

Einige Gedanken vorweg....

Das Coronavirus hat derzeit viele Dinge zum Erliegen gebracht, die wir bisher für notwendig, wenn nicht lebenswichtig erachtet haben. Wir befinden uns heute eingesperrt in unsere Büros und «Homeoffices», ratlos vor einer Situation, von der wir uns nie vorstellen konnten, sie einmal wirklich erleben zu müssen. Eine Situation die wir bisher, nur sicher von einem Bildschirm oder einer Leinwand getrennt, als Zuschauer beobachtet haben, während uns ein leichter Schauer über den Rücken lief



Bildnachweis : Greta Frick

Heute hat die Natur die Oberhand über die Menschheit gewonnen. Dies sollte für uns Menschen, auch eine nützliche Lektion zur Bescheidenheit und Humanität sein. Überall um uns herum bilden sich Netzwerke der Solidarität. Diese Netzwerke sind alles andere als virtuell, sie sind real, lebendig, genau wie die neuen Beziehungen, die plötzlich entstehen oder sich in Familien und Freundeskreisen ganz neu definieren. Und in diesem Moment, der aus der Zeit gefallen scheint, holt auch unser Planet Luft, die Natur erobert sich ihr Territorium zurück, während wir, die Menschen, uns in unser Zuhause zurückziehen. Eine denkwürdige Trendwende ... in einer Zeit wo man soviel von Klimaschutz redet...

Die Frage, die uns heute am meisten beschäftigt, lautet ganz schlicht und einfach: «Wie lange»? Diese Frage nimmt unser ganzes Denken ein, sie jagt uns Angst ein, denn von der Antwort hängt zu einem nicht unwesentlichen Teil auch unsere Existenz ab. Doch wenn wir ganz nüchtern und rational darüber nachdenken, wissen wir doch alle, dass diese Situation nicht ewig andauern wird.

Der Tourismus, der noch vor einigen Jahrzehnten ein Luxus war, ist heute für viele Menschen zu einem Grundbedürfnis geworden. Und nach wie vor wollen die Menschen die Welt erkunden, wir selbst genauso wie unsere Kunden. Vielleicht auf eine neue, offenere, unsichtigere Art, die dem Begriff «Reise» eine neue Bedeutung verleiht. Auf unserer Website findet sich ein Zitat, das diesen Gedanken sehr schön zusammenfasst:

« Reisen heisst auf die Suche nach dem Anderen zu gehen und sich selbst zu finden. Reisen, das heisst nicht nur, Tourist zu sein, sondern andere Lebenswelten zu entdecken und dabei jedes Mal auch etwas über das eigene Leben zu lernen. »

Vermutlich werden nicht alle Reisebüros unseres Netzwerks diese Situation überleben, in dem die Welt für einen Moment stillsteht. Aber auch dann eröffnen sich neue Perspektiven, beginnt eine neue Reise.

Und natürlich werden unser Vorstand, die Geschäftsleitung und ich jeden von Ihnen, der dies wünscht, auf seinem Weg begleiten. Sei es im Fortbestand oder der Veränderung.

Um Sie aber auch jetzt schon zu unterstützen, haben wir die Musterschreiben verfasst, die Sie auf den folgenden Seiten finden. Natürlich können Sie sie an Ihre eigenen Umstände und Ihre ganz eigene Situation anpassen.

Achten Sie in diesen besonderen Zeiten auf sich und die, die Ihnen am Herzen liegen. Denken Sie an das, was wirklich wichtig ist, und verschwenden Sie keine Zeit mit Überflüssigem. Und das Wichtigste, was es jetzt um jeden Preis zu schützen gilt, ist und bleibt die Gesundheit, Ihre und die Ihrer Lieben.

Kontaktieren Sie uns gern jederzeit und vor allem: Bleiben Sie gesund.

Sonja Laborde

Für Pauschalreisen, die vom TO erstattet werden (z. B. HP/DER/TUI)

Sehr geehrte Damen und Herren

Zunächst einmal hoffen wir, dass es Ihnen und Ihrer Familie gut geht und dass Sie diese schwierigen Zeiten gut meistern werden.

Die derzeitige Situation hat die Reisebranche in der Schweiz und auf der ganzen Welt auf den Kopf gestellt und genau wie unsere Partner im Tourismusbereich warten wir derzeit darauf, was die Regierung bezüglich der Erstattung und/oder Verschiebung von Reisen entscheiden wird.

Einiges können wir Ihnen aber bereits heute mitteilen:

Ihre Reise mit dem geplanten Abreisedatum am wurde (oder wird in Kürze) durch unseren Partner storniert.

Wir können Ihnen daher den durch diesen Anbieter erstatteten Betrag abzüglich der Agenturkosten überweisen, sobald die Erstattung bei uns eingegangen ist, was hoffentlich sehr bald der Fall sein wird. Bitte teilen Sie uns Ihre entsprechenden Bankdaten mit, damit wir die Überweisung Ihrer Erstattung veranlassen können.

Auch wenn unsere Büros derzeit geschlossen sind, können Sie uns jederzeit während der normalen Öffnungszeiten unseres Reisebüros per E-Mail oder telefonisch erreichen. Und natürlich stehen wir Ihnen in Zukunft bei allen Reiseprojekten gern wieder zur Seite.

Passen Sie auf sich und Ihre Lieben auf!

Herzliche Grüsse vom gesamten Team xxx.

Für Pauschalreisen, die nicht vom TO erstattet werden (z. B. Club Med / Costa/MSC / usw) + Micro TO

Sehr geehrte(r) ...

Zunächst einmal hoffen wir, dass es Ihnen und Ihrer Familie gut geht und dass Sie diese schwierigen Zeiten gut meistern werden.

Unser gesamtes Team ist nach wie vor für Sie im Einsatz, wenn auch vom Homeoffice aus. Wie Sie wissen, mussten gemäß den Anweisungen der Regierungen und Behörden zahlreiche gebuchte Reisen aus Gründen des Gesundheitsschutzes verschoben werden, darunter auch Ihre Reise am

Wir können Ihnen heute anbieten, diese Reise auf einen späteren Zeitpunkt zwischen dem xxxx und xxxxx, jedoch spätestens bis zum zu verschieben.

Wir sind bemüht, Preisunterschiede aufgrund dieser Änderung weitestgehend zu begrenzen, dennoch ist es möglich, dass sich je nach verfügbaren Flugkapazitäten letztlich ein höherer Preis ergibt. Dieser mögliche Preisunterschied wird Ihnen dann in Rechnung gestellt.

Ihr gesamtes Guthaben, das sich durch die Verschiebung Ihrer für dieses Jahr geplanten Reise ergibt, wird automatisch mit der Reise an diesem neuen Datum verrechnet.

Im Anhang finden Sie unsere Stornorechnung für die ausgefallene Reise sowie Ihren Guthabenbetrag.

Auch wenn unsere Büros derzeit geschlossen sind, können Sie uns jederzeit während der normalen Öffnungszeiten unseres Reisebüros per E-Mail oder telefonisch erreichen.

Passen Sie auf sich und Ihre Lieben auf! Herzliche Grüsse vom gesamten Team xxx.

Variante 2

Ihre Reise mit dem geplanten Abreisedatum am wurde storniert.

Diese Reise hätte durch xxxx durchgeführt werden sollen.

Der dementsprechende Vertrag, der direkt zwischen Ihnen und diesem Dienstleister besteht, sieht folgende Bedingungen vor: xxxxxxxxxx

Es ist uns daher zu diesem Zeitpunkt leider nicht möglich, Ihnen den Betrag von CHF zu erstatten, den Sie an uns gezahlt haben und der selbstverständlich bereits an überwiesen wurde.

Wir wissen, dass sich unser Dachverband, die Travel Professional Association (TPA) bereits mit diesem Dienstleister in Verbindung gesetzt hat, um die vollständige Erstattung des von Ihnen gezahlten Betrags anstelle einer Verschiebung einzufordern. Über das Ergebnis werden wir Sie auf dem Laufenden halten.

Usw....

Für Gruppenreisen oder Spezialreisen und komplexe Reisen

Sehr geehrte(r) ...

Wir hoffen, dass Sie und Ihre Lieben bei guter Gesundheit sind. Unser gesamtes Team ist nach wie vor für Sie im Einsatz, wenn auch vom Homeoffice aus.

Wie Sie wissen, mussten gemäss den Anweisungen der Regierungen und Behörden zahlreiche gebuchte Reisen aus Gründen des Gesundheitsschutzes verschoben werden, darunter auch Ihre Reise am

Diese Expedition (oder diese für Sie individuell zusammengestellte Reise) ist etwas ganz Besonderes, daher bieten wir sie **nur einmal jährlich (oder auf Anfrage)** an, um vor Ort optimale Bedingungen gewährleisten zu können. Die Verschiebung dieser Reise stellt also eine echte Herausforderung dar. Dank unserer guten Beziehungen zu unseren verschiedenen Partnern konnten wir Ihre Reise auf einen ähnlichen Zeitpunkt wie in diesem Jahr verschieben.

Um Ihre Enttäuschung über diese Verschiebung etwas abzufedern, haben wir alles darangesetzt, Ihnen schnellstmöglich eine Alternative für diese außergewöhnliche Reise anbieten zu können.

Wir arbeiten derzeit noch an den letzten Details, können Ihnen aber bereits einige Informationen geben, damit Sie sich ab sofort auf Ihre kommenden Abenteuer freuen können:

- Reise xxxx vom xx.xx.21 bis zum xx.xx.21

Wir sind bemüht, Preisunterschiede aufgrund dieser Änderung weitestgehend zu begrenzen, dennoch ist es möglich, dass sich je nach verfügbaren Flugkapazitäten letztlich ein höherer Preis ergibt. Dieser mögliche Preisunterschied wird Ihnen dann in Rechnung gestellt.

Ihr gesamtes Guthaben, das sich durch die Verschiebung Ihrer für dieses Jahr geplanten Reise ergibt, wird automatisch mit der Reise an diesem neuen Datum verrechnet.

Im Anhang finden Sie unsere Stornorechnung für die ausgefallene Reise sowie Ihren Guthabenbetrag.

Auch wenn unsere Büros derzeit geschlossen sind, können Sie uns jederzeit während der normalen Öffnungszeiten unseres Reisebüros per E-Mail oder telefonisch erreichen.

Passen Sie auf sich und Ihre Lieben auf!

Herzliche Grüsse vom gesamten Team xxx.



Für reine Flugbuchungen (eventuell Kombination mit dem Text für kleine TO)

Zunächst einmal hoffen wir, dass es Ihnen und Ihrer Familie gut geht und dass Sie diese schwierigen Zeiten gut meistern werden.

Unser gesamtes Team ist nach wie vor für Sie im Einsatz, wenn auch vom Homeoffice aus.

Wie Sie wissen, mussten gemäss den Anweisungen der Regierungen und Behörden zahlreiche gebuchte Reisen aus Gründen des Gesundheitsschutzes verschoben werden, darunter auch Ihr Flug vom bis

Die Fluggesellschaft, bei der Ihre Flugtickets gebucht wurden, bietet für Ihre Reisedaten nur eine Möglichkeit der Verschiebung unter folgenden Bedingungen an.

Xxxxxxx

Es ist uns daher zu diesem Zeitpunkt nicht möglich, Ihnen den Preis Ihres Flugtickets zu erstatten. Wir werden uns jedoch bemühen, den Ihnen zustehenden Betrag bei der betreffenden Fluggesellschaft einzufordern.

Angesichts der schwierigen aktuellen Situation können sich Verhandlungen dieser Art eine Weile hinziehen, wofür wir um Ihr Verständnis bitten. Seien Sie jedoch versichert, dass wir die Angelegenheit nicht aus den Augen verlieren und Sie auf dem Laufenden halten werden.

Auch wenn unsere Büros derzeit geschlossen sind, können Sie uns jederzeit während der normalen Öffnungszeiten unseres Reisebüros per E-Mail oder telefonisch erreichen.

Passen Sie auf sich und Ihre Lieben auf!

Herzliche Grüsse vom gesamten Team xx



Für Stornierungen zukünftiger Reisen

Zunächst einmal hoffen wir, dass es Ihnen und Ihrer Familie gut geht und dass Sie diese schwierigen Zeiten gut meistern werden.

Unser gesamtes Team ist nach wie vor für Sie im Einsatz, wenn auch vom Homeoffice aus.

Sie haben uns darüber informiert, dass Sie Ihre Reise.....vom ... bis zum ... stornieren möchten. Dies bedauern wir sehr. Es besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass sich die Gesamtsituation bis zu Ihrem geplanten Reisedatum wieder stabilisiert hat.

Dementsprechend fallen die üblichen Stornokosten unseres Reisebüros sowie die entsprechenden Stornokosten der Anbieter, bei denen die Buchungen erfolgten, in voller Höhe an. Die damit verbundenen Kosten werden Ihnen deshalb in Rechnung gestellt, es sei denn, Sie würden sich anderweitig entscheiden:

Stornierungsbedingungen:

Xxxxx

Sollten wir in dieser Angelegenheit bis zum keine Antwort von Ihnen erhalten, werden wir Ihre Reise automatisch stornieren und Ihnen die entsprechende Rechnung zukommen lassen.

Auch wenn unsere Büros derzeit geschlossen sind, können Sie uns jederzeit während der normalen Öffnungszeiten unseres Reisebüros per E-Mail oder telefonisch erreichen.

Passen Sie auf sich und Ihre Lieben auf!

Mit freundlichen Grüßen



Für Zahlungserinnerungen im Zusammenhang mit zukünftigen Reisen

Zunächst einmal hoffen wir, dass es Ihnen und Ihrer Familie gut geht und dass Sie diese schwierigen Zeiten gut meistern werden.

Unser gesamtes Team ist nach wie vor für Sie im Einsatz, wenn auch vom Homeoffice aus.

Am..... haben Sie bei uns eine Reise nach vom ... bis zum gebucht und von uns eine Rechnung/Bestätigung bekommen, in der Ihre Buchungsdaten und unsere Zahlungsbedingungen angegeben waren.

Nach unserem Kenntnisstand ist jedoch entgegen unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen, die integraler Bestandteil unseres Vertrags mit Ihnen sind, die erste Anzahlung, die innerhalb von 10 Tagen nach Eingang der Rechnung fällig wird, in Höhe von bisher nicht bei uns eingegangen.

Wir haben unseren Dienstleistern die Kosten für Ihre Flugtickets (oder andere Buchungen ...) in Höhe von bereits bezahlt, um den entsprechenden Preis garantieren zu können.

Sie werden verstehen, dass wir in dieser sehr schwierigen Zeit unter keinen Umständen für unsere Kunden in Vorleistung gehen können und möchten Sie daher bitten, den Betrag von umgehend und den Restbetrag bis xxxx Tage vor Abreise zu begleichen.

(Nach eigenem Ermessen einsetzen oder nicht) – (Im anderen Fall sehen wir uns gezwungen, Ihre Reise gemäss unseren üblichen Stornierungsbedingungen sowie den Bedingungen unserer Partner zu stornieren.)

Wir können Ihnen versichern, dass Ihre Zahlung bei uns sicher ist, da unser Büro dem Garantiefonds der Travel Professional Association (TPA) / Garantiefonds / Star angehört. Für nähere Informationen wenden Sie sich gern an die TPA.

Wir zählen auf Sie, und auch wenn unsere Büros derzeit geschlossen sind, können Sie uns jederzeit während der normalen Öffnungszeiten unseres Reisebüros per E-Mail oder telefonisch erreichen.

Passen Sie auf sich und Ihre Lieben auf!

Mit freundlichen Grüßen

