



QTA zieht Zwischenbilanz zum Reisesicherungsfonds

Mehr Wertschätzung für Reisebüros!

Der Reisesicherungsfonds (DRSF) sei wichtig und ein wesentlicher Baustein für die Sicherheit der Branche. Zu dieser gemeinsamen Einschätzung kommen Thomas Bösl, Sprecher der größten Reisebüro-Allianz QTA, Rainer Hageloch, Vorstand der AER Kooperation AG und Allianzpartner der QTA, sowie Ralf Hieke, QTA Mitglied und Vizepräsident des DRV. Sie seien mit der Arbeit des DRSF grundsätzlich zufrieden.

Die aktuelle Diskussion über ausstehende Rückzahlungen an die Kunden betrifft nach Einschätzung der QTA-Repräsentanten ausschließlich Agenturen mit Agenturinkasso. In Deutschland sei dies jedoch nur eine geringe Anzahl. Die Reisebüros insgesamt hätten sehr viel zu einer reibungslosen Abwicklung beigetragen. Es sei daher nicht zielführend, die wenigen Fälle, in denen es aufgrund fehlender Daten sowie fehlender Kommunikation von Seiten des DRSF bzw. des Insolvenzverwalters nicht optimal lief, in den Vordergrund zu stellen. Dennoch müsse selbstverständlich jeder Einzelfall geprüft und im Sinne des Kunden zügig gelöst werden. „Das Gesamtbild des Fonds wird sowohl in der Branche als auch bei den Kunden positiv wahrgenommen“, sind sich Bösl, Hageloch und Hieke einig.

Trotz gutem Gesamtbild müssen die Abläufe im Fonds noch verbessert werden: „Wie bei allen neuen Institutionen besteht jedoch noch Verbesserungsbedarf in den Abläufen“, erklären die QTA-Repräsentanten. Das wollen sie nicht als Vorwurf verstanden wissen, sondern als Teil einer ehrlichen Bestandsaufnahme: Die Abwicklung laufe derzeit noch nicht reibungslos. Das gehe aber nicht nur auf den DRSF zurück, sondern beginne bereits bei der lückenhaften Aufbereitung der benötigten Daten.

Außerdem fordern sie eine praxisnahe Lösung: „Es sollte die Möglichkeit einer weitgehend automatisierten Forderungsabtretung geschaffen werden. Das würde bedeuten, dass der Reiseveranstalter, bei dem die Ersatzreise gebucht wird, die Forderung übernimmt und dann im eigenen Namen beim DRSF geltend macht.“ Für den Kunden entfalle damit die Vorfinanzierung – er werde finanziell entlastet und könne sofort wieder buchen.



Auch die Rolle der Reisebüros müsse stärker berücksichtigt werden: Die Repatriierung, also die Organisation der Rückholung gestrandeter Kunden, die Betreuung sehr kurzfristig anstehender Abreisen sowie die Bearbeitung von Nachfragen zu Insolvenzen müssten klar geregelt werden. „Wenn Reisebüros Aufgaben übernehmen, können sie diese Zusatzaufgaben verständlicherweise nicht ohne entsprechende Vergütung leisten – das hat nichts mit Provisionen zu tun, sondern betrifft die grundlegende Arbeitsfähigkeit der Büros.“ Hier müsse daher eine Erstattungspflicht für die Aufwände der Reisebüros manifestiert werden. „Das ist eine Frage der Wertschätzung der Reisebüros, die immer eine der ersten Anlaufstellen für Kunden sind.“

Schließlich sprechen sich die QTA-Repräsentanten für eine Entlastung der Branche aus. Dabei plädieren sie für eine enge Zusammenarbeit mit den zuständigen politischen Aufsichtsbehörden: „Sobald der Fonds ausreichend gefüllt ist, müssen in Abstimmung mit der Politik die Kosten für die Branche sinken. Die Reisepreise sind derzeit teilweise zu hoch und wir müssen darauf achten, nicht Kunden zu verlieren, die sich Urlaub nicht mehr leisten können.“

Über die Quality Travel Alliance (QTA): Als größte Reisebüro-Kooperationsallianz mit Sitz in Deutschland umfasst die QTA derzeit rund 3.900 Reisebüros und bündelt einen Umsatz von rund 2,6 Mrd. Euro. Allianzpartner sind die Ketten und Kooperationen AER Kooperation AG, Reiseland GmbH & Co. KG, rtk/RT-Reisen GmbH sowie TVG.

Redaktionskontakt:

Dr. Thomas Daubenbüchel
+49 (0)170 6323891
thomas.daubenbuechel@dz-con.de



AER
Kooperation AG
Amtsstraße 22
33739 Bielefeld



Reiseland
GmbH & Co. KG
Osterbekstraße 90a
22083 Hamburg



rtk
RT-Reisen GmbH
Burgkirchener Straße 143
84489 Burghausen



TVG
Touristik Vertriebsgesellschaft mbH
Landsberger Str. 88
80339 München