



DESTINATION REPORT

Türkei	11
Karibik	12

FOCUS

Alles rund um Sport- & Tauchreisen	13
------------------------------------	----

TRAVEL TOP JOBS

Aktuelle Jobangebote	14-17
----------------------	-------

KREUZFAHRTEN
Counter Inside
www.travelinside.ch

Betrug mit Thailand-Flügen? Reisebüro bezahlt Tickets nicht

Der Asien-Spezialist Tourasia gehört zu den Geprellten.



Rund 70000 Franken Schaden hat Stephan Roemer, Geschäftsführer des Asien-Veranstalters Tourasia zu beklagen. Wie er sagt, sei er betrogen worden. Dies von einem Reisebüro im Kanton Aargau, das insbesondere in der Schweizer Thai-Community Werbung für günstige Flugtickets nach Thailand machte. Danach lief der mögliche Betrug gemäss Roemer wie folgt ab: Die Buchungen wurden zwischen zwei LSV-Terminen platziert. Die Zahlung blieb dann aber aus, der Kunde war schon unterwegs. «Der Schaden bleibt am Broker, TO oder der Airline hängen», so Roemer. Über das Vorgehen warnte Roemer am 26. Januar öffentlich. Der Reisebüro-Inhaber will nun scheinbar Anstrengungen unternehmen, die Schulden abzubauen.

UH/FAE
Bericht Seite 2

AIR CHINA ZURÜCK IN ZÜRICH

Wie TI bereits berichtet hatte, wird Air China wieder von Zürich nach Peking fliegen. Nun sind die Flüge in den Systemen aufgeschaltet. Sie beginnen am 7. Juni 2017 und werden viermal pro Woche durchgeführt. Zum Einsatz kommt ein Airbus A330 mit einer Zweiklassenbestuhlung: 30 Flat-Beds in der Business Class und 207 Economy-Sitze. Weiterhin Bestand haben die drei wöchentlichen Flüge zwischen Peking und Genf. Die Airline flog Zürich-Peking bis im Jahr 2000 schon einmal. Für die Swiss, welche die Strecke weiterhin täglich im Programm führt, bedeutet dies eine neue Konkurrenz. Geplant ist offenbar auch, den neuen Air-China-Flug von Peking aus noch weiter nach Guiyang zu ziehen. Dies ist aber weder bestätigt noch in den Systemen sichtbar.

FAE

JETZT ÜBERNEHMEN DIE BOTS

Die Kunden entscheiden heute selbst, wie sie auf die gewünschten Produkte zugreifen. Dies stellt die Reisebranche vor Herausforderungen, aber die digitalen Möglichkeiten sind vielfältig. Während KLM schon länger via Chats die Fragen von Kunden beantwortet, geht Lufthansa noch einen Schritt weiter: Mit «Mildred» steht ein Roboter via Facebook Messenger mit den Reisenden in Kontakt. Zudem wird nun auch die offene Schnittstelle «Open API» von Lufthansa zum Buchungskanal. Solche technischen Entwicklungen standen im Fokus des «Digital Marketing Day» der «FVV» in Düsseldorf, wo über Sinn und Zweck der Digitalisierung und deren Möglichkeiten für die Tourismusbranche diskutiert wurde.

ES
Bericht Seite 8, Kommentar Seite 6

PRIMUS Events **iawa** travel
WO SICH DIE BRANCHE TRIFFT

BERN
16. März 2017
ab 18.30 Uhr
im Altstadtkeller JetLag

Main partners:
Flughafen Bern
Vueling Airlines

Co-partners:
Belpmoos Reisen
Europäische Reiseversicherung
Globetrotter
Katalonien Tourismus
Sunhotels

Jetzt anmelden!
www.travelinside.ch/iawa

facebook.com/Travelinside
twitter: @travelinsideD

FOLLOW ME

Bildmontage: TI

Hoher Schaden für Tourasia – wegen «LSV-Trick» von Aargauer Reisebüro?

Rund 70000 Franken Schaden hat der Asien-Spezialist Tourasia wegen des möglichen Betrugs eines Thailand-Büros mit Flugtickets erlitten. Beim Ombudsman und bei TPA ist das Büro bekannt.

Urs Hirt
Am 26. Januar 2017 warnte Stephan Roemer, Geschäftsführer von Tourasia, mit einem Post auf Facebook vor einem Reisebüro, das sich auf Tickets nach Thailand spezialisiert hat. Darin spricht Roemer von einem Betrug durch ein «Thailand-Reisebüro mit einer populären Internetadresse in der Schweiz». Dieses wirbt – insbesondere in der Schweizer Thai Community – offenbar mit Aktionspreisen für Flüge nach Thailand.

AUF ANFRAGE VON TRAVEL INSIDE erklärt Roemer: «Kurzfristig werden Buchungen zwischen zwei LSV-Abrechnungen platziert. Die Lastschrift platzt, der Kunde ist aber schon unterwegs, das Reisebüro hat sein Geld, der Schaden bleibt am Broker, dem Veranstalter oder an der Airline hängen.» Oder der Kunde bezahle das Ticket, die Buchung werde noch vor der Belastung via Lastschrift-Verfahren sofort wieder annulliert und der Kunde erfahre erst beim Check-in, dass er ein ungültiges Ticket in der Hand hält.

Eine weitere Methode sei, Meilen-Tickets, die übertragbar und bis auf die Gebühren bzw. Taxen gratis sind, auf einen Kundennamen auszustellen und den vollen Ticketpreis zu kassieren. Dabei werden Meilen genutzt, die nicht gebraucht wurden oder bald verfallen und zu günstigen Preisen unter Insidern oder auf Online-Plattformen gehandelt werden.

HAPPIG: TOURASIA WURDE nach eigenen Angaben durch den LSV-Trick des Reisebüros um rund CHF 70000 geschädigt.

f **Stephan Roemer**
26. Januar um 08:07 · ©

Achtung bei Kauf von Flugtickets! Betrug durch ein Thailand-Reisebüro (populäre Internetadresse) in der Schweiz. Zahlreiche Thailand-Reisende welche Tickets in einem Reisebüro das mit Aktionspreisen für Flüge nach Thailand wirbt, kauften, mussten nun erfahren, dass ihr Flug ungültig ist und sie ihr Geld verloren haben. Der Trick ist ein ganz unfairer: Das Reisebüro wirbt über die Homepage und in der Thai-Community mit besonders günstigen Flugpreisen nach Thailand, was sich natürlich rumspricht. Die Leute buchen und müssen bei der Buchung ihr Geld bezahlen. Das Ticket wird ausgehändigt, wurde aber zwischenzeitlich schon wieder annulliert, weil das "sogenannte Reisebüro" das Geld selbst einkassiert hat.

Mit diesem Post auf Facebook warnt Tourasia-Geschäftsführer Stephan Roemer vor dem möglichen Betrug.

dig. Von einer Anzeige bei der Staatsanwaltschaft des Kantons Aargau sieht Roemer im Moment aber noch ab, da sich der Reisebüro-Inhaber bei einem ersten Termin beim Betreibungsamt «reuig und einsichtig gezeigt» habe und Verpflichtungen eingehalten wolle, um die Schuld abzuführen. Deshalb will er auch darauf verzichten, das Büro und den Inhaber öffentlich beim Namen zu nennen.

TI hat im Rahmen von Recherchen herausgefunden, um wen es sich beim Reisebüro handelt. Es hat den Sitz im Kanton Aargau und verfügt mittlerweile über keine Kundengeldabsicherung mehr, seit es beim TPA-Garantiefonds ausgeschlossen wurde. Armin Leuppi, Inhaber von Raurica Travel in Kaiser-augst und Repräsentant der TPA (Travel Professional Association) in der

Deutscheschweiz, bestätigt dies auf Anfrage von TI: «Wir wollten dieses Büro eigentlich schon länger ausschliessen, weil es über längere Zeit und systematisch die vorgeschriebenen Formalitäten, wie etwa eine fristgerechte Ablieferung der Bilanz, nicht eingehalten hat.» Nach längeren Diskussionen sei der Ausschluss per 30. Juni 2016 wirksam geworden.

FÜR DAS REISEBÜRO scheint dies jedoch kein Problem zu sein. Denn auf der Website wird von einer «relativ sinnlosen Absicherung» gesprochen. Dort heisst es innerhalb der AGB unter dem Punkt Reisegarantie: «Gemäss Gesetz sind Pauschalreisen durch eine Reise-garantie abzusichern. Pauschalreisen enthalten mindestens zwei Elemente von Flug, Hotel, Transfer. Die schwei-

zerischen Versicherungen bieten leider keinen Kundenschutz, wenn nur einzelne Leistungen gebucht werden (z.B. nur Flug). Bei einem Konkurs des Leistungserbringers (z.B. Fluglinie) besteht keine Haftung. Daher verzichten wir auf eine teure, aber relativ sinnlose Absicherung und bieten dem Kunden lieber günstigere Preise an.»

Franco Muff, Ombudsman der Schweizer Reisebranche, gibt sich auf Anfrage von TI diplomatisch: «Ein Tour Operator hat mich angerufen und von einem Reisebüro berichtet, bei dem in der Zusammenarbeit aussergewöhnliche Aktivitäten und ein von der Norm abweichendes Geschäftsgebaren festgestellt worden sei. In diesem Zusammenhang ist der Name des erwähnten Reisebüros gefallen.» Kunden des betreffenden Reisebüros hätten sich bisher aber noch nicht bei ihm gemeldet, erklärt Muff.

Laut Roemer zeigt sich einmal mehr, wie wichtig es sei, nur bei Reisebüros mit einer Kundengeldabsicherung zu buchen. Tickets, die teils unter dem offiziellen Verkaufspreis der Fluggesellschaft angeboten würden, seien in jedem Fall zweifelhaft.

AUF DER WEBSITE DES REISEBÜROS werden übrigens weiterhin Flüge beworben, allerdings nur für Buchungen bis 4. Januar 2017 – und mit dem Vermerk: «Rechnung zahlbar sofort nach Erhalt und Fax der Postquittung nötig.» Der Inhaber des besagten Reisebüros war für eine Stellungnahme nicht erreichbar, und wer auf die Ticket-Hotline anruft, hört nur noch den Anrufbeantworter.

HANSE MERKUR MIT ANLAUFPROBLEMEN IN DER SCHWEIZ

Oliver Loacker, Sales Manager Schweiz, hat das Unternehmen in der Probezeit wieder verlassen.

Vor geraumer Zeit kündigte die Deutsche Hanse Merkur an, in der Schweiz im Reiseversicherungsgeschäft Fuss fassen zu wollen. Inzwischen ist bekannt, dass der Versicherer per 1. November 2016 mit Oliver Loacker im Voralberg nahe der Schweizer Grenze einen Sales Manager für die Schweiz und Voralberg angestellt hatte. Während der Probezeit hat dieser das Unternehmen aber bereits wieder verlassen, wie Heinz-Gerhard Wil-

kens, Leiter Unternehmenskommunikation der Hanse Merkur in Hamburg, gegenüber TRAVEL INSIDE bestätigt. Gleichzeitig erklärt er: «Die Hanse Merkur Reiseversicherung AG bereitet weiterhin einen sanften Markteintritt in der Schweiz vor. Spruchreifes dazu gibt es derzeit jedoch nicht.» Gegenüber der «FVV» erklärt Hanse-Merkur-Vorstand Andreas Gent, dass man neue Potenziale ausschöpfen wolle und dabei ein besonderes Augenmerk auf Europa lege, wo man bereits in vielen Ländern aktiv sei. Laut Sales-Chef Johannes Ganser ist geplant, bis zum Jahresende ein Büro in der Schweiz zu eröffnen. Der

Umsatz der Reisesparte bei der Hanse Merkur hat sich in den letzten acht Jahren von EUR 100 Mio. auf mehr als EUR 200 Mio. im Geschäftsjahr 2015 verdoppelt. Die Verdoppelung des Umsatzes wird von Wilkens bestätigt, den Betrag bestätigt er nicht und einen festen Zeitpunkt für die Eröffnung eines Schweizer Büros gebe es nicht. Loacker war vor seinem Engagement bei der Hanse Merkur seit April 2012 bei der österreichischen People's Viennaline tätig, zuerst als Sales Manager, ab September 2014 bis zu seinem Austritt im Oktober 2016 als Head of Sales.

Foto: Screenshot Facebook

