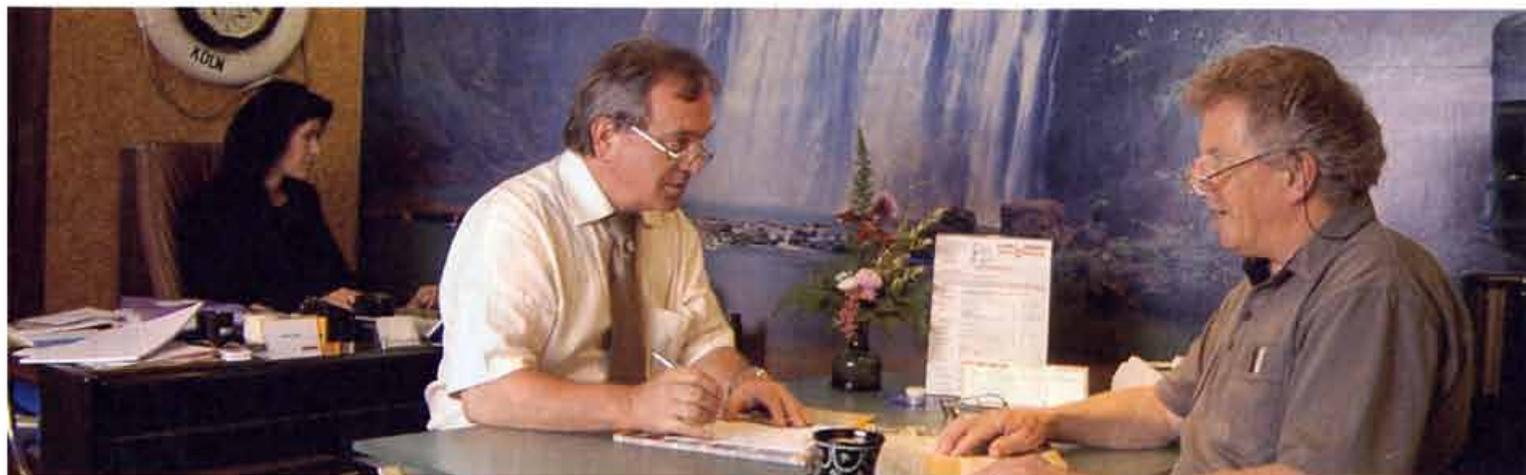


Nur wenige Reisebüros

K-Tipp-Stichprobe: Vorab Katalogwissen, kaum Detailinfos-



Stichprobe: René Losli (Mitte) vom gleichnamigen Berner Reisebüro

Im Reisebüro ist der Kunde selten König. Das zeigt eine Stichprobe des K-Tipp. Von 16 Büros erhielten nur 5 für ihre Beratung die Note «gut» oder «sehr gut».

Abschalten, ausspannen, geniessen. Die Schweizer sind ein reisefreudiges Volk. Kein Wunder, gibt es über 2000 Reisebüros. Sie alle kämpfen täglich um Kunden – seit Buchungen im Internet möglich sind, noch viel stärker.

In einer Stichprobe bei 16 unabhängigen Reisebüros in Basel, Bern, St. Gallen und Zürich prüfte der K-Tipp die Qualität der persönlichen Beratungen, denn diese kann das Internet nicht bieten.

Das Resultat: 11 der 16 Reisebüros erhielten nicht einmal die Note «gut», vier wurden gar als «ungenügend» eingestuft. Durch eine sehr gute Beratung

zeichneten sich nur zwei Reisebüros aus: Loosli Reisen in Bern und das Reisebüro Ostring, ebenfalls in Bern. Auffallend: Bei beiden handelt es sich um Kleinstreisebüros, in denen sich der Inhaber selber um seine Kunden kümmert. Das Gleiche gilt für Baumgartner Reisen in Basel, das auf Platz drei landete.

Konkret wurde für die Stichprobe jedes Büro anonym von drei Testern besucht. Der eine erkundigte sich nach Familien-Badeferien in der Silvesterwoche, der andere nach einer Städtereise über den Jahreswechsel nach Barcelona, der dritte nach einer Januar-Ferienwoche in Skandinavien.

Die Qualität der Beratung wurde mittels Bewertungslisten gemessen, die ausschliesslich mit Ja oder Nein beantwortbare Prüfkriterien enthielten. Einzelne Kriterien wurden bei allen Ferientypen abgeklärt – etwa, ob sich das Reise-

büro beim Kunden nach dessen Preisvorstellung erkundigt. Ansonsten aber unterschieden sich die Bewertungslisten.

«Ungenügend» für vier Reisebüros

Bei den Badeferien standen Fragen nach Reiseziel und Hotelleistungen im Vordergrund. Bei der Städtereise ging es auch um Sehenswürdigkeiten und Unterhaltungsangebote. Und

bei der Skandinavien-Woche wurden neben Unterkunftsfragen vorab klimatische Besonderheiten und mögliche Outdoor-Aktivitäten thematisiert. Die drei Bewertungslisten sind online unter www.ktipp.ch im Wortlaut nachzulesen.

Gar nicht zu glänzen vermochten in der Stichprobe die St. Galler Reisebüros Agustoni und Reise-Meile sowie Atlantis Reisen in Zürich und Ferien Insel in Basel: Sie schnitten «un-

genügend» ab. Schlusslicht Agustoni hält fest, man arbeite mit Offerten, lasse also Kunden ihre Wünsche formulieren, um danach die bestmöglichen Destinationen und Unterkünfte zusammenzutragen. Details würden erst dann geklärt. Auf diese Geschäftsidee hätten die Tester nicht eintreten wollen.

Atlantis Reisen wiederum versteht sich als «Spe-

Weiter auf Seite 36

Auf Reisegarantie achten

- Wählen Sie ein Reisebüro mit Kundengeldabsicherung. So sind im Falle von Zahlungsunfähigkeit oder Konkurs bereits bezahlte Leistungen inklusive Rückreise abgesichert. Konkret liegt diese Garantie vor, wenn das Reisebüro dem Garantiefonds der Schweizer Reisebranche (www.garantiefonds.ch), der Swiss Travel Security (www.star.ch), der Travel Professionals Association (www.tpassociation.ch) oder der Glarner Genossenschaft Reisesicherung (www.glarnerreisesicherung.ch) angehört. Die Reisebüros der K-Tipp-Stichprobe verfügen alle über eine Reisegarantie.
- Fragen Sie nach, ob Sie ohne Buchungsgebühr buchen können. In der K-Tipp-Stichprobe wären immerhin 4 der 16 Reisebüros bereit gewesen, bei den Badeferien bzw. der Skandinavien-Woche auf die Buchungsgebühr zu verzichten – sie beträgt in der Regel 40 bis 60 Franken.

sind eine Reise wert

Beratung lässt bei zwei bis drei Reisebüros zu wünschen übrig

Nur ein Reisebüro hat die Testkunden auf jedem Gebiet sehr gut beraten

BADEFERIEN



JUPITERIMAGES

STÄDTEREISE nach Barcelona



SANGHVIN PAENRF

SKANDINAVIEN-WOCHE



CORBIS

BASEL

BAUMGARTNER REISEN

Badeferien	Gut
Städtereise	Gut
Skandinavien-Woche	Gut
Total Punkte ¹	67
K-Tipp-Gesamturteil²	Gut

ORSI REISEN

Badeferien	Gut
Städtereise	Schlecht
Skandinavien-Woche ³	Gut
Total Punkte ¹	59
K-Tipp-Gesamturteil²	Genügend

BASILISK REISEBÜRO

Badeferien	Gut
Städtereise	Ungenügend
Skandinavien-Woche	Genügend
Total Punkte ¹	55
K-Tipp-Gesamturteil²	Genügend

FERIEN INSEL

Badeferien	Gut
Städtereise	Ungenügend
Skandinavien-Woche	Ungenügend
Total Punkte ¹	50
K-Tipp-Gesamturteil²	Ungenügend

BERN

LOOSLI REISEN

Badeferien	Sehr gut
Städtereise	Sehr gut
Skandinavien-Woche	Sehr gut
Total Punkte ¹	81
K-Tipp-Gesamturteil²	Sehr gut

REISEBÜRO OSTRING

Badeferien	Sehr gut
Städtereise	Gut
Skandinavien-Woche	Sehr gut
Total Punkte ¹	74
K-Tipp-Gesamturteil²	Sehr gut

SCHÄR-REISEN

Badeferien	Gut
Städtereise	Ungenügend
Skandinavien-Woche	Gut
Total Punkte ¹	61
K-Tipp-Gesamturteil²	Gut

LEHMANN REISEN

Badeferien	Genügend
Städtereise	Ungenügend
Skandinavien-Woche	Gut
Total Punkte ¹	53
K-Tipp-Gesamturteil²	Genügend

ST. GALLEN

CHRISWAY TRAVEL

Badeferien ³	Sehr gut
Städtereise	Schlecht
Skandinavien-Woche	Gut
Total Punkte ¹	60
K-Tipp-Gesamturteil²	Genügend

BAUER TRAVEL

Badeferien ³	Gut
Städtereise	Ungenügend
Skandinavien-Woche	Genügend
Total Punkte ¹	57
K-Tipp-Gesamturteil²	Genügend

REISE-MEILE

Badeferien	Gut
Städtereise	Schlecht
Skandinavien-Woche	Genügend
Total Punkte ¹	50
K-Tipp-Gesamturteil²	Ungenügend

REISEBÜRO AGUSTONI

Badeferien	Ungenügend
Städtereise	Genügend
Skandinavien-Woche	Schlecht
Total Punkte ¹	44
K-Tipp-Gesamturteil²	Ungenügend

ZÜRICH

LAMPRECHT REISEN

Badeferien ³	Sehr gut
Städtereise	Genügend
Skandinavien-Woche ³	Gut
Total Punkte ¹	66
K-Tipp-Gesamturteil²	Gut

FLUGLADEN PULS 5

Badeferien	Sehr gut
Städtereise	Genügend
Skandinavien-Woche	Genügend
Total Punkte ¹	60
K-Tipp-Gesamturteil²	Genügend

MARCELLOS TRAVEL SERVICE

Badeferien	Sehr gut
Städtereise	Gut
Skandinavien-Woche	Schlecht
Total Punkte ¹	51
K-Tipp-Gesamturteil²	Genügend

ATLANTIS REISEN

Badeferien	Schlecht
Städtereise	Genügend
Skandinavien-Woche	Genügend
Total Punkte ¹	46
K-Tipp-Gesamturteil²	Ungenügend

¹ Pro Ferientyp beträgt das Maximum 37 Punkte, im Total sind es also 111 Punkte

² Skala Gesamturteil: 71 bis 111 Punkte = Sehr gut 61 bis 70 Punkte = Gut 51 bis 60 Punkte = Genügend 41 bis 50 Punkte = Ungenügend 0 bis 40 Punkte = Schlecht

³ Verzichtete auf Buchungsgebühr



CHRISTOPH HEIMANN

zialist für individuelle Fernreisen». Badeferien und Europareisen gehörten nicht in diese Kategorie. Und die Büros Reise-Meile und Ferien Insel kritisieren, dass die Beratungsgespräche punkto Ablauf und Inhalt sehr ungewöhnlich gewesen seien. Alle vier werfen dem K-Tipp zudem vor, bei gewissen Prüfpunkten nicht korrekt bewertet worden zu sein. Dazu ist zu sagen, dass die Tester die Bewer-

tungsformulare jeweils unmittelbar nach Verlassen der Reisebüros ausgefüllt haben, die vorangegangene Beratung also in allen Einzelheiten präsent hatten. Übrigens: Eine mässige Gesamtnote bedeutet nicht zwingend, dass die Beratungsqualität bei allen Ferientypen problematisch war. «Reise-Meile» und «Ferien Insel» etwa schafften bei den Badeferien die Note «gut». Und «Marcellos Travel Service» in

Zürich, der nur knapp eine genügende Gesamtnote erreichte, schnitt bei der Städtereise «gut» und bei den Badeferien gar «sehr gut» ab.

Auffallend: Beratung sehr zurückhaltend

Bei der Skandinavien-Woche hingegen fiel «Marcellos» durch: gar keine Beratung. «Marcellos» begründet dies unter anderem damit, dass die Angestellten Skandinavien noch nie persönlich bereist hätten: «Das macht es schwer, Interessenten zu beraten, und zeigt, dass wir nicht auf Biegen und Brechen eine Reise verkaufen möchten.» Die Note «genügend» erhielten sieben Reisebüros.

Auffallend ist auch hier, dass sehr zurückhaltend beraten wurde. Andreas Lehmann von Lehmann Reisen in Bern begründet: «Die Erfahrung zeigt, dass unsere detaillierten Informationen vielfach dazu dienen, dem Interessenten die eigene Internetbuchung zu vereinfachen. Spezielle Zusatzleistungen (...) bieten wir immer an, jedoch erst nach dem Buchungsabschluss.» Tatsächlich begegnete mancher Reiseberater den Testern mit grosser Skepsis: Es wurde mit angezogener Handbremse beraten, weil ungewiss war, ob der Kunde wirklich buchen will. Das hatte in der K-Tipp-Stichprobe gravierende Auswirkungen

auf die Qualität. Doch Walter Kunz, Geschäftsführer beim Schweizerischen Reisebüro-Verband, verteidigt das Verhalten der Berater und ergänzt: «Einen Teil der gestellten Fragen halte ich für realitätsfremd. Ich stelle die Benotung in Frage.» Allerdings: Eine kürzlich von der Zeitschrift «Schweizer Touristik» durchgeführte Stichprobe kommt ebenfalls zu einem vernichtenden Ergebnis: Ihr wie den K-Tipp-Testern ist aufgefallen, dass viele Berater mehr oder weniger nur das wissen, was im Katalog steht, und Anbietervergleiche recht selten vornehmen. Daniel Jaggi, Gery Schwager
Mitarbeit: Stephan Dietrich