



Stand: 28.05.2020

INFOS ZUR „REISENORMALITÄT“ / FAQs zu Deutschland

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

es erreichte uns im Sicherheitsmanagement die Anfrage, ob wir ggf. bei der Beantwortung von Fragen zum Deutschland Tourismus unterstützen können. Unsere Fachbereiche sind noch bei der Leistungsträgererfassung und bei der Erstellung von Gästeinformationen und wir hoffen, dass wir Ihnen mit der Beantwortung der Fragen den Alltag etwas erleichtern können. Das ist unser Ziel!

Seit einigen Tagen können die deutschen Bundesländer wieder bereist werden und daraus haben sich einige neue Fragestellungen ergeben. Diese haben wir nachfolgend zusammengefasst:

Was ändert sich im Zeichen der neuen Reisenormalität bei Deutschland-Reisen? Gibt es dazu schon komplette Informationen unserer Leistungsträger?

Unser Produkt arbeitet mit Hochdruck daran, alle Informationen von den Vertragspartnern zu erhalten. Die Lage ist jedoch sehr dynamisch und ändert sich oft und daher haben die Kollegen eine digitale Veränderungsdatenbank etabliert. Diese wird nunmehr von Tag zu Tag gefüllt, so dass wir alle von den Ergebnissen profitieren. Wir werden von Tag zu Tag digitaler.

Da viele unserer Partner ihre Hotels schon wieder geöffnet haben, haben wir bereits jetzt einige sehr positive Rückmeldungen erhalten, sowohl von unseren Reisegästen als auch von den Hotelbetreibern. Über dieses Feedback freuen wir uns sehr, denn es zeigt, dass die Auflagen greifen. Überdies können wir dank der Rückmeldungen weitere Erfahrungen sammeln, um unsere Produkte noch etwas besser zu machen.

Grundsätzlich macht es einfach Freude, zu sehen, wie Zielgebiete wieder aufleben und die Hoteliers und Fremdenverkehrsämter dort Hand in Hand arbeiten, um den Re-Start gemäß der Auflagen möglichst reibungslos zu gestalten. Alle machen hier vor, dass Urlaub im Zeichen der neuen Reisenormalität sicher und sehr gut möglich ist, wenn alle ihrer Verantwortung gerecht werden.

DER
Touristik

Liegen alle Hotelinformationen mittlerweile vor oder gibt es noch Informationen, auf die Sie warten?

Unser Deutschlandteam feilt bereits seit Wochen an der Produktpalette und führt Gespräche mit den Leistungsträgern. Parallel wurden schlagkräftige Präventiv-Konzepte erstellt, unter anderem das Drei-Phasen-Konzept zur Wiederaufnahme des Hotelbetriebes. Die Leistungsträger müssen sich natürlich stets auf die dynamischen Lageveränderungen einstellen und ihre Konzepte anpassen. Dementsprechend erhalten auch wir stets Anpassungen. Wir sind nun einfach glücklich, dass wir unseren Reisegästen den wohlverdienten Deutschland-Urlaub wieder zur Verfügung stellen können – im Wissen, dass bei uns im Hause und vor Ort alles Menschenmögliche getan wurde, um einen gleichsam sicheren und erholsamen Urlaub zu gewährleisten. Es werden uns aber sicherlich täglich noch Informationen erreichen, die wir an unsere Kunden und an unsere Reisebüros weitergeben können. Hört sich kompliziert an, ist es aber gar nicht.

Was wurde in den Hotels an Schutzmaßnahmen umgesetzt?

Die genaue Ausgestaltung der Präventivmaßnahmen ist von Bundesland zu Bundesland und von Hotel zu Hotel unterschiedlich. Ein sehr großes Hotel mit, sagen wir, 250 Zimmern, wird hier anders unterwegs sein als eine Familienpension mit 5 Zimmern. Grundsätzlich werden die allgemeinen Präventivmaßnahmen jedoch in allen Beherbergungsbetrieben – mit individuellen Abweichungen – umgesetzt: Überall wurden insbesondere die strengen Hygieneregeln und Maßnahmen zur Einhaltung der Abstandsregelungen umgesetzt. Alle Hotelpartner sind zudem über unseren Drei-Phasen-Plan informiert worden und werden alle nötigen Gesundheits- und Hygieneaspekte berücksichtigen.

Wie sieht es mit Beeinträchtigungen in den Hotelbetrieben aus?

Es kann durchaus sein, dass bestimmte Einrichtungen in den Hotels aufgrund der neuen, jeweiligen Verordnungen nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Insofern gestaltet sich ein Deutschland-Urlaub anders als früher. Aber das muss nicht unbedingt eine Einbuße sein. Im Gegenteil: Da Hotels nicht bis an die Kapazitätsgrenze belegt sind und überall Abstandsregeln gelten, genießen Deutschland-Touristen so viel Platz und Freiraum wie nie zuvor, ob am Strand oder im (Hotel-)restaurant. Zudem ist der Service noch fürsorglicher und bemühter. In Zeiten der neuen Reisenormalität ist der Kunde wirklich allerorten ein König.

Müssen die Reisegäste in öffentlichen Bereichen des Hotels Masken tragen?

Zur Maskenpflicht gibt es je nach Bundesland unterschiedliche Regelungen, und nach den Bestimmungen der Bundesregierung gibt es für den öffentlichen Nahverkehr sowie zusätzlich für Geschäfte eine Maskenpflicht. Für Gastronomiebetriebe herrschen nochmals gesonderte Vorschriften. Die Hotelbetriebe werden Sie und die Reisegäste hier entsprechend informieren.

Was ist, wenn es zu gravierenden Änderungen kommt?

Sollte es zu gravierenden Abweichungen bei einer Deutschland-Buchung kommen, so informieren wir die betroffenen Reisegäste individuell und sukzessive über unserer Clearing. Sollten die Gäste keine Nachricht aus dem Clearing erhalten, so können sie davon ausgehen, dass wir die gebuchte Leistung zur Verfügung stellen können.

Kann der Kunde jetzt kostenfrei stornieren, falls sein gebuchtes Hotel noch nicht geöffnet hat?

Sollte das Hotel nicht offen sein und wir auch keine gleichwertige Alternative anbieten können, so gewähren wir unseren Reisegästen selbstverständlich eine kostenlose Stornierung.

Falls in dem gebuchten Hotel keine bzw. nur eine eingeschränkte Kinderbetreuung angeboten wird: Kann der Kunde die Reise dann kostenlos stornieren?

Je nach Bundesland gibt es hier unterschiedliche Auflagen für Kinderbetreuungseinrichtungen und etwaige Kinderprogramme. Die Hoteliers bieten als Alternative teils eine individuelle Kinderbetreuung ohne Gruppenanimation. Grundsätzlich schauen wir uns immer die Gesamtheit der Buchung an und werden Sie bei Bedarf individuell informieren. Pauschal können wir aber keine kostenlose Stornierung gewähren. Bitte bedenken Sie, dass der Hotelier alles in seiner Macht stehende getan und viel investiert hat, damit er die neuen Bedingungen erfüllen und den Reisegästen einen schönen Urlaub bereiten kann. Hier bitten wir um Solidarität mit dem Hotelbetreiber, meist geht es ja nur um kleinere Einschränkungen, und der Hotelier wird unter Hochdruck daran arbeiten, Tag für Tag immer mehr Normalität für seine Gäste zu gewinnen.

Kann der Reisegast stornieren, wenn er statt Buffet-Essen à la carte-Essen bekommt?

Nein. Aufgrund der aktuellen Sicherheitslage kann es durchaus vorkommen, dass die Hotelbetreiber einen à la carte-Service kostenlos zur Verfügung stellen – obwohl dafür mehr Personal nötig ist, da die Speisen frisch zubereitet und am Platz serviert werden. Insofern stellt dies keinen Nachteil, sondern einen echten Mehrwert dar. Unabhängig davon werden sich aber viele Hoteliers bemühen, die Mahlzeiten in Buffetform anzubieten, allerdings mit kleineren Verpackungen und auch mit Ausgabestationen, die durch Personal besetzt sind. Auch dadurch entstehen dem Hotelier erhebliche Mehraufwendungen, dennoch wird er sich bemühen, solche Services zur Verfügung zu stellen.

Die Bar ist abends geschlossen – kann der Reisegast kostenfrei stornieren?

Nein, aber auch die Barbetriebe werden sukzessive wieder hochfahren und ein speziell auf Bars bzw. Cocktailbars zugeschnittenes Hygienekonzept etablieren. Wir haben bereits einige Konzepte gesehen und Erfahrungsberichte erhalten – Sie werden begeistert sein!

Ein Reisegast gehört zu einer Risikogruppe (zum Beispiel wegen einer Vorerkrankung). Kann er kostenfrei stornieren?

Für alle Risikogruppenpatienten werden wir eine individuelle Prüfung nach Vorlage eines ärztlichen Attests vornehmen. Eine pauschale Stornierungsfreigabe können wir hier leider nicht erteilen. Dafür möchten wir Sie um Verständnis bitten.

Eine X- oder PAUS-Buchung für den Zeitraum Juli oder August wurde getätigt. Kann diese kostenfrei storniert oder umbucht werden?

Nein, wenn man eine dynamisch paketierte Reise gebucht hat, so greifen wir dabei auf andere Partner und Leistungsträger zurück, bei denen wir teilweise zu 100% in der Pflicht stehen. Aufgrund dieser Verpflichtungen ist es nicht möglich, dass wir nach derzeitigen Vorgaben diese Leistungen beim Leistungsträger stornieren. Hier müssen wir genau die einzelnen Lagebewertungen abwarten und dann sukzessive vorgehen. Hier werden wir Sie aber auch weiterhin informieren.

Wie erfahren Gäste, was in den Hotels an Maßnahmen ergriffen wurde?

Unsere Abteilung Clearing und unser Einkaufsbereich benachrichtigt alle Gäste pauschal und informiert dabei über die schrittweise Öffnung in den einzelnen Bundesländern und in den jeweiligen Hotels, in denen es zu einigen Anpassungen kommen kann. Bei gravierenden Abweichungen erhalten Gäste unaufgefordert ein gesondertes Schreiben aus dem Clearing. Alle Leistungsträger hat unser Einkaufsabteilung im Blick. Das ist eine absolute Selbstverständlichkeit und auch unter den neuen Bedingungen. Unser Fachbereich hat sich sehr gut organisiert. Die Kollegen sind sehr gut auf diese Restart-Phase vorbereitet.

Wann werden die Reiseunterlagen verschickt für kurzfristige Anreisen in Deutschland?

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir in der aktuellen Lage kurzfristiger unterwegs sind. Seien Sie versichert, dass sie die aktuelle Lage im Blick haben und auch darauf jederzeit entsprechend reagieren.

Es ist zwischen Reiseunterlagen für Kunden mit Direktinkasso und Reisebüroinkasso zu unterscheiden.

Im Direktinkasso erfolgt der Versand aktuell am Vorabend der Abreise (wenn der Kunde per CC oder SEPA-Lastschrift bezahlt),

bzw. am Tage des Geldeingangs der Überweisung des Kunden. Im Reisebüroinkasso werden die Unterlagen vorab produziert und versandt.

In der Regel verschicken wir die Reiseunterlagen bis zu 3 Wochen vor Leistungsbeginn an den Direktkunden sowie auch an das Reisebüro.

Momentan versenden wir alle Produktlinien die Deutschlandreisen beinhalten könnten wie z. B: FH, FW, ST, SP, LX, HV mit der Tagespost.

Sehr kurzfristige Vorgänge mit RIT und / oder Welcome Cards mit Express.

Sehr kurzfristige Vorgänge ohne Inserts verschicken wir per Mailvoucher und vermerken dies in Remark. Es sei denn es wurde schon ein Mailvoucher erstellt.

Haben Sie Pfingsturlauber schon benachrichtigt? Was passiert mit Familien, die ggf. aus 2 Haushalten eine Ferienwohnung gemietet haben?

Aufgrund des umfangreichen Volumens im bevorstehenden Pfingstreiseverkehr werden wir die entsprechenden Informationen für Abreisen bis zum 3.6 voraussichtlich am 02.06. versendet haben. Sollten Sie hier keine Information bekommen haben, so können sich unsere Reisegäste auf einen wunderschönen Urlaub in Deutschland freuen.

Wir können die Haushalte anhand einer Buchung ehrlicherweise nicht erkennen. Gerade bei Ferienhäusern und Ferienwohnungen gibt es eine Buchung mit einem Buchungsanmelder. Diese Familie kann reisen und in sehr vielen Bundesländern können 2 Familien aus 2 Haushalten reisen und das mit bis zu 10 Personen. Mit der Buchung und dem Buchungsanmelder ist dann der Reisevertrag geschlossen worden. Welche Reiseteilnehmer der Anmelder mit in die Ferienwohnung nehmen möchte, ist ihm überlassen – sofern er sich an die Bedingungen des Bundeslandes hält. Der Leistungsträger stellt die Wohnung entsprechend der Buchung zur Verfügung und wir ebenfalls.

Und was ist mit Neubuchungen?

Neubuchungen für Deutschland werden mit einem zusätzlichen Remark versehen, in dem wir darauf hinweisen, dass es aufgrund der aktuellen, sehr dynamischen Situation zu Beeinträchtigungen und kurzfristigen Anpassungen

kommen kann. Wir bitten Sie und die Reisegäste dabei um Unterstützung und versprechen Ihnen, dass wir die jeweilige Buchung rund um die Uhr im Auge behalten werden.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr DER Touristik Team