

«Das Internet hilft uns auch»

Rund 20 Mitglieder von Marktplatz Küssnacht nahmen am letzten KMU-Treff teil. In der Holiday Lounge im Unterdorf schauten sie den Reiseprofis über die Schultern. Pünktlich und unumwunden startete Roland Walker mit dem (vermeintlich) grössten Widersacher seiner Branche: dem Internet. «Es schadet nicht, sondern hilft uns auch», machte er deutlich – und gab dreierlei Beispiele.

Gute Gründe fürs Reisebüro

«Es gibt Destinationen wie Botswana, über die es haufenweise Infos gibt,

die man persönlich aber überhaupt nicht kennt – weshalb man letztlich zu uns kommt, um sich beraten zu lassen.» Zweitens liessen sich auch kostenintensive Angebote wie eine Südafrika-Tour für 22.000 Franken online buchen – mit einem grossen Haken: «Erst wenn man den Gesamtbetrag überwiesen hat und die Reise antreten will, zeigt sich, ob es den Anbieter tatsächlich gibt – oder ob man einem Betrüger auf den Leim gegangen ist.» Schon x-mal habe er erlebt, dass Online-Bucher schlechte Erfahrungen gemacht hatten und

aufs Reisebüro zurückkamen, «weil sie wussten, dass wir korrekt arbeiten und umgehend helfen, wenn sich ein Flug verspätet oder verschoben werden muss.» Drittens wirbt die Holiday Lounge selber online – und zwar mit Erfolg, der sich mitunter dadurch erklärt, dass das Reisebüro zugleich als Tour Operator agiert. Seit 15 Jahren stellen Walker und sein Team eigene Touren und Kataloge für Japan zusammen, die von ihnen organisiert, aber auch über andere Anbieter gebucht werden können. Für ihre Japan-Angebote erhielt die Holiday Lounge 2017 deutlich mehr Online-Buchungen als per Büro.

Mehrwert im Unterdorf

Beratung und Service: So lässt sich der Mehrwert zusammenfassen, der das Reisebüro gegenüber einer Online-Buchung bietet. Insbesondere bei komplexen und ausgefallenen Reisen – und erst noch zum gleichen Preis. Dass es heute kein Reisebüro mehr braucht, um einen simplen Flug von Zürich nach Budapest zu buchen, sei für seine Branche nicht weiter tragisch: «Online-Bucher, die Sitzplatz und Handgepäck selber organisieren, nehmen uns sogar eine Arbeit ab, an der wir mangels Kommissionen kaum etwas verdienen», bilanzierte Roland Walker abschliessend. **pd**



Roland Walker macht vor den Marktplatz-Mitgliedern deutlich, weshalb das Internet eher Segen als Fluch bedeutet für das Reisebüro im Unterdorf. Foto: zvg