

# SICHER REISEN

News-Ticker des Krisen- und Sicherheitsmanagements der DER Touristik

**DER**  
Touristik

## AKTUELLE INFOS RUND UM DIE GERMANIA-INSOLVENZ

Tages-Update 11. 2. 2019

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

fragen Sie sich auch, wo die Zeit geblieben ist? Die Insolvenz der Germania hat uns letzte Woche ganz schön in Atem gehalten. Wir mussten Flüge umbuchen, Reisende betreuen und Servicekapazitäten aufstocken. Und für Sie im Vertrieb war die Germania-Insolvenz neben dem ohnehin anspruchsvollen Alltagsgeschäft eine zusätzliche Belastung. Seien Sie sicher: Wir arbeiten tagtäglich unter Hochdruck und veranlassen alles Menschenmögliche, um jeden betroffenen Reisegast ans Urlaubsziel und zurück zu bringen – und die Germania-Abwicklung für Sie im Vertrieb so einfach und unkompliziert wie möglich zu gestalten. Dazu zählen auch kontinuierliche Infos, wie dieses ausführliche Germania-Update, das wir Ihnen zum Wochenstart mit auf den Weg geben möchten.

### **Flugalternativen zugekauft**

In der letzten Woche haben wir für eine Vielzahl von „Rennstrecken“ aus dem klassischen Charterprogramm Flugalternativen zugekauft. Diese werden nun sukzessive von unseren Clearingkollegen eingebucht. Unsere Pauschalreisegäste werden entsprechend informiert.

### **Klassische Produktion bis in den Sommer abgewickelt**

Umbuchungen für die klassische Produktion sind bis weit in den Sommer 2019 abgedeckt. Für wichtige Strecken wie AYT und PMI gibt es überhaupt keinen Engpass auf dem Markt. Hier haben unsere Pauschalreisegäste oft sogar bessere Flugzeiten und Flugalternativen erhalten. Eine absolute Ausnahme bilden einzelne Strecken, die nur schwer abgedeckt werden können. In diesen Fällen wird sich das Clearingteam gesondert an unsere Pauschalreisegäste wenden und diese gegebenenfalls fragen, ob der Reiseternin getauscht werden kann oder die Reiseabsichten für die jeweilige Destination überdacht werden können.

### **Mehraufwand bei Dynamischer Produktion**

Sollten Sie ein Produkt aus der dynamischen Produktion zusammengestellt haben, so sieht die Lage etwas anders aus. Hier sind wir oftmals auf die Rückmeldungen der fremden Fluggeber angewiesen. Problem: So gut die dynamische Produktion dank ihrer Automatisierung im Vorfeld ist, desto schwieriger ist es aus technischen Gründen, im Nachgang Änderungen vorzunehmen. Wir bitten Sie und unsere Pauschalreisegäste in diesen Fällen um etwas Geduld.

### **Wochenweise Buchungsbearbeitung bei der Dynamischen Produktion**

Bei der Abarbeitung der Buchungen unserer Pauschalreisegäste gehen wir wochenweise vor. Sollten Buchungen noch nicht bearbeitet sein oder sollten Sie konkrete Fragen oder besondere Wünsche haben (z.B. zur Ummeldung von Sportgepäck), so stehen Ihnen unsere Kollegen der Germania-Sonderhotline mit Rat und Tat zur Seite (siehe Kasten).

### Flughafenwechsel manchmal unvermeidbar

Teilweise mussten wir einen Flughafenwechsel für unsere Pauschalreisegäste vornehmen. Oft handelte es sich dabei um zumutbare Wechsel zu nahe gelegenen Flughäfen, zum Beispiel von Hamburg nach Bremen oder umgekehrt. Falls längere Transfers notwendig sein sollten, so hat dies mit den Kapazitäten der Fluggesellschaften zu tun, nach denen wir uns richten müssen. So erhält in der laufenden Saison nicht jede Airline ihre Wunsch-Slots. Oft müssen stattdessen weniger begehrte Randfenster genommen werden. Wie auch immer: Wir werden den Flughafenwechsel für unsere Pauschalreisegäste so angenehm wie nur möglich gestalten!

### Alle Pauschalreisegäste im Zielgebiet umgebucht

Sämtliche Pauschalreisegäste im Zielgebiet mit Germania-Flug sind von uns umgebucht worden. Die Pauschalreisegäste müssen aber leider Airportwechsel oder Umsteigeverbindungen in Kauf nehmen. Wir haben Kontingente zugekauft, die teilweise nicht mehr getauscht werden können. Wir bitten Sie und unsere Gäste hier ebenfalls um Verständnis. Die Kollegen unserer Germania-Sonderhotline (siehe Kasten) werden sich darum kümmern, dass Hilfestellungen, zum Beispiel bei Sitzplatzreservierungen, weiterhin erfolgen. Überdies werden wir bei späten Ankünften dafür Sorge tragen, dass Pauschalreisegästen mit längeren Wartezeiten bei Bedarf ein Hotelzimmer zur Verfügung gestellt wird. Um unseren Pauschalreisegästen an den Airports schnell und wirksam zu helfen, sind dort zahlreiche Help Teamer im Einsatz. Die Kollegen stehen unseren Pauschalreisegästen mit Rat und Tat zur Seite – ebenso wie die Mitarbeiter unserer Flughafenstationen.

### Verspätungen durch Unwetter

Einige Maschinen waren aufgrund von Unwettern teilweise verspätet, sodass Pauschalreisegäste Weiterflüge verpasst haben. Auch diesen Kunden haben wir am Drehkreuz-Airport ein Zimmer zur Verfügung gestellt. Betroffene Pauschalreisegäste bitten wir, sich zum Airport-Schalter zu begeben bzw. einen Help Teamer anzusprechen – zu erkennen an den roten T-Shirts.



Unsere Help Teamer, hier Manuela Kadler und Melanie Heeb, sind immer für unsere Gäste da.

## GERMANIA- SONDERHOTLINE



Foto: shutterstock.com

Unsere Germania-Sonderhotline ist unter folgenden Rufnummern erreichbar:

**Tel. 069 9588 4076**

**Tel. 069 9588 1035**

**Tel. 069 9588 4940**

Die Germania Hotline ist von 9 bis 21 Uhr besetzt. Außerhalb der Geschäftszeiten sind wir unter den Betreuungsnummern aus dem Voucherheft zu erreichen. Unsere Kollegen der Betreuungshotline stehen rund um die Uhr zur Verfügung.

### Unser Service für NUR-Fluggäste

Selbstverständlich haben wir letzte Woche auch zahlreiche Anfragen von NUR-Fluggästen der Germania erhalten. Diesen Gästen helfen wir ebenfalls gerne weiter und buchen, sofern wir Kontingente haben, für sie einen Flug. Die Kosten dafür trägt – im Gegensatz zu unseren Pauschalreisegästen – jedoch der NUR-Fluggast selbst. Grundsätzlich helfen wir gerne auch NUR-Fluggast Gästen, die ad hoc einen neuen Flug erwerben möchten, selbst wenn Sie nicht bei uns gebucht haben.

### Sonderflyer für Gruppenreisen

Für unsere Gruppenreisengäste hat das Sicherheitsmanagement einen Germania-Sonderflyer erstellt. Unsere Vertriebspartner haben diesen gesondert erhalten. Auch in diesem Fall wird deutlich: Die Gruppenreisepartner profitieren von dem enormen Vorteil eines schlagkräftigen Partners wie die DER Touristik Group!

## GERMANIA: SLOTS BIS MÄRZ

Am Freitag letzter Woche gab es weitere News zur Germania. In einer Pressemitteilung des Unternehmens hieß es, dass der vorläufige Insolvenzverwalter Rüdiger Wienberg Gespräche mit Interessenten führe. Überdies würden die Januargehälter an die rund 1.700 Mitarbeiter in den nächsten Tagen ausgezahlt. „Unser vorrangiges Ziel ist es, die Fluglinie betriebsbereit zu halten, um die Start- und Lande-Slots behalten zu können“, wurde Wienberg zitiert.

Inwieweit die weitere Planung steht, ist uns unbekannt. Hier möchten wir uns auch nicht an Spekulationen beteiligen. Vorrangiges Ziel ist für uns, unseren betroffenen Reisegästen zu helfen – und gerade deshalb haben wir ausreichend Plätze auf dem Markt zugekauft. Wir sind für unsere Gäste da – und die umfassenden Services wissen unsere Kunden gerade in Krisensituationen zu schätzen.