

PRESSEMITTEILUNG

Ein Monat globale Reisewarnung: schauinsland-reisen gibt Einblicke in die Arbeit eines Reiseveranstalters

Duisburg, 23. April 2020 – Seit dem 17. März warnt das Deutsche Auswärtige Amt im Zusammenhang mit der Ausbreitung des neuartigen Coronavirus vor allen nicht notwendigen, touristischen Reisen in das Ausland. Eine solche drastische Einschränkung im Reiseverkehr hat es bislang noch nie in der Geschichte gegeben. Die Folge für schauinsland-reisen, ein Familienunternehmen mit 100-jähriger Tradition: Über 50.000 Gäste mussten koordiniert und schnellstmöglich zurückgeholt werden, alle Buchungen zwischen dem 18.03. und 30.04. mussten über die Absage ihrer Reise informiert und die Reisekosten dieser 130.000 Kunden zurückerstattet werden. Täglich wurden in den vergangenen Wochen 10.000 Email-Anfragen beantwortet und über 3.000 Telefonate geführt. Eine Mammutaufgabe, die das komplette Team von schauinsland-reisen buchstäblich 24/7 gefordert hat, denn viele Reisende und Partner befinden sich in anderen Zeitzonen und erwarten aufgrund der angespannten Situation zeitnah – also innerhalb weniger Stunden – eine Rückmeldung auf drängende Fragen. „In der administrativen Umsetzung ist die Corona-Krise ein enormer Kraftakt – zeitweise bis zur Schmerzgrenze, denn wir haben einen hohen Servicegedanken. Wir haben jederzeit Tag und Nacht das bestmögliche gegeben, auch wenn man in einer solchen unvorhersehbaren Situation nicht immer jeden Kunden zu 100 Prozent zufrieden stellen kann“, so Gerald Kassner, Geschäftsführer von schauinsland-reisen. Dabei vergisst er auch die vielen Reisebüropartner nicht, die sich trotz Schließung ihrer Büros und abgesagter Reisen um das Wohl ihrer Kunden kümmern.

Der personelle Aufwand ist die eine Seite, aber auch die finanziellen Auswirkungen und Folgen der Reisewarnung sind für den konzernunabhängigen Reiseveranstalter trotz bester wirtschaftlicher Solidität eine große Herausforderung. „Allein für die sechswöchige Reisewarnung von Mitte März bis Ende April müssen wir 130.000 Kunden 70 Millionen Euro zurückerstatten, hinzu kommt ein hoher einstelliger Millionenbetrag für die außerplanmäßige Rückholung von 50.000 Gästen. Einhergehend mit der globalen Reisewarnung und dem frühzeitigen Abbruch des Urlaubs, haben wir zudem innerhalb von 14 Tagen so viele Kulanzanfragen erhalten wie sonst in 18 Monaten,“ so Kassner.

PRESSEMITTEILUNG

Trotz der aktuellen Ausnahmesituation blickt der Reiseveranstalter voller Zuversicht in die Zukunft. Die Vorarbeiten für das Winterprogramm 20/21 sind weitestgehend abgeschlossen. Die Kataloge werden Ende Mai erscheinen, buchbar ist bereits jetzt vieles. „Die ersten und somit sehr frühen Buchungseingänge für die kommende Wintersaison zeigen uns, dass die Menschen reisen möchten und dass viele urlaubsreif sind. Ein gutes Zeichen — für uns und die gesamte touristische Infrastruktur in Deutschland und den Zielgebieten“, so Kassner. Doch nicht nur der touristische Winter steht in den Startlöchern, auch die ersten Ziele für den Sommer 2021 sind bereits angelegt. Hierfür werden die Kataloge Anfang Oktober erscheinen. Buchbar wird das Sommerprogramm jedoch bereits deutlich früher sein.

Pressekontakt: Simone Feier-Leist (Pressereferentin),
Telefon: +49 203 99405 810, simone.feier-leist@schauinsland-reisen.de



BU: Gerald Kassner, Geschäftsführer von schauinsland-reisen.

Über schauinsland-reisen

schauinsland-reisen blickt auf eine über 100-jährige Unternehmensgeschichte zurück. Der mittelständische, konzernunabhängige Reiseveranstalter mit Sitz in Duisburg gehört in Deutschland und Europa zu den wichtigsten Touristikunternehmen. Mit über 1,64 Millionen Gästen im Geschäftsjahr 2018/19 und einem Umsatz von 1,37 Milliarden Euro ist das Familienunternehmen der fünftgrößte Flugreiseveranstalter Deutschlands. Zur schauinsland-reisen-Gruppe gehören neben dem Reiseveranstalter eigene Hotels, die Beteiligung an der Airline Sundair sowie eigene Reisebüros. Gerald Kassner, alleiniger Inhaber und Geschäftsführer in der dritten Generation, und sein mehr als 480-köpfiges Team setzen konsequent auf den Reisebürovertrieb, gute Erreichbarkeit, Qualität und Kundennähe. Das Ergebnis: Urlaub in besten Händen.