

Altenburg. Die Deutschen unternahmen 2019 über 70 Millionen Urlaubsreisen und gaben ca. 1.033 Euro pro Person für ihren Urlaub aus. Somit hat die Corona-Pandemie in der Reisebranche eine existenzielle Lücke zwischen der und die Berichterstattung zu sehr viel Verunsicherung bei den Reisenden geführt. Der KURIER sprach dazu mit Familie Seise, von der Reiseagentur Seise, Käthe-Kollwitz-Straße 61. Thomas Seise ist seit 29 Jahren selbstständig und führt seit fast 10 Jahren ein freies Reisebüro, welches in der Kooperation Schmetterling organisiert ist. Somit sind sie ein versierter Ansprechpartner, um einige Fragen zur derzeitigen Situation rund um das Thema „Reisen“ beantworten zu können.

Frau Seise, die Auswirkungen der Corona-Pandemie ist immer noch in aller Munde. Wie haben Sie die letzten Wochen und Monate, sowohl privat, als auch beruflich erlebt?

Man kann eigentlich sagen, dass die letzten Wochen, seit dem 16. März bis heute, eine unheimlich schwierige und seelisch belastende Zeit für uns war und immer noch ist. Unser Herz blutet, denn unsere geleistete Arbeit des letzten dreiviertel Jahres, das bedeutet schon mal alle Abreisen seit dem 16.03.2020 bis in den Monat Juni hinein ohne Ende in dieser Zeit des Lockdown komplett storniert. Schlimm ist dies, weil wir als Reisebüro hauptsächlich Saisongeschäft haben und die Reisesaison beginnt nun mal erst im März bis in den Sommer hinein und nochmals September und Oktober als Hauptreisezeiten. Durch die Stornierungen der gebuchten Reisen auf 0 € ist somit unser gesamtes erarbeitetes Einkommen weggebrochen. Handelsvertreter in der Reisebranche/Reisebüros bekommen nur Lohn, wenn der Gast die Reise tatsächlich angetreten hat. Die Reiseveranstalter zahlen uns Reisebüros für unsere Beratung und Buchung der Reisen nur dann eine Vergütung/Provision, wenn die gebuchte Reise tatsächlich stattfindet! Deshalb ist auch eine Buchung der Urlaubsreise über ein Reisebüro nie teurer als im Internet, bei erdgebundenen Reisen also Hotels oder Ferienhäuser sind wir im Reisebüro sogar meist günstiger! Bei Flugreisen haben wir Reisebüros den Vorteil mehr Flug- und Zimmerinformationen über unsere Systeme für die Gäste zu vergleichen. In der Lockdown-Zeit haben wir alle unsere Gäste telefonisch betreut und mehrfach angerufen, alle Gespräche und die Entscheidungen der Gäste dokumentiert, um für uns eine gewisse Sicherheit für spätere Nachfragen zu haben. Buchhalterisch waren wir ausschließlich mit Stornierungen beschäftigt. Sie können sich vorstellen, was das für unzählige Homeoffice-Stunden mit erneut hohen Kosten zusammengekommen sind. Für die viele Arbeit haben wir keinen Lohn bekommen und auch kein Kurzarbeitergeld! Wir waren für die gebuchten Gäste da, wir waren erreichbar, wir haben versucht Ängste zu nehmen und den Gästen eine Anlaufstelle für viele Fragen und Sorgen zu sein. Die erste Frontlinie bildeten wir als Reisebüro im Homeoffice, unentgeltlich, was wir gerne getan haben, aber unseren Gästen oft nicht bewusst war oder ist. An dieser Stelle möchten wir uns ebenso bei allen unseren Gästen herzlich bedanken, welche uns in dieser schweren Zeit mit aufbauenden Worten gestärkt haben. Vielen, vielen Dank, das war für uns wohltuend und mutschöpfend.

Kann man sagen, die ganze Last lag nur auf Ihren Schultern?

Man könnte es so beschreiben. Die Reiseveranstalter waren für die Gäste und auch für uns Reisebüros komplett abgetaucht, geschuldet der Kurzarbeit und Homeoffice bei den Veranstaltern und deren Geschäfts-

stellenschließungen. Die Veranstalter waren einfach nicht mehr erreichbar. Auch im Moment, heute ist der 12. Mai 2020, erreichen wir immer noch niemanden persönlich, bis auf wenige Ausnahmen. Wir können E Mails schreiben, die irgendwo im Homeoffice landen und irgendwann beantwortet werden, aber vernünftiges arbeiten sieht für uns anders aus. Die erste Frontlinie zu sein war sehr anstrengend und die unzähligen Halbwahrheiten in den Medien haben zusätzlich noch zu Verwirrungen geführt. Die ganzen Beschreibungen von den Helden der Corona-Krise, waren natürlich richtig, aber die doch so beliebte Reisebranche mit ihren Reisebüros wurde dabei komplett unter den Tisch gekehrt, obwohl jeder weiß, dass die Deutschen gerne und viel verreisen. **Haben Sie ebenfalls die Corona-Soforthilfe beantragt?**

Ja, das haben wir. Es hat allerdings acht Wochen und mehrere Nachfragen gebracht, bis die Bearbeitung abgeschlossen war. Wir sind dankbar diese Hilfe vom Staat bekommen zu haben. Corona-Soforthilfe ist nur ein Tropfen auf dem heißen Stein, damit können die laufenden Kosten für wenige Monate gedeckt werden, aber nicht unser Lohnausfall. Die Reisebranche ist nicht mit einer anderen Branche vergleichbar. Nur ein Beispiel: Wenn ich ein Modefachgeschäft besitze, sind die laufenden Kosten und Umsatzauffälle natürlich gegeben, aber wenn das Modefachgeschäft wieder öffnen kann, läuft der Verkauf weiter. Das ist in der Reisebranche leider nicht

so, wir sind weiter am Stornieren und Umbuchen der Reisen und verdienen leider auch weiterhin kein Geld. **Ist Ihr Geschäft prinzipiell in Gefahr?** Prinzipiell ist es nicht in Gefahr. Wir können unsere Miete bezahlen und haben in den zurückliegenden Jahren immer Rücklagen gebildet. Die entstehenden Kosten werden noch aus unseren persönlichen Ersparnissen abgedeckt, dieses Geld war eigentlich für die Tilgung unserer Kredite gedacht. Einen direkten Arbeitslohn haben wir im Moment leider nicht. Dramatischer ist die Situation bei den Reiseveranstaltern, diese zahlen uns zwar keine Provision, kommen aber langsam an ihre Grenzen. Hohe Kosten für die extra Rückholaktionen sind entstanden, genau wie wir Reisebüros haben die Veranstalter für jede gebuchte Reise im Vorfeld gearbeitet, Hotels und Transfers und viele andere Leistungen wurden von den Veranstaltern organisiert und bezahlt. Durch die Corona-Stornierungen müssen nun auch die Veranstalter stornieren und zusätzlich die von den Gästen bereits geleisteten Anzahlungen zu 100% rücküberweisen. Die solidarische Möglichkeit wäre die Umbuchung der Reisen auf einen späteren Reiseternin bzw. die Aushändigung von Gutscheinen an die Gäste. Wenn das alles nicht greift, kommen definitiv einzeln Insolvenzen auf uns alle zu. Normalerweise wäre in den vergangenen drei Monaten Hauptbuchungszeit gewesen, d. h. in diesem Zeitraum werden die Reisen für Mitte bis Ende des Jahres bzw. für

nächstes Jahr gebucht und das ist durch den Lock Down nun ebenfalls komplett weggefallen. Wir werden aber dennoch nicht den Kopf in den Sand stecken, wir schauen nach vorn und kämpfen weiter. Wir haben das Büro mit dem entsprechenden Sicherheitskonzept wieder geöffnet. **Finden Sie, dass die Reisebranche durch die Kunden richtig wahrgenommen wird?**

Ich denke, nein. Es ist nicht nur, dass man eine Reise bucht, sondern es arbeiten im Hintergrund ganz viele Menschen für diesen Urlaub, die Veranstalter, die Buchhaltungen, die Airlines, die Hotels und die Transfers müssen bestellt werden. Gemüseproduzenten, Bäcker und Fleischer usw. müssen bezahlt werden, um dem Gast im wohlverdienten Urlaub zu versorgen. Das ist dem Gast zum Teil gar nicht bewusst,





Reiseagentur SEISE

www.reiseagentur-seise.de

Käthe-Kollwitz-Straße 61, im Doktorhaus „Alte Ziegelei“, 04600 Altenburg
E-Mail: info@reiseagentur-seise.de

Der Sommer 2020 wird anders, aber besonders. Wir vermitteln Ihnen Ferienwohnungen und kleine Hotels. Gern vereinbaren Sie sich Ihren Beratungstermin unter 01 60/1 95 01 96

weil vieles im Verborgenen stattfindet. Und wie kritisch die Lage für die Branche ist, zeigen die geforderten Rettungsschirme der Reisebranche und der Hoteliers, die Maßnahmen der Gaststätten-Mehrwertsteuer-senkung usw. Vielleicht gibt es auch für die Reisebranche ähnliche positive Tendenzen, damit auch wir überleben können.

Wie schätzen Sie im Allgemeinen die Lage der Reisebranche ein?

Es ist sehr schwierig, momentan geht in der Reisebranche nichts los, die Gäste sind verunsichert, haben Angst, wollen lieber vom geplanten Urlaub zurücktreten. Viele Reisebüros sind noch geschlossen, weil es hauptsächlich Stornierungsarbeiten gibt und es sich nicht trägt. Viele Büros können ihre Mitarbeiter nicht mehr bezahlen, ohne Einnahmen nur mit Ausgaben ist dies auch verständlich. Wir würden uns freuen, wenn die Gäste, deren Reisen storniert wurden, Deutschland als neues Reiseziel in Betracht ziehen und uns die Chance geben die gebuchten Reisen umzubuchen statt komplett zu stornieren. Deutschland ist schön, der Urlaub 2020 wird anders, aber er wird trotzdem toll und besonders. Es gibt eine Vielzahl von interessanten Reisezielen, die

nicht unbedingt teuer sind. Wenn unsere Gäste im Reisebüro ihr Ferienhaus oder kleines Hotel für den Sommer 2020 buchen, könnte die Hoffnung aufflackern, dass das Geschäft der Reisebüros wieder anflutet. Es klingt zwar alles etwas dramatisch, aber die Situation ist wirklich bedenklich.

Welche Einschränkungen oder Veränderungen kommen auf die Reisewilligen zu?

In Deutschland kann man ab 25. Mai wieder verreisen. Obwohl jedes der Bundesländer unterschiedliche Reisedaten zur Hotelöffnung veranschlagt hat, ist definitiv ab 1. Juni das uneingeschränkte Reisen in ganz Deutschland möglich. Und selbstverständlich sind die Hotels alle mit einem entsprechenden Hygiene- und Sicherheitskonzept ausgestattet und bemüht die Gäste bestens zu bewirten. Dazu zählen z. B. die erweiterten Abstände in den Speiseräumen, abgedeckte kleinere Buffet-Strecken oder Menü-Varianten. Die Zimmer werden intensiver gereinigt und auch beim Check-In und Check-Out wird es Veränderungen geben. Dadurch kommen auf die Hoteliers zusätzliche Kosten und Zeitaufwendungen hinzu, welche getragen werden müssen.

Die Auslastung der Hotels wird geringer sein. An den Stränden werden die Strandkörbe nicht mehr so eng gestellt werden.

Wenn man sich überall an die Regelungen hält, ist das Reisen in Deutschland bestimmt sicher und vom Hygienestandard höher als die Jahre zuvor. Auch die Airlines wollen wieder fliegen. Die Türkei, Kroatien, Österreich, Mallorca und Kreta wollen die Grenzen wieder öffnen und arbeiten an

entsprechenden Konzepten. Die Länder, die komplett auf den Tourismus setzen, lassen sich alle etwas einfallen, z. B. Plexiglasscheiben zwischen den Liegen am Strand usw.

Warum wurden in den letzten Jahren die Hygienestandards so drastisch heruntergefahren? Die Hygiene musste dem Kostendruck weichen, somit ist

die Corona-Pandemie eine Chance, um wieder mehr Sauberkeit zu gewährleisten. Auch die Airlines haben angekündigt, dass gründlich desinfiziert werden soll, die Bestuhlung aufgelockert wird und die Plätze in der Mitte freigelassen werden sollen. Ebenfalls wird in den Flugzeugen Mundschutz vorgeschrieben sein, um alle Fluggäste zu schützen. Die Standzeiten der Airlines werden sich ebenfalls verändern, bisher lagen zwischen An- und Abflug im günstigsten Fall nur 20 Minuten. Das soll verlängert werden, um die Flugzeuge wieder gründlich zu reinigen, übrigens gibt es noch viel mehr Krankheiten, die lebensbedrohlich sind und damit minimiert werden können.

Welche Reiseform würden Sie den Reisenden empfehlen?

Wer reisen möchte, dem empfehlen wir, wirklich das Reisebüro seines Vertrauens zu besuchen und mit einem seriösen Reiseveranstalter in den Urlaub zu reisen, welcher eine gewisse Sicherheit gewährleisten kann. Wir empfehlen gern die Pauschalreise, denn bei der Pauschalreise bekommt der Kunde den notwendigen Schutz. Außerdem ist er komplett abgesichert, weil der

Reiseveranstalter die Kundengelder, die er einnimmt, auch gegen Insolvenz versichern muss. Den Gästen empfehlen wir gern Reiseveranstalter, die eine Notrufnummer und Kundenbetreuung im Zielgebiet anbieten, diese wiederum dem Gast eine Reklamationsmöglichkeit gewährt. Durch die Änderungen der Pauschalreiserichtlinien ist z. B. nicht mehr die Buchung eines Hotels bei jedem Reiseveranstalter als Pauschalreise abgesichert, diese verstehen sich somit als Einzelleistung – teils ohne Kundengeldabsicherung. Viele Gäste wissen nicht dass wenn Sie zu Hause online selbst buchen, nicht ersichtlich ist, ob sich Insolvenzen abzeichnen. Außerdem ist die Buchung eines Hotels im Reisebüro oft günstiger als online über das Hotel selbst. Denn Reiseveranstalter kaufen in den Hotels über Kontingente ein und bekommen somit einen günstigeren Preis. Wir Reisebüros erheben keinen Bearbeitungs-Aufschlag für die Buchung von unseren Gästen. Die Corona-Pandemie hat gezeigt, dass auch Pauschalflüge die sicherste Art der Buchung sind, weil der Gast im Fall einer Notsituation betreut und zurück nach Deutschland geflogen wird.

Was würden Sie sich von der Politik wünschen?

Die Politik, die Medien und die Verbraucherzentralen sollten die Menschen nicht den ganzen Tag verunsichern, es ist einfach eine unüberschaubare Überflutung von Fallzahlen, Berichten und Halbwahrheiten unterwegs. Die Berichterstattung suggeriert uns, dass wir schwer erkranken, wenn wir den Kopf aus der Haustür stecken und das entspricht nicht der Realität. Richtig und wichtig ist es die Hygienemaßnahmen zu befolgen und Abstand zu halten. Wir wünschen uns eine realistische Informationspolitik und hoffen, dass die Bundesländer ebenfalls endlich eine einheitliche Zielsetzung verfolgen. Es gibt bestehende Gesetze, die das Recht der Gäste und der Veranstalter regelt, daher ist es umso wichtiger, dass es eine bessere und wahrheitsgetreue Aufklärung gibt und auf wichtige Details hingewiesen wird. Aus unserer Sicht hat die Bundesregierung am Anfang für viel Unsicherheit gesorgt, weil die Reisewarnungen in zu viele kleine Zeiträume abgesteckt wurde. Von Beginn des Lockdowns an wäre eine längere Warnungsfrist besser gewesen, denn man hätte eine konkrete Arbeitsgrundlage gehabt. Aber die Vorgehensweise hat immer wieder Hoffnung unter den Gästen und den Veranstalter geschürt, die am Ende nie erfüllt wurde. Auch die Mediendarstellung, dass die Hotels und Ferienhäuser in Deutschland nicht für die Reisewilligen des Sommers 2020 reichen würden, stimmt nicht ganz, auch da wurde wieder Angst geschürt. Wir wünschen uns von der Politik, dass die Reisebranche endlich wahrgenommen wird und wir längerfristig Hilfe bekommen, damit wir Reisebüros zusammen mit den Reiseveranstaltern wieder neu durchstarten können. Unsere verlorenen Abreisen sind leider nicht nachzuholen, es ist verlorener Lohn für die geleistete Arbeit und auf lange Frist können wir nicht ohne Lohn mit vorhandenen Kosten und Mieten arbeiten, das geht nicht! Im Moment bluten wir aus!

Die Politik sorgt sich um die Arbeitnehmer und Angestellten, wir Selbstständigen müssen uns selbst und ständig um uns selbst kümmern. Die Corona Pandemie trifft uns ebenso unverschuldet und stürzt eine ganze Branche in die Existenznot. Dabei sind Reisen doch des Deutschen Lieblingsbeschäftigung.

Dankeschön Der KURIER bedankt sich bei Familie Seise für das informative und aufklärende Interview und wünscht ihr alles Gute, Schaffenskraft und Durchhaltevermögen.

Das Gespräch führte Silke Konzag