

Es knirscht weniger

Deutscher Reising: Reiserecht und Datenschutz können den Mitgliedern das Sommerfest nicht verderben

Von Matthias Gürtler

Trotz diverser Knackpunkte und der anhaltenden Diskussion um so genannte gewillkürte Pauschalreisen hat sich der stationäre Vertrieb insgesamt gut mit dem neuen Reiserecht arrangiert. Davon ist Volker Adams, Leiter Politik beim DRV, überzeugt.

„Es hat am Anfang geknackt und geknirscht. Aber die Büros arrangieren sich und finden Wege, wie sie effektiv mit dem neuen Gesetz umgehen“, sagte Adams vor knapp 200 Reiseverkäufern auf dem Sommer-Stammtisch der Kooperation Deutscher Reising Ende August in Berlin.

Dem kann sich Reising-Chef Andreas Quenstedt anschließen. Umsatzrückgänge aufgrund des neuen Reiserechts, wie sie etwa Best-Reisen befürchtet, „erwarte und spüre“ seine Kooperation nicht, verweist Quenstedt auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr. „Unser Vertrieb konzentriert sich auf den Verkauf, und das unaufgeregt.“ Das Plus für das Touristikjahr 2017/2018 liege im „oberen einstelligen Bereich“. Zudem seien die Umsätze „bis auf ein bis zwei Ausnahmen“ gut verteilt. Somit stimme auch der durchschnittliche Provisionsertrag.

Evaluation wird nichts verbessern

Dass die Arbeit am Counter durch das neue Reiserecht einmal mehr zugenommen hat, sehen sowohl Quenstedt als auch DRV-Mann Adams kritisch. Dennoch sei der stationäre Vertrieb gut beraten, das neue Reiserecht in der jetzigen Form anzunehmen und sich nicht auf die anstehende Evaluation zu verlassen, warnte Adams. Diese würde sich über Jahre hinziehen und der Erfahrung nach keine Besserung bringen.

Davon abgesehen gehe es bei der ersten Überarbeitung nicht um den Reisebüro-Vertrieb, sondern um die Klick-through-Buchungen von Produktportalen. Die zuständige Kommission der EU in Brüssel

werde sich genau anschauen, ob und wie sich die Leistungsträger an das neue Gesetz hielten.

Auch beim Thema Datenschutz sieht man beim Reising keinen Grund zur Panik. Man sollte die neue Verordnung ernst nehmen, aber das Thema sei lösbar. „Viele Reisebüros haben das bereits sehr gut umgesetzt“, zeigt sich Quenstedt überzeugt. Rückendeckung bekommt er dabei vom früheren TUI-Manager und heutigen Datenschutzexperten Wolfgang Schneider. Wichtig aus seiner Sicht: Reisebüros dürften sich „nicht wegducken“, müssten auch keine Angst haben, gleich an die Kandare genommen zu werden.

Praxis-Tipps zum Datenschutz

Wichtig sei, dass man „beweisen kann, überhaupt etwas zu diesem Thema getan zu haben“, verweist Schneider unter anderem auf das Nutzen entsprechender Lektüre und kleinere Anpassungen im Arbeitsalltag. Dazu gehöre, „dass im Büro kein Datenmüll rumfliegt“. Fehldrucke von Reiseunterlagen gehörten nicht in den Papierkorb, sondern in einen Schredder der Stufe 4.

Weitere Handlungsempfehlungen erhalten Mitglieder des Reising über ihre Zentrale. Auch andere Ketten und Kooperation bieten entsprechende Service-Leistungen. Hintergründe zum Thema sowie konkrete Tipps für die eigene Homepage finden Sie in der Rubrik „Counter-Tipps“ auf der Homepage von touristik aktuell.

Der Sommer-Stammtisch des Reising findet traditionell in Berlin statt und ist neben der Jahrestagung das jährliche Top-Event der Kooperation. Zu den diesjährigen Ausstellern gehörten unter anderem Konzerne wie DER Touristik und Thomas Cook, Mittelständler wie ETI, Bentour, Ameropa und Studiosus, Reedereien wie Norwegian Cruise Line und MSC, die Charterflieger Germania und Condor sowie Hotelketten wie Zafiro. Weitere Fotos: www.touristik-aktuell.de/bildergalerien.

TVG wird Mitglied der Kreuzfahrt Initiative



Moderator bei Stars del Mar: Sänger Ross Antony

Die Zentrale der Reisebüro-Kette TVG ist neues Mitglied der Kreuzfahrt Initiative (KI) und will den Beitritt ausgewählter Franchise-Büros zum 1. September fördern. „Das Thema Kreuzfahrten birgt ein unglaubliches Potenzial, das wir als Kette besser ausschöpfen wollen“, sagt TVG-Chefin Birgit Aust. „Mit der Mitgliedschaft haben unsere Kreuzfahrt-affinen Büros die Gelegenheit, sich mit den erfolgreichsten Playern beim Verkauf von Kreuzfahrten auszutauschen und gleichzeitig die eigene Kompetenz zu schulen.“ Profitieren sollen die TVG-Büros auch von der Event-Cruise Stars del Mar. Sie wird jährlich von der Kreuzfahrt Initiative selbst aufgelegt, für 2019 wurden die Fantastischen Vier engagiert. Zur TVG gehören rund 300 Reisebüros der Marken Sonnenklar TV Reisebüro, Flugbörse und 5 vor Flug. (ta)

Alltours-Büros: Interaktiv beraten

Counter-Profis der Alltours Reisecenter können Kunden künftig per Tablet beraten. Entstanden ist die Service-Initiative zusammen mit dem Systemanbieter Bewotec. Insgesamt 300 Tablets sollen zum Einsatz kommen, auch Franchisenehmer der Kette können die Geräte einsetzen.

Als einen Vorteil nennt die Reisebüro-Kette, im Zuge der Myjack-Nutzung besser und anschaulicher beraten zu können. Hotelbilder, Videos und Co können nun für den Kunden direkt auf das Tablet gespielt werden. Der Kunde werde auf eine virtuelle Reise mitgenommen. Außerdem kann der Urlauber digital unterschreiben – was papiersparend und zeitgemäß sei, heißt es bei Bewotec. (ta)



Ernster, aber kein sorgenvoller Blick: Reising-Chef Andreas Quenstedt (links) mit Volker Adams vom DRV und dem Datenschutzexperten Wolfgang Schneider (rechts)



An der Reismesse in der Kulturbrauerei beteiligten sich rund 30 Aussteller