

Die Renaissance der Reisebüros

Lange Zeit buchten die Kunden ihren **Urlaub lieber im Netz**. Doch nun kehren sie in die Filialen zurück. Vor allem Spezialanbieter profitieren

HANNA-LOTTE MIKUTEIT

HAMBURG :: Schon wer das Ladengeschäft von Thorsten Brettner betritt, ist Afrika ein bisschen näher. Eine Giraffe blickt aus sanftbraunen Augen von einem großflächigen Foto, gegenüber kann man mit dem Finger auf der Landkarte durch Südafrika, Namibia und Botswana reisen. Auf dem Tisch steht eine Schale mit Straußeneiern. Out of Africa, so hat der Spezialist für Reisen ins südliche Afrika das Unternehmen in der Hamburger Neustadt genannt. Das Geschäftsmodell funktioniert. „Ich habe so viel zu tun, dass ich kaum hinterher komme“, sagt der Reiseverkehrskaufmann. Er kennt auch andere Zeiten. Erst vor einigen Jahren war Brettner mit drei Reisebüros, die er mit Partnern gegründet hatte, in die Krise der Branche geraten. „Die Konkurrenz im Internet hat uns den Markt abgegraben“, sagt er.

Inzwischen kehren die Kunden zurück. Obwohl Internetreiseportale wie Expedia, travelscout24 oder Ab-in-den-Urlaub immer aggressiver auftreten, steigt die Zahl der stationären Reisebüros nach jahrelanger Talfahrt wieder. In Hamburg gibt es nach Angaben der Handelskammer aktuell 410 Reisebüros, im Vorjahr waren es 407. Viktoria Ivanschewa ist eine von denen, die gerade ein neues Büro eröffnet hat. Seit Juni be-

Der Hype mit dem Internet ist schon fast vorbei

Brigitte Wirsig, Reisebüro Koch Übersee

treibt die Reisefachfrau mit zwei Partnern Vip.TourXTravel in Harburg. Zuvor hatte sie in Wandsbek ein Reisebüro. „Es gibt viele Kunden, die schlechte Erfahrungen mit Buchungen über das Internet gemacht haben“, sagt die 48-Jährige, die auf gute Beratung und Rund-um-Service setzt.

„Der Hype mit dem Internet ist schon fast vorbei“, beobachtet auch Brigitte Wirsig, Geschäftsführerin des Reisebüros Koch Übersee in der Nähe des Hauptbahnhofs. Terror in der Türkei, Streiks bei den Fluggesellschaften, Griechenland-Krise. „Es gibt viel Unsicherheit. Die Kunden haben gemerkt, dass persönliche Betreuung wichtig ist“, sagt die Tourismusmanagerin, die seit Jahrzehnten in dem Lufthansa-City-Center arbeitet und dem Tourismusausschuss der Handelskammer angehört. Der andere Trend ist die zunehmende Spezialisierung. „Wer schon viel gesehen hat, will nichts von der Stange“, sagt Wirsig. Es gehe immer häufiger um maßgeschneiderte Angebote. „Expertise ist gefragt.“ Das Internet sei inzwischen eher Freund als Feind. Viele Kunden kämen gut informiert. „Das nimmt uns auch Arbeit ab.“

Online suchen, offline buchen: Die Zahlen in Hamburg spiegeln einen bundesweiten Trend: 2015 registrierte der Deutsche Reiseverband (DRV) 9880



Hat sich auf Afrika spezialisiert: Thorsten Brettner in seinem Reisebüro in der Pastorenstraße

Klaus Bodig

Reisebüros. Im Jahr zuvor lag die Zahl auf dem bisherigen Tiefpunkt von 9829. Noch deutlicher zeigt sich die positive Entwicklung in den Umsatzzahlen. Mit 23,7 Milliarden Euro lag der Gesamtumsatz des Reisebüromarkts nach einem aktuellen DRV-Bericht drei Prozent über dem hohen Vorjahresniveau von 23,1 Milliarden Euro.

Die Deutschen sind nicht nur Reise-weltmeister mit einem Gesamtmarktvo-lumen von 69,1 Milliarden Euro, sie haben bezogen auf die Einwohnerzahl auch eines der weltweit dichtesten Reisebüro-netze. Inzwischen werben die Reiseveranstalter wieder um die stationären Reisebüros. „Wenn es in den vergangenen Jahren eine Marktber-einigung

gegeben hat, dann sind die Büros verschwunden, die nicht mit großer Professionalität und Expertise aufwarten konnten“, sagt die Branchenkennerin Brigitte Wirsig. „Ich kenne kein etabliertes Reisebüro in Hamburg, das sich nicht im Markt behaupten konnte.“

Im Reisebüro Sydow in der Altonaer Großen Bergstraße sind an diesem

Morgen beide Beratungsplätze besetzt. Eine ältere Kundin möchte eine Reise nach Kroatien machen, eine andere sucht noch dringend einen Flug an die bulgarische Schwarzmeerküste. „Wir finden mit unseren Reservierungssystemen Angebote, die im Internet gar nicht auftauchen“, sagt Klaus-Peter Sydow und bearbeitet die Tastatur. Auch bei den Preisen müsse das stationäre Reisebüro die Online-Konkurrenz nicht scheuen. „Für Pauschalreisen gibt es eine Preisbindung, manchmal können wir den Kunden aufgrund unserer Marktkenntnisse auch günstigere Angebote machen.“

Trotzdem hat auch Sydow die Online-Konkurrenz in den vergangenen Jahren Sorgen gemacht. Von den einst sechs Reisebüros im Altonaer Geschäfts- viertel ist er allein übrig geblieben. „Wir haben viele Stammkunden“, sagt der 50-Jährige, der den Familienbetrieb 1996 übernommen hat und sich als „Lotse durch das Reiseangebot“ sieht. Inzwischen hat er auch wieder Kunden zwischen 20 und 30 Jahren. Schon wieder klingelt das Telefon, auch der Wartepplatz ist besetzt. Heidi Jürgensen holt gerade ihre Buchungsunterlagen für eine Rom-Reise ab. Sie habe auch schon im Internet Flüge und Hotels gebucht, sagt sie. „Aber es ist doch viel praktischer und weniger zeitaufwendig, wenn das Reisebüro das macht.“ Auch wenn es etwas mehr kostet.

Vor allem in den Bereichen Flug- und Hotelbuchungen haben die Reisebüros Marktanteile an die Konkurrenz im Internet verloren, sagen Thomas Bösl und Lars Helmreich, Geschäftsführer der Hamburger Reisebüro-kette Reiseland mit bundesweit 300 Standorten, davon 23 in Hamburg. „Die Mischung aus persönlicher Beratung und moderner Technik wird über den Erfolg der Reisebüros entscheiden“, so die Reiseland-Chefs. Das Reisebüro der Zukunft müsse die Kunden dort abholen, wo sie sich gern aufhalten: persönlich am Counter, online, am Telefon oder über mobile Angebote. Eine Reiseland-App gibt es bereits. „Wir sind Begleiter des Kunden, auch während der Urlaubsreise“, sagt Thomas Bösl. Das sei ein Vorteil gegenüber den Online-Anbieter. Als stationäres Büro auch Online-Angebote zu machen, ist einfacher als andersherum, so der Reiseland-Chef.

Afrika-Spezialist Thorsten Brettner hat seinen Platz in sich veränderten Reisemarkt gefunden. Gerade in Großstädten gibt es immer Spezial-Reisebüros: Kultur, Golfen, Kreuzfahrt und Länder-Schwerpunkt von Irland über die USA/Kanada bis Indien. „Ich arbeite jede Reise individuell aus“, sagt der 54-Jährige, der drei Monate im Jahr in Kapstadt lebt. Inzwischen kommen Anfragen aus ganz Norddeutschland und dem Berliner Raum, auch in der Schweiz hat er Kunden. „Wer sich bei mir beraten lässt, bucht auch“, sagt der Out-of-Africa-Inhaber. Südafrika zählt 2016 zu den beliebtesten Fernreisezielen überhaupt, mit Wachstumsraten von mehr als 30 Prozent. Die Krisenherde in den europäischen Urlaubsdestinationen sind da weit weg.

Unister meldet nach Tod des Chefs Insolvenz an

LEIPZIG :: Die Leipziger Internetfirma Unister hat nach dem Tod ihres Chefs Thomas Wagner Insolvenz beantragt. Damit solle die Handlungsfähigkeit des Unternehmens gesichert werden, teilte Unister auf seiner Internetseite mit. Eine Begründung für den Insolvenzantrag wurde nicht genannt. Ausdrücklich betonte Unister: „Die operativen Gesellschaften der Firmengruppe sind nicht von der Insolvenz betroffen.“ Das Amtsgericht Leipzig bestätigte am Montag den Eingang des Insolvenzantrags. Nach Unister-Angaben wurde der Anwalt Lucas Flöther als vorläufiger Insolvenzverwalter eingesetzt.

Unister entwickelt und betreibt Internetportale, beispielsweise mit Informations- oder Ratgeberseiten sowie Buchungsportale, etwa für Reisen wie Ab-in-den-Urlaub.de oder Flüge.de. „Die Portale werden von eigenständigen Unternehmen betrieben, die nicht von der Insolvenz betroffen sind“, hieß es in der Mitteilung. Der Konzern beschäftigt diesen Angaben zufolge aktuell rund 1100 Mitarbeiter. „Der tragische Unfalltod des Gesellschafters bedeutet nicht nur persönlich, sondern natürlich auch gesellschaftsrechtlich und wirtschaftlich einen Einschnitt für das Unternehmen“, sagte Flöther am Montag laut Mitteilung. Wagner war in einem Privatflugzeug, mit dem er von Venedig nach Leipzig flog, abgestürzt. (dpa/HA)

Immer noch werden Milliarden D-Mark bundesweit gehortet

FRANKFURT :: Mehr als 14 Jahre nach der Einführung des Euro-Bargeldes horten die Menschen in Deutschland weiter Mark und Pfennig im Milliarden-Wert. Nach Angaben der Deutschen Bundesbank waren Ende Juni Scheine und Münzen im Wert von 12,76 Milliarden Mark (6,53 Milliarden Euro) im Umlauf. 167,3 Millionen Banknoten und 23,5 Milliarden Münzen wurden bisher nicht zurückgegeben. Von den Banknoten wird am häufigsten der Zehn-DM-Schein gehortet – noch 72 Millionen Stück sind im Umlauf. Bei den Münzen ist der Glückspennig am beliebtesten (9,7 Milliarden Stück).

Ein größerer Teil der Münzen und Scheine werde aus nostalgischen Gründen aufbewahrt oder sei bei Sammlern zu finden, vermutet die Bundesbank. Andere dürften verloren gegangen oder zerstört worden sein. Pro Jahr werden der Notenbank zufolge im Schnitt Münzen und Scheine im Wert von 100 Millionen Mark umgetauscht. Bei der Bundesbank kann D-Mark unbefristet in Euro gewechselt werden. (dpa)

Airbus verschifft Rekordflieger nach Argentinien

HAMBURG :: Airbus hat bei seiner Weltrekordjagd die nächste Etappe eingeläutet. Das Segelflugzeug Perlan 2, das so hoch fliegen soll wie nie zuvor ein Flugzeug, schloss die sechsmonatigen Flugtests in Minden (US-Bundesstaat Nevada) ab. Derzeit wird der Gleiter per Containerschiff von den USA nach Argentinien verschifft. Mitte August soll er in El Calafate ankommen, so Airbus.

Man werde dort wichtiges Wissen über die Atmosphäre sammeln, sagte Ed Warnock, Chef des Perlan Projekts, das von Freiwilligen gegründet und von Airbus unterstützt wird. „Während dieser Forschungsflüge hoffen wir, einen neuen Rekord für Segelflugzeuge aufzustellen.“ Dieser wird seit 2006 von Steve Fossett und Einar Enevoldson im Vorgängermodell Perlan 1 gehalten. Sie erreichten eine Höhe von 50.671 Fuß (15,4 Kilometer) – allerdings noch ohne Sauerstoffversorgung, die das Nachfolgemodell an Bord hat. Die Region Patagonien gilt für den zukünftig angestrebten Rekordflug auf 90.000 Fuß als besonders gut geeignet. Die Gipfel der fast 7000 Meter hohen Anden begünstigen Aufwärtsströmungen, die Segelflugzeuge im Idealfall bis an den Rand des Weltraums steigen lassen. Den bisherigen Rekord hält ein Lockheed-Militärflugzeug mit einer Höhe von 25,9 Kilometern. (woh)

Banken verlangen oft hohe Gebühr für Jedermann-Konto

FRANKFURT :: Ihr Recht auf ein Girokonto müssen Bankkunden oft teuer bezahlen. Für sogenannte Basiskonten, die auch Obdachlosen und Flüchtlingen den Zugang zum bargeldlosen Zahlungsverkehr eröffnen sollen, verlangen etliche Institute relativ hohe Gebühren. Das zeigen Zahlen, die die Frankfurter Finanzberatung FMH zusammengetragen und die das „Handelsblatt“ aufgegriffen hat.

Häufig liegt die Gebühr um zwei bis drei Euro über der für vergleichbare Angebote für Standardkunden – bei eingeschränkter Leistung. Die FMH Finanzberatung hat die Preise von 105 Instituten zusammengetragen. Demnach verlangt die Santander Consumer Bank monatlich 9,50 Euro (Stand Ende Juni). Am teuersten war das Basiskonto bei der Gladbacher Bank, wo Kunden 15 Euro pro Monat zahlen müssen. (dpa)

Flughafen erwartet Urlauberansturm

7,5 Prozent mehr Passagiere als im Vorjahr. Nachtflüge im Juni mehr als verdoppelt

HAMBURG :: Der Hamburger Flughafen bereitet sich auf verkehrsreiche Tage vor. Mit Beginn der Sommerferien am Donnerstag in Hamburg und vier Tage später in Schleswig-Holstein wird die Zahl der Fluggäste wieder deutlich steigen. An den ersten fünf Hamburger Ferientagen erwartet das Unternehmen 132.126 Passagiere. Das seien rund 7,5 Prozent mehr Urlauber als an den ersten fünf Ferientagen des Vorjahres, teilte Hamburg Airport am Montag mit. Insgesamt starten in dem Zeitraum 1038 Flugzeuge in Fuhrsbüttel. Hauptreisetag ist der kommende Freitag mit 235 Abflügen. Die Liste der beliebtesten Urlaubsziele führt erneut Spanien an, besonders die Balearen und Kanaren sind beliebt.

Die Zahl der verspäteten Flugzeuge ist im Juni unterdessen deutlich gestiegen. Zwischen 23 und 24 Uhr gab es 140 Starts und Landungen, teilte der Flughafen in seinem Monatsbericht mit. Im Vorjahresmonat waren es 61. Das ist ein deutlicher Anstieg von 130 Prozent und liegt fast doppelt so hoch wie der Schnitt der vergangenen zehn Jahre mit

83 Flugbewegungen. Die Extremwetterlage und Fluglotsenstreiks hätten zu dem Anstieg geführt, so die Firma. Die letzte Stunde des Tages sei eine gesetzlich zugesicherte „Pufferzeit“, in der ausschließlich verspätete Flüge abgewickelt werden. Im Juni musste etwa jeder 100. Jet von der Regelung Gebrauch machen. Flughafen-Chef Michael Eggenschwiler hatte vor Kurzem im Abendblatt-Interview die Pünktlichkeit nach 23 Uhr als „nicht zufriedenstellend“ bezeichnet. Die Ende April gestartete Pünktlichkeitsoffensive, mit der diese



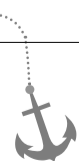
Hamburgs Flughafen-Chef Michael Eggenschwiler

Michael Rauhe

späten Flüge verringert werden sollen, hält er aber nicht für gescheitert. Diese Ziele darauf, das Bewusstsein der Airlines zu schärfen. „Im Sommerflugplan haben wir rund ein Viertel weniger geplante Flüge in der letzten halben Stunde unserer regulären Betriebszeit, von 22.30 bis 22.59 Uhr. Das wird auch im Winterflugplan so sein. Das zeigt, dass die Airlines das Thema ernst nehmen.“

Wer zum Abflug in die Sommerferien mit dem Auto kommt, sollte im Vorwege einen Parkplatz online oder im Reisebüro buchen, empfiehlt der Airport. 15.000 Stellplätze stünden in der Sommerreisezeit zur Verfügung, 3000 davon seien neu eingerichtet worden. Von den Saisonparkplätzen, die sich im Umkreis von fünf Kilometern um den Flughafen befinden, fahren kostenlose Shuttlebusse zu den Terminals. Besitzer von Elektroautos können auf der Abflugebene vor den Terminals kostenfrei parken – wenn die Parkscheibe ausliegt, die Höchstparkdauer nicht überschritten wird und der Wagen ein amtliches Kennzeichen für E-Autos hat. (woh)

Ein Schiff wird kommen



Am Dienstag erwartete Schiffe

Name	Schiffstyp	Liegeplatz	Nationalität	Brz
Hanjin Gold	Containerschiff	k.A.	Großbritannien	141 754
MSC Susanna	Containerschiff	Eurogate 5	Panama	107 849
OOCL Southampton	Containerschiff	CTA 1	Hongkong	89 097
Rio Blanco	Containerschiff	k.A.	Liberia	73 899
MSC Soraya	Containerschiff	Eurogate 5	Panama	66 399
Frederik	Containerschiff	CT Tollerort 4	Malta	14 072

Quelle: Vesseltracker.com – Auswahl, Stand: Gestern, 16.30 Uhr

Kontakt für Schiffs-meldungen: Martin Kopp, schiffe@abendblatt.de