



## Nachgefragt

# Reisebüro mit Hausservice?

Wer nicht ins Reisebüro will, aber auch keine Lust auf langwierige Internetrecherche hat, der kann sich eine mobile Reiseberaterin ins Haus kommen lassen. Anfang Januar wurde der Verband selbstständiger Reiseberater ([www.vsrld.de](http://www.vsrld.de)) gegründet, auch um die Dienstleistung bekannter zu machen. Die erste Vorsitzende Katrin Görg erklärt, wie ihre Arbeit aussieht und welche Vorteile der potentielle Urlauber dadurch hat.

**SZ:** *Wie muss man sich das vorstellen – gehen Sie mit ihrem Notebook von Haus zu Haus und bieten Reisen an?*

**Görg:** Hausbesuche machen wir, aber Klinkenputzen geht man nicht. Zunächst einmal muss man bekannt werden, man geht auf Wochenmärkte, auf kleine Messen oder zu Unternehmertreffen und stellt seine Arbeit vor. Nach und nach erhält man dann Aufträge. Ich fahre mit meinem Auto, einem Notebook und einem Haufen Katalogen zum Kunden, das kann auch mal abends oder am Samstagnachmittag sein. Aber viele Kunden berät man auch nur telefonisch.

**SZ:** *Warum wird man mobile Reiseberaterin?*

**Görg:** Es sind sehr viele Mütter darunter, die das flexibel von zu Hause aus machen können. In Reisebüros ist es nämlich schwierig, einen Halbtagsjob zu bekommen. Ich persönlich habe die Kosten gescheut, selbst ein Reisebüro aufzumachen. So muss ich mir keine Urlaubsvertretung suchen, bin flexibel und gehe kein großes finanzielles Risiko ein.

**SZ:** *Wer fordert einen mobilen Reiseberater an? Eher alte, eher reiche Leute?*

**Görg:** Ja. Ich habe wenig junge Kunden, die informieren sich eher im Internet. Unter meinen Kunden sind viele Rentner, die Geld und Zeit haben, sowie Familien, die einen Hausbesuch schätzen, weil sie dann nicht mit den Kindern ins Reisebüro müssen. Unternehmer, Rechtsanwälte, Ärzte genießen es, wenn sie sich zuhause am Wochenende oder am Abend mit der Reiseplanung beschäftigen können.

**SZ:** *Wie läuft eine solche Beratung ab, gibt es oft noch Streit übers Reiseziel?*

**Görg:** Das Ganze ist natürlich viel persönlicher als im Reisebüro, man muss da auch der Typ dafür sein. Zuweilen gibt es in der Tat heftige Diskussionen: Ich hatte eine Familie, da wollte die Mutter nur entspannen und ein kleines Hotel in Grie-

chenland, der Vater wollte Fahrrad fahren mit seinem Sohn, am liebsten in Italien, die Tochter wollte bloß gute Einkaufsmöglichkeiten. Da musste ich viele Angebote machen, um alles auf einen Nenner zu bringen. Schließlich sind sie in Italien gelandet und waren alle zufrieden.

**SZ:** *Was kostet eine Beratung bei Ihnen, ist es teurer als im Reisebüro?*

**Görg:** Nein. Wir verdienen unser Geld durch die Provision der Reiseveranstalter, wenn die Kunden über uns buchen. Außer der Mobilität gibt es keinen großen Unterschied. Mit meinem Laptop habe ich via mobilem Internet genauso Zugriff auf die Buchungssysteme, kann den Leuten Bilder von Hotels zeigen und Reisepakete zusammenstellen.

**SZ:** *Und wenn jemand sich nur bei Ihnen informiert und dann woanders bucht?*

**Görg:** Das ist in zwei Jahren bisher erst zweimal vorgekommen. Die meisten buchen nach der Beratung auch bei mir.

**SZ:** *Immer mehr Leute informieren sich und buchen im Internet. Ist da ein Reiseberater nicht überflüssig?*

**Görg:** Das denken viele, aber erfreulicherweise habe ich genug zu tun. In der Hauptbuchungsphase zwischen Januar und Februar können das vier bis fünf Hausbesuche pro Woche sein. Viele unserer Kunden scheuen das Internet, oder sie sind mit der Informationsflut überfordert. Es gibt genug Urlauber, die wollen einfach einen Ansprechpartner haben, den sie nochmal anrufen können: Wie war das noch mit der Versicherung? Können wir da nochmal umbuchen, etc. Und einen mobilen Reiseberater kann man fast rund um die Uhr erreichen.

**SZ:** *Warum haben Sie nun einen Verband gegründet?*

**Görg:** Wir wollen unseren Service bekannter machen, die Qualität steigern und eine stärkere Position gegenüber den Veranstaltern haben.

Interview: Hans Gasser