

## Nachrichten

### Avis I

Eine neue Website zum Thema Umweltschutz hat Avis unter [www.avis-greenerworld.com/de](http://www.avis-greenerworld.com/de) ins Leben gerufen. Hier sind Infos zu umweltfreundlichen Maßnahmen des Autovermieters und Tipps zur Reduzierung von Kohlendioxid-Emissionen zu finden.

### Avis II

Die Übernahmeschlacht um den US-amerikanischen Mietwagenanbieter Dollar Thrifty ist in eine neue Runde gegangen. Jetzt hat die Avis Budget Group ein neues Übernahmeangebot in Höhe von rund 1,35 Milliarden Dollar vorgelegt, etwa 22 Prozent mehr als der Rivale Hertz.

### DB/Fahrtziel Natur

Für ihre umweltfreundliche Mobilitätsangebote „Bad Hindelang Plus“ und der „Allgäu-Walser-Card“ hat das Naturschutzgebiet Allgäuer Hochalpen den „Fahrtziel Natur-Award 2010“ gewonnen. Das Kooperationsprojekt von DB und Umweltverbänden hatte den Wettbewerb zum zweiten Mal ausgeschrieben.

### TRD-Reisen

Der Busreiseveranstalter TRD-Reisen hat seinen neuen Winterkatalog für Städte- und Wintersportreisen herausgebracht. Neu sind zum Beispiel eine Advertsreise nach Breslau, eine Tour zum Weihnachtseinkauf nach London sowie Fahrten zum Skifahren in die Pyrenäen. Der Katalog kann online unter [www.trd-reisen.de](http://www.trd-reisen.de) oder telefonisch unter 02 31 / 57 58 20 bestellt werden. Die Reisen sind bereits buchbar.

### Holiday Autos

Mit einer Rabattaktion will der Mietwagen-Broker das Herbst- und Wintergeschäft ankurbeln. Wer bis Ende Oktober ein Auto für die Winterferien bucht, spart zehn Prozent gegenüber den normalen Raten. Das Special gilt für alle Destinationen außer Nordamerika und Anmietungen von November 2010 bis März 2011.

## SNCF-Tickets über Amadeus buchbar

**Madrid (ta).** Tickets der französischen Bahngesellschaft SNCF sind künftig für Reisebüros über den CRS-Anbieter Amadeus buchbar. Im Rahmen einer lang angelegten Partnerschaft werde Agenturen in mehreren europäischen Ländern eine Lösung angeboten, die einen „einfachen Zugang“ zu den SNCF-Produkten und -Tarifen ermögliche, hieß es in einer gemeinsamen Mitteilung. Von der üblichen Amadeus Selling Platform aus können die Reiseverkäufer Buchungen tätigen und diese im Passenger Name Record (PNR) einbinden. Zudem soll es demnächst eine Buchungsschnittstelle für Online-Auftritte der Reisebüros geben.

## Ibus: Neue Busmesse startet 2011 in Kassel

**München (ta).** Busreiseunternehmer können sich im nächsten Jahr einen neuen Messetermin im Kalender anstreichen. Vom 4. bis 6. Mai 2011 findet in Kassel erstmals die „Ibus – Internationale Busmesse für Tourismus, Technik und ÖPNV“ statt. Laut Vorankündigung bietet die neue Schau „das gesamte Produkt- und Dienstleistungsspektrum des Omnibusgewerbes ab“. Vertreten sein werden Unternehmen aus den Branchen Bustourismus, Bustechnik und Bus-Business. Offizieller Kooperationspartner der Ibus ist der Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (BDO). Mehr Informationen sind in Kürze auf der Homepage [www.ibus-expo.com](http://www.ibus-expo.com) zu finden.

# „Die Probleme wurden erkannt“

**DB:** „Die Bahnprofis“ zur Pannenserie und den Folgen für den Verkauf



Fotos: DB/Annette Koch, Die Bahnprofis

**Wartung einer ICE-Klimaanlage im Instandhaltungswerk Frankfurt am Main: Bekommt die Bahn ihre technischen Probleme in den Griff?**

**Berlin.** Über die Bahn zu schimpfen, ist in Deutschland seit jeher ein Volkssport. Doch die letzten beiden Jahre, in denen sich eine Panne an die nächste gereiht hat, beweisen: Der Schienenkonzern hat tatsächlich gravierende Qualitätsprobleme. Was das für den Verkauf von DB-Produkten im Reisebüro bedeutet, erläuterte Frank Tyzak vom Verband „Die Bahnprofis“ im Gespräch mit *touristik aktuell*.

**ta:** Entgleister ICE, Winterchaos, Sauna-Züge – Herr Tyzak, fahren Sie eigentlich noch gerne mit der Deutschen Bahn?

**Frank Tyzak:** Ich steige noch immer mit Freude in den Zug, obwohl ich auch schon eine Menge erlebt habe. Zum Beispiel hatte ich meine erste Erfahrung mit einem „Sauna-Zug“ schon im Jahr 1990: Da musste ich in einem völlig überhitzten Interregio von Helmstedt nach Berlin reisen. Das Problem mit ausgefallenen Klimaanlagen in DB-Zügen ist also keinesfalls neu.

**ta:** Die Pannenserie der letzten Jahre aber schon...

**Tyzak:** Die ist sicherlich beispiellos und auch kein Zufall. Der Grund ist,

dass die Bahn durch den rigiden Sparkurs insbesondere unter Hartmut Mehdorn an den Rand ihrer Leistungsfähigkeit gebracht worden ist. Es gibt durch den massiven Abbau von Personal und Zugkapazitäten keine Reserven mehr. Wenn zum Beispiel ein elektronisches Stellwerk ausfällt, sind oft keine Mitarbeiter im Umkreis. Wenn eine Lok defekt ist, dann fällt gleich der ganze Zug aus, weil so schnell keine Ersatzzüge bereitgestellt werden können. So etwas ist natürlich extrem imageschädigend.

**ta:** Macht dies den Verkauf von Bahnprodukten im Reisebüro schwieriger?  
**Tyzak:** Meiner Erfahrung nach nicht. Wenn etwas schief gelaufen ist, bekommen ja nicht wir den Ärger der Kunden ab, sondern das Zugpersonal



**Verteidigt die Bahn am Counter gegen Vorurteile: Frank Tyzak von den „Bahnprofis“**

an Ort und Stelle. Die Fahrgäste kommen nicht später in das Reisebüro, um sich zu beschweren. Wir bekommen Pannen und Ausfälle bei der Bahn allenfalls zu spüren, indem wir mehr Entschädigungsgutscheine für Verspätungen ausstellen müssen. Aber auch diese Mehrbelastung hält sich in Grenzen.

**ta:** Aber der Kundenfrust ist doch ziemlich verbreitet.

**Tyzak:** Stimmt, über die Bahn schimpft fast jeder, weil sich Vorurteile wie „zu spät“ oder „zu teuer“ über die Jahre in den Köpfen festgesetzt haben. Da kann eine Agentur natürlich entgegenen, dass sie dafür der falsche Ansprechpartner ist. Ich führe solchen Kunden oft lieber einen Vergleich zu unserem Verkehrsmittel Nummer eins, dem Auto, vor Augen. Alle regen sich über Pannen bei der Deutschen Bahn auf, aber es kräht kein Hahn danach, dass es auf deutschen Straßen 15 Verkehrstote pro Tag gibt. Das ist für viele ein überzeugendes Argument.

**ta:** Sie glauben also weiterhin an das Produkt Bahn.

**Tyzak:** Natürlich, im Gegensatz zu den meisten anderen DB-Agenturen ist das ja für mich und die Kollegen im Bahnprofi-Verband die Existenzgrundlage. Und ich glaube, dass sich der Konzern nach dem Führungswechsel in eine andere Richtung entwickelt. Unter der Leitung des neuen Bahn-Chefs Rüdiger Grube sind viele Probleme erkannt und angegangen worden. Zum Beispiel wurde wegen der Dauerprobleme bei der Berliner S-Bahn ein Ausbesserungswerk wieder eröffnet, dann soll der Kundenservice in den Bahnhöfen verbessert werden. Klar ist aber auch: Das sind nur erste Schritte. Und es wird lange dauern, die Folgen des Kaputtsparens rückgängig zu machen.

Das Gespräch führte  
Thomas Riebesell