

Reisebüro *kontra* Internet

Beratung im Laden – Kauf im Internet?

Warum Reisebüros oft die bessere Wahl sind und wie sie den Spagat schaffen, manchmal auch noch günstiger zu sein, als ein Internetportal.

Interview mit René Mühlheim, Inhaber des Reisebüros «Mühlheim Flugexpress», mit Linienflügen nach Thailand und Asien bis Ozeanien. Thailand-Erfahrung seit 1985. Er sagt: «Unser Reisebüro gibt es länger, als jedes Internetportal - weltweit!»

Von W. K. Kissling

Herr Mühlheim, Sie verkaufen Linienflüge. Wie gut kennen Sie Ihre Hauptdestination?

Ich habe 7 Jahre in Phuket und Chiang-Mai gelebt, spreche seit über 25 Jahren einigermassen Thailändisch, bin mit einer Thailänderin verheiratet, und selbstverständlich habe ich viele Destinationen in der Region bis hin nach Neuseeland bereist. Jährlich fliege ich einmal geschäftlich nach Thailand, um die Kontakte zu pflegen und aktuell zu bleiben.

Soll sich ein moderner Traveller auch im Internet umschauen?

Natürlich. Internet-Plattformen sind ideal, um sich selber einen Überblick zu verschaffen, Fotos und Meinungen anzuschauen und Reisepläne zu schmieden. Kunden sind dadurch häufig gut vorbereitet, wenn Sie zu uns kommen. Das Buchen im Reisebüro ist hingegen sicherer und greifbarer, aber auch intensiver und persönlicher. Alle Arten von Fragen und Notfällen haben Platz. Ein Ticket buchen und am gleichen Tag abfliegen, geht beispielsweise in unserem Reisebüro seit vielen Jahren ohne jeden Zuschlag.

Was empfehlen Sie dem Internetbucher?

Trotz Spassfaktor, in einem virtuellen Reisebüro zu stöbern und sich in Form eines leicht günstigeren Preises quasi «selber zu bezahlen», darf nicht ausgeblendet werden, dass man dadurch noch kein Spezialist ist und mit einer Buchungsplattform nicht automatisch günstiger kaufen kann. Auch falsche und ungünstige Entscheidungen kommen vor. Im Notfall steht man allein und ohne Beistand da. Endpreise zeigen sich manchmal erst vor dem allerletzten Klick. Nach der Buchung bleibt das ungute Gefühl, dass es vor dem Abflug oder unterwegs hoffentlich keine unvorhergesehenen Probleme gibt, bei denen professionelle Hilfe gefällig sein könnte.

Für Junge spielt der Preis aber die Hauptrolle...

Das stimmt! Auch bei Familien sind die Preise enorm wichtig. Wer sagt aber, dass wir nicht auch mal günstiger sind? Die Wahrheit liegt irgendwo dazwischen, mal so, mal so. Preisdifferenzen zum In-

ternet heben sich unter dem Strich meistens wieder auf. Sollte ein Ticket bei uns etwas mehr kosten, kennen wir vielleicht bessere Wege und Varianten, die sich dann wieder auszahlen. Wer uns vertraut kauft im Durchschnitt nicht teurer ein, als auf einem Internetportal, bekommt jedoch die übliche Sicherheit und Hilfe. Andererseits müsste die Arbeit eines Experten - auch beim Linienflug - etwas wert sein. Reiseberater haben meist jahrelange Erfahrungen, die sich dann für den Kunden irgendwie lohnen. Manchmal im Preis direkt oder durch ein anderes Reiseverhalten, nach unserer Beratung.

«Irgendwie lohnen...»?

Der Jugendliche gibt zum Beispiel das Ziel «Phuket» in einem Buchungstool ein und kauft die günstigste Variante. Kommen wir ins Spiel, empfehlen wir dem Preissparer vielleicht einen kleinen «Umweg» ab Genf oder eine Aktion nach Bangkok und die Inlandreise mit Air-Asia, sofern er damit mehr als 100 Franken einspart.

...eine nur im Internet buchbare Airline!

Ja genau – wenn es Sinn macht, ist das doch OK. Wir klären immer zuerst die Bedürfnisse ab, und schliesslich verdienen wir immer noch am Langstreckenflug um die 100 Franken. Ohne Rat des Reisebüros gibt es aber Stolperfallen (andere Flughäfen etc.). Wer noch mehr sparen will, dem

zeigen wir alternativ auch Busverbindungen. Ich bin selber oft damit gereist und weiss gut Bescheid.

Was halten Sie von der Buchung bei der Airline direkt oder auf deren Webseite?

Man muss zuerst wissen, dass viele Airlines zwei Preise haben: Den Internetpreis für Selbstbucher und den gleichen Preis am Telefon, jedoch mit einem Bearbeitungszuschlag von bis zu 70 Franken. Die Fluggesellschaft kann nicht neutral sein und darf keine Konkurrenzairline anbieten, wenn diese gerade günstiger wäre. Anschlussflüge mit anderen Fluggesellschaften, sind auch nicht möglich. Mehrleistungen gibt's nicht usw. Auf den Webseiten werden die gleichen Preise angeboten, wie auf Buchungsportalen. Bei einer Airline zu buchen macht eigentlich nur am Flughafen Sinn, wenn schnell noch ein Flug her muss. Wenn man aber im Internet kaufen will, sollte man besser eine Buchungsplattform mit möglichst vielen Airlines nützen.



Wo hat das Reisebüro die grösseren Vorteile?

Anders als eine Airline sind wir hundert Prozent neutral. Für uns ist zwar wichtig, dass ein Kunde bei uns bucht, aber nicht was er bucht. Die Airline hat nur sich selber im Angebot, wir haben die Auswahl zwischen fast allen Fluggesellschaften weltweit.

Auch dem Internetportal sind wir überlegen: Der Reisespezialist weiss z.B. aufgrund von Ankündigungen, ob es günstiger ist heute oder erst morgen zu buchen. Er kennt «angeschlagene» Airlines, Situationen vor Ort und auf Umsteigeflughäfen, umbuchungs- oder familienfreundliche Fluggesellschaften, bessere Airlines für Dickliche oder einfach nur günstige «Schleichwege». Man kann Fragen stellen, auf die Erfahrungen hören, auf Einschätzungen zählen oder Visumformulare anfordern. Man kann bar oder am Bankschalter zahlen, eine Rechnung verlangen oder REKA-Checks abgeben.

Kann das Reisebüro auch mal günstiger sein?

Ja. Manchmal kommen wir 1 oder 2 Tage schneller an günstige Preise, weil Programmierer eines Portals die Preise und Bedingungen zuerst in ihr System eingeben müssen. Auch den Vorteil, Wartelisten zum besseren Preis anfragen zu können, nützen wir natürlich voll aus. Und es hilft, einen Sachbearbeiter der Airline zu kennen, wodurch man schon mal an einen «besetzten» Tarif herankommt. Zudem können wir ein gutes Angebot einige Zeit reservieren und zum günstigeren Preis «einfrieren».

Wann empfehlen Sie die Internetbuchung?

Immer dann, wenn es die allerbeste Möglichkeit für einen Kunden ist, sicher erscheint und mehr als CHF 100.— gespart werden kann. Das Kundenbedürfnis steht stets im Vordergrund. Meistens sind es Kurzstreckenflüge, die diese Empfehlung wert sind.

Warum gibt es Preisunterschiede?

Für den gleichen Sitzplatz gibt es heute viele verschiedene Preise, je nach Fliegerauslastung. Preisangaben sind nur eine Momentaufnahme; ein bisschen wie an der Börse. Weltweit haben alle Reisebüros, Airlines und Internetportale Zugriff auf die gleichen Daten. Ist ein Platz weg, kann der nächste schon wieder teurer sein. Gibt man einen reservierten Platz frei, können andere evtl. günstiger kaufen. Je später man bucht, desto geringer die Chance.

Was kann das Internetportal nicht?

Auf einen Kunden eingehen. Auswanderer haben hundert Fragen und werden bei uns genauso beraten, wie Touristen oder Geschäftsleute, die ein gezieltes Einkäuferquartier suchen. Es gibt Heiratswillige, solche die sich als Mönch versuchen möchten, oder man sucht den besten Massagekurs im Land. Immer haben wir die Antworten.

Im Problemfall ist man oft unsagbar dankbar über den Beistand seines Reisebüros. Egal ob die Airline selber bockt, ob die Umbuchung nicht klappt, ob ein Flug verpasst wurde, ein Unfall passiert ist, ein Tsunami Phuket heimsucht, ein Vulkan über Europa ausbricht, ob der Flughafen in Bangkok besetzt wird und es politische Unruhen gibt, ob SARS ausbricht oder die Schweinegrippe. Dies ist eine Aufzählung

der letzten Jahre und keine Angstmacherei. Solche Sachen passieren. Das Reisebüro steht zur Seite und versucht als Vermittler mit mehr Einfluss an Stelle des Passagiers zu intervenieren und helfen.

Halten Ihnen Kunden auch Internetpreise vor?

Ja. Preise einer Internetplattform sind jedoch keine Richtpreise. Wer am Morgen einen Preis ausdrückt, der zeigt am Nachmittag im Reisebüro eine veraltete Momentaufnahme. Wer auf Internetportalen sucht, muss Differenzen, Nachteile und betrügerische Gefahren selber finden. Es gibt z.B. «Punkt-CH»-Webseiten, die ihren Sitz im Ausland haben.

Was halten Sie von Rosinenpickern?

Das sind wir doch ab und zu alle. Reisebüros erwarten lediglich, dass Vergleiche mit «Do-it-yourself» Portalen und Fachkräften nicht vermischt werden. Leider ist es modern geworden, sich im Laden die Beratung zu holen und später im Internet oder bei der Airline zu kaufen. Mich stören dabei die fadenscheinigen Absagen, ohne mit uns vorher offen über die Gründe zu sprechen; dann könnten wir reagieren. Exakt darum werden manchmal Bearbeitungsgebühren für eine Offerte verlangt, die nur bei einer Buchung wieder gutgeschrieben werden. So vergeht die Lust, andere kostenlos für sich arbeiten zu lassen. Das gilt natürlich nicht für Stammkunden. Blosser Preisanfragen («Ab-Preise») sind ohnehin überall und immer kostenlos, allerdings ohne Beratung, ohne Sitzplatzprüfung und ohne Reservation.

Schrecken Bearbeitungskosten nicht ab?

Echte Kunden betrifft dies ja nicht; sie sprechen mit uns über gesehene Differenzen und am Schluss gibt es immer irgendwie eine Einigung. Heute beugen sich Reisebüros dem Druck der Internetpreise bis zur Schmerzgrenze. Da ist kaum Luft übrig, für kostenlose Arbeiten. Man muss vielleicht auch wissen, dass der Aufwand für Offerten mit Reservationen gleich gross ist, wie die Buchung selber. Dieser Aufwand ist nur noch bei Kunden möglich, die am Schluss auf jeden Fall etwas buchen. Und reserviert man nicht gleich, so ist ein Preisangebot wie ein Luftschloss und wenig seriös.

Was empfehlen Sie mir zum Schluss?

Man soll und darf ruhig im Internet stöbern. Haben Sie dann zu Ihrem Reisebüro ein gewisses Grundvertrauen: «Wir kochen alle mit dem gleichen Wasser», jedoch zu unterschiedlichen Anfragezeiten, weshalb Differenzen ganz normal sind. Den richtigen Moment für den Bestpreis kennt niemand ganz genau. Schon bei den Tendenzen kann der Experte aber gutes Geld wert sein. Wenn Ihre Vorgaben zutreffen und ein Tarif für Sie prinzipiell stimmt, dann sagen Sie zu, ohne alles anderswo noch dreimal zu prüfen. Es gibt immer irgendwo einen noch günstigeren Preis, weil jede abgesicherte Anfrage den Preis Sekunden später wieder verändern kann. Buchen Sie möglichst lange im Voraus. Das moderne Reisebüro ist im Durchschnitt kaum teurer, bietet aber einen Experten, Sicherheit und Hilfe in der Not. Wir danken unseren treuen Kunden, die auch dann noch Kunde bleiben, wenn ein Internetpreis für einmal verlockend aussieht.