. Dort wird ersichtlich, was Sie tun müssen, um zu reisen - auf sichere und übersichtliche Weise.

Wir haben alle Informationen und Antworten auf häufig gestellte Fragen zu einer sicheren Reise und zum Aufenthalt in Curaçao auf unserer Website **curacao.com** zur Verfügung gestellt.

CURACAO
ERLEBE ES SELBST