

## Service &amp; Reisen

... die guten  
alten Zeiten?

# Das Reisebüro ist tot – es lebe das Reisebüro

**Früher, als die Welt noch in Ordnung war und sich einfach in TUI oder Neckermann einteilen ließ ... also lange vor Erfindung des Internet ... da standen pünktlich Anfang November eines jeden Jahres die Kunden vor den Reisebüros Schlange, um sich die neuesten Kataloge für das kommende Jahr abzuholen.**

So wie die ARD Anfang der 60er Jahre mit der Tagesschau unseren Tagessrhythmus für die kommenden Jahrzehnte bestimmte, so legten die Reiseveranstalter fest, ab wann wir uns auf die ‚schönste Zeit des Jahres‘ zu freuen hatten. Aber nicht nur das Wann beeinflussten sie, sondern auch das Wo, das Wie und vor allem das Wieviel.

Wer kann sich noch an die Zeiten erinnern, da ein Flug in südliche Gefilde das Zweifache des Monatsgehalts eines Jungverdieners gekostet hat? Als sich nur furchtlose Mitmenschen traute, ohne Sprachkenntnisse und auf eigene Faust ein Hotel im Ausland zu buchen?

## Die Zeiten ändern sich rasant

Noch 2002 habe ich mich wie eine Schneekönigin gefreut, als ich mein erstes Flugticket online bestellte, die Mietwagenfirma in Montreal tatsächlich meinen Namen kannte und die Hotels von Winnipeg bis Vancouver auch wirklich immer ein Zimmer für mich bereit hielten. Tage, ja vielleicht sogar Wochen an Zeit hat mich das ge-

kostet; für Planung, Recherchen, Ausfüllen von Formularen, Hinterlegen der Kreditkartennummern und sonstiger persönlicher Daten. Damals hat mich der Zeitverlust nicht weiter gestört: Es war alles so neu, so interessant und so überraschend machbar; das Angebot war halbwegs überschaubar und der Datenklau im Netz steckte noch in seinen Kinderschuhen. Das sind nur sechs Jahre her!

## Die Qual der Wahl

Inzwischen ist die weltweite Vernetzung nicht mehr aufzuhalten. Und das ist gut so, denn die Such- und Buchungsmaschinen für Reisen im Internet schaffen eine nie da gewesene Transparenz der Preise und Möglichkeiten. Doch übersichtlicher wird das Angebot hierdurch noch lange auch nicht: Hunderte von Vorschlägen als Ergebnis der Suche in den Buchungsmaschinen machen zwar Lust auf Urlaub, doch die Qual der Wahl verursacht eher Frust. Suchlogiken auf Internet-Seiten arbeiten an möglichst einfachen Lösungen, aus den ungezählten Reisen das Passende zu finden. Auf individuelle Wünsche können sie aber nicht eingehen.

## Die Unabhängigkeit der Beratung steht an erster Stelle!

Und hier setzt die Kompetenz des modernen Reisebüros ein. Nur ein ausgebildeter und erfahrener Reiseberater, der alle Tricks und Kniffe kennt, hat den Überblick über die Fülle an An-

geboten. Die Experten im Reisebüro kennen sowohl Veranstalter als auch Regionen und viele Hotels viel besser als jeder Urlauber. Sie wissen, welcher Programmanbieter als seriös einzustufen ist, welche Kreditkarte welche Versicherungen mit einschließt, welcher Flughafen wo liegt, ob die Zeit zum Umsteigen ausreicht, ... und was er nicht weiß, das kann er als Fachmann schnell und verlässlich in Erfahrung bringen.

Im Internet gibt es die gleichen Reisen wie im Reisebüro zu den gleichen Preisen, nur dass der Urlauber hier die Arbeit des Reisebüro-Mitarbeiters selbst machen muss. Und vor allem: Bei eigenständiger Buchung ist der Urlauber selbst in der Verantwortung, wenn irgendetwas schief geht! Veranstalter wie TUI, Neckermann oder Alltours produzieren Urlaub aus Flug und Hotel, aber egal ob im Internet oder im Reisebüro: Das Produkt ist überall das Gleiche zum gleichen Preis, denn es gibt sogar eine Preisbindung. Der Fluggesellschaft und dem Hotel vor Ort ist es völlig gleichgültig, wie gebucht wurde!

Deshalb suchen die cleveren Reisebüro-Mitarbeiter für ihre Kunden auch die Internet-Angebote durch. Und deshalb bietet die beste Entscheidungsgrundlage für die schönste Zeit des Jahres immer noch ein Experte – und der sitzt meist im Reisebüro!