

Für Veranstalter-Mehrarbeit

## Vtours fordert eine Bearbeitungsgebühr

von Rita Münck  
Freitag, 25. September 2020



Vtours-Geschäftsführer Achim Schneider fordert eine Bearbeitungsgebühr für Reiseveranstalter.

**Viel Arbeit, wenig Lohn. So verliefen die vergangenen Monate bei vielen X-Veranstaltern. Unter anderem Achim Schneider von Vtours beklagt, dass er Tausende Buchungen wegen Kundenfragen wiederholt angefasst hat: "Umsonst arbeiten, das geht nicht länger."**

Nicht nur der Vertrieb klagt in diesen Wochen und Monaten, da Corona die Buchungslage bestimmt, über unglaublich viel Arbeit und null Vergütung. Den Reiseveranstaltern hierzulande geht es nicht anders. Besonders gebeutelt sind diejenigen, die dynamisch paketieren. Dabei werden für die Kunden tagesaktuelle Flüge mit freien Hotelkapazitäten kombiniert. Die Veranstalter gehen dabei in der Regel stark in Vorleistung – und rennen wie Reisebüros und Endkunden in diesen Tagen dem Geld hinterher: Sie warten darauf, dass Fluggesellschaften die Rückerstattungen für coronabedingt stornierte Tickets zurücküberweisen.

## **60 Mio. Euro an Kunden zurückgezahlt**

Obwohl auch er noch nicht alles Geld von den Fluggesellschaften zurück hat, hat Vtours-Chef Achim Schneider seinen Kunden in den vergangenen Monaten bereits 60 Mio. Euro zurückgezahlt. Zehntausende von Buchungen wurde x-mal von seinem Team angefasst, weil Kunden sich mit diversen Fragen direkt an den Veranstalter gewandt hatten. Der Aufwand sei immens gewesen. "Bei Reisewarnungen haben wir kostenfrei storniert", sagt Schneider.

Irgendwann sei der Beratungsaufwand aber bei den noch offenen Destinationen zu groß geworden. Um langwierige Diskussionen mit Kunden abzukürzen, hat Vtours Kunden aus Kulanz angeboten, gegen einen Preis von 50 Euro zu stornieren. "Wir sind in den Monaten April, Mai, Juni von Anfragen überflutet worden – und haben daher einen praktischen Weg gewählt", erläutert Schneider. Die Vertriebspartner hätten anfänglich irritiert reagiert, gibt er zu. "Als Veranstalter sitzen wir oft zwischen den Stühlen: Der Kunde möchte möglichst kostenfrei stornieren und sein Geld zurück, die Reisebüros wollen keine Buchung verlieren. Dass auch wir erhebliche Kosten und Aufwände haben wird leider oft vergessen", sagt der Vtours-Chef in Anspielung auf das in der Branche derzeit angespannte Verhältnis zwischen Veranstaltern und Vertrieb.

"Wir können nicht länger alle umsonst arbeiten", ruft Schneider auf. "Reisebüros debattieren über eine Beratungsgebühr. Wir Veranstalter brauchen eine Bearbeitungsgebühr, um bei einer Reisewarnung nicht auf unseren Aufwänden sitzen zu bleiben", fordert er und gesteht im gleichen Atemzug ein, dass noch viele Prozesse zu digitalisieren seien. Die heutigen Systeme seien auf Stornierungen in dem nun dagewesenen Umfang einfach nicht ausgerichtet.