

Gesucht: der Wert des Reisens

Der Trend zu Billig-Angeboten macht viele Touristiker ratlos / Diskussion unter Reise-Experten
VON HERBERT FRITZ

Als das Frankfurter Versandhaus Neckermann Anfang der 70er Jahre erstmals Pauschalreisen im großen Stil auflegte, war die Schnäppchenjagd eröffnet. Die Kalkulation des Massenproduzenten gab plötzlich attraktive Sonderangebote her. Wenn die Kostendeckung schon bei 80 Prozent erreicht ist, rechnete einst Neckermann-Manager Herbert Haum der Chefetage vor, dann kann man 20 Prozent verschleudern. 30 Jahre später wirft die Billigfluggesellschaft Ryanair mal eben 600 000 Einzelflüge zum Nulltarif (plus Steuern und Gebühren) auf den Markt.

Lockangebote gehören zum Geschäft mit dem Urlaub seit Veranstalter Pauschalpakete schnüren. Ebenso der Verkauf über den Preis. Der freilich hat mit der wachsenden Discount-Mentalität ein Niveau erreicht, das in Teilen der Branche als "absolut desaströs" empfunden wird. So äußerte sich ein Experte jüngst beim "Ammerlander Gespräch", zu dem zwei Dutzend "Entscheidungssträger und Meinungsmacher im Tourismus" im oberbayerischen Kloster Reutberg zusammenkamen. Eingeladen zu diesem Forum des offenen Worts hatte der Studienkreis für Tourismus und Entwicklung, Ammerland, nunmehr im zwölften Jahr. (Bei der Berichterstattung verpflichten sich die Medienvertreter, der freien Rede wegen die Teilnehmer nicht namentlich zu zitieren.)

Ferien als Abwicklungsfall

Der Verdrängungswettbewerb durch das "hard discounting" gehe zuallererst auf Kosten der Qualität, beklagte ein Veranstalter von hochwertigen Erlebnisreisen. Die Folgen: mangelnde Betreuung, Inkompetenz und Seelenlosigkeit - so komme vor allem die emotionale Komponente des Reisens abhanden, pflichteten mittelständische Kollegen bei. Die "Aldisierung" im Tourismus beschränke das Reisen auf die reine Abwicklung. Zu spüren sei dies auch in vielen Reisebüros, deren Personal schlecht bezahlt und die Beratung immer dürftiger werde. Das Ergebnis: eine hohen Fluktuation bei den Mitarbeitern und eine zunehmende Unzufriedenheit bei den Kunden. Keine Abstriche gebe es, so der Tenor, bei formalen Standards wie korrekten Reservierungen oder gar bei der Flugsicherheit. Verloren gehe aber umso mehr eine anspruchsvolle, durchdachte Reiseplanung mit Extras für das Wohlgefühl.

Eine weitere Folge der Discount-Mentalität: Die nach Qualität strebenden Reisemittler fürchten um ihre Glaubwürdigkeit. Die Dumpingpreise bringen, wie ihre Vertreter beim Ammerlander Gespräch sagten, das ganze Wertgefüge der erbrachten Leistungen ins Rutschen. Das gilt auch für zusätzliche Angebote am Urlaubsort. Wer einen Spottpreis für ein All-inclusive-Hotel samt Flug bezahlt habe, hege Misstrauen gegenüber einem Preis von 50 Euro für einen Tagesausflug. Die Speerspitze des Discount-Wahns bilden nach einhelliger Meinung die Billigflieger. Uneins sind sich die Fachleute nur bei der Ursache für die verflixten Überkapazitäten, eine Frage nach der Henne und dem Ei. Während die Veranstalter die Airlines eines ruinösen Überangebots beschuldigen, geben diese den Schwarzen Peter mit dem Vorwurf der Maßlosigkeit bei den Umfängen der Reisekataloge zurück.

Fest steht, dass der Ferienflugverkehr am 11. September 2001 ebenfalls einen Crash erlebte und es eine lange Weile dauerte, bis er wieder vom Boden hochkam. Die Feuerglocken von Manhattan läuteten den Vormarsch der Low-Fare-Carrier ein. Die verbreitete Angst vor neuen Terrorakten führte außerdem zu vielen leeren Flugsitzen, die es zu verscherbeln galt. Aldisierung? "Die Herren von Aldi", sagt der Aktivreisen-Mittelständler, "sind Waisenknaben gegenüber dem, was sich in der Luftfahrt tut."

Kritik an "Kartoffel-Flugplätzen"

So richtig versteht's keiner in der Branche. Die Dame nicht, die seit Jahrzehnten Flugreisen nach Nordafrika organisiert, und auch nicht der Pressechef einer deutschen Fluggesellschaft, die selbst im Billigsektor operiert. Die Kalkulation der Sparflieger sei undurchsichtig. Manch einer mutmaßt, es gehe dabei nicht mit rechten Dingen zu.

Das meint der Chef eines deutschen Großveranstalters wörtlich. Er hält es für illegal, dass ein Billig-Fluganbieter bei der Stornierung oder dem Nichtantritt einer Reise auch die Steuern und Gebühren einbehält. Tatsächlich verdient der umsatzstärkste Low-Cost-Carrier etwa genauso viel durch Stornos wie durch der Verkauf seiner Tickets.

Und dass die "Kartoffelflugpätze", von denen die Billigflieger starten, aus Steuergeld subventioniert werden, findet auch der Airline-Sprecher nicht okay. Denn letztlich landen die Fördermittel somit bei den Billig-Fluggesellschaften. "Aldisierung" und die Folgen: Den Veranstalter mit den großen Zahlen freut die Aussicht auf noch größere. "Die Menschen reisen häufiger und sind flexibler. Mit preisgünstigen Angeboten lassen sich viele Destinationen auch in der Nebensaison füllen." Die Kleinen schaudert's. Und ein Türkei-Spezialist warnt vor weiteren Konsequenzen. Wenn die Auslastung über alle zwölf Monate verteilt steige, würden nur noch mehr Hotels gebaut. Allein in Antalya und Umgebung seien es 56 im nächsten Jahr. Wie im Flugverkehr wachse die Gefahr vor Überkapazitäten. Die Auswirkungen auf, die Preise seien bekannt. Schon jetzt kämpften in der Türkei viele Hoteliers ums Überleben.

Immer billiger, immer mehr. Beim Ammerlander Gespräch überwog Besorgnis. Beiläufig erwähnte einer in der Runde das Thema "Umwelt und Natur".