

Klassische Reisebüros trotzen der Konkurrenz aus dem Internet



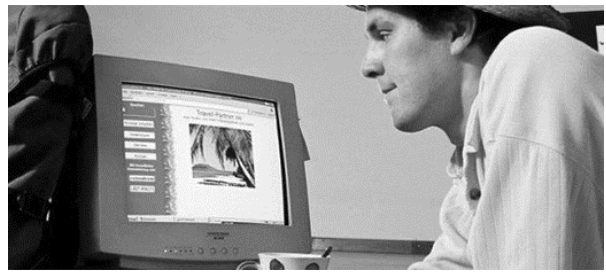
Wer seinen Urlaub im Internet bucht, muss dazu nicht einmal das Haus verlassen. Doch auch der Gang ins Reisebüro kann Vorteile haben. Wir erklären, welche das sind – und warum wieder mehr Kunden den Besuch im Reisebüro der Buchung im Internet vorziehen.

(1) Mit drei Klicks zum Traumurlaub. So einfach versprechen Urlaubs-Webseiten heute die Ferienbuchung. Sie locken damit, dass man nicht mal das Haus verlassen muss, um seinen Urlaub fix zu machen. Es geht ja auch vom Wohnzimmer aus. Wer braucht da noch klassische
5 Reisebüros? Es sind offenbar mehr, als man glaubt. Gerade erst hat der Deutsche Reiseverband (DRV) erstaunliche Zahlen veröffentlicht. Die 10 240 Ladenreisebüros in Deutschland verkauften 2011 um 9,5 Prozent mehr Flüge und Urlaubsreisen. 17 Nach zehn Jahren Erfahrung mit dem Internet weiß der erfahrene Reisekunde eben, dass auch im Web nur
10 mit Wasser gekocht wird.

(2) Geschlagene neun Stunden, fand die Reiseanalyse der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen im Jahr 2011 heraus, sitzt der durchschnittliche Internet-Bucher vor dem Laptop, bevor er sich entscheidet. Wie viel Frustration darin steckt, sagt die Umfrage nicht.
15 Billiger ist es im Internet jedenfalls nicht. Alle renommierten Reiseunternehmen sorgen für identische Preise in allen Vertriebskanälen. Das ist auch nötig. Denn Internet-Reisebüros haben keineswegs automatisch günstigere Kosten. Wenn man die hohen Entwicklungskosten und Werbeaufwendungen einschließt, ist eher das Gegenteil der Fall.

20 (3) Durchs Internet sind die Kunden eindeutig preissensibler geworden. Allerdings bezweifelt nicht nur DRV-Präsident Jürgen Büchy, dass die Internetportale wirklich Preistransparenz bieten: „Bei manchen sieht die Rechnung ganz anders aus, wenn man bei der Endsumme angekommen ist.“ Da ist der Urlauber im klassischen Reisebüro auf der sicheren Seite.
25 Die breitere Auswahl, die Internetvertreter wie Michael Buller vom Verband Internet Reisevertrieb (VIR) für sich reklamieren, ist relativ. Schließlich hat der Reisebüromitarbeiter auch Zugriff auf alle Angebote im Internet. Ob er sie auch nutzt, ist hingegen eine andere Frage.

(4) Oft lässt der Reisebüro-
30 mitarbeiter zu Recht die Finger
davon. Nicht alle Reise-
veranstalter sind schließlich
gleich verlässlich. Oder wie es
Neckermann Reisen-Chef Peter
35 Fankhauser formuliert: „Ein
Computer, eine Schnittstelle zu



Datenbanken, ein Logo und eine Website: Mehr ist heute nicht nötig, um
Reiseveranstalter zu werden.“ Ob man solchen Anbietern die schönsten
Wochen des Jahres anvertrauen will, ist wiederum eine andere Sache.
40 Dass Reisebüros manchmal mehr auf ihre Superprovision als auf den
Superurlaub für den Kunden schießen, ist eine Tatsache. Aber im Internet
ist das nicht anders. Auch dort wird am eifrigsten beworben, was am
einträglichsten ist. Und im Reisebüro kann (und sollte) man beim
Verkäufer wenigstens einmal nachfragen: Ist dieser Anbieter wirklich der
45 günstigste? Dann ist er verpflichtet, wahrheitsgemäß zu antworten. 21
gesehen besteht zwischen der Buchung einer Pauschalreise im Internet
und im Reisebüro zwar kein Unterschied. Doch wenn am Ende etwas
schief läuft, dann hat man im Reisebüro wenigstens einen echten
Ansprechpartner und nicht nur ein Mängelformular vor Augen. Vor allem
50 haben aber die Reisebüros an Beratungsqualität zugelegt. Zugegeben,
das geschah nicht immer ganz freiwillig.

(5) Das einfache Geschäft – wie den Flug von Frankfurt nach London –
bucht inzwischen fast jeder online. Und so bleibt den Reisebüros nur
noch: gut beraten oder untergehen. Von 20 000 Reisebüros um die
55 Jahrtausendwende ist gerade mal die Hälfte übrig geblieben. Und das
sind die, die ihren Job gut machen. Viele haben sich spezialisiert,
verkaufen gezielt Cluburlaub oder Kreuzfahrten, Studienreisen oder
Sportferien und kennen sich dann auch exzellent in ihrem Bereich aus.

(6) Im Reisebüro von heute kann man sich eine Option geben lassen und
60 die Sache noch mal mit der Familie besprechen. Die Verkäufer haben
eine direkte Hotline zu den Veranstaltern für Sonderwünsche wie ein
bestimmtes Zimmer. Und sie wissen Tricks, wie man einen ausgebuchten
Flug oder einen anderen Flugtermin doch noch realisiert. Das 23 sie
auch. Denn wie die Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen
65 festgestellt hat, kommt die Mehrzahl der Urlauber heute gut vorbereitet ins
Reisebüro. Sie hat sich im Internet bereits schlau gemacht und bucht
auch nicht sofort, sondern schaut sich gern das ins Auge gefasste Hotel
noch mal in aller Ruhe zu Hause in Google Earth und bei einem
Bewertungsportal an, bevor wirklich gebucht wird. Denn wer heute im
70 Reisebüro bucht, der tut es immer häufiger nicht deswegen, weil er es im
Internet nicht könnte, sondern weil er eben das Beste aus beiden Welten
kombinieren will.

naar: www.derwesten.de, 29.02.2012

Tekst 6 Klassische Reisebüros trotzen der Konkurrenz aus dem Internet

1p 17 Welche Ergänzung passt in die Lücke in Zeile 8?

- A Wann hat sich das geändert?
- B Wer sucht noch selber?
- C Wie kommt denn das?
- D Wohin geht die Reise?

“Geschlagene neun ... sich entscheidet.” (regel 11-14)

Deze zin vormt een tegenstelling met een eerdere zin.

1p 18 Welke?

Citeer de eerste twee woorden van de betreffende zin.

In alinea 3 worden internet-reisbureaus en traditionele reisbureaus op twee punten met elkaar vergeleken.

2p 19 **Citeer** de beide zelfstandige naamwoorden die de kern van deze vergelijkingen vormen.

“solchen Anbietern” (regel 38)

1p 20 Welke eigenschap missen deze aanbieders volgens de schrijver?

1p 21 Welche Ergänzung passt in die Lücke in Zeile 45?

- A Historisch
- B Langfristig
- C Qualitativ
- D Rechtlich
- E Statistisch
- F Weltweit

1p 22 „Im Reisebüro ... noch realisiert.“ (Zeile 59-63) ist eine Konkretisierung des Satzes

- A „Da ist ... sicheren Seite.“ (Zeile 24)
- B „Vor allem ... Beratungsqualität zugelegt.“ (Zeile 49-50)
- C „Viele haben ... Bereich aus.“ (Zeile 56-58)

1p 23 Welche Ergänzung passt in die Lücke in Zeile 63?

- A dürfen
- B können
- C möchten
- D müssen

1p 24 Wie urteilt der Autor über das klassische Reisebüro?

- A positiv
- B negativ
- C neutral
- D Das kann man dem Text nicht entnehmen.

Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift, dat na afloop van het examen wordt gepubliceerd.