

Nachgefragt bei Adrian von Dörnberg

Wir trafen den ehemaligen Vorstand der Deutschen Lufthansa AG zu einer Einschätzung zum Thema Schwarztouristik am Frankfurter Flughafen. Adrian von Dörnberg begann seine Karriere im Zeitverlag und in der Unternehmensberatung McKinsey. Der Diplom-Volkswirt und promovierte Staatswissenschaftler hat im Laufe seiner Karriere die Big Player der Tourismus-Industrie beraten. Mittlerweile ist er Professor und Lehrstuhlinhaber an der Hochschule Worms.



» Auch wenn es zehnmals gut gegangen ist, gehört diese Organisationstätigkeit in die Hände von Profis.

Golfmedico: Herr von Dörnberg, das Thema Schwarztourismus ist für Sie nicht neu.

Adrian von Dörnberg: Sicher nicht. Aber erst durch das Internet wurde die massenhafte direkte Buchung bei Leistungsträgern – also bei Hotels oder Fluggesellschaften beispielsweise – ermöglicht. In der Tat ist auch der Kunde heute sehr umfassend vorinformiert, das Web und die allgemeine Reiseerfahrung leisten das. Vor dieser Zeit liefen wesentlich mehr Reservierungen über die Reiseveranstalter, und dort stellte sich die Frage nach Sicherheit ja nicht, zumal die Veranstalter die rechtlich relevanten Versicherungen vorhalten, zum Beispiel zum Schutz vor der Pleite eines Hotels, einer Kreuzfahrtgesellschaft oder eines Busunternehmers. Heutzutage animieren Hotels und Fluggesellschaften ja auch zur Direktbuchung. Da bleibt dann bei einer privat organisierten Gruppenreise häufig die Sicherheit auf der Strecke.

Ist aus Ihrer Sicht die Gesetzgebung in der Entwicklung nicht mitgekommen, oder muss die Branche hier eine eigene Lösung finden?

Die Branche reicht den Reisenden und Reise-Entscheidern seit vielen Jahren die Hand. Sie bietet an, die eigenen Gruppen zu entwerfen, zu kalkulieren und beim Verkauf zu helfen. Nur es scheint so, dass sich dieser Komfort erst bei wenigen Multiplikatoren herumgesprochen hat. Der negativen Tragweite von Schwarztouristik sind sich die Menschen nicht bewusst. Vereine, Schulen, kirchliche Gemeinden, Sportvereine und -clubs sollten auch über ihre Träger sensibilisiert werden. Hier ist vorrangig an die Verantwortung von Gremien zu appellieren. Bei einer Reisebuchung – explizit bei Gruppen – sollte eine Risikoreduktion vorgenommen werden. Auch wenn es »zehnmals gut gegangen ist«, gehört diese Organisationstätigkeit in die Hände von Profis. Die Gesetzgebung sollte sich darauf konzentrieren, den professionellen Verkauf von gebündelten Reiseleistungen zu garantieren; der gesetzlich geforderte Sicherungsschein ist dafür ein Beispiel. Weitere Initiativen wären erforderlich, um die Branche als professioneller Dienstleister und die Kunden und Verbraucher gleichermaßen zu schützen.

Hand aufs Herz: Wenn Sie jetzt hören, dass dieser Schwarzmarkt ein angebliches Marktvolumen von acht Milliarden Euro besitzen soll, und wenn Sie hören, dass sich Finanzämter, Versicherungen und Gerichte zunehmend mit den Problemen befassen: Wo endet diese Diskussion in fünf Jahren? Wird es eine klarere Richtlinie geben? Wird sich der europäische Gerichtshof einschalten?

Es wäre klasse, wenn die sichere touristische Wertschöpfungskette geschützt würde; dies ist im Sinne der Verbraucher, der Kunden. Ich würde dies befürworten. Zudem würde ich es begrüßen, wenn der Wert der Reiseveranstalter klarer dargestellt werden würde. Mit der rasanten Entwicklung und Veränderung – und dies betrifft Destinationen, den Luftverkehr, Einreisebestimmungen, Risikoszenarien, wie Krankheiten, Unruhen und andere Gefährdungspotenziale – sind nur Reiseexperten wie Veranstalter und Reisebüros vertraut; auch da gibt es noch Spezialisten, die in sehr schwierigen Fällen zurate gezogen werden. Man »fummelt« ja auch nicht an seiner Autoelektronik herum, sondern überlässt diese komplexen Herausforderungen den Experten. Nur ein Beispiel: Der DFB organisiert seine Reisen zu Länderspielen über professionelle Reisebüros – er lebt die Risikoreduktion. Da häufig der Preis der Reise (als Kostenfaktor) das Kriterium ist, können wir aufgrund unserer umfassenden Studien an der Hochschule feststellen, dass ein Reisebüro bzw. ein Veranstalter immer die günstigste Leistung bietet: Volumen- bzw. kontingentbedingte Einkaufsvorteile und Preise, die dem Kunden auch im Internet nicht zur Verfügung stehen, sind dafür verantwortlich. Wie die Rechtsprechung endet, kann ich Ihnen nicht sagen, im Augenblick ist es eine »Grauzone«, das sollte jeder Beteiligte verinnerlichen. Finanzämter und Versicherungen will ich hier eigentlich nicht als »Damoklesschwert« nennen. Aber: Mir persönlich ist eine deutlich entspanntere Buchungssituation sehr viel wert.

Wir danken für das Gespräch, Herr von Dörnberg. (jm) ◀