

TRVL COUNTER

DAS MAGAZIN FÜR REISEBÜROPROFIS

November 2019

Auf den Spuren der großen Entdecker

Warum Expeditionsreisen bei Urlaubern so beliebt sind. S. 26

Mein virtueller Fußabdruck

Mailen, Chatten, Streamen – jeder Klick kostet viel Energie und Strom. Viel Strom. S. 44.

Der Mann fürs Digitale

LCC-Chef Markus Orth kennt sich aus in der Online-Welt. Ein Porträt. s. 54

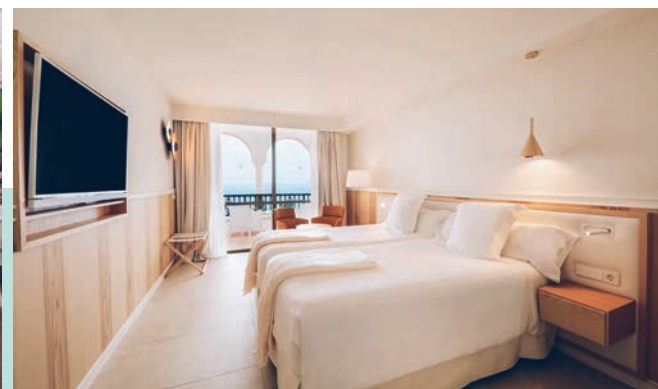
Thomas-Cook-Insolvenz

Was Reisebüros jetzt wissen müssen und wie sie ihre Kunden beraten können. s. 12

Wüstenresorts

Die Emirate lockt Gäste an, die Luxus in der Wüste abseits des Trubels genießen wollen. s. 36

Genießen Sie das beste All-Inclusive auf Teneriffa



IBEROSTAR SELECTION ANTHELIA ★★★★★

Das Iberostar Selection Anthelia ist das **beste All-inclusive-Hotel auf Teneriffa**, eines der am häufigsten ausgezeichneten Häuser in ganz Spanien und Europa und ein außergewöhnlich schönes Hotel für Familien. Eingebettet in **herrlichen Gärten**, direkt am Strand von Fañabé gelegen, erwartet Sie echter Fünf-Sterne-Luxus in einer **einzigartigen Architektur** im Stil eines **kanarischen Dorfes** und mit ausgezeichneten Einrichtungen: Räume für Kinder, **Pools für Erwachsene** und Kinder, Wasserrutschen und ein Piratenschiff sowie ein **hochmodernes Spa**. Genießen Sie dank unseres vielfältigen Angebots in den fünf Restaurants und drei Bars die lokale Gastronomie.

Was auch immer Sie wünschen, hier fehlt es Ihnen an nichts.

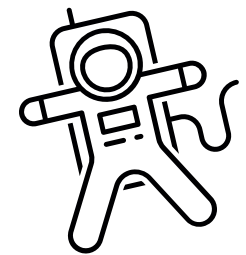
T. +34 900 811 676
IBEROSTAR.COM



SPANIEN · PORTUGAL · UNGARN · GRIECHENLAND · BULGARIEN · MONTENEGRO · ITALIEN
TUNESIEN · MAROKKO · KAP VERDE · MEXIKO · DOMINIKANISCHE REPUBLIK · KUBA · JAMAICA
BRASILien · USA

INSIDE

Sie haben Post!



DAS FANDEN WIR GUT!

Die Astronautinnen Christina Koch und Jessica Meir haben den ersten ausschließlich weiblich besetzten Weltraum-Außeneinsatz an der ISS überhaupt absolviert. Yes! [#allfemalespacewalk](#)

HERZLICH WILLKOMMEN!

Wir berichten über die Folgen der Pleite von Thomas Cook, beleuchten die Reisetrends 2020 und erklären, warum neue Dienste aus dem Silicon Valley bald bei uns landen.

Natürlich geht es in dieser Ausgabe um die Folgen der Thomas-Cook-Insolvenz. Denn noch immer ist nicht klar, wie groß der wirtschaftliche Schaden tatsächlich ausfällt – jedenfalls höher als die 110 Mio Euro Deckungssumme der Versicherung. Und noch immer hängen viele Partner in der Luft, wie es weitergeht, weiß keiner so recht. Wir haben den aktuellen Stand zusammengefasst.

Die Titelgeschichte dagegen dreht sich um ein interessantes Phänomen: Expeditionskreuzfahrten. Viele Urlauber spüren eine tiefe Sehnsucht nach unberührter Natur, der sie so nah kommen wollen wie möglich. Es ist die Suche

nach einem Refugium in einer durchgetakteten, digitalisierten Welt, wenn auch nur im Urlaub. Wir zeigen, was die Reedereien hier anbieten.

Vermeintlich wird auch um Themen wie Nachhaltigkeit und Green Travel diskutiert und gestritten. Vordergründig geht es um die Mittel der Fortbewegung, doch wir brauchen eine klare Haltung zu unserem Konsum und Verbrauch. Es reicht nicht mehr, weniger oft zu fliegen oder öfter mal mit der Bahn zu fahren. Wie viel Energie zum Beispiel Server, E-Mails, Cloudlösungen, Chats und Netflix-Serien verursachen, dürfte wenigen bekannt sein. Wenig ist es nicht, wie ein IT-Experte verrät (ab Seite 44).

In diesem Sinne: Viel Spaß mit dem neuen Heft wünschen Jean-Marc Göttert und das ganze TRVL Counter Team. Bleiben Sie uns gewogen!

Schreiben Sie uns, wir antworten:
redaktion@trvlcounter.de

UNSER NACHRICHTEN-HELD

Als Fachjournalist hat sich Klaus Göddert seit vielen Jahren der schnellen Online-Welt verschrieben, bestückt die TRVL Counter Website mit Counter-Neuheiten und kuratiert die werktäglichen morning news. In seiner Freizeit erholt er sich als Schlagzeuger einer Jazz-Kombo.



Fotos und Illustrationen: Privat; iStockphoto; The Noun Project

NOVEMBER 2019

INHALT

26 EXPEDITIONSREISEN

Kreuzfahrten zu einzigartigen Naturlandschaften locken immer mehr gut betuchte Urlauber an.

COUNTER

- 08 NEWS
- 12 THOMAS COOK, DIE FOLGEN
- 16 KUNDENBEWERTUNGEN
- 18 REISETRENDS FÜR 2020

TRAVEL

- 24 NEWS
- 26 EXPEDITIONSREISEN
- 34 KREUZFAHRTEN BESSER BERATEN
- 36 LUXUSRESORTS IN DER WÜSTE
- 40 BÜCHER, BLOGS, PODCASTS

WORK & LIFE

- 42 NEWS
- 44 MEIN VIRTUELLER FUSSABDRUCK

E-ZONE

- 48 NEWS
- 50 WAS SICH KUNDEN WÜNSCHEN

STANDARDS

- 03 INSIDE
- 05 IMPRESSUM
- 06 CHECK-IN
- 22 STOPOVER
- 46 TRAVELJOB
- 54 WEITERDENKER
- 56 TV-TIPPS NOVEMBER
- 58 DISCOVER



54 MARKUS ORTH

Als Mann fürs Digitale hat der neue Chef bei LCC eine Menge zu tun. Ein Porträt.



50 KUNDENWUNSCH

Es lohnt sich, genau zu schauen, was Kunden wirklich wollen. Drei Beispiele aus Silicon Valley, die Schule machen.



44 VIRTUELLER FUSS-ABDRUCK

Wir wollen alle etwas für die Umwelt tun. Aber was hat das mit Chats, E-Mails und Netflix zu tun?



18 REISETRENDS FÜR 2020

Von Green Travel bis Selfness – wir verraten, worauf Reisebüros sich einstellen müssen.



36 WÜSTEN-RESORTS

Es gibt Resorts, die sind so schön, dass man gar nicht mehr fort möchte. Wir haben ein paar Beispiele ausgerechnet in der Wüste gefunden.

56 CUCKST DU!

Wir haben die besten TV-Dokus und Reportagen für Touristiker im November zusammengestellt.



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

TRVL COUNTER

Das Magazin für Reisebüroprofis

Verlag

Life! Verlag GmbH & Co. KG
Langbehnstr. 10, 22761 Hamburg
Tel. +49-40-38 90 40-0
www.lifeverlag.de

Geschäftsführerin und Herausgeberin

Irena Roth

Online

www.trvlcounter.de
redaktion@trvlcounter.de

Chefredakteur

und presserechtlich verantwortlich

Jean-Marc Göttert
jean-marc.goetttert@trvlcounter.de

Art Direktion

Anja Jung

Redaktionelle Mitarbeit

Klaus Göddert (Web und Newsletter),
Elena Rudolph, Iris Quirin,
Maryam Özdil (Illustrationen)

Bildredaktion

Saskia Henck

Lektorat

Kirsten Glatzer

Newsletter abonnieren

www.trvlcounter.de/newsletter

Marketing & Sales

Life! Verlag GmbH & Co. KG
Andreas Lentz (Ltg.), Tel. +49-40- 38 90 40-24
andreas.lentz@lifeverlag.de
Alexandre Jouravel, Tel. +49-40- 38 90 40-28
alexandre.jouravel@lifeverlag.de
Felicia Haslbeck, Tel. +49-40- 38 90 40-28
felicia.haslbeck@lifeverlag.de

(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.2/2020, 1.10.2019

Die Mediadaten finden Sie auch online unter

www.trvlcounter.de

Leser- und Aboservice

Abonnementspreis Inland 25 Euro pro Jahr inkl. Porto und 7% MwSt.
Abonnementpreis Ausland 48 Euro pro Jahr inkl. Porto (innerhalb der EU zzgl. MwSt. bei fehlender UID/VAT-Nr.).
abo@trvlcounter.de, Tel. +49 61 23 - 92 38-268

Druck: Mohn Media Mohndruck GmbH,
Carl-Bertelsmann-Str. 161 M, 33311 Gütersloh

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.
© 2019 bei Life! Verlag GmbH & Co. KG.

CHECK-IN

Einfach eintauchen

IN FARBEFROHE DIGITALE WELTEN können Besucher im „Digital Art Museum“ im Tokioter Stadtteil Odaiba. Hier scheinen die echte und die virtuelle Welt miteinander zu verschmelzen. Die weltweit einzigartige Ausstellung zeigt auf 10.000 Quadratmetern 50 digitale Arbeiten des Künstler-Kollektivs „teamLab“, das aus Ingenieuren, Computer-Grafikern und Architekten besteht. Jede Installation ist für sich ein eigener Kosmos. Etwa das „Universe of Water Particles on a Rock where People Gather“ (Foto). Das Besondere: Besucher werden hier selbst Teil der Installationen, in denen alles grenzenlos ineinanderzufließen scheint. Weshalb die Show vollkommen zu Recht den Titel „Borderless“ trägt. Sehenswert ist das Video des digitalen Wasserfalls: <https://youtu.be/iUSXVxOb4Hk>
Ticket ca. 26 Euro, borderless.teamlab.art



COUNTER

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



OUTDOORFANS

Die Aktiv- und Erlebnismarke Wiking Reisen serviert in sechs Katalogen knapp 1.400 Wander-, Trekking- und Radprogramme, unter anderem 120 neue „Lieblingsorte Natur“. Das Angebot reicht von einfach bis ambitioniert. 2020 wird Wiking Reisen über 350 Programme per Bahn anbieten, zugeschnitten auf Naturfans und sportliche Gipfelstürmer, Gruppen und Individualisten, Singles und Alleinreisende.

TUI CRUISES STELLT PREISMODELL UM

Zum Buchungsstart für die Sommersaison 2021 führt TUI Cruises ein neues Preismodell ein. Statt des Wohlfühl- und des Flex-Preises gibt es künftig die drei Tarife: Pro, Plus und Pur. Die Tarife bieten unterschiedliche Zusatzleistungen und Preisvorteile an. Wegen der Flexibilität empfiehlt die Reederei den PRO-Tarif.



»DAFÜR SAGE ICH: DANKE!«

CONDOR-VERTRIEBSCHIEF PAUL SCHWAIGER VOR REISEBÜROVERTRETERN DER VUSR-TACUNC ÜBER DIE UNTERSTÜTZUNG FÜR DEN CARRIER, WÄHREND DER THOMAS-COOK-INSOLVENZ.



LUXUSHOTEL AN DER RIVIERA MAYA

Mit dem TAGO HOTEL wird am 1. Dezember 2019 ein neues Boutique Hotel in Tulum an der Karibikküste Mexikos, der sogenannten Riviera Maya eröffnen. Mit 20 Suiten, zwei Restaurants und direktem Strandzugang dürfte es das luxuriöseste Hotel sein, das Tulum zu bieten hat. tagotulum.com



KRITIK DER GUTACHTER

Gutachter des Bundestags halten die vorgeschriebene Versicherungssumme für Reiseveranstalter wie die deutsche Thomas Cook für rechtlich problematisch. Die Mindestsumme von 110 Millionen Euro sei seit 1993 nicht angepasst worden, schreibt der Fachbereich Europa in einer Analyse.

CONCEPT STORE FÜR REISEBÜROS

Solamento, der Experte für das Touristik Home Office bietet neuerdings ein Travel-Concept-Store-Modell für stationäre Büros an. Reisebüros können aus einem Baukasten-System ein individuell passendes Bürokonzept entwickeln. „Mit dem neuen Modell möchten wir vor allem Reisebüros unterstützen, die sich nach den Thomas-Cook-Entwicklungen neu orientieren müssen“, sagt Solamento-Chef Sascha Nitsche. Zielgruppe seien Reisebüros mit einem durchschnittlichen Umsatz zwischen einer und vier Millionen Euro und zwei bis drei Arbeitsplätzen sowie einer Investitionsmöglichkeit für eine Neueinrichtung oder Umgestaltung zwischen 3.000 und 15.000 Euro. Langfristig strebt Nitsche ein in sich flexibles Betreiber- und Lizenzmodell mit einer modernen und zeitgemäßen Ausstattung an. Der erste Concept Store eröffnet Anfang Dezember im Bonner Stadtteil Bad Godesberg. Anfragen an: agentur@solamento.de



FAIRNESS-PREIS

Aus Verbrauchersicht ist alltours der fairste Reiseveranstalter Deutschlands. Das hat eine repräsentative Kundenbefragung ergeben. Insgesamt bewerteten 50.000 Kunden 748 Anbieter.

START ERNEUT VERSCHOBEN

Die Costa Smeralda kann nicht wie geplant ihre erste Kreuzfahrt am 30. November starten. Grund dafür sind Verzögerungen bei der Fertigstellung in der Meyer-Werft in Turku. Es ist bereits die zweite Terminverschiebung. Costa Crociere will die erste Fahrt am 21. Dezember in Savona starten.

PROFISEITE FÜR LUXUSFANS

Unter www.luxusreisen-spezialisten.com ist eine neue Website von DER-Reisebüro-Experten online gegangen. Die auf dem Portal vertretenen Profis haben sich laut DER Touristik seit Jahren auf hochwertige Reisen und Kreuzfahrten spezialisiert und ein umfangreiches Wissen angeeignet.

7,7

MIO GÄSTE

hat Emirates seit seinem Erstflug vor 20 Jahren zwischen München und Dubai befördert. MUC ist der zweitwichtigste Flughafen nach Frankfurt.

RENOVIERT

Die Norwegian Spirit von NCL wird Anfang 2020 umfassend erneuert, um für Erwachsene und Familien attraktiver zu werden. Das Schiff wird ab 2020 im französischen Marseille ins Trockendock gehen. Unter anderem werden 14 neue Restaurants und 16 Kabinen geschaffen sowie der Spa-Bereich deutlich vergrößert.



PODCAST FÜR REISEVERKÄUFER

Reisebüro-Trainerin Margit Heuser hat mit „Reisebüro on air“ einen neuen Podcast speziell für Reiseverkäufer aufgelegt. Frische Folgen, die in der Regel zehn Minuten dauern, soll es dienstags und donnerstags geben. Die nächsten Themen lauten: „Der Kunde will ständig ein neues, anderes Angebot, was machst du?“, „Wir schwätzen unsere Kunden glücklich“ und „Wie kannst du den Redefluss deiner Kunden einschränken?“. Den Reiseverkäufer-Podcast gibt es auf iTunes, Android, Spotify und Youtube.

HURTIGRUTEN ON THE ROAD

Welche neuen Häfen angesteuert werden, welche der Schiffe umweltschonend modernisiert wurden und wo der Unterschied zwischen Norwegen-Expedition und klassischer Postschiff-Reise liegt, erfahren Expis an 15 Schulungsterminen zwischen dem 18. November und 4. Dezember in ganz Deutschland. Die Schulungen finden je nach Veranstaltungsort morgens oder abends statt, je nach Tageszeit erwartet die Teilnehmer ein Frühstück oder Fingerfood. Die Events sind für zwei Stunden angesetzt. Seminartermine und Anmeldeformular sind unter hurtigruten-insider.de zu finden.



ERSTES 5-STERNE-HOTEL IN ALBANIEN ERÖFFNET

Mitten in Tirana, Albaniens Hauptstadt, befindet sich das neue Maritim Hotel, umgeben von Sehenswürdigkeiten, Museen, dem Nationaltheater und vielen Einkaufsmöglichkeiten. Es liegt 15 Kilometer vom internationalen Flughafen entfernt und verfügt über 190 Zimmer und Suiten auf 23 Etagen, mehrere Restaurants, einen modernen Spa- und Fitnessbereich sowie vier Tagungs- und Veranstaltungsräume. Die Maritim Hotelgesellschaft führt das Haus klassisch als Franchisebetrieb.

CHAMÄLEON-CHEF INGO LIES MACHT SICH FÜR PROVISIONEN STARK. Ab dem 1. November will der Chamäleon-Gründer Provisionen bereits kurz nach der Buchung bezahlen. Auch bei einer Stornierung erhält das Reisebüro die volle Provision. „Wir wollen die Beratungsleistung, die unsere Partner erbracht haben, vergüten – ohne Wenn und Aber!“



Fotos: Jens Braune del Angel(S.9); Oscar Ferrera/Hurtigruten(S.10); William Iven/Unsplash; TUI Group; Captivation studios/Chamäleon iStockphoto(4); The Noun Project(2); PR



THAI AIRWAYS DEMENTIERT

Sumeth Damrongchaitham, Präsident von Thai Airways, dementiert Berichte über eine drohende Schließung der Airline. Die falschen Medienberichte gingen zurück auf eine Fehlinterpretation seiner Aussagen während eines Mitarbeiter-Meetings.

20.000 NEUE AKTIVITÄTEN IM TUI-PROGRAMM

In der kommenden Sommersaison können Kunden aus fast 20.000 neuen Aktivitäten und Exkursionen wählen, die sie aus dem bereits 150.000 Produkte umfassenden Angebot von TUI aussuchen können. Jede Woche kommen weltweit etwa 800 neue Erlebnisse hinzu. Das Angebot in Deutschland umfasst rund 1.500 Erlebnisse.



Wir
bringen

Ihre
Kunden



ftigroup-service.de

alle
in

Ecken der
Welt

AUSGE BREMS T

„Too Big to Fail“ hieß es lange bei Thomas Cook. Es kam anders, jetzt kämpft die ganze Branche mit den Folgen. Der Stand der Dinge.

Text Jean-Marc Göttert



Hut ab vor diesem Vorstoß!“, ist Cornelius Meyer, Marketingvorstand bei Best-Reisen, voll des Lobes für Chamäleon-Gründer Ingo Lies und seinen Vorstoß, die Provisionszahlungen früher auszusahlen (siehe Interview rechts). „Ansätze wie dieser müssen jetzt geboren werden, um die Krise zu überwinden, die zur Vertrauenskrise zu werden droht“, sagt Meyer. „Wenn daraus eine neue Zusammenarbeit wird und ein echter Zusammenhalt entsteht, haben alle gewonnen.“

„Wir halten den Vorstoß von Chamäleon für goldrichtig und für vorbildhaft auf dem Weg zu einer neuen Zusammenarbeit zwischen Reiseveranstaltern und Reisevertrieb.“

Cornelius Meyer, Vorstand Marketing und Vertrieb bei Best-Reisen.

Der bisher größte Schadensfall der Touristik in Europa zieht nicht nur immer weitere Kreise, sondern stört empfindlich die bisherige Zusammenarbeit zwischen Veranstaltern und Reisebüros. Die Marke Thomas Cook gilt jedenfalls als verbrannt. Kündigen geht auch nicht, denn die Partner müssen wohl oder übel abwarten, ob der Insolvenzverwalter die Verträge fortführt oder nicht. Viele Reisebüros hängen also in der Luft.

Inzwischen ist auch klar: Die Absicherung in Höhe von 110 Mio. Euro aus dem Topf des Versicherers Zurich wird für eine vollständige Entschädigung bei Weitem nicht ausreichen. Das teilte Zurich, der Kundengeldabsicherer von Thomas Cook Deutschland, bereits mit. Brancheninsider und Experten rechnen vor, dass die Betroffenen weniger als ein Drittel, möglicherweise sogar kaum mehr als zehn Prozent ihrer geleisteten An- und Restzahlungen zurückerhalten werden. Doch wie hoch die anteilige Entschädigung tatsächlich ausfallen wird, hängt von der Gesamtschadenssumme ab. Die wird die Versicherung allerdings erst in „einigen Wochen“ feststellen können.

„An der Insolvenzabsicherung wird sich nach den jüngsten Erfahrungen etwas ändern müssen.“

FTI-Konzerngeschäftsführer Ralph Schiller.

Verbraucherschützer haben schon lange die niedrige Deckungssumme kritisiert. Sie schlugen bereits 2017 eine Summe von mindestens 250 Mio. Euro vor. Doch es blieb dabei, und auch die touristischen Verbände von ASR über DRV bis VUSR sprachen sich in ihren Stellungnahmen für eine Beibehaltung der Versiche- ➔

„Wir garantieren die Provision!“

Chamäleon-Chef Ingo Lies über seinen Vorstoß zur Provision

Als Reaktion auf die Thomas-Cook-Insolvenz planen Sie, die Arbeit der Reisebüros zu unterstützen. Was haben Sie vor?

Wir haben uns entschlossen, Provisionen für Buchungen ab dem 1.11.2019 schnell zu zahlen. Unsere Gäste buchen weit im Voraus, sodass die Reisebüros zum Teil lange auf ihre Provision warten mussten. Nun überweisen wir die Provision bereits 28 Tage nach der Buchung, egal wie lange es noch bis zum Reiseantritt dauert, und geben unseren Partnern so mehr Planungssicherheit.

Das hören die Reisebüros sicher gern, aber wie sieht es denn bei Stornierungen aus?

Auch bei Stornierungen erhalten die Reisebüros die volle Provision. Wir garantieren außerdem, jede Reise durchzuführen, selbst wenn es nur einen Teilnehmer gibt. Es gibt also die Provision in jedem Fall.

Warum machen Sie das überhaupt?

Wir denken schon an uns selbst, aber wir wollen damit ausdrücklich in den Vertrieb investieren. Natürlich hat es auch bei uns Diskussionen gegeben. Die garantierte Provision gerade bei Stornierung wird uns einen hohen sechststelligen Betrag kosten. Die raschere Auszahlung wiederum war eine Liquiditätsfrage. Wir wollen aber die Beratungsleistung vergüten – ohne Wenn und Aber.

Cornelius Meyer, Marketingvorstand von Best-Reisen, hält den Vorstoß für goldrichtig. Sollten noch weitere Anbieter folgen?

Ich hoffe schon, zumindest bei dem Zeitpunkt der Auszahlung der Provision. Wir setzen uns jetzt erst einmal an die Spitze. Ich bin sehr dafür, dass wir mit unseren Partnern im Vertrieb fair umgehen. Und es ist nur korrekt, wenn man die Reisebüros gerade in schweren Zeiten stützt und ihnen hilft. Wir alle profitieren davon!



INGO LIES

... gründete Chamäleon und YOLO, um anderen die Welt mit seinen Augen zu zeigen. Von Anfang an setzte er auf Nachhaltigkeit und gilt in der Branche als fairer Partner des Vertriebs.

rungslösung sowie der Haftungsbegrenzung aus. Der nachvollziehbare Hintergrund: Ein höheres Absicherungs-niveau hätte auch deutlich höhere Versicherungsprämien bedeutet. Das findet Jochen Szech nicht in Ordnung. Der Präsident des Mittelstandsverbands ASR kritisiert die Höchsthaftung von 110 Mio. Euro als wettbewerbsverzerrend. „In der aktuellen Diskussion gibt es Aussagen, dass eine Erhöhung der Haftungssumme über 110 Mio. Euro hinaus zwingend höhere Prämien für alle Reiseveranstalter mit sich bringen werde. Solche Spekulationen sind völlig fehl am Platze“, sagt er. „Es sind die großen Veranstalter, bei denen die Verbraucher bei einer eventuellen Insolvenz bisher nicht ausreichend abgesichert sind. Diese müssen nachbessern, diese werden mehr bezahlen müssen – nicht der Mittelstand.“

„Der Plan ist, dass ab 1. Dezember die deutschen Thomas-Cook-Gesellschaften wieder ihre Arbeit aufnehmen und Reisen ab 1. Januar 2020 verkaufen.“

Stefanie Berk, Sprecherin der Geschäftsführung Thomas Cook Deutschland.

Inzwischen befürchten viele Reisebüro-Chefs, der Insolvenzverwalter könnte die bereits gezahlte Provision wieder einziehen. Marija Linnhoff vom Reisebüro-Verband VUSR baut schon einmal vor: „Wenn von unseren Mitgliedern Provisionen zurückgefordert werden, dann ziehen wir vor Gericht.“

In Oberursel kämpft derweil das Thomas-Cook-Team um Geschäftsführerin Stefanie Berk in Zusammenarbeit mit den vorläufigen Insolvenzverwaltern der Kanzlei Hermann Wienberg Wilhelm für einen Neustart unter der Hauptmarke Neckermann. Nach ihren Angaben werden intensiv Gespräche mit potenziellen Investoren geführt, um möglichst ab dem 1. Januar 2020 wieder selbst veranstaltete Reisen anbieten zu können. Inzwischen ist die Website Neckermann-Reisen.de wieder online. Hier werden allerdings nur Angebote von anderen Veranstaltern verkauft.

Die Zeit wird knapp: Ende November läuft das Insolvenzgeld für die Mitarbeiter aus. Ziel von Berk ist, ab Dezember wieder operativ zu arbeiten und ab Januar Reisen anzubieten. Die Geschäftsführung habe ein Schreiben an die betroffenen Hoteliers geschickt, mit der Bitte, die Reservierungen der Veranstaltermarken Neckermann, Öger Tours und Bucher Reisen für ihre Hotels bis Anfang Dezember beizubehalten. ■

FAQ

Viele Urlauber wenden sich hilfeschend an ihr Reisebüro. Sie wollen wissen, wie sie vorgehen sollen und was jetzt zu tun ist. Hier die wichtigsten Fragen der Kunden und Antworten.



Ich habe über Thomas Cook gebucht. Was muss ich jetzt als Erstes tun?

Wer eine Pauschalreise gebucht hat, sollte den sogenannten Sicherungsschein der Buchung suchen. Darin steht, welche Versicherung im Fall einer Pleite des Veranstalters der Ansprechpartner ist (Zurich Versicherung). Das ist im ersten Schritt die wichtigste Information.



Was leistet die Versicherung?

Die Versicherung ist für die Kosten der Rückreise zuständig. Der insolvente Reiseveranstalter soll die Rückreise organisieren, die Versicherung übernimmt die Kosten. Falls der Reiseveranstalter die Rückreise nicht organisiert bekommt, übernimmt die Versicherung die Kosten für alternative Rückreisen (Quittung aufbewahren).



Bleibe ich auf dem Verlust eines abgebrochenen Urlaubs sitzen?

Auch hier tritt ein Versicherungsfall ein. Wer zehn Tage Pauschalurlaub gebucht hat, aber nun bereits nach fünf Tagen wieder nach Hause zurückkehrt, bekommt die Hälfte der Kosten erstattet. Richtwert ist der gesamte Reisepreis. Urlauber sollten sich nicht damit trösten lassen, dass ja die Hin- und Rückflüge übernommen worden seien und deshalb nur die Hälfte der Hoteltage erstattet wird.

Das ist so nicht zutreffend.



Was passiert, wenn das Hotel mich als Urlauber vor die Tür setzt?

Manche Hoteliers setzen Kunden von Thomas Cook scheinbar wegen ausgebliebener Zahlungen vor die Tür. Die als Folge davon entstehenden Kosten, etwa für eine alternative Unterkunft, muss ebenfalls die Versicherung übernehmen. Allerdings ändert sich das, wenn ein Urlauber sagt, er bleibt freiwillig in dem Hotel und sich dort privat einbucht. Das fällt nicht mehr unter die versicherte Pauschalreise und der Urlauber muss das dann selbst zahlen.



Es gibt doch eine Versicherung, also alles entspannt?

Nein, nicht ganz. Das Problem ist die mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht ausreichende Deckung. Abgesichert sind 110 Millionen Euro. Doch der Wert der betroffenen Reisen dürfte nach Schätzungen von Verbraucherschützern und Reisebüros deutlich höher sein. Der Verband unabhängiger selbstständiger Reisebüros geht von rund 300 bis 400 Millionen Euro aus.



Was passiert, falls die Deckung nicht ausreicht?

Nach Angaben des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft erstatten die Versicherungen die Reisekosten nur anteilig, falls der Schaden bei über 110 Millionen Euro liegt.



Wie viel Geld bekommen also Urlauber konkret zurück?

Erst einmal bezieht sich die Haftung nur auf Pauschalreisen mit ihrem Komplettangebot von An- und Abreise und Unterkunft. Wie viel Geld erstattet wird, lässt sich erst sagen, wenn der Schaden wirklich bekannt ist. Für den einzelnen Urlauber können dies aber erhebliche Verluste sein. Falls – wie vom Verband der unabhängigen Reisebüros angenommen – der Schaden etwa dreimal so hoch ist wie die versicherte Summe, würden Kunden folglich nur ein Drittel erstattet bekommen. Wer also mit seiner Familie für 3000 Euro einen Pauschalurlaub in den Herbstferien gebucht hat, bekäme rund 1000 Euro erstattet.

DIE BETROFFENEN MARKEN

Nach der Pleite des britischen Reisekonzerns Thomas Cook musste Ende September auch die deutsche Tochter Insolvenz anmelden. Zu Thomas Cook Deutschland gehören die Marken Neckermann, Öger Tours, Air Marin und Bucher Reisen.



► 110 Mio. Euro

► gesetzlicher Höchstbetrag

Quelle: Wiso



KUNDENBEWERTUNGEN: FLUCH ODER SEGEN?

Im Zeitalter von Social Media bewerten Kunden auch Produkte und Dienstleistungen von Unternehmen. Und nicht immer ist ihre Kritik positiv. Wie sollen betroffene Reisebüros am besten darauf reagieren?

Text Iris Quirin

Längst sind Bewertungsportale für viele Verbraucher die erste Anlaufstelle für ihre Urlaubsplanung. Sie vertrauen oft den Erfahrungen anderer mehr als den Katalogbeschreibungen. Nach Ergebnissen der Studie „Trend Radar 2019 – The Rating Economy“ treffen 60 Prozent der befragten

Verbraucher in 23 Ländern ihre Reiseentscheidung aufgrund von Bewertungen. Auffällig: Jeder dritte von

ihnen hat bereits eine bestimmte Reise wegen schlechter Beurteilungen nicht gebucht und sich stattdessen für ein besser bewertetes Angebot entschieden. Wie Kunden ihre Meinung äußern, ist also ein entscheidender Erfolgsfaktor.

Klar ist: Niemand kann es allen recht machen, und Kritik ist ein guter Hinweis von außen, seine Leistungen zu verbessern. Doch wie geht man damit um, und was kann man bei ungerechtfertigter Kritik oder gar Rufschädigung unternehmen?



Illustrationen: iStockphoto

WIE GEHE ICH MIT KRITIKEN IM INTERNET UM?

★ 01

Zufriedene Kunden als Fans mobilisieren

Vorbeugend in das eigene gute Image zu investieren ist der erste Schritt. Bitten Sie Ihre zufriedenen Kunden, ihre Reise zu bewerten. Dabei sollten die Bewertungsmöglichkeiten einfach gestaltet sein.

★ 02

Bewertungen verfolgen

Halten Sie sich auf dem Laufenden, was alles im Netz kursiert, um bei Bedarf schnell gegenzusteuern. Das lässt sich etwa mit Google Alerts ([google.de/alerts](https://www.google.de/alerts)) automatisieren. Der kostenlose Alarm schickt zum Beispiel eine E-Mail, wenn der Unternehmensname im Internet auftaucht.

★ 03

Schnell reagieren und Kritik annehmen

Erste Regel: Kunden schreiben auch einmal etwas Kritisches, damit muss man leben. Zweite Regel: Man muss bereit sein, auf die Kunden zuzugehen und Missverständnisse aufzuklären. Signalisieren Sie dem Kritiker, dass Sie seine Meinung ernst nehmen, um Ihr Angebot zu verbessern. Bedanken Sie sich für die konstruktive Kritik und legen Sie die Fakten bei ungerechtfertigter schlechter Bewertung unbedingt sachlich dar.

★ 04

Den guten Ton wahren

Emotionale Antworten schädigen die Reputation nur noch weiter. Daher ist es wichtig, auch bei unfreundlichen Äußerungen immer einen professionellen und freundlichen Umgangston zu wahren. Die Antwort liest nämlich nicht nur der Kritiker, sondern auch potenzielle Kunden.

★ 05

Kritik nicht löschen

Solange die Kundenbewertungen keine Verleumdungen oder Rechtsverstöße enthalten, sollte man die Kommentare stehen lassen. Gelöschte Beiträge sorgen fast immer für noch mehr Unmut in der Netzgemeinde.

★ 06

Bei Rufschädigung Profis einschalten

Online gelten dieselben Regeln wie in der realen Welt. Wichtig ist es, immer direkt zu reagieren und nicht abzuwarten. Alles was neu ist, verbreitet sich in der Regel recht schnell, und so kann aus einem Eintrag dann leicht mehr werden. Sogenannte Online-Reputationsmanager wie [yourreputation24.com](https://www.yourreputation24.com), [deinguterruf.de](https://www.deinguterruf.de) oder [revolvermaenner.com](https://www.revolvermaenner.com) ermitteln den Betreiber der Website, veranlassen die Löschung oder Zensurierung. Anschließend bereinigen sie das Google-Ergebnis mithilfe von technischen Verfahren.

★ 07

Strafbare Inhalte melden

Das sogenannte Netzdurchsetzungsgesetz (NetzDG) schreibt vor, dass Soziale Plattformen strafbare Inhalte wie Verleumdungen 24 Stunden nach einem Hinweis löschen müssen und in weniger eindeutigen Fällen nach einer Woche. Bei Missachtung drohen ihnen Strafen in Millionenhöhe. Bei gravierenden Fällen sollte man unbedingt einen spezialisierten Rechtsanwalt einschalten ([anwaltsauskunft.de](https://www.anwaltsauskunft.de)). ■



KOLLEGEN-FINDER!

Suchen Sie neue Mitarbeiter und Kollegen für Ihr Reisebüro? Nutzen Sie den Online-Stellenmarkt.

Schreiben Sie uns eine E-Mail: jobs@trvlcounter.de

15.000 Newsletter-Empfänger

7.500 Facebook-Abonnenten

40.000 Pageimpressions

TRVLCOUNTER
Das Magazin für Reisebüroprofis

Das sind die Reisetrends 2020

Neue Bedürfnisse, steigendes Umweltbewusstsein, zunehmende Achtsamkeit und Kreuzfahrten als Dauerbrenner: Trendforscher machen für das kommende Jahr im Wesentlichen sieben Trends aus, auf die sich Reisebüros einstellen können.

Text Iris Quirin

{Local Experts}

In Gambia einen Kochkurs mit Einheimischen genießen, in Johannesburg mit einer Handvoll anderer Urlauber auf der Dachterrasse eines Locals speisen und feiern oder am Amazonas eine Familie zu Hause besuchen: Der Trend geht weg von Massenveranstaltungen hin zu individuellen Events mit und von Einheimischen. Start-ups wie Evaneos, Withlocals oder Getyourguide sind hier Vorreiter.



{Green Travel}

Studien wie die F.U.R. Reiseanalyse sowie eine repräsentative Bevölkerungsbefragung der Leuphana Universität Lüneburg zeigten bereits im vergangenen Jahr, dass bis zu 71 Prozent der deutschen Reisenden sehr an nachhaltigen Reiseangeboten interessiert sind. Die weltweiten Fridays-for-Future-Demos befeuern den Trend: Viele Urlauber wählen Zug statt Flug, um ihren ökologischen Fußabdruck zu reduzieren. Veranstalter wie Ameropa reagieren darauf mit Bahn-Wanderangeboten. Wenn doch geflogen wird, kompensiert beispielsweise das Buchungsportal Flyla den CO₂-Ausstoß jeder Buchung und pflanzt pro Buchung mindestens einen Baum – für die Umwelt und das bessere Gewissen des Fluggastes.

{Selfness – das bessere Ich}

Einen Schritt weiter als die bekannte Wellness mit Massage und Spa-Anwendungen geht die Selfness: Der Begriff steht für die ganzheitliche Optimierung von Körper und Geist mit Fitness, Ernährung und Entspannung. Trendforscher Matthias Horx erwähnte den Begriff bereits im Jahr 2004.

Laut Horx ist Selfness die Summe aus Wohlfühlen plus Selbstfindung, also eine neue Selbstveränderungskultur. Befeuert wird der Trend durch den gesellschaftlichen Wandel hin zu einem nachhaltigen Lifestyle.

Erste Selfness-Hotels bieten bereits Programme zur Selbstoptimierung. ➔



{Digital Detox}

Einfach mal abschalten, im wahrsten Sinn des Wortes: Digital Détox, also digitales Entgiften, spielt vor allem im Urlaub eine wichtige Rolle, um den eigenen Akku wieder aufzuladen. Laut einer Studie der Gesellschaft für integrierte Kommunikationsforschung (GIK) gaben 49 Prozent der Befragten als Grund für den digitalen Verzicht an, mehr Zeit für die Familie haben zu wollen, und 44 Prozent wünschen sich mehr Zeit für sich selbst. Sogenannte Detox Retreats und Digital Detox Camps boomen. Nützlicher Nebeneffekt: Beim „Entgiften“ lernen die Gäste auch wieder den gesunden Umgang mit den digitalen Medien.

{Erlebnisreisen}

Raus aus dem Alltagstrott – rein ins Abenteuer, aber bitte schön sicher: Anbieter wie Chamäleon verzeichnen steigende Buchungszahlen in allen Altersgruppen. Der erste Marathon, die erste Antarktis-Expeditionskreuzfahrt, eine Fahrt auf dem berühmten Frachtschiff Aranui in der Südsee, eine Weltkreuzfahrt, die Besteigung des Kilimandscharo oder eine Wanderung auf dem Jakobsweg: Das besondere Erlebnis ist die Erfüllung eines Traums oder das Erreichen eines Ziels.

{Undertourism}

Alkmaar statt Amsterdam, Girona statt Barcelona, Chioggia statt Venedig und Cavtat statt Dubrovnik: Nach Overtourism kommt jetzt Undertourism. Immer mehr Reisende zieht es an bislang unentdeckte Orte. Veranstalter nehmen diesen Trend mit Zielen wie Albanien, Montenegro, Georgien, Gambia, Usbekistan und Iran auf. Bestimmt nicht jedermanns Sache: Saudi Arabien will sich in den kommenden Jahren für den Tourismus öffnen. Der „Intrepid Adventure Index“ prognostizierte schon für dieses Jahr ein Comeback der sogenannten „Forgotten Places“ (vergessene Orte): Äthiopien, Zimbabwe, Madagaskar, Grönland, Kasachstan und Ungarn.

{Kreuzfahrten}

Kreuzfahrten sind ein Dauerbrenner: In diesem Jahr soll die Passagierzahl über 30 Millionen weltweit betragen. Die Schiffe sind dabei in den letzten Jahren immer größer, besser und außergewöhnlicher geworden und wurden sowohl für Familien, erholungssuchende Paare oder Adrenalinjunkies ausgestattet. In diesem Jahr stellten die Reedereien viele Neuheiten vor – und reagierten auf den Nachhaltigkeitstrend mit umweltschonenderen Antrieben.

»Pauschalreise ist weiterhin beliebt!«

Markus Heller, Geschäftsführer der Strategieberatung Dr. Fried & Partner und Gründer des Marktforschungsinstituts Travel Data + Analytics, zu den Reisetrends in 2020.



MARKUS HELLER promovierte nach dem BWL-Studium an den Unis Wien und München und am Institut für Tourismus und Verkehrswirtschaft an der Universität St. Gallen. 2019 gründete er das Marktforschungsinstitut Travel Data + Analytics in Nürnberg und ist dort Geschäftsführer.

Welches sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Reisetrends im kommenden Jahr?

Was die Destinationen betrifft, so sehen wir trotz der derzeit angespannten politischen Lage, dass sich das östliche Mittelmeer weiter erholt. Auch Nordamerika und vor allem die USA werden wieder im Trend liegen. Zur Art des Reisens: Trotz der Thomas Cook-Insolvenz, oder gerade deswegen, haben die Urlauber ein hohes Sicherheitsbedürfnis und werden konfigurierten Reise auch im kommenden Jahr treu bleiben. Dabei sicherlich aber mit einem zunehmend individualisierten Touch.

Wie wirkt sich die aktuelle Klimadiskussion auf die Art des Reisens aus?

Deutsche Veranstalter sind ja schon lange

mit dem Thema befasst und bieten ihren Fluggästen buchbare Kompensationsleistungen für ihren ökologischen Fußabdruck an. Am Ende will der klassische deutsche Urlauber seinen Sommerurlaub ja meist im Süden verbringen.

Welchen Einfluss hat die Digitalisierung auf das Buchungsverhalten?

Mit allen digitalen Möglichkeiten und Medien, die uns zur Verfügung stehen, wird es unserer Einschätzung nach einen weiteren Schub in die Richtung geben, ohne Zwischenhändler direkt von lokalen Anbietern im Reiseland die Reisebausteine zu buchen. Bei Start-up-Wettbewerben sind solche, die destinationsgetriebene Reservierungssysteme anbieten, ganz vorne dabei. ■

Fotos: Getty Images/Stockphoto; Rhätische Bahn; Das Kranzbach; Sahin Yesilayrak/Unsplash; Dr. Fried + Partner GmbH

REISESCHUTZ WIRD GANZ PERSÖNLICH

Reisen sind so individuell wie die Menschen, die sie buchen. Deshalb wird unser Reiseschutz* jetzt auch ganz individuell. Bald erhält jeder Kunde mit unserem neuen, digitalen Preissystem sein ganz persönliches Angebot.

allianz-reiseversicherung.de

* Tarife für eine Reise



Allianz  **Travel**

STOPOVER

Zick-Zack-Muster

FAST SCHNURGERADE ...

...schneidet der San Juan River im „Goose-neck State Park“ im US-Bundesstaat Utah durch den rötlich-beigen Sandstein des Colorado-Plateaus. Das im Verlaufe von Jahrmillionen aufgeschichtete Gestein wiederum mutet wie ein in die Landschaft geritztes Zick-Zack-Muster an. Spezialist für faszinierende Bilder dieser Art ist der Geograf und Fotograf Michael Martin. Seit mehr als drei Jahrzehnten bereist der Münchner die Wüsten der Erde. 30 opulente Bildbände hat er bereits veröffentlicht. Sein neuestes Werk heißt „Das Wesen der Wüste“. Darin berichtet Martin unter anderem über singende Dünen, den Staub der Sahara und berührende Begegnungen mit Nomaden. (Ludwig Verlag, 22 Euro)



Foto: Michael Martin; Ely Martin

TRAVEL

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



LONELY PLANET

... **KÜRT BHUTAN ZUM TOP-REISEZIEL 2020.** Das buddhistische Königreich am östlichen Rand des Himalaja ist bereits das einzige CO₂-negative Land der Welt und will das erste vollständige Bio-Land werden, nennt der für seine Reiseführer bekannte Verlag als einen der Gründe für die Auszeichnung. England folgt im Länder-Ranking auf Platz zwei. Deutschland ist nicht in den Top Ten vertreten.



HOCH HINAUS

Mit einer Gesamtlänge von 1.300 Metern und bis zu 25 Metern Höhe schlängelt sich der Baumwipfelpfad im Nationalparkzentrum Lusen bei Neuschönau durch die Buchen, Tannen und Fichten des Bergmischwaldes.



»**DIE PAUSCHAL-REISE IST NACH WIE VOR DIE SICHERSTE REISEFORM. NIRGENDWO SONST SIND URLAUBER SO GUT ABGESICHERT.**«

MAREK ANDRYSZAK, VORSITZENDER DER TUI GESCHÄFTSFÜHRUNG BEI DER PROGRAMMVORSTELLUNG IN HAMBURG.



HANDGEPÄCK

Vom 30. Oktober an wird das Light-Flight-Angebot der Lufthansa für weitere interkontinentale Strecken freigeschaltet. Falls das Handgepäck doch nicht ausreicht, kann ein Gepäckstück gegen Gebühr hinzugebucht werden.

CAME OF THRONES

Fans der weltberühmten HBO-Serie können bei einem dreistündigen Rundgang im kroatischen Split durch die engen Gassen auf den Spuren der Khaleesi laufen sowie den Keller des Diokletianpalasts erkunden. Der Palast gehört zu den neuen Drehorten der TV-Serie. Hier treffen alte und neue fiktionale Welten aufeinander.



Fotos: Stefan Costa/Tui Blue; iStockphoto(2); gamofthronessplit@instagram; The Noun Project

TUI BLUE WÄCHST AUF 100 HOTELS

TUI baut sein Hotelgeschäft der Marke TUI Blue kräftig aus. Zum Sommer 2020 wird das Portfolio weltweit auf rund 100 Häuser erweitert. Dazu zählen elf Neueröffnungen, darunter der dritte Robinson Club auf Kreta, ein Riu-Strandresort in Dubai, das TUI Blue Nam Hoi An in Vietnam und das TUI Blue Bahari auf Sansibar. Die Best Family Hotels firmieren zum Sommer 2020 als TUI Kids Club. Deren Zahl steigt durch fünf Neueröffnungen auf den Kanaren, in der Türkei, Deutschland und Österreich inzwischen auf 40 Anlagen.



REISEN MIT SIN- NEN BAUT ÖKO- ANGEBOT AUS

Zu den neuen Zielen im Jahreskatalog für Gruppenreisen (276 Seiten, 93 Reisen, 43 Destinationen) gehören unter anderem Angola, Armenien und Kolum-

bien. Neue Touren auf den Kapverden, in Vietnam und Indien erweitern das Angebot im kommenden Jahr. Der Veranstalter ist zum Beispiel in Angola mit einer 15-tägigen Rundreise an drei Terminen dabei. Nach wie vor zählen die Kapverden zu den traditionellen Schwerpunkten des Veranstalters, der 2020 sein 25-jähriges Bestehen feiert.

NEUE PRIVAT- INSEL FÜR ROYAL CARIBBEAN

Die US-Reederei will die melanesische Insel Vanuatu als exklusive Privatinsel für Gäste der Kreuzfahrtschiffe erschließen. Das Land liegt in einem Archipel, das sich über 1300 Kilometer im Pazifik nordöstlich von Australien erstreckt und ist eine von 16 unbewohnten Inseln.

ON THE ROAD

Der Erlebnisveranstalter G Adventures geht im November auf große Südamerika-Roadshow. An Bord ist unter anderem das peruanische Fremdenverkehrsamt. Start ist am 18. November in Hannover. Es folgen Ratingen (19.11.), Hamburg (20.11.), Stuttgart (25.11.), München (26.11.) sowie Frankfurt (27.11.).

60.000

SITZE will die Bahn bis Ende 2021 in den ICE-3- und ICE-4-Zügen ersetzen. Sie sollen durch weichere Rückenpolster und bequemere Armlehnen komfortabler sein als bisher sowie mehr Bewegungsfreiheit für Kopf und Schultern bieten.

AUF DEN SPUREN GROSSER **ENTDECKER**

Die Polarforscher Roald Amundsen und Robert Falcon Scott lieferten sich einen Wettlauf zum Südpol: Amundsen gewann, Scott bezahlte mit seinem Leben. Heute erobern Abenteuerlustige das ewige Eis während einer Expeditionsseereise mit kleinen, hochmodernen Schiffen. Diese besondere Urlaubsform wird immer beliebter.

Text Iris Quirin

VON DEN FLINKEN ZODIACS
aus gelingen den Naturliebhabern
einmalige Schnapsschüsse der Pinguine,
Robben und Wale.

DER KAISERPINGUIN
wird bis zu 130 Zentimeter groß.
Er zählt zu den bedrohten Arten.



ENTDECKER-FEELING PUR:
Mit speziellen Schlauchbooten landen
die Passagiere in der Antarktis sicher
auf einer Eisscholle im Weddell-See.



MIT DER MS ROALD AMUNDSEN
der Reederei Hurtigruten läuft das weltweit
erste Hybrid-Expeditionsschiff vom Stapel.
Ziel: die Nordwestpassage.



Männer für gefährliche Reise gesucht. Kleine Löhne. Bitterkalt. Langer Winter. Ständige Gefahr. Sichere Rückkehr zweifelhaft. Ehre und Anerkennung im Erfolgsfall.“ So warb der britische Polarforscher Ernest Shackleton 1915 in der Londoner Times abenteuerlustige Begleiter für seine geplante erste Trans-Antarktis-Expedition.

Die Zeiten der wagemutigen Aufrufe sind längst vorbei. Heute ist eine Reise zum Südpol an Bord eines der modernen Expeditionskreuzfahrtschiffe von Hurtigruten, Hapag-Lloyd Cruises, Ponant oder Nicko Tours ein Luxus – und vor allem sicher. Die Entdecker von heute sind oft Menschen, die weit gereist sind und schon viel gesehen haben. Sie möchten sich etwas Besonderes leisten: Anlandungen, wo es gar keinen Hafen gibt, wilde Tiere und unberührte Natur erleben, einfach dorthin gehen,

wo erst wenige oder manchmal sogar niemand zuvor war. Sie wollen den Spuren der großen Entdecker folgen, einen Hauch Abenteuer erleben, freilich immer mit dem Komfort der Moderne ausgestattet.

Die Klassiker sind die Antarktis und die Arktis
Ohnehin steigt die Zahl der Kreuzfahrtgäste Jahr für Jahr. Der Branchenverband CLIA (Cruise Lines International Association) beziffert die Passagierzahl 2018 auf weltweit 27,5 Millionen – fünf Prozent mehr als im Vorjahr. Klassiker sind von November bis Februar die Antarktis und zwischen Juni und September die Arktis. Die Expeditionsschiffe steuern aber auch Mittel- und Südamerika, Südgeorgien, die Falklandinseln, die Südsee, Norwegen, Russland, Franz-Josef-Land und wegen des stark getauten Eises am Nordpol auch die Nordwestpassage und die Nordostpassage an.



AMUNDSEN und seine Mannschaft durchqueren an Bord der Fram das Roßmeer und betreten 1911 als erste Menschen den geografischen Südpol. Nach dem Norweger benannte Hurtigruten eines seiner ersten Expeditionsschiffe.



NACH FRIDTJOF NANSEN, dem norwegischen Entdecker, Wissenschaftler und Friedensnobelpreisträger, benannte Hurtigruten das neueste Mitglied seiner Expeditionsschifflotte.

Im Gegensatz zu herkömmlichen Kreuzfahrtschiffen finden die meisten Aktivitäten bei Expeditionsreisen außerhalb des Schiffes statt: mit dem Zodiac anlanden zum Pinguin-Bestaunen, mit dem Motorschlitten durchs Eis flitzen, eine Kajaktour durch Eisschollen, Schneewanderungen, um nach Walen, Robben, Vögeln oder Pinguinen Ausschau zu halten, Gletscherwanderungen und Eisbaden in Spitzbergen oder Eisbären und Walrosse beobachten in der Arktis. Viele dieser Aktivitäten unternehmen die meisten wohl nur einmal im Leben. Denn das moderne Abenteuer hat seinen Preis (ab 10.000 Euro für 14 Tage). Das ist nachvollziehbar, denn neben der weiten Anreise und der längeren Verweildauer kümmert sich eine große Zahl von Besatzungsmitgliedern um relativ wenige Gäste an Bord. An Bord der frisch getauften HANSEATIC inspiration von Hapag-Lloyd

ORCAS
Nahezu Dreiviertel der großen
Schwertwale leben in der Antarktis.



SEEREISEN 2020
Kleine Schiffe. Große Erlebnisse.



Mittelmeer • Westeuropa • Ostsee & Baltikum
Nordeuropa • Transatlantik • Südamerika

Die Welt mit unseren
Hochseeschiffen entdecken!

- Neubauten **WORLD EXPLORER** und **WORLD VOYAGER**: Exklusiver Komfort für nur 200 Gäste
- Bordleben und Ausflüge **deutschsprachig**
- Ausschließlich **Außen- und Balkonkabinen**
- **Besondere Routen**: Häfen, die große Schiffe nicht anlaufen können
- Intensives Destinationserlebnis **abseits des Massentourismus**
- Gewohnt gutes **Preis-Leistungs-Verhältnis**
- Absicherung durch **Provisionssicherungsschein**

Jetzt
Katalog
bestellen!



7 Tage Reykjavik-Stornoway-Dublin
schon ab **2.949 €** p. P.

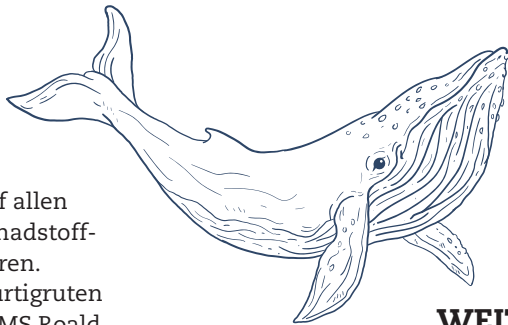


„Als erstes Seereiseunternehmen der Welt haben wir alle unnötigen Einwegkunststoffe auf der gesamten Flotte von Bord verbannt“, sagt Hurtigruten-Chef Daniel A. Skjeldam.

Cruises beispielsweise kommen bei Antarktisreisen und Spitzbergenumrundungen auf 199 Gäste 175 Besatzungsmitglieder. Expeditionsschiffe wie die HANSEATIC nature, die HANSEATIC inspiration und die HANSEATIC spirit sind kleiner als herkömmliche Kreuzfahrtschiffe, mit modernsten Technologien ausgestattet und haben die höchste Eisklasse für Passagierschiffe. „Sie können Ziele überall auf der Welt ansteuern, von der Arktis über den pazifischen Feuerring und die Great Lakes bis hin zum Amazonas und zur Antarktis“, schwärmt Karl J. Pojer, Vorsitzender der Geschäftsführung von Hapag-Lloyd Cruises.

Der Umweltschutz spielt eine zunehmend wichtige Rolle. Ab Juli 2020 soll die gesamte

Flotte von Hapag-Lloyd Cruises auf allen Routen ausschließlich mit dem schadstoffarmen Treibstoff Marine Gasöl fahren. Auch die norwegische Reederei Hurtigruten stellte in diesem Sommer mit der MS Roald Amundsen das weltweit erste hybridbetriebene Expeditionsschiff vor. Im Frühjahr 2020 folgt das ebenfalls mit Akkupacks ausgestattete Schwesterschiff MS Fridtjof Nansen. Hurtigruten-Chef Daniel A. Skjeldam will seine Flotte in wenigen Jahren völlig emissionsfrei betreiben und auf Hybrid, Flüssigerdgas (LNG) und Biogas umstellen. So können sich die Gäste von heute auch ohne schlechtes Umwelt-Gewissen auf die Spuren der großen Entdecker begeben. Anders als früher kehren sie wohlbehalten und mit einmaligen Erinnerungen zurück.



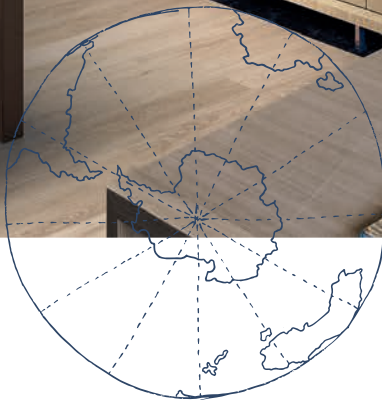
ÜBERALL WALE
Acht Walarten, darunter der Buckelwal, tummeln sich in den antarktischen Gewässern.

WEITERE ANBIETER:

- **Nicko Cruises:** Das Expeditionsschiff WORLD EXPLORER fährt im Jahr 2020 die Route Ushuaia – Südliche Shetlandinseln & Antarktische Halbinsel – Ushuaia (15 Tage, ab 14.699 Euro pro Person). Auf der Arktis-Tour geht es von Oslo über Longyearbyen und Spitzbergen wie-
- der zurück nach Oslo (15 Tage, ab 12.499 Euro pro Person) und von Reykjavik über Vestfjords und Grönland zurück nach Reykjavik (14 Tage, ab 13.899 Euro).
- **PONANT:** Die französische Reederei bereist mit ihren Expeditionsschiffen die Arktis, den Amazonas, die Südsee und die Antarktis. 2021 steht erstmals die Durchquerung der Nordostpassage zwischen Europa und Asien durch die russische Arktis an Bord der L'Austral auf dem Programm (25 Tage, ab 18.470 Euro pro Person).



FORSCHUNGS-RAUM AN BORD
An Bord der Roald Amundsen ist das Science Center mit hochmoderner Ausrüstung wie Mikroskopen und einer Bibliothek Anlaufpunkt für alle, die mehr über die bereisten Gebiete erfahren und von dort Tiere beobachten wollen. In spannenden Vorträgen geht es um Themen wie Geologie, Geschichte, Biologie, Geografie, Glaziologie, Ozeanografie und Fotografie.



EXPEDITIONSKREUZFAHRTEN
führen um die ganze Welt. Klassiker sind jedoch Antarktis und Arktis.



QUALITY TIMERS



FOODIES



GLOBETROTTER

SO INDIVIDUELL
WIE IHRE KUNDEN:
FREE AT SEA VON NCL.

Bei uns gibt es keine Kreuzfahrten von der Stange. Mit den Free at Sea Paketen von NCL wählen Ihre Kunden Extras nach ihren Wünschen und setzen so ganz eigene Akzente in ihrem Urlaub.

Mehr Infos zu unseren **Lifestyle-Kreuzfahrten & Frühbucher-Goodies** unter ncl.de/LeinenLos

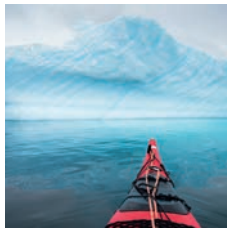


NCL (Bahamas) Ltd. | Kreuzberger Ring 68 | D-65205 Wiesbaden, ©2019 NCL Corporation Ltd. 7281_10.10.19

Was Gäste unternehmen können

Bei Expeditionsreisen erwarten die Passagiere jede Menge Abenteuer.

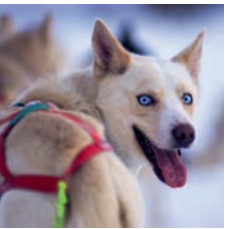
TEMPERATUREN zwischen minus 15 und minus 40 Grad Celsius herrschen im polaren Sommer in der Antarktis. Anders als noch zu Zeiten von Roald Amundsen und Fridtjof Nansen ist ein Aufenthalt in der eisigen Kälte für die heutigen Abenteurer und Entdecker kein Problem mehr.



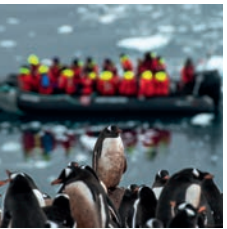
KAJAK FAHREN IM EIS
Das Paddeln durch lockeres Packeis ist ein Highlight für jeden Antarktisreisenden. Ausgerüstet mit Trockenanzügen und Sicherheitswesten gleiten sie zwischen den Eisschollen hindurch. Pinguine hüpfen praktisch vor der Nase aus dem Wasser.



SELTENE VÖGEL BEOBACHTEN
Zu den rund 20 Vogelarten wie dem Königsalbatros, dem Schneesturmvogel, dem Silbersturmvogel und mit etwas Glück dem Riesensturmvogel gesellen sich im arktischen Sommer Millionen von Zugvögeln, die auf den vorgelagerten Inseln brüten.



HUNDESCHLITTEN FAHREN
Bei eisigen Temperaturen geht es warm eingemummelt auf Hundeschlitten in Begleitung eines erfahrenen Reiseleiters bei Spitzbergen in die arktische Landschaft. Als Schlittenhunde werden meist Huskys mit ihrem dichten Fell eingesetzt.



PINGUINE BESUCHEN
Riesige Pinguin-Kolonien besiedeln die Antarktis. Sie ernähren sich von Krill und kleinen Fischen, verbringen die meiste Zeit im Wasser. An Land paaren sie sich und ziehen dort den Nachwuchs auf. Das lässt sich gut zwischen Dezember und Januar beobachten.

Fotos und Illustrationen: K.Bidstrup(S.26-27,28)|National Library(S.28)|O.Bertelsen(S.30)|Espan Mills(S.32)|G. Roland(S.32)|R.Scheibler(S.32)|S.Dall(S.32)|@Hurtigruten;Hapag Lloyd Cruises; Wikipedia; iStockphoto(4)

MIT SEEFÄHIGEN
Kajaks nähern sich die Gäste der einzigartigen Natur.



POLARBÄREN sind die größten an Land lebenden Raubtiere der Erde.



Drei Fragen ...

an Carsten Sühning von Hapag-Lloyd Kreuzfahrten

Was müssen Expis bei der Buchung von Expeditionskreuzfahrten beachten?
Bei Expeditionsreisen steht das Erleben der Destination im Vordergrund. Daher sollten sie sich mit den wichtigsten Fragen zu den Expeditionsfahrtgebieten wie Arktis, Antarktis, Amazonas, Ferner Osten und Südpazifik auskennen. Auf unserem Portal „Zeit ist Luxus“ und bei individuellen Schulungen geben wir ihnen wertvolles Wissen an die Hand. Ein großes Augenmerk sollte im Gespräch mit den Kunden darauf gelegt werden, dass die mitreisenden Experten, also die Wissenschaftler und Lektoren, deutschsprachig sind.

Sind diese Reisen für alle Altersgruppen geeignet, also müssen Kunden fit sein?
Ja schon, aber viele Erlebnisse bei Expeditionsreisen finden an Land statt. Da ist eine gewisse körperliche Fitness hilfreich, um überall dabei sein zu können. Das ist wichtig zu erwähnen und muss übrigens nicht immer eine Frage des Alters sein.

Was entgegnen Expis kritischen Kundennachfragen nach dem Umweltschutz?
Unsere neue Expeditionsklasse ist mit den modernsten Technologien und Umwelttechnologien ausgestattet. Unsere Expeditionsflotte – wie unsere gesamte Schiffsflotte – wird künftig auf Schweröl verzichten und zu 100 Prozent mit Marine Gasöl fahren. Damit erreichen wir eine Reduzierung der Schwefel-Emissionen um 80 und der Ruß-Emissionen um bis zu 30 Prozent. Für uns ist das eine wichtige Investition in die Zukunft.



CARSTEN SÜHRING
verantwortet die Bereiche Leitung, Vertrieb und Reservierung bei der Hapag-Lloyd Kreuzfahrten GmbH.



VIER ROBBENARTEN
leben in der Antarktis. In Acht nehmen sollte man sich vor den Seeleoparden.

Mein Schiff.



DER NEUE SOMMER-KATALOG IST DA.

Mehr Informationen und Katalogbestellung unter www.tuicruises.com/infonet

JETZT NEUE
Mein Schiff®
TARIFE
ENTDECKEN

Mein Schiff.



SOMMER 2021
April bis Oktober



TUI Cruises

TUI Cruises GmbH · Heidenkampsweg 58 · 20097 Hamburg · Deutschland



KLEIN UND WENDIG. Die neuen Expeditionsschiffe können auch die entlegensten Regionen erreichen – von der Arktis bis zum Panamakanal.

WAS KUNDEN GERNE WISSEN WOLLEN

Expeditionsreisende machen sich in der Regel lange vorher schlau. Doch bestimmte Fragen tauchen immer wieder auf.

Mit wem komme ich an mein Wunschziel und welche Nebenkosten kommen noch auf mich zu?

Die meisten Gäste haben kein Schiff, sondern ein Ziel vor Augen. Sie wissen also nicht, wer sie hinbringt. Die Frage nach den Nebenkosten ist einfach zu beantworten: Diese sind bei Expeditionskreuzfahrten bis auf wenige Ausnahmen inklusive.

Sind Impfungen erforderlich?

In den Polargebieten natürlich nicht, aber wenn die Reise zum Beispiel an den Amazonas geht, wird eine Gelbfieberimpfung empfohlen. Die Reedereien versorgen die Gäste in der Regel nach der Buchung mit allen wichtigen Informationen, welche zur optimalen Vorbereitung der Reise notwendig sind.



BIRGIT WARNKEN

Büroleiterin TUI Reise-center in Hamburg sowie Barbara Schmöl-der vom Hapag-Lloyd Reisebüro in Hamburg kennen die Fragen der Expeditions-kreuzfahrer.

Benötige ich ein Visum?

Dieses ist teilweise notwendig, wie bei einer Expeditionskreuzfahrt zu den Großen Seen für die Einreise in die USA und Kanada. Die Reisebüros helfen bei der Visumsbeantragung.

Wie ist das Klima in der Antarktis, was muss ich für die Landgänge einpacken?

Der Dresscode auf den Expeditions-kreuzfahrten ist leger. Atmungsaktive, wind- und regendichte Kleidung gehört ins Gepäck, ebenso eine warme Mütze, Schal, Handschuhe, Schal und Thermobekleidung und feste Schuhe für die Landausflüge.

Wie funktioniert das genau mit den Landgängen?

Die Crew hilft den Passagieren an Bord der Zodiacs, die sie an Land

bringen. Die Passagiere sitzen am Rand des Schlauchboote, eine waserdichte Hose schützt vor eisiger Nässe. Gummistiefel mit gutem Profil sind wichtig für den Gang über Geröllfelder, Eis und Schnee. Trockenanzüge und Sicherheitswesten gibt es an Bord.

Wann kann ich in der Antarktis am besten die Tiere sehen?

November ist Paarungszeit der Robben und Pinguine, die Pinguine sind am Nest bauen. Im Dezember bis Januar schlüpfen die Küken, in Süd-georgien sieht man die Robben. Dezember und Januar ist die wärmste Zeit mit den längsten Tagen. Im Februar bis März ist der beste Zugang ins Eis möglich, zu sehen sind dann vor allem Orcas und Seeleoparden. ■

Fotos: Hapag Lloyd Cruises; TUI Reisecenter

Jetzt gemeinsam ablegen!

Die für die „feinste Küche auf See“ und ihre ausgesuchten Reiseziele bekannte Reederei Oceania Cruises hat für Reisebüros ein neues Treueprogramm entwickelt.



VON SYDNEY NACH BALI. Die 16-tägige Seereise Coral Sights and Seas findet Anfang Dezember 2020 statt. Alle Suiten und Kabinen auf der INSIGNIA wurden renoviert, die Räume mit einer Farbpalette von Meeres- und Himmelsfarben aufgefrischt. Gäste haben beim Menü die Qual der Wahl: Zum Abendessen umfasst das Angebot zehn verschiedene Vorspeisen, Suppen und Salate sowie zwölf verschiedene Hauptgerichte.



Mit dem neuen Treueprogramm für Reisebüros in Deutschland können registrierte Vertriebspartner mit jeder Festbuchung Punkte sammeln und über die Provision hinaus weitere Prämien einlösen.

Oceania Cruises Treueprogramm

Mit OLife Choice Rewards können Reiseagenturen für alle Buchungen Punkte sammeln. Diese sind abhängig von der gebuchten Kabinen- oder Suitenkategorie und können gegen Gutscheine für Amazon oder das KaDeWe eingelöst werden. Für das Treueprogramm können sich Agenturen unter [OceaniaRewards.de](https://oceaniarewards.de) anmelden. ► Danach können sie auf das Nutzerkonto zugreifen und die Festbuchungen eintragen. ► Punkte können Agenturen gegen Gutscheine im Wert von 25 bzw. 50 Euro einlösen. ► Sie

können auch auf Sonderpromotions achten, hier gibt es Extrapunkte.

Oceania Cruises Schulungen

Mit der Online-Schulung „Weg zum Erfolg“ können Reisebüros Oceania Cruises besser und erfolgreicher verkaufen. ► Das Training umfasst sieben Module, die mit einem kurzen Wissensquiz enden. ► Die Kurse dauern zwischen fünf und zehn Minuten.

Oceania Cruises Marketingportal

Auf der Plattform stellt Oceania den Reisebüros und Partnern kostenlose Tools und Ressourcen zur Verfügung, um ihre eigenen Werbekampagnen individuell zu erstellen. ► Hierzu gehören editierbare Vorlagen zur Gestaltung von digitalen Flyern, Printflyern, Anzeigen und E-Mail-Newslettern. ► Zusätzlich gibt es ausgesuchtes Bild-

material, zum Beispiel Logos und Routenkarten. ► Außerdem gibt es eine Bilder- und Videosammlung.

Agenturen mit Vertrag können sich einfach über die Webseite anmelden. Reisebüros ohne Vertrag können den Zugang über AgencySales@OceaniaCruises.com anfragen.

Deutschsprachig begleitete Reisen

Auf sechs ausgewählten Kreuzfahrten garantiert Oceania Cruises seinen Gästen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz neuerdings einen deutschsprachigen Ansprechpartner an Bord. Diese Gästebetreuung unterstützt, wenn sprachliche Probleme auftauchen. Die 24-seitige Sonderbrochure lässt sich über INFOX bestellen.

OCEANIA CRUISES®

LUXUS IN DER WÜSTE

Wer die Kargheit der Wüste erlebt hat, wird sofort in ihren Bann gezogen.
Verlockend sind die endlose Weite und die einzigartigen Lichtspiele.
Der Urlauber braucht hier nicht zu darben: Luxusresorts gibt es ausreichend.

Text Jean-Marc Göttert



LINKS Alle 40 Suiten des Al Maha Desert Resort & Spa sind großzügig geschnitten. Gäste können vom privaten Pool in das weitläufige Wüstenreservat blicken. OBEN 90 Minuten Fahrzeit vom Flughafen Abu Dhabi entfernt befindet sich das Qasr Al Sarab Desert Resort, eingebettet in ein Wüstenwildreservat, wo Oryxantilopen und Sandgazellen heimisch sind. UNTEN Im Hintergrund des Luxusresorts Alila Jabal Akhdar erstrecken sich die imposanten Al-Hajar-Berge im Emirat Ras al-Khaimah.



Bereits vor zehn Jahren eröffnete die thailändische Hotelgruppe Anantara Resorts ihr zweites Fünf-Sterne-Luxushotel in den Vereinigten Arabischen Emiraten. 90 Minuten Fahrzeit vom Flughafen Abu Dhabi entfernt befindet sich das Qasr Al Sarab Desert Resort eingebettet in der Liwa-Wüste, der weltweit größten zusammenhängenden Sandfläche. Zwischen schroffen Landschaften und über 200 Meter hohen Sanddünen mischt sich die jahrtausendealte Wüstenkultur mit dem luxuriösen Ambiente des exklusiven Hotels.

Gäste haben 154 Zimmer zur Auswahl, zehn Suiten und 42 Villen in arabischem Design, in denen erdige Farbtöne, opulente Stoffe und handgefertigte Möbel aus heimischen Hölzern den passenden Rahmen bieten. Die Location ist gut ausgesucht, denn das feine Wüstenresort befindet sich in einem 9.000 Quadratkilometer großen Reservat, in dem Kamele, Oryxantilopen, Sandgazellen, Hasen sowie Eidechsen heimisch sind. Das hoteleigene Freizeitcenter bietet ein vielfältiges Angebot und vermittelt Informationen über die Wüste und ihre Bewohner. Auf dem Programm stehen Exkursionen, Wüstensafaris, Falknerei, Kameltrekking, Bogenschießen, Mountainbiking oder Sandboarding.

Nächte im Beduinenzelt

Ganz anders, aber nicht minder romantisch, ist das Desert Nights Camp in der Wüste von Al Wasil im Sultanat Oman. Wie eine Oase inmitten der Wahiba-Wüste, zwei Stunden Autofahrt von Muscat entfernt, warten 30 luxuriöse Beduinen-Zelte auf abenteuerlustige Urlauber. 64 Gäste finden hier Platz. Das hat mit gewöhnlichem Camping wenig gemein: Klimaanlage, Minibar und kleine Terrasse mit Blick über die Wüste gehören zur Standardausstattung. Spätestens beim Abendessen unter dem Sternenhimmel kann das Wüstena-benteuer beginnen, zum Beispiel mit einer Mondschein-Tour durch die Sanddünen.

Ein weiteres Juwel ist das Al Maha Resort, das nur 45 Minuten von Dubai entfernt liegt. Die 40 Suiten des Resorts sind mit jeweils 75 Quadratmetern großzügig geschnitten und bieten außerdem einen privaten Pool mit grandiosem Blick in das weitläufige Wüstenreservat. ■



MODERNE AUSSTATTUNG Im Ritz Carlton Al Wadi Desert Resort fühlt man sich praktisch wie in ein Märchen aus Tausendundeiner Nacht versetzt. Inmitten der Wüste im Emirat Ras Al Khaimah befindet sich das traumhaft ruhig gelegene Resort. Insgesamt gibt es 101 Pool-Villen, die in zwei verschiedenen Stilrichtungen gestaltet sind.

WAHRE OASEN

IM STIL DER BEDUINEN

In der Liwa-Oase, im Norden der Wüste Rub al-Khali, befindet sich das Qasr Al Sarab Desert Resort. Lobby, Spa- und Fitnessbereich sowie die Zimmer sind im Beduinen-Stil eingerichtet. Gäste genießen einen atemberaubenden Ausblick auf die schroffe Landschaft und über 200 Meter hohe Sanddünen. In den vier Restaurants wird orientalische Küche serviert.

WÜSTENWELLNESS

Das Al Maha Resort ist nur 45 Minuten von Dubai entfernt und liegt mitten im knapp 225 Quadratkilometer großen Dubai Desert Conservation Reserve. Es wurde 1997 gegründet, um die arabische Oryxantilope vor dem Aussterben zu bewahren und das empfindliche Ökosystem der Wüste zu schützen. Entspannung finden Urlauber im 1.000 Quadratmeter großen Wellness-Bereich.

UNTERM STERNENZELT

Inmitten des Wadi Khadja im Emirat Ras Al Khaimah befindet sich das Ritz Carlton Al Wadi Desert Resort. Hier fühlt man sich wie in ein Märchen aus Tausendundeiner Nacht versetzt. Die Anlage bietet 101 Pool-Villen, die in zwei verschiedenen Stilrichtungen gestaltet sind. Die Al Rimal Deluxe Villen ähneln den traditionellen Lehmziegelbauten von Ras Al Khaimah.

Fotos: PR

HINTER DEN DÜNEN
UND JENSEITS ALLER
VORSTELLUNGSKRAFT

liegt ein arabischer Schatz verborgen,
der darauf wartet, von Dir entdeckt
zu werden. Hier, wo Swimmingpools
wie Saphire im goldenen Sand
glitzern, befindet sich Dein Tor zu
aufregenden Abenteuern, vollkommener
Entspannung und unvergesslichem
Luxus. Was möchtest Du als Erstes
erleben? Keine leichte Entscheidung,
denn in diesem Wüstenpalast ist alles
zum Greifen nah.



DEINE AUSSERGEWÖHNLICHE GESCHICHTE

Qasr Al Sarab Desert Resort by Anantara
#InAbuDhabi

LESEN, HÖREN, ERLEBEN

Die Empfehlungen der Redaktion: Bücher, Filme und Podcasts im November



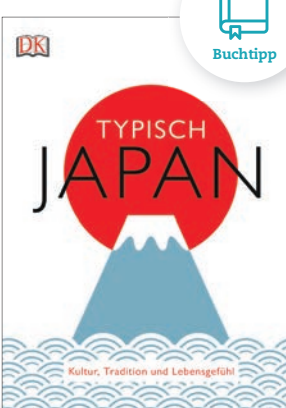
Filmtipp



GANZ NAH DRAN
Eindrucksvoll ist die Dokumentation „Bamboo Stories“ des deutsch-bangladeschischen Regisseurs Shaheen Dill-Riaz. Er hat Bambusfäller aus dem Norden Bangladeschs auf ihrer 3.000 Kilometer langen Reise vom Regenwald in die Hauptstadt Dhaka begleitet. Kinostart: 14. November.



Buchtipps



KONNICHIWA!
Ob Teezeremonie, Mangas oder Anime, Sushi, Ikebana oder Shintoismus: In „Typisch Japan“ werden alle Geheimnisse des Landes der aufgehenden Sonne gelüftet. Ein mit viel Liebe zum Detail gestaltetes Buch. Dorling Kindersley, 224 Seiten, 19,95 Euro.

GLÜCK AUF VIER RÄDERN

In „Vanlife diaries“ verraten Insider der Campervan-Szene, was das Leben, Arbeiten und Reisen auf vier Rädern ausmacht. Inspirierende Geschichten und atemberaubende Bilder erklären, worin der Reiz des neuen Nomadenlebens liegt. Und warum es sich lohnt, wie einst Jack Kerouac permanent „On the road“ zu sein. Bruckmann, 240 Seiten, 24,99 Euro.



Buchtipps

DER WEG IST DAS ZIEL
Spätestens seit Hape Kerkelings „Ich bin dann mal weg“ ist Pilgern Nationalsport. Die schönsten Pilgerwege der Welt stellt der Bildband „Pilgern – Wege der Stille“ vor. Für die Seele und ein Augenschmaus! Frederking & Thaler, 256 Seiten, 34,99 Euro.



Buchtipps

TRVL
COUNTER
TIPP



VOM LAND DER NORDMÄNNER
Es gibt Orte auf dieser Welt, die rühren uns schon beim Anblick an. So zum Beispiel auch die magischen Landschaften Norwegens, die Bergschluchten auf den Färöern, die Eislandschaften Islands oder das Hochland Schottlands. Das großformatige Buch zeigt eindrucksvolle Aufnahmen des Fotografen Stefan Heferle, erklärt die nordische Geisterwelt mit Elfen und Kobolden. Sie entführen uns in eine längst vergangene, verzauberte Zeit. (Frederking und Thaler, 49,99 Euro).

DIE MYSTISCHE SCHÖNHEIT
DES NORDENS
Drei Fragen an Buchautor und
Nordfan Thomas Krämer

Sie waren so oft in der Nordwelt unterwegs. Was macht für Sie den besonderen Zauber dort aus?
Das sind die großartige Natur und die fantastischen Lichtstimmungen. Und das nicht nur im Sommer, sondern vor allem im Winter – gerne mit einem Nordlicht nach dem Saunagang.

Hört sich toll an, haben Sie einen persönlichen Lieblingsort gefunden?
Eine schwierige Frage. Wenn es um eine spektakuläre Landschaft geht, dann ist es Nordnorwegen um den Tysfjord herum. Wenn es um Schönheit im Detail geht, um Ruhe, dann ist es ein See in Finnland oder Schweden. Und im Winter für mich ganz klar das norwegische Fjell.

Glauben Sie an Elfen, Trolle und Wassergeister?
Eigentlich nicht. Aber wenn man in der Dämmerung am Lagerfeuer sitzt, über das Fjell wandert oder die Angel an einem einsamen Fluss oder See auswirft, dann kommt man sich bisweilen doch beobachtet vor. Und das nicht von Menschen ...



THOMAS KRÄMER
Der Diplom-Biologe ist dem Norden seit seiner ersten Skandinavienreise 1983 eng verbunden und Chefredakteur des Skandinavien-Magazins Nordis.



Buchtipps



ECHT SCHRÄG!
Kleiderbügel oder Rasenmäher, Kondome oder Peitschen, Schweine oder Dackel – es gibt die merkwürdigsten Museen auf dieser Welt. „Schräge Museen“ von Jana Duran stellt die skurrilsten Sammlungen vor. Dumont, 128 Seiten, 14,95 Euro.



Podcasttipp

REISELUST
Alexander Tauscher nimmt uns mit auf eine akustische Weltreise. Die Ziele reichen von Vancouver bis Moskau und von Mauritius bis zum Nordkap. Die Aufnahmen vor Ort überraschen. Ein einmaliges Audio-Format. www.radioreise.de

TURBULENT
In guter alter Manier lässt Woody Allen in „A Rainy Day in New York“ die Puppen tanzen. Erzählt wird die Geschichte des jungen Paares Ashleigh (Elle Fanning) und Gatsby (Timothée Chalamet), die ein turbulentes Wochenende im Big Apple verbringen. Kinostart: 5. Dezember.



Filmtipp



Buchtipps

DEN BLICK NACH OBEN
Sternschnuppenregen, Meteoritenschauer, Nordlichter: „Himmelleuchten“ fasziniert die Menschen seit jeher. Der gleichnamige Lonely-Planet-Travelguide verrät die besten Orte für passionierte In-die-Luft-Gucker. 256 Seiten, 34,99 Euro.

WORK & LIFE

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



QANTAS

... stellt Flugrekord auf

Auf der Langstrecke von New York nach Sydney legte eine fabrikneue Boeing 787-9 („Dreamliner“) die 16.200 Kilometer ohne Stopp zurück. Qantas ist damit der bisher längste Passagierflug ohne Zwischenlandung geglückt. Insgesamt war die Maschine mit diesem Testflug 19 Stunden und 16 Minuten in der Luft. Ab 2022 will Qantas die Route aufnehmen.

ULURU NUR BESTAUNEN

An Australiens bekanntestem Berg, dem Uluru, ist der berühmte Klettersteig jetzt geschlossen worden. Das Besteigen und Wandern auf dem Uluru – früher auch Ayers Rock genannt – ist ab sofort verboten. Nach vielen Jahren kommt die Parkverwaltung damit Bitten der Aborigines nach, die den Uluru als Heiligtum verehren. Wer gegen das Verbot verstößt, muss rund 630 australische Dollar (knapp 390 Euro) zahlen.



Fotos und Illustrationen: John Kappa, Ondrej Machart/Unsplash; Ernests Dinka, Saeima/Wikimedia/CC BY-SA 2.0; The Noun Project; PR



»ES GIBT KEIN RECHT DES STÄRKEREN UND AUCH KEINES DES LAUTSTÄRKEREN.«

UNTERHAUS-SPRECHER JOHN BERCOW IN EINEM INTERVIEW VOR SEINEM AUSSCHIEDEN ALS SPEAKER OF THE HOUSE OF COMMONS.

FLASCHEN ZU WERKZEUGEN DIE FLUGGESELLSCHAFT KLM SAMMELT NACH JEDEM FLUG LEERE GETRÄNKEFLASCHEN EIN UND LÄSST DARAUS PER 3D-DRUCKER WERKZEUGE FÜR DIE FLUGZEUGWARTUNG FERTIGEN. DAS MATERIAL DER PET-FLASCHEN DIENT DABEI ALS FILAMENT FÜR DIE DRUCKER.



MACH MAL!

KOMM, WIR MACHEN DAS EINFACH heißt der schöne Reiseblog von Bolle und Marco (30), die seit 2015 gemeinsam durch die Weltgeschichte touren. Immer wieder brechen sie auf und stürzen sich mutig ins Ungewisse. Der Blog ist offen für Abenteuerer, Weltenbummler und Reisejunkies.

ECO-RESORT VON CLUB MED

... öffnet in der Dominikanischen Republik

Das Michès Playa Esmeralda mit insgesamt 335 Zimmern liegt an der Nordostküste der Dominikanischen Republik und soll „Luxus mit Umweltschutz verbinden“. Es ist das erste Eco Chic Resort der Hotelkette Club Med und soll Ende November diesen Jahres eröffnen. Effiziente Isolierungssysteme sollen die Klimaanlage optimieren und überwiegend Produkte aus der lokalen Landwirtschaft verwendet werden. Unter anderem soll Solarstrom eingesetzt werden, der die Energiekosten minimiert, außerdem verzichtet die Anlage auf Plastik. Die Anlage ist aufgeteilt in vier Boutique-Dörfer: „Explorer Cove“ etwa ist mit Kinderclubs, Sportanlagen, Familienbar und Familiensuiten auf die ganze Familie ausgelegt. „Archipelago“ und „Emerald Jungle“ sind Adults-Only-Bereiche mit Deluxe-Zimmern und Suiten. Das „Emeralds Jungle“ ist speziell als Spa-Bereich ausgelegt. Archipelago ist besonders für Paare geeignet.



TRINKWASSER SELBST MACHEN

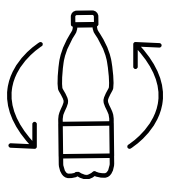
Er ist klein und erschwinglich, filtert Schwebstoffe, Protozoen, Bakterien und sogar Viren aus dem Wasser heraus. Das kleine Filtersystem der in Seattle ansässigen Firma Grayl reduziert auch den Gehalt von Chemikalien. Mit einfachem Drücken funktioniert das Filtern in knapp acht Sekunden.

LÄNGSTER NAME

Der Ort mit dem wohl längsten Namen der Welt liegt in Wales und lautet schlichtweg: Llanfairpwllgwyngyll-gogerychwyrndrobwlllantysiliogogogoch. Die lyrische Übersetzung: „Marienkirche in einer Mulde voll weißer Haseln nahe eines schnellen Wirbels und der Thysilio-Kirche bei einer roten Höhle“. Einfach schön!

40%

... MEHR Elektroautos gibt es 2019 in Deutschland. Der Bestand ist im Vergleich zum Vorjahr von 83.200 Fahrzeugen um mehr als 29.000 Einheiten stark gewachsen.



PLASTIK ZU TICKETS

Pfiffige Idee in Rom: Gäste, die U-Bahn und Bus fahren, können alte Plastikflaschen für fünf Cent in spezielle Automaten abgeben. Via App lässt sich das Geld in Tickets aufs Handy umwandeln.

VIRTUELLER FUSSABDRUCK

Klimaschutz-Befürworter fordern den Verzicht auf Flugreisen. Doch wie viel CO₂ erzeugen wir beim Chatten, Mailen und Posten? Fragen an einen IT-Profi.

Text Iris Quirin



ROMAN BANSSEN ist Referent IT-Infrastrukturen beim Digitalverband Bitkom und beschäftigt sich mit den Themen Klimaschutz und Nachhaltigkeit.

Alle reden heute vom Klimaschutz und von Nachhaltigkeit und fordern unter anderem den Verzicht auf Flugreisen. Was aber wenige wissen: Deutsche Rechenzentren verursachen genauso viel CO₂, wie der gesamte deutsche Flugverkehr. Wir fragen Roman Bansen vom Digitalverband Bitkom, was es bei Mails, Chats und Cloud-Diensten zu beachten gilt.

Wie viel CO₂ verursacht eigentlich eine Mail, ein Post oder das Speichern eines Fotos in der Cloud?

Das werde ich oft gefragt, aber das ist schwer zu sagen. Denn die Antwort hängt von vielen Faktoren ab, etwa der Größe des Fotos oder der Mail, vom Anbieter, den man nutzt, und sogar von der Region, in der man sich befindet. Es gab zwar immer wieder Versuche, konkrete Zahlen für die durchschnittlichen CO₂-Emissionen von E-Mails und Postings zu benennen, diese variieren aber sehr stark und sind nur bedingt aussagekräftig. Fest steht jedoch:

Das Versenden einer E-Mail verursacht bedeutend weniger CO₂-Ausstoß als etwa das Versenden eines Faxes, für das auf beiden Seiten zusätzlich zum Stromverbrauch noch Papier und Tinte oder Toner und auch das Gerät notwendig sind.

Wie sieht es beim Streamen eines Films aus? Wäre es da nicht viel „grüner“ einen Film auf DVD zu kaufen oder auszuleihen?

Das Herstellen einer DVD und des Abspiel-

gerätes verbraucht eine Menge Ressourcen und Energie. Erst wenn man denselben Film 20 Mal immer wieder über das Internet streamt, wäre die DVD vermutlich die ökologischere Variante. Es hängt also vom Nutzungsverhalten ab, welche Variante die umweltschonendere ist.

Aber wir können kaum allen vorschreiben, wie viel sie texten oder posten können?

Natürlich nicht. Auf das Versenden einzelner Text-E-Mails zu verzichten bringt sowieso kaum etwas. Auf das Mitversenden großer Anhänge zu verzichten, wenn sich zu den entsprechenden Dateien stattdessen auch ein Link in der Mail schicken lässt, kann aber einen großen Unterschied ausmachen. Auf das Hören eines einzelnen gestreamten Songs zu verzichten erscheint ebenfalls nicht sinnvoll. Ob man allerdings jedes Mal das Musikvideo dazu mitstreamen muss, ist eine andere Frage. Generell gilt: Sparen lässt sich vor allem dort, wo sehr große Datenmengen übertragen werden, wie bei Dateien, Videos oder Filmen aus der Mediathek.

Was können Dienstleister wie Reisebüros machen, die beruflich viele Mails schreiben und mit digitalen Buchungssystemen arbeiten, um ihre CO₂-Bilanz zu reduzieren?

Sie können zum Beispiel auf Anbieter mit regenerativem Strom umstellen. Das Thema Nachhaltigkeit wird bei den Anbietern von Internet-Diensten immer wichtiger. Hier lohnt es, sich mal umzuschauen.

Neuer Drucker, Display oder Rechner – lässt sich die Öko-Bilanz mit modernerer Technik verbessern?

Gerade im digitalen Bereich tragen neue Technologien kontinuierlich zu Energieeffizienzsteigerungen und damit zu einer Verbesserung der Öko-Bilanz bei. In Rechenzentren wird ständig in neue, bessere Technologien investiert, um den Stromverbrauch zu senken. Neben dem positiven Umweltaspekt spart dies auch Kosten ein.

Pro Sekunde muss Google angeblich rund 65.000 Anfragen bearbeiten, das entspricht ungerechnet einer Emission von 23 Bäumen. Was können wir da ändern?

Wir können Alternativen wie die Suchmaschine Ecosia nutzen. Sie gleicht den CO₂-Ausstoß der Suchanfragen aus, indem jeder Werbeklick für den Schutz des Regenwaldes investiert wird.

Ist es überhaupt möglich, umweltfreundlich zu posten und zu surfen, und wenn ja, wie?

Jeder sollte sich bewusst sein, dass die Nutzung von Online-Diensten, Cloud-Services oder Videostreaming natürlich auch eine ganze Menge Energie verbraucht. Insgesamt steigt die Nutzung, das heißt also auch mehr Rechenzentren und immer mehr Stromverbrauch. Nur weil man den Verbrauch nicht unmittelbar selbst am Stromzähler ablesen kann, heißt es eben nicht, dass es ihn nicht gibt. Insofern ist ein sparsamer Umgang mit Online-Ressourcen genauso sinnvoll wie er das auch bei „klassischen“ Ressourcen wie Gas, Wasser, Strom und Heizung ist. ■

Was macht eigentlich ein ...

KAJAK-GUIDE?

Er bereitet Kreuzfahrtpassagiere auf eine Tour vor.



Das Wort „Kajak“ stammt vom grönländischen Wort „Qajaq“ ab. Das Paddelboot hat seinen Ursprung in der Arktis und bezeichnet einen Bootstyp, der mittels Doppelpaddel angetrieben wird. Die Insassen eines Kajaks sitzen immer in Fahrtrichtung.

WIE WIRD MAN EIGENTLICH KAJAK-GUIDE?

► Wer als Kajak-Guide an Bord eines Schiffes arbeiten möchte, muss mindestens eine Trainer-C-Lizenz des Deutschen Kanu Verbandes (DKV) vorweisen können. Das ist nur eine Einstiegsqualifikation: Für Kreuzfahrten müssen noch spezielle Überlebenstrainings und Outdoor-Fortbildungen absolviert werden.

► Kajak-Trainer können bei den Landesverbänden des DKV anschließend B- und A-Lizenzen in den Disziplinen „Großgewässer/Küste“, „Touring“ oder „Wildwasser“ erwerben.

WAS PASSIERT, WENN EIN GAST KENTERT?

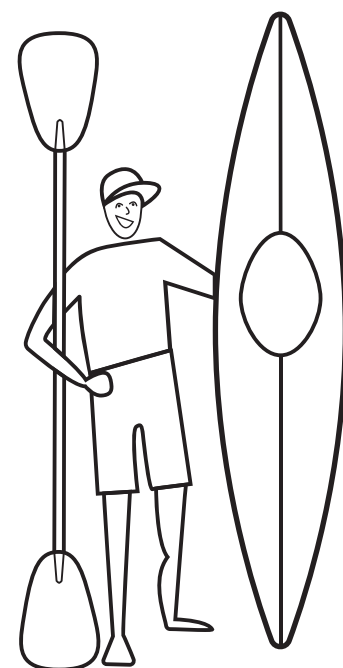
► Rettungsweste und spezielle Anzüge halten über Wasser und trocken. Auch wenn man schnell auskühlt, ist das Rettungs-Zodiac in wenigen Sekunden da und bringt den Gast sicher an Bord.

WAS MÜSSEN KAJAK-GUIDES KÖNNEN?

Außer dass sie natürlich hervorragend paddeln können müssen, sollten sie großes Selbstvertrauen besitzen und im Umgang mit ihren Schülern (bzw. mit Expeditionsgästen) geduldig und freundlich sein.

73,2

MILLIONEN KM² umfasst das Gebiet der Antarktis. Davon ist der größte Teil Ozean. Antarktika, der südlichste Kontinent der Erde selbst, ist „nur“ rund 14 Millionen Quadratkilometer groß.



DREI FRAGEN AN ...

Sarah Keenan (26), die seit 2017 für **GAdventures** als Kajak-Guide in der Antarktis arbeitet.

Wann haben Sie mit dem Kajakfahren angefangen? Und wo?

Schon als kleines Kind. Ich bin auf den Gulf Islands in Kanada aufgewachsen. Die Inseln liegen inmitten der Straße von Georgia, einem Meeresarm des Pazifiks zwischen Vancouver Island und der Küste von British Columbia. Das Meer war sozusagen mein Spielplatz.

Was ist einzigartig am Kajakfahren in eisigen Gewässern?

Ich denke, man ist der Natur nirgendwo so nahe wie dort! Auch die Ruhe ist einmalig. Wenn man zwischen gigantischen Eisschollen und majestätischen Eisbergen durchs Meer paddelt, hört man nichts als den Sound der Antarktis selbst. Ein leises Plätschern, gepaart mit den Rufen der Robben, Pinguine und Wale.

Was bereitet Ihnen am meisten Freude an Ihrem Job?

Es macht mich glücklich, unseren Gästen die Schönheit der Antarktis näherzubringen. Ihre einzigartige Tierwelt und atemberaubenden Landschaften. Oft kann ich mich gar nicht entscheiden, in welche Richtung ich die Gäste führen soll. Es gibt unendlich viel zu entdecken! ■

Foto: GAdventures Illustrationen: Maryam Özdi



Eisiges „Office“: Sarah Keenan stammt aus dem kanadischen Salt Spring Island.

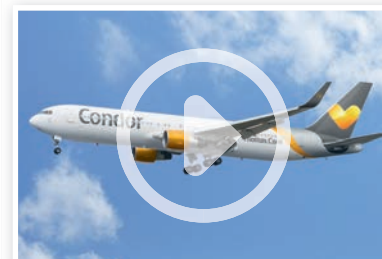
TRVL COUNTER E-LEARNING

Besser beraten am Counter mit unseren neuen Video-Kursen.

NEU!

Schon registriert?

September bis Dezember 2019



CONDOR

Flüge in die Karibik

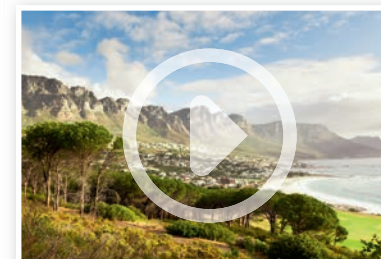
Die Karibik ist eines der Sehnsuchtsziele der deutschen Urlauber. Ab dem kommenden Jahr wird Condor die Karibik verstärkt anfliegen.

- ✦ Die neuen Routen
- ✦ Buchungsklassen
- ✦ Zusatz-Services
- ✦ Extras für Kunden

www.TRVLlearning.de


Fotos: iStockphoto(5); Condor

September bis Dezember 2019



Südafrika

Ganzjahresziel

Die meisten Urlauber aus Deutschland fliegen im Sommer zum Kap der Guten Hoffnung. Aber auch in der Nebensaison gibt es viel zu entdecken.

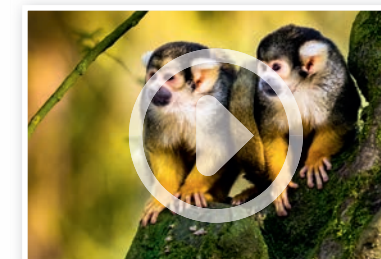
- ✦ Die besten Routen
- ✦ Sicherheit
- ✦ Safari und Lodges
- ✦ Meet the Locals

www.TRVLlearning.de


SOUTH AFRICAN TOURISM



September bis Dezember 2019



Costa Rica

Naturwunder

Rauchende Vulkane, dichte Urwälder, traumhafte Tropenstrände und exotische Tiere – Costa Rica lockt mit großer Vielfalt auf kleinster Fläche!

- ✦ Infos zu Costa Rica
- ✦ Natur + Nachhaltigkeit
- ✦ Abenteuer + Strand
- ✦ Wellness + Erlebnis

www.TRVLlearning.de


E-ZONE

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



Smart Speaker

...können auch unbemerkt zuhören.

Forscher des Berliner Security Research Labs (SRLabs) haben eine Sicherheitslücke bei Smart Speakern entlarvt. Mit einer selbst entwickelten App konnten sie Nutzer von Google Home und Amazon Echo in der Ruhephase abhören. Das gelang, weil die Apps bei einem Update nicht erneut auf „Skills“ und „Aktionen“ geprüft werden.

HELLO AGAIN ...

Neckermann macht's möglich!

Die Website Neckermann-Reisen.de ist nun wieder als Reiseportal online. Allerdings werden derzeit nur Angebote von anderen Veranstaltern verkauft. Unterdessen wird weiter intensiv an einem Neustart der Veranstalter-Marke gearbeitet. Stefanie Berk, Sprecherin der Geschäftsführung von Thomas Cook Deutschland, plant in Zusammenarbeit mit den vorläufigen

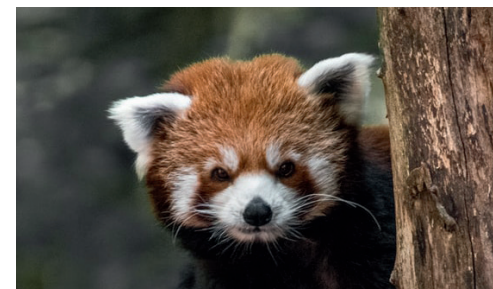
Insolvenzverwaltern der Kanzlei Hermann Wienberg Wilhelm einen Neustart unter der Hauptmarke Neckermann. Nach ihren Angaben werden weiter intensiv Gespräche mit potenziellen Investoren geführt, um möglichst ab dem 1. Januar 2020 wieder selbst veranstaltete Reisen anbieten zu können.



Fotos und Illustrationen: iStockphoto; Amazon PR; Tim Reckmann-Packet Neckermann/flickr(CC2.0); Julien Mussard/Unsplash; The Noun Project

Tägliche mediale Nutzungsdauer des Internets 2019 in Minuten

Quelle: ZDF/ARD Onlinestudie 2019



FIREFOX

...zeigt Usern, wer sie tracken will.

Der Trackingschutz vom Firefox-Browser blockiert bereits viele Tracking-Elemente. In der neuen Version 70 wird auch das Cross-Site-Tracking von sozialen Netzwerken wie Facebook, Twitter oder LinkedIn unterbunden. User können eine Übersicht aufrufen, die über blockierte Elemente, Datenlecks oder gestohlene Zugangsdaten informiert.



ZUKUNFT BAHN

Der Sprachroboter Semi soll ab 2021 an Bahnhöfen den Reisenden Auskunft erteilen. Im Test am Berliner Hauptbahnhof waren drei Viertel der Kunden mit den Ergebnissen von Semi zufrieden.

JÜNGERE ENTSCHEIDEN SICH SCHNELLER

Eine aktuelle Untersuchung von Microsoft in Großbritannien belegt, dass jüngere Kunden spontaner entscheiden. Urlauber unter 50 Jahren buchen zu 55 Prozent am gleichen Tag der Recherche. 60 Prozent der über 50-Jährigen benötigen bis zu einem Monat für ihre Entscheidung.

79 %

der Deutschen über 16 Jahre nutzen täglich ein Smartphone, ergab eine Umfrage des Bundesverbands Digitale Wirtschaft. Die sozialen Medien spielen dabei eine große Rolle. An Wochentagen werden die Smartphones täglich 94 Minuten genutzt, an Wochenenden 110 Minuten.

FLUGPASSAGIERE MÖGEN TECHNIK, DIE ZEIT SPART

Buchen, einchecken, Reisedaten kontrollieren: Laut einer IATA-Umfrage verwalten immer mehr Menschen ihre Reise-Infos mit dem Smartphone. 70 Prozent sind bereit, mehr personenbezogene Daten und biometrische Merkmale weiterzugeben, um alles zu beschleunigen.

GRUNDRECHT DATENSCHUTZ

Vertreter von 120 Aufsichtsämtern aus 80 Ländern haben beim Jahrestreffen der Internationalen Datenschutzkonferenz (IDSK) in Tirana ein weltweites Grundrecht auf Datenschutz gefordert. Sie wollen die Sicherung der Privatheit als Menschenrecht anerkennen und in nationalen Gesetzen verankern.

DIE PRIVATSPHÄRE BESSER SCHÜTZEN

Stiftung Warentest hat sich den beliebten Messenger Whatsapp genauer angeschaut und empfiehlt den Nutzern, wichtige Einstellungen zu ändern, um die Privatsphäre besser zu schützen.

Zu den ersten Schritten bei der Einrichtung von Whatsapp gehört zum Beispiel das Einfügen des Namens und die Erstellung eines Profilbildes. Was viele nicht wissen: Jeder, der im Besitz der Telefonnummer des Nutzers ist, kann dieses Bild sehen. Das lässt sich einfach ändern: Dafür muss man die Einstellungen aufrufen und dann auf Account und Datenschutz klicken. Dort wählt man den Punkt Profilbild aus. Stiftung Warentest empfiehlt die Einstellungen „Meine Kontakte“ oder „Niemand“.

Die Verbraucherschützer empfehlen außerdem, Whatsapp die Berechtigung zu entziehen, den Standort zu verfolgen oder Zugriff auf Fotos oder Videos zu haben.

RUCK, ZUCK ZUM ZIEL

Was bei Google, Uber und Amazon als Idee geboren wird, wird schnell in der Praxis erprobt und kommt über kurz oder lang auch nach Deutschland. Drei Trends, auf die wir achten sollten.

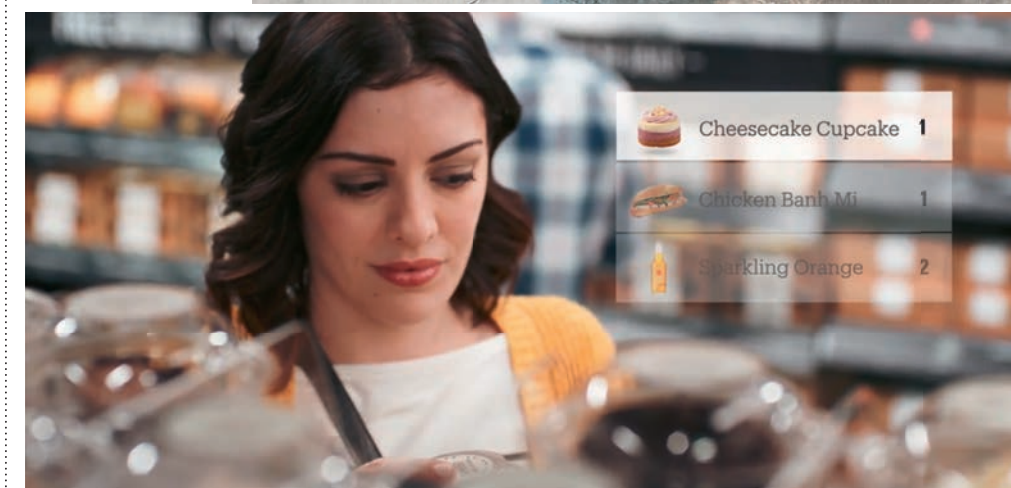
Text Iris Qurin

Vorsprung durch Technik. Wer eine gut gepflegte Kunden-datenbank aufgebaut hat, kann inzwischen viele Vorteile nutzen. Ruft ein Stammkunde an, sieht der Berater am Counter sofort die gesamte Kundenhistorie: Wann hat er das letzte Mal gebucht? Welche Präferenzen hat er? Wo ging es hin? Nicht nur effizienter, sondern auch kundenfreundlicher ist es, wenn die häufigsten Fragen schnell und unkompliziert beantwortet werden, etwa auf der Website. Noch besser: Sie setzen einen Chatbot ein, der rund um die Uhr Rede und Antwort steht. Das ist kein Hokusfokus, dafür gibt es bereits erschwingliche Lösungen.

Was allerdings nicht zum Ziel einer besseren Kundenbindung führt: die bestehenden Prozesse zu optimieren und eins zu eins zu digitalisieren, warnt Christian Hoffmeister, Geschäftsführer des DCI-Institute in Hamburg (siehe Interview). „Es geht darum, dem Kunden eine herausragende User Experience zu bieten. Dazu müssen Dienstleister ihre Prozesse neu, und zwar vom Kunden her denken und intelligent umsetzen.“

Online und offline stehen bei der Kundenzentrierung nach Ansicht von LCC-Chef Markus Orth keineswegs im Widerspruch. „Die Digitalisierung ist keine Einbahnstraße, sondern ein Miteinander von verschiedenen Kanälen“, betont der Geschäftsführer von Lufthansa City Center (siehe Weiterdenkerporträt S. 54). „Reisebüros müssen vom Kunden her denken und ihm den Kanal zur Verfügung stellen, den er in dem Moment braucht.“ Die hohe Kunst besteht darin, Kundenwünsche richtig zu antizipieren. Uber beispielsweise lässt die Kunden nach jeder Fahrt ihre Fahrer bewerten. So kann der Taxidienstleister künftig solche Fahrer schicken, die dem Kunden am ehesten zusagen – sei es vom Fahrstil oder von ihrem Kommunikationsverhalten. ➔

DHL Express testet in China die schnelle Auslieferung per Drohne. In den Amazon-Go-Läden (unten) sind keine Kassen mehr installiert. Die Einkäufe werden automatisch per Sensor erfasst und über das Smartphone bezahlt.



KUNDEN IN DEN MITTELPUNKT STELLEN

Innovative Unternehmen schauen genau hin, was ihre Kunden möchten und was nicht.

1

HEUTE BESTELLT, HEUTE DELIEFERT

Schnelligkeit bei der Lieferung ist Trumpf. Längst erwarten Kunden eine schnelle und reibungslose Lieferleistung. Anbieter wie DHL Express optimieren daher ihre Liefergeschwindigkeit zum Beispiel mit einer automatisierten und intelligenten Drohnen-Zustelllösung für Ballungsgebiete. Seit Mai 2019 wird der neuartige Flugdienst im chinesischen Guangzhou getestet. Ergebnis: Die Lieferzeit konnte von derzeit 40 auf acht Minuten verkürzt werden. Neben weniger CO₂-Ausstoß verspricht die Luftlieferung Kosteneinsparungen von bis zu 80 Prozent.

2

KEINE WARTESCHLANGEN MEHR

Kunden wollen künftig kontaktlos bezahlen, am besten ohne herkömmliches Kassensystem und ohne Bargeld. Das ist längst Realität in den Amazon-Go-Shops in San Francisco. Am Eingang checken Kunden mit Smartphone und App kontaktlos ein. Jeder Artikel, den sie aus dem Regal nehmen oder auch wieder zurückstellen, wird von Sensoren registriert und in einen virtuellen Einkaufskorb gestellt. Nach dem Einkauf verlassen sie einfach das Geschäft, bezahlt ist dann schon, nämlich durch Abbuchung vom Amazon-Konto via Smartphone.



UBER nutzt für seine Fahrzeugbestellung via App vorhandene Microservices von anderen Anbietern wie Google Maps, Location Based Services und Payment-Dienstleister wie PayPal.

3

VORAB WISSEN, WAS KUNDEN WOLLEN

Was einfach und unkompliziert ist, wird auch gerne genutzt: App laden, Konto mit Telefon- und Kreditkartennummer anlegen und los geht's: Mit der Uber-App bestellen Nutzer in den Städten, in denen der Fahrdienst angeboten wird, schnell und unkompliziert einen Wagen. Der Fahrpreis wird automatisch berechnet

und das im Uber-Konto hinterlegte Zahlungsmittel automatisch belastet. Nach der Fahrt fordert die App den Fahrgast auf, den Fahrer zu bewerten. So kann das Unternehmen die Daten nutzen, um seinen Service zu verbessern und individuell zugeschnittene Dienste anzubieten. Das kommt so gut an, dass Uber inzwischen in Berlin, München und in 50 weiteren Städten weltweit vertreten ist. Längst begreift sich Uber als Logistik-Dienstleister, der Passagiere künftig mit selbst fliegenden Drohnen transportieren will.

DEN KUNDEN VERSTEHEN

Christian Hoffmeister über die Kunst der Digitalisierung.

Ist die radikale Kundenzentrierung hierzulande ein Thema?
In der digitalen Welt mit der zwangsläufigen Fokussierung auf User Interfaces ist es entscheidend, wie ich dies selber gut hinbekomme und gestalte. Damit ist allerdings nicht gemeint, dass man dem Kunden alles recht machen muss. Man sollte eben nicht versuchen, jeden individuellen Wunsch zu realisieren und in digitalen Prozessen abzubilden.

Also nicht alles digitalisieren?
Es geht nicht darum, die bestehenden Prozesse zu optimieren und eins zu eins zu digitalisieren, sondern dem Kunden eine herausragende User Experience zu bieten. Dazu müssen sie ihre Prozesse neu, und zwar vom Kunden her, denken und intelligent umsetzen. Und das auf Basis der heute schon nutzbaren Services wie beispielsweise einfaches Payment, Location-based-Services und einfache Nutzerverwaltung.

Bei einer Buchung im Reisebüro bekommt also der Urlauber seine Dokumente, Infos und Tickets digital aus einer Hand?
Klar, aber das ist noch zu wenig. Er will seine Infos auch verwalten und ablegen können. Das heißt, Reisebüros müssten Dokumente wie Tickets Wallet-fähig, etwa über die App von Apple, anbieten. Reisebüros müssen also gängige Anwendungen kennen und nutzen.



CHRISTIAN HOFFMEISTER
Digitalisierungsexperte und Geschäftsführer des DCI-Institute in Hamburg.

Fotos und Illustration: iStockphoto(2); DHL, Screen aus youtube.com/watch?v=NrmMk1Myrxc; von Ramin/DCI Institute



Fernreisen mit den besten Aussichten



DERTOUR

Begegnungen mit Ureinwohnern, faszinierende Tierbeobachtungen oder eine Nacht unterm Sternenhimmel, dazu Unterkünfte und spannende Reisen im Mietwagen, Wohnmobil oder Bus für jeden Geschmack: Mit den beliebig kombinierbaren Produkten aus den DERTOUR-Fernreisekatalogen erfüllen Sie die Reiseträume Ihrer Kunden und bringen Ihr Geschäft voran. Wir unterstützen Sie dabei mit unserem weitreichenden Know-how und vielfältigen Leistungen rund um Vermarktung und Verkauf.

Afrika · Asien · Australien Neuseeland Südsee · Indischer Ozean
Karibik · Kanada Alaska · Mexiko Lateinamerika · Orient · USA

Mein Australien-Tipp
„Tasmanien ist noch immer ein Geheimtipp. Märchenhaft schöne Bergregionen und endlose Strände laden zum Wandern und Entspannen ein. Hier sind die putzigen Wombats, Kängurus und der einzigartige Tasmanische Teufel zu Hause. „Tassie“ eignet sich sehr gut für Selbstfahrer mit dem Camper oder Mietwagen, und auch zum Reisen in der Kleingruppe auf der empfehlenswerten Tour „Tasmanien für Genießer“ mit den schönsten Highlights der Insel.“

Melanie Nikolaus
Product Manager Australien



Wertvolles Wissen zum Thema „Rund- und Entdeckerreisen“ erhalten Sie mit unserem Schulungsprogramm DER Touristik Campus. Werden Sie Experte! Anmeldung zum DER Touristik Campus: dertouristik.com/comecloser



DOPPELSPRUNG Hund Elvis begleitet sein Herrchen beim Spaziergang an der niederländischen Nordsee in Bergen.

DER MANN FÜRS DIGITALE

Markus Orth erkannte früh die Chancen der Digitalisierung, die in den 90er-Jahren noch „Neue Medien“ hieß. Seit März lenkt er die Reisebüropartner Lufthansa City Center in die digitale Zukunft – immer mit dem „Human Touch“ vor Augen.

Text Iris Quirin

Tech & Touch – so nennt Markus Orth den richtigen Mix aus Technik und persönlicher Beratung. Das ist die Zukunft des Reisevertriebs, ist er überzeugt. Wenn es um die Digitalisierung und Vernetzung von Vertriebskanälen geht, gilt er als gefragter Experte in der Branche. Trotz des guten Rufes versucht er „immer ein bisschen unter dem Radar zu laufen“, wie er selbst sagt. Bei den für die Touristik zukunftsentscheidenden Themen wie der Digitalisierung spielt der 55-Jährige längst ganz vorne mit. Seine klare Mission: dem Internet den Schrecken zu nehmen und die Reisebranche von dessen Vorteilen zu überzeugen. „Die Digitalisierung ist keine Einbahnstraße, sondern ein Miteinander von verschiedenen Kanälen“, betont er immer wieder. Es gehe nicht darum, einen Kanal durch den anderen abzulösen, sondern darum, vom Kunden her zu denken und ihm den Kanal zur Verfügung zu stellen, den er in dem Moment brauche.

Ursprünglich sollte der gebürtige Bonner nach seinem Betriebswirtschaftsstudium in Köln und Fribourg/Schweiz im Jahr 1991 eine Promotionsstelle bei Siemens antreten. Er entschied sich dann doch für die Lufthansa Hauptverwaltung in Köln-Deutz mit Blick auf den Dom. Damals steckte Deutschland noch im Zeitalter von Rohrpост, Telex und Telefax, während in den USA Online-Dienstleister wie Compuserve und AOL die Grundlagen für das Internetzeitalter und die Digitalisierung legten. Die hierzulande langsam aufkommenden, damals noch „Neue Medien“ genannten Online-Dienste faszinierten den Rheinländer. In den USA bei einer Dienstreise beim Expedia-Gründer Microsoft sah er 1997 die ersten Buchungsmasken und ahnte schon, was auf seine Branche zukommen würde. Er sollte Recht behalten. Damit hatte er seine Berufung gefunden. Als Geschäftsführer der E-Commerce GmbH von Lufthansa baute er ab 2000 die Webseiten und den Internet-Vertrieb auf, wechselte zur



„Meine Erfolgsformel: ein gutes Netzwerk aufbauen, Menschen motivieren und eigenverantwortlich arbeiten lassen“, sagt Digitalprofi Orth.



BERATUNG IST GEFRAGT
Die physische Präsenz des Reisebüros verliert an Bedeutung, meint Orth, nicht aber der Reiseberater. „Für eine einfache Flugbuchung oder eine Billigreise nach Mallorca sehe ich den stationären Reisevertrieb nicht.“

damaligen Lufthansa-Beteiligung L'Tur nach Baden-Baden und leitete den Last-minute-Reiseveranstalter acht Jahre lang als CEO und Vorstandsvorsitzender. 2016 gründete Ort seine Beratungsagentur für Digitalisierung. Doch die Lufthansa holte ihn und seine Expertise zurück: Seit März dieses Jahres ist er Geschäftsführer von Lufthansa City Center in Frankfurt. Orth ist verheiratet und Vater von fünf Kindern.

Was werden die nächsten zehn Jahre bringen? „Auf jeden Fall werden sich Eingabeformate bei den Buchungsplattformen ändern. Schon heute passiert viel über Spracheingabe“, sagt er. Auch der Content, also der Inhalt, wird sich verbessern. Statt über Hotelbeschreibungen, machen sich die Urlauber über Augmented-Reality-Anwendungen schlau. „Bei komplexeren Buchungen ist der persönliche Ansprechpartner auch in Zukunft wichtig“, betont er. Wichtig ist, die Kunden auf allen Kanälen zu erreichen und ihre Daten überall zur Verfügung zu haben. „Dabei hilft die Technik“, sagt er. „Das sollte sich jeder zunutze machen!“ ■

Foto: Privat(2); LCC

WELTREISEN PER TV

Vom Highway 1 in Kalifornien bis zu den Traumstränden auf den Seychellen: die TV-Tipps der Redaktion für kalte Novembertage.



HR-FERNSEHEN

Fr., 22.11., 21:00 Uhr

San Francisco und der Highway 1 (45 Min.)

Die Kalifornier nennen ihren Staat gerne „Golden State“, weil viele auf der Suche nach Gold hierher kamen. Noch heute ist San Francisco ein „melting pot“, in dem Menschen unterschiedlichsten Schlags und unterschiedlichster Nationalitäten aufeinandertreffen. Die Autorin Tanja Höschele trifft Menschen, die erzählen, warum sie nach Kalifornien kamen und geblieben sind.

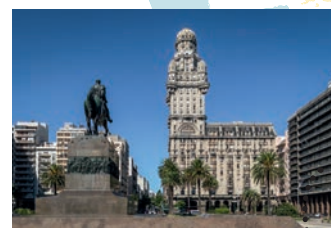


ARTE

Mo., 25.11., 17:20 Uhr

Amerika mit David Yetman: USA – Die Desertifikation des Südwestens (25 Min.)

Wohl zum letzten Mal begleitet die Dokumentationsreihe den Wüsten-Experten David Yetman, der seit fünf Jahren durch die amerikanischen Kontinente reist. Diesmal führt er durch die Wüstengebiete des amerikanischen Südwestens, in dem die Folgen des Klimawandels deutlich zu spüren sind.

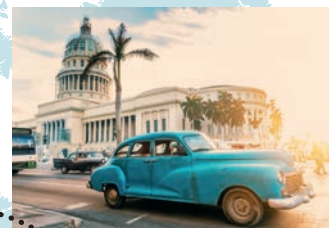


ARTE

Sa., 22.11., 19:30 Uhr

Uruguay – Land am Rio de la Plata (45 Min.)

Das kleine südamerikanische Land Uruguay ist ein Juwel von atemberaubender Schönheit. Es vereint wie kaum ein Land auf der Welt Tradition und Moderne. Ob Gauchos, die über die Prärie reiten und Rodeo-Turniere bestreiten, oder Oldtimer-Liebhaber, die in alten Scheunen nach verborgenen Schätzen suchen, ob leidenschaftliche Tangotänzer, aufstrebende Fußballstars oder passionierte Imbissbudenbesitzer: Sie alle machen die einzigartige Seele Uruguays aus.



3SAT

Di., 12.11., 17:45 Uhr

Fernweh: Karibik (7/7) (45 Min.)

1000 Kilometer fährt Mona Vetsch durch das farbenprächtige Kuba, bis sie in Havanna, dem Ziel ihrer großen Karibikreise, ankommt. Unterwegs trifft sie Menschen mit einer interessanten Geschichte. In der Schweinebucht beispielsweise erzählt ihr ein alter Kämpfer, wie es war, als die USA zur Invasion Kubas ansetzten. In Havanna besucht sie den Wetterpropheten José Rubiera, der für sein Leben gern einmal im Auge eines Hurrikans wäre.



SWR FERNSEHEN

Sa., 30.11., 17:30 Uhr

Zugspitze, da will ich hin! (30 Min.)

Die Zugspitze und die Region ringsum haben alles, was das Wintersportlerherz begehrt: Möglichkeiten zum Skifahren und Rodeln sowie Hütten zur Einkehr. Moderator Michael Friemel genießt die Fahrt mit der neuen Seilbahn auf Deutschlands höchstem Berg und die tolle Aussicht, die man von dort oben hat. Zu den Sehenswürdigkeiten auf Deutschlands höchstem Berg zählt auch die Umweltforschungsstation im Schneefernerhaus.



RBB FERNSEHEN

Mi., 13.11., 22:00 Uhr

Wildes Japan – Schneeaffen und Vulkane (45 Min.)

Japan ist ein Land der Gegensätze: Im Norden kann man Braunbären beim Lachsfang und Schneeaffen beim Bad in heißen Quellen beobachten, im Süden tropische Inselnlandschaften genießen. Megastädte wie Tokio begeistern ebenso wie abgelegene Bergtäler. Der erste Teil der zweiteiligen Dokumentation widmet sich badenden Affen und brodelnden Vulkanen.



3SAT

Mo., 11.11., 17:00 Uhr

Tropische Traumziele – Inselwelten für Genießer (90 Min.)

Die Strände des Seychellen-Archipels im Indischen Ozean gehören zu den schönsten der Welt. Sie erschließen sich dem Reisenden vor allem vom Wasser aus. Eine Bootstour führt in Naturschutzgebiete, Tauchen und Picknick in den Bilderbuch-Buchten inklusive. Neben der Hauptstadt Victoria stehen die Inseln Praslin und La Digue auf dem Besuchsprogramm.

Mediathek-Tipp

ZDF REPORTAGE

Wahnsinn oder Wellness? Hinter den Kulissen der größten Terme der Welt

Es ist ein künstliches Südsee-Paradies und eine gigantische Event-Maschine: die Terme Erding, von Anfang an gemacht für die große Masse. Josef Wund, der Gründer, schuf hier auf über 400.000 Quadratmetern eine Badelandschaft, die zur größten Terme der Welt heranwuchs. Wie funktioniert diese bombastische Badelandschaft, die seit 20 Jahren niemals stillsteht? Wie überleben rund 400 Palmen aus Asien und Südamerika im oberbayerischen Erding? Wie halten die Mitarbeiter das Wasser sauber? (verfügbar bis 14.10.2020).



Täglicher TV-Tipp und News für den Counter

trvlcounter.de/newsletter

Monatliches TV-Programm als Gratis-Download

trvlcounter.de/tv-tipps

DISCOVER

TRVL COUNTER Lieblinge der Redaktion



Smarter Helm

Biker, die den „Poc Ventral Air Spin NFC“ tragen, sind im Notfall besonders gut geschützt: Der aerodynamische Fahrradhelm kommt mit einem integrierten Chip daher, der es Rettern und Notarzt im Falle eines Unfalls ermöglicht, lebenswichtige Infos wie die Blutgruppe oder bestehende Erkrankungen des Verunglückten auszulesen (ca. 270 Euro, pocsports.com).



2.636.468
Fahradunfälle
wurden 2018
polizeilich erfasst.

SLÄINTE!

Die Whisky-Destillerie „Talisker“ und der Outdoor-Spezialist „Heimplanet“ haben das ultimative Tool für trinkfreudige Abenteuer entwickelt: Die „Talisker Vssl Flask X HPT“ enthält eine Whiskyflasche, zwei faltbare Gläser, einen Flaschenöffner und eine LED-Taschenlampe (ca. 88 Euro, heimplanet.com).



Echt cool!

Der neue „kultimer“ von Studio-sus hat es in sich: Das Angebot umfasst 40 außergewöhnliche Silvester-Trips, darunter eine idyllische Mitternachtskreuzfahrt auf einem norwegischen Fjord.



PLEASE FASTEN YOUR TROUSERS ...!

Die Gürtel des Berliner Labels „Tartar“ sind genau das Richtige für Traveller, die besonders stilischer abheben wollen. Hergestellt aus Vollrindleder, erhalten sie durch ihre authentische Flugzeugschnalle als Schließe einen unverwechselbaren Aviator-Touch (ca. 66 Euro, tartar-berlin.de).



Surreales in Brüssel

Dalí- und Magritte-Fans aufgepasst! Noch bis zum 9. Februar 2020 zeigt das „Königliche Museum der Schönen Künste von Belgien“ 100 einzigartige Meisterwerke der beiden großen Ikonen des Surrealismus (Ticket à 16 Euro, fine-arts-museum.be).

Fotos und Illustrationen: René Magritte The Annunciation 1930 Tate: Purchased with assistance from the Friends of the Tate Gallery 1986 ©2019, Succession Magritte c/o Sabam; iStockphoto: PR

TRVL COUNTER VORSCHAU



Gates

A/B



2019
DEZEMBER/
2020 JANUAR

EVT 12.12.2019

- SOMMERKATALOGE
- FLUSSKREUZFAHRTEN
- STUDIENREISEN



2020
FEBRUAR

EVT 6.2.2020

- KANAREN UND BALEAREN
- USA & KANADA
- AIRLINES & AIRPORTS
- NACHHALTIGES REISEN



2020
MÄRZ

EVT 3.3.2020

- ITB-TRENDZIELE
- KREUZFAHRTEN
- PARTNERLAND OMAN
- VERSICHERUNGEN

ITB
AUSGABE
2020

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



Model picture



Model picture



Model picture

Neueröffnung 2020



Entdecken Sie unser neuestes Juwel auf Mallorca.

Weitere Infos in unserem Emag: zafirohotels.com/emag/de