

**Stefan Schnyder**

## **Abo** Streit um Ticket-Rückzahlung Reisebüro-Chefs ärgern sich über die Swiss

Viele Reisebüros kämpfen derzeit ums Überleben. Bei den Firmenchefs ist der Groll über die Swiss gross.

Über die Behörden und den Bundesrat, welche die Anliegen der Reisebüros seiner Ansicht nach zu wenig ernst nehmen, über die Fluggesellschaften, welche keine Rückzahlungen leisten, und den Schweizer Reiseverband, dem es nicht gelinge, sich in Bundesbern Gehör zu verschaffen. Um ihre Anliegen besser zu vertreten, hat Reber eine lose Interessengruppe von 33 Reisebüros aus der ganzen Schweiz initiiert. «Es geht schweizweit um 10'000 Arbeitsplätze» betont er.

Im Gespräch ist seine Verärgerung deutlich spürbar: über die Behörden und den Bundesrat, welche die Anliegen der Reisebüros seiner Ansicht nach zu wenig ernst nehmen, über die Fluggesellschaften, welche keine Rückzahlungen leisten, und den Schweizer Reiseverband, dem es nicht gelinge, sich in Bundesbern Gehör zu verschaffen. Um ihre Anliegen besser zu vertreten, hat Reber eine lose Interessengruppe von 33 Reisebüros aus der ganzen Schweiz initiiert. «Es geht schweizweit um 10'000 Arbeitsplätze», betont er.

### **Es drohen Konkurse**

«Ich gehe davon aus, dass viele Reisebüros in diesem Jahr maximal 20 Prozent des Vorjahresumsatzes erzielen werden», sagt Reber. Er rechnet damit, dass es zu Konkursen, Geschäftsaufgaben und zu Filialschliessungen kommen wird. «Es schmerzt, zu sehen, wie viele traditionsreiche Reisebüros mit dem Rücken zur Wand stehen», sagt er.

In Bezug auf sein eigenes Unternehmen ist er zuversichtlich, dass es die Krise überstehen wird. Für die total 27 Angestellten der beiden Unternehmen der Schär-Gruppe ist Kurzarbeit im Umfang von 80 Prozent bewilligt worden. Zudem will er die Krise nutzen, um die Angebotsstrategie, die internen Abläufe und das eigene Filialnetz zu überprüfen. Laut Martin Reber ist die Lage der Reisebüros besonders schwierig, weil die Umsätze nicht sofort steigen werden, wenn es zu weiteren Lockerungen des Corona-Regimes kommt. «In vielen Ländern werden noch während Monaten Reisebeschränkungen bestehen. Sodass ein grosser Teil unseres Angebots wegfallen wird.» Doch als noch gravierender erachtet er die Verunsicherung der Kunden: «Für sie steht die Gesundheit im Vordergrund. Sie wollen wissen, wann ein Land wieder sicher ist und wer dies garantiert.» Die Folge: Die Kunden werden bis in den Herbst/Winter hinein mit Buchungen sehr zurückhaltend sein. Die über-

Wegen des Internets wurden sie schon oft totgesagt, aber es gibt sie noch: kleine Reisebüros, welche ihre Kunden beraten und für sie die Reise dann buchen. In der Region Bern sind dies beispielsweise Schär Reisen, Lehmann Reisen sowie Aaretal Reisen. Doch nun kämpfen wegen der Corona-Krise viele von ihnen um ihre Existenz. Martin Reber ist der Chef und Mitinhaber der Schär-Reisen Bern AG, die in der Region Bern sechs Filialen betreibt. «Derzeit sind wir vor allem damit beschäftigt, Annullierungen abzuwickeln. Neue Buchungen gibt es parktisch keine mehr», schildert er am Telefon den Gang der Geschäfte. Im Gespräch ist seine Verärgerung deutlich spürbar:

wiegende Mehrheit der Reisebüros verkauft vorwiegend Flüge der Lufthansa-Tochterfirma Swiss. Das gehört zum Qualitätsangebot, das sie bieten wollen. Doch auf die Fluggesellschaften und insbesondere auf diejenigen der Lufthansa-Gruppe ist Martin Reber nicht mehr gut zu sprechen. «Die Swiss und die meisten anderen Airlines haben uns für Flüge, die nicht durchgeführt worden sind, nur Gutschriften versprochen. Das ist unverfroren und nicht fair.» Dieses Vorgehen zeige, dass sie die einkassierten Ticketgelder nicht treuhänderisch bis zum Abflug verwalteten, sondern für den laufenden Betrieb einsetzten.

### **Die Forderung an den Bundesrat**

Am vergangenen Mittwoch hat der Bundesrat entschieden, dass er den Fluggesellschaften Swiss und Edelweiss einen Notkredit von 1,9 Milliarden Franken gewähren will. Dazu hat Martin Reber eine Forderung, die er mit Vehemenz vertritt: «Der Bundesrat muss verlangen, dass die Airlines den Reisebüros und auch ihren Direktkunden die Ticketkosten für Flüge, die nicht durchgeführt werden, sofort zurückzahlt.» Aktuell könne ein Reisebüro den Kunden nur dann eine Rückzahlung gewähren, wenn das Geld für das Flugticket auf seinem Konto eingegangen sei. «Wenn der Bundesrat auf diese Forderung nicht eingeht, besteht die Gefahr, dass innert Wochen 1000 Reisebüros pleitegehen werden», sagt der Chef von Schär Reisen Bern. Das wäre ein Schaden, den der Garantiefonds der Branche niemals decken könne. «Leidtragende wären in diesem Fall alle Fluggäste, deren Flug nicht durchgeführt werden konnte», so Reber.

Die Corona-Krise hat Risse innerhalb der Tourismusbranche deutlich gemacht. Diese umfasst Anbieter von Tourismusleistungen in der Schweiz wie Hotels und Bergbahnen, Veranstalter von Reisen ins Ausland, Flug-, Zug- und Busunternehmen sowie die Reisebüros. «Jeder Bereich kämpft derzeit nur für seine Interessen», bedauert Martin Reber. Beim Kampf um die Bundesmittel sei es deshalb wichtig, gut organisiert zu sein. Der heterogene Schweizer Reiseverband, in dem grosse Reiseveranstalter, Reisebüros, aber auch weitere Player wie Airlines organisiert sind, habe aber zu wenig Gewicht. «Die Branche hat es verpasst, alle divergierenden Gruppierungen und kleineren Verbände und Vereinigungen an einen Tisch zu holen und sich im Bundeshaus Gehör zu verschaffen», bedauert Reber. Es seien vor allem die Swiss, Schweiz Tourismus und die Schweizer Destinationen, welche einen guten Draht zur Politik hätten, nicht aber die Reisebüros.

### **Neue Regeln für das Reisen**

Für Reber ist klar, dass der Tourismus nach Corona ein anderer sein wird. Er will sich auch dafür einsetzen, dass die Reisebüros künftig bessere Konditionen haben werden. «Ein zentraler Punkt ist, dass die Fluggesellschaften auch einen treuhänderischen Sicherheitsfonds einrichten müssen, der Rückerstattungen garantiert, wenn Flüge nicht stattfinden und eine Fluggesellschaft gegroundet wird.» Im Gegensatz dazu verpflichtete das Pauschalreisegesetz die Reisebüros, einbezahlte Kundengelder mit einem Garantiefonds abzusichern, und mache die Reisebüros sozusagen für Konkurse von Airlines haftbar. Für Reber ist unverständlich, dass das Parlament eine Motion von Nationalrätin Christa Markwalder (FDP, BE), die eine Anpassung des Pauschalreisegesetzes verlangt, auf die lange Bank schiebt.

Das laufende Reisejahr hat Martin Reber noch nicht ganz abgeschlossen. «Wir bieten nun unseren Kunden Arrangements in der Schweiz an», sagt er. Doch ihm ist bewusst, dass dies bei weitem nicht ausreichen wird, den Umsatzausfall mit den Reisen ins Ausland zu kompensieren. Es sind harte Zeiten für die Reisebüros.