

Im Netz oder im Reisebüro?

Die Frage, ob man für eine Ferienbuchung ins Netz oder ins Reisebüro gehen soll, zielt in den Nebel. Denn die meisten Online-Anbieter verfügen auch über Filialen.

Werner Knecht

Die Entscheidungsgewalt liegt beim Konsumenten, welchen Buchungskanal er bei der Pirsch nach den schönsten Wochen des Jahres benützen soll. Dabei neigen internetaffine Digital Natives stärker dazu, die gesamte Geschäftsabwicklung online vorzunehmen, während die Generation 50+ eher das vertraute Reisebüro mit geschultem und erfahrener Personal vorzieht und dadurch das Risiko lauernder Fehlscheide schrumpft. Immer mehr bürgert sich in der Praxis aber das von der Fachwelt mit dem Ropo-Effekt – Research online, Purchase offline – umschriebene Phänomen ein, dass sich der Kunde vor der Buchung im Internet orientiert, dann aber den Kauf im Geschäft oder im Reisebüro tätigt. Auch dank der von seriösen Anbietern gebotenen Reise-Garantie, die bei Konkurs der Leistungserbringer zum Tragen kommt.

Branchenstudien belegen, dass einfache Reisen und Kurztrips – unabhängig von Alter und Internet-Erfahrung – eher online gebucht werden, komplizierte Aufenthalte hingegen via Reisebüro, besonders wenn exotische Destinationen angesteuert werden. Denn hier wächst das Risiko einer Buchung exponentiell, die mehr verspricht, als sie hält – insbesondere bei unbekanntem Websites aus dem Ausland mit meist fehlender Absicherung der Kundengelder. Da kann auch der Ombudsmann der Schweizer Reisebranche nichts oder nicht viel ausrichten, liegt das doch ausserhalb seines Einflussbereichs.

Junge buchen auf Rechnung

Im Grundsatz bestätigt diese Fakten auch die einheimische Reisebranche. Und sie zeigt sich mit der jüngsten Geschäftsentwicklung recht zufrieden, wie uns Walter Kunz vom Schweizer Reiseverband zu Protokoll gibt. Erstaunt zeigt sich Kunz darüber, dass auch Lehrlinge und Studierende wieder öfter via Reisebüro buchen. Die Gründe dafür sieht er nicht in Internet-Verdrossenheit und schlechten Erfahrungen mit On-

line-Buchungen. Es stünden vielmehr praktische Überlegungen im Vordergrund, die für Junge schwer wiegen: «Im Reisebüro kann man per Rechnung bezahlen, bei Internetbuchungen hingegen nicht.»

Generation 50+ bucht online

Auf welches Pferd also setzen? Die Zeitersparnis via Reisebüro mag ein Trumpf sein, der sticht; andere wiederum haben Gefallen daran und verfügen über ausreichend Zeit und Erfahrung, via Internet eine unbeschränkte Angebotsübersicht zu erlangen und dann aufgrund eigener Kriterien das optimale Angebot zu wählen. Ohnehin wächst die Entdeckerfreude und die Risikobereitschaft, je öfter man online bucht und sich so immer routinierter durch den Internet-Dschungel bewegt.

Dieser Gefahr der Kannibalisierung muss das etablierte Reisegeschäft mit professionellem Leistungskatalog und klarem Mehrwert begegnen, will es überleben. Denn auch die Generation 50+ wird immer vertrauter im Online-Booking und verliert die Kontaktangst.

Eine klare Antwort bezüglich der Zukunft des Buchungsverhaltens lässt sich nicht geben. Aber da Online-Shops und Reisebüros weitgehend von den gleichen Anbietern alimentiert werden, sind keine dramatischen Pleiten zu erwarten. Höchstens dann, wenn Branchenfremde den Markt neu aufmischen – wie das in andern Dienstleistungszweigen bereits der Fall ist.