

«MAN MUSS JETZT EINFACH GEDULD HABEN»

Ein Reisebüro in Zeiten der Corona-Pandemie

Von Uwe Oster

Was macht ein Reisebüro in Zeiten, in denen wir corona-bedingt nicht reisen sollen und aufgrund der praktisch überall geschlossenen Grenzen auch gar nicht können? «Wir machen unsere gesamte Arbeit vom letzten Herbst rückgängig. Böse gesagt heisst das, wir vernichten das ganze Einkommen, das wir seit Herbst generiert haben, und es kommt kein neues rein», sagt Beat Künzler, Geschäftsführer des Reisebüros Arotur in Arosa. Ihn trifft die Corona-Krise besonders hart, denn fast alle Arosener gehen traditionell zwischen Ende April und Mitte Juni in die Ferien. Da die Meisten selbst im Tourismus arbeiten, ist das die einzige Zeit des Jahres, in der sie Ferien machen können. Sprich:

**Geld zurück, Gutscheine,
Umbuchung...**

Damit sind für Arotur zwischen 70 und 80 Prozent des gesamten Jahresumsatzes weggebrochen. Was dazukommt: «Seit Mitte März haben wir keine neuen Buchungen mehr. Nichts. Und das in einer Phase, in der wir sonst den ganzen Tag Bestätigungen schreiben.» Er fügt hinzu: «Ich gehe seit 30 Jahren nach jedem Wochenende gern zum Arbeiten. Was gibt es Spannenderes, als den Leuten die schönsten Wochen des Jahres zu verkaufen?» Doch jetzt geht es nur noch um Rückabwicklungen. «Und da wir unsere Kommission nur bekommen, wenn Reisen auch stattfinden, arbeiten wir zurzeit für null. Das heisst:

**Zentrale Frage ist die
Machbarkeit der Reise**

würde. «Das wird nun Woche für Woche neu eingeschätzt.»

Dabei geht es letztlich

um die Machbarkeit der Reise. Wenn die Leistungen (Flug, Hotel etc.) erbracht werden können, ist die Reise grundsätzlich durchführbar. Wenn von einem Paket ein Teil nicht machbar ist, sei es der Flug oder die Einreise, dann kann die Reise nicht stattfinden. «Kein Land würde jetzt sagen, dass bis Ende Juni gar niemand mehr kommen darf. Alle sind am Zuwarten. Man muss jetzt einfach Geduld haben», sagt Beat Künzler.

Und was bedeutet das für den Kunden, der eine Reise gebucht hat, die aktuell nicht stattfinden kann? Bekomme ich dann in jedem Fall mein Geduld zurück? «Jein», sagt Beat Künzler. Hier müsse man zum Beispiel unterscheiden zwischen einer Pauschalreise, etwa das klassische Badeferien-Package, bei dem die rechtlichen Grundlagen sehr klar sind. «Wenn die nicht durchgeführt werden kann, gibt es einen Anspruch auf Rückerstattung.» Etwas komplizierter werde es, wenn unterschiedliche Einzelleistungen gebucht wurden. Also beispielsweise ein Flug nach Los Angeles, ein Mietwagen und ein Hotel. Dann ist die gegenseitige Haftung nicht gegeben. «Der Reisende hat in dem Fall drei Vertragspartner, und dem



Beat Künzler vor seinem Reisebüro Arotur am Dorfplatz in Arosa. Das Reisebüro ist aktuell geschlossen, Beat Künzler aber per Mail und telefonisch für seine Kunden erreichbar. Bild Uwe Oster

Hotel kann es eigentlich egal sein, was etwa die Fluggesellschaft macht. Auch bei uns in Arosa ist es schliesslich nicht die Problematik des Hoteliers, wie der Gast hierher kommt, ob mit dem Auto, dem Zug oder dem Heli.»

«Bei Arotur», streicht Beat Künzler heraus, «setzen wir alles daran, dass jeder Kunde, der nicht reisen kann, das absolute Maximum an Rückerstattung erhält. Der Kunde hat uns mit der Buchung schliesslich

sein Vertrauen geschenkt.» Dabei sei der finanzielle Schaden für den Kunden das eine: Er ist natürlich schon enttäuscht darüber, dass er nicht in die Ferien reisen kann. Und jetzt hat er noch Sorge, sein Geld zu verlieren. «Diese Kombination ist schlecht, und das wollen wir mit unserem ganzen Engagement verhindern.»

Aktuell wird in der Situation viel über Gutscheine für Reisen zu einem späteren Zeitpunkt berichtet, die Veranstalter ihren Kunden gerne anbieten wollen. Beat Künzler aber stellt klar: «Das entspricht grundsätzlich nicht dem Schweizer Recht.» Doch aufgepasst: Das gilt etwa für Swiss oder Edelweiss, aber nicht für beispielsweise Air France,

«denn die untersteht selbstverständlich französischem Recht. Dort sind Gutscheine gestattet.» Beat Künzler allerdings findet Gutscheine «nicht gut», denn die Kunden sollten selbst darüber entscheiden können, wann und mit wem sie wohin in Ferien gehen. «Das geht nur, wenn du Geld zurückbekommst.» Und die Veranstalter würden doch selber

Wege aus der Krise suchen und finden

diesen Partner entscheiden.

Was die aktuelle Corona-Krise für die Reisebranche sehr viel einschneidender macht, als etwa SARS, 9/11 oder Ebola, sei, dass die ganze Welt betroffen ist. Wer nach 9/11 nicht nach New York wollte oder konnte, für den gab es zahlreiche andere Möglichkeiten, zu verreisen. Ebenso bei den von SARS oder Ebola betroffenen Ländern. Das ist jetzt nicht der Fall und macht die Situation so anders. Beat Künzler bereitete die Corona-Krise (und bereitet noch immer) schlaflose Nächte. «Wir haben in den vergangenen Jahren gut gewirtschaftet und Rücklagen aufgebaut, doch reichen die nicht aus, um den Ausfall eines ganzen Jahres auf-

zufangen.» Natürlich freue man sich über staatliche Hilfe und nehme die Möglichkeit zur Kurzarbeit an, habe zudem selbst Sparmassnahmen ergriffen. Aber wie er es auch drehte und wendete – es reichte noch immer nicht. «Ich habe mir lange Gedanken gemacht, was ich machen könnte.» Für ihn war klar, nicht einfach den Kopf in den Sand zu stecken und aufzugeben, sondern selbst aktiv zu werden. So kam er auf die Idee, mithilfe einer Crowdfunding-Plattform Gelder zu generieren. Und war vom grossen Erfolg selbst überrascht: «Ich bin oft den Tränen nahe, wenn ich sehe, wie Viele mich unterstützen, Geschäftspartner und Kunden, Verwandte und Bekannte, aus der ganzen Schweiz und selbst aus dem nahen Ausland. Das gibt mir sehr viel Hoffnung, die Krise zu überstehen. Dafür möchte ich mich ganz herzlich bedanken.» 50 000 Franken strebt er mit der Aktion an. «Dann können wir, zusammen mit allen anderen Massnahmen als Betrieb überleben und damit die Existenz von zwei Familien sichern.»

Das Gespräch führten wir in der Woche vor Ostern, im Freien und selbstverständlich unter Einhaltung des Mindestabstands von zwei Metern.

Online lesen und Geld sparen

Mit einem Digital-Abo der «Arosar Zeitung» sparen Sie rund 50%* und lesen Ihre Lokalzeitung bereits ab Donnerstagnachmittag unter aroser-zeitung.ch online. Abonnieren Sie jetzt Ihre «Arosar Zeitung» oder wechseln Sie zum Digital-Abo. Unser Kundenservice Abo freut sich auf Ihren Anruf unter 0844 226 226.

*Jahresabo Print & Online: CHF 119.–/Online: CHF 60.–

aroser zeitung