



Fair - Reisen und Mehr

für Menschen mit Behinderung

Fair-Reisen und Mehr GmbH, Hindenburgstr. 337, 41061 Mönchengladbach

Aktuelle Reiseinformationen, aufgrund des „Corona-Virus“

**Liebe Reisegäste,
sehr geehrte Angehörige und gesetzliche Vertreter/innen,
liebe Kollegen/innen aus den unterschiedlichen Institutionen,**

die Hoffnung stirbt bekannterweise zuletzt, somit sehen auch wir den kommenden Wochen, in Bezug auf unsere ersten Reiseeinsätze in 2020, hoffnungsvoll entgegen!

Das Corona-Virus hat uns allerdings bereits zu konkreten Reaktionen in Form von zahlreichen Reiseabsagen gezwungen. Es ist schier unmöglich aktuell vorherzusagen, wie sich alles in den nächsten Tagen / Wochen / Monaten entwickeln wird. Doch wir hoffen und haben als Reiseveranstalter ein nachvollziehbares Interesse, dass unsere Reisen auch stattfinden. Wir werden dies jedoch nicht um jeden Preis tun – sonst hätten wir nicht schon so viele Reisen abgesagt. Jedoch sind Panik und Hysterie in der gegenwärtigen Situation nicht hilfreich. Daher wollen wir Sie hiermit kurz über unser weiteres Vorgehen und die aktuelle Rechtslage in Bezug auf Stornierungswünsche informieren und zudem ein offenes Wort an Sie wenden:

Unser aktuelles Vorgehen in Bezug auf bevorstehende Reiseangebote:

Aktuell warten wir darauf, dass die Landesregierungen unserer jeweiligen Zielregionen grünes Licht für touristische Angebote geben und auch sonstige Bestimmungen unsere Reiseeinsätze erlauben. Zudem stehen wir in enger Klärung mit den jeweiligen Ferienunterkünften und notwendigen Partnern (z.B. bzgl. Fahrzeugflotte, Hilfsmittelangebot etc.), um dem heißersehnten Saisonbeginn nicht nur entgegen zu fiebern, sondern auch gerecht zu werden!

Seien Sie somit gewiss, dass die von Ihnen gebuchten Reiseangebote, sofern unter zumutbaren Maßnahmen und mit entsprechenden Vorkehrungen (Hygienekonzepte, Aspekte der Gesundheitsfürsorge etc.) durchführbar – stattfinden werden, sofern Sie laut gesetzlicher Bestimmungen / Regelungen wieder stattfinden dürfen! Wir freuen uns auf die gemeinsamen Reisen mit Ihnen!

Die vergangenen Wochen / Monate sind jedoch auch nicht spurlos an uns vorbeigezogen und inzwischen mussten wir leider rund 20 Reiseangebote aufgrund der vorherrschenden Corona-Krise absagen und damit zahlreiche Reiseträume platzen lassen – dies tut uns, wenn auch unverschuldet, unendlich leid!

Wir beobachten fast stündlich die Geschehnisse und können teilweise nur sehr kurzfristig reagieren bzw. Entscheidungen treffen. Bitte haben Sie daher Verständnis dafür, dass wir auch für die weiteren geplanten Reisen jeweils lediglich mit einer Vorlaufzeit von ca. 2 Wochen Auskünfte geben können. Sollten weitere Reisen abgesagt werden müssen, so werden wir Sie unaufgefordert telefonisch / schriftlich darüber in Kenntnis setzen.

Wir können in der derzeitigen Situation keine Aussagen für Reisen in der weiteren Zukunft (zeitlich entfernter als ca. 2 Wochen) treffen. Bitte sehen Sie daher von vermehrten Nachfragen bzgl. dieser Reisen ab. Wir kommen bei klarerem Kenntnisstand der Situation unaufgefordert auf Sie zu!

Wir werden unseren Kunden auch weiterhin, wie bisher, die freie Wahl lassen, ob der bisher gezahlte Reisepreis erstattet werden soll oder aber Sie uns mit einer Gutschrift für eine zukünftige Reise unterstützen. Die bisherigen Rückzahlungen der abgesagten Reisen wurden von uns, auf Wunsch, bereits vollständig erstattet!

Aktuell vorliegende Rechtslage in Bezug auf Stornierungswünsche seitens unserer Reisegäste:

Immer häufiger sehen wir uns aktuell damit konfrontiert, dass auch ferner liegende Reisebuchungen aufgrund der aktuell vorherrschenden Corona-Krise abgesagt werden wollen / sollen und unsererseits Kulanz bzw. ganz konkret volle Rückerstattungen gefordert werden.

Wer schon zuvor, also vor der aktuellen Krise unser Kunde war, wird wissen, dass wir stets gesprächsbereit waren, uns kulant gezeigt und bei allen bisherigen Reiseabsagen zufriedenstellende Lösungsansätze verfolgt und gefunden haben. Wir sehen uns heute mit einer Pandemie und daraus resultierenden Verlusten konfrontiert, welche es so noch nie gegeben hat bzw. bisher undenkbar erschienen. Bisherige Hilfeprogramme sind bei den aktuellen Reiseausfällen nur ein Tropfen auf dem heißen Stein, konkretere Hilfen sind nicht in Aussicht und Verbindlichkeiten gegenüber Dritten (laufende Kosten, Mieten der bereits vor der Krise eingebuchten Ferienhäuser, Leihfahrzeuge etc.) müssen auch bei ausbleibenden Einnahmen und den bisherigen Verlusten bedient werden.

Sie erkennen hoffentlich, dass wir uns eine Kulanz, welche außerhalb der gesetzlichen Vorgaben und unserer geltenden und bereits bei Buchung (vor der Krise) bekannten allgemeinen Geschäftsbedingungen liegt, schlicht weg nicht mehr erlauben können! Menschlich können wir Ihre Sorgen, Ängste und aktuellen Stornierungswünsche selbstverständlich nachvollziehen. Doch auf unsere pers. Meinung kommt es hierbei leider nicht an. Wer als Reisender z. B. aus persönlichen Gründen wie einer Vorerkrankung, Angst oder aus Vorsicht zurücktritt, kann sich nicht auf unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände berufen. Entscheidend sind objektive Fakten der Lage vor Ort bezogen auf den Zeitpunkt der Reise. Es müsste somit zum Zeitpunkt der Stornierung ganz klar und eindeutig feststehen, dass diese Umstände zum Zeitpunkt der Reise auch (noch) bestehen werden. Dies kann Ihnen aktuell niemand vorhersagen, denn niemand kann den weiteren Verlauf kennen.

Wir appellieren hiermit auch an Ihre Fairness. Sie haben bei uns eine Reise gebucht und uns so den Auftrag zur Durchführung der Reise erteilt. Damit sind wir bereits in Ihrem Auftrag tätig geworden, denn auch die Vorbereitung einer Reise kostet uns bereits sehr viel Aufwand / Arbeit und Geld.

Wir sehen uns somit gezwungen bei zukünftigen Reisen, welche nach jeweiligem Kenntnisstand nicht begründet durch die Corona-Krise ausfallen müssen, auf unsere geltenden Stornoentgelte zu bestehen, sollte ihrerseits der Stornierungswunsch vorliegen. Und auch wenn es Ihren potentiellen finanziellen Verlust nicht aufwiegt, hier vielleicht am Rande die Information, dass wir an stornobedingten Entgelten niemals etwas verdienen, denn die bis dahin aufgelaufenen Aufwände / Kosten übersteigen i.d.R. stets die zu leistende Stornogebühr an sich.

Wenn Sie daher eine bisher nicht durch uns abgesagte Reise stornieren wollen, werden somit leider die Stornokosten gemäß unseren Reisebedingungen fällig – unabhängig davon, ob die betreffende Reise zu einem späteren Zeitpunkt ggf. von uns abgesagt wird oder nicht!

Ein offenes Wort / eine Bitte von Herzen:

Wie zuvor bereits thematisiert befinden wir uns mit unserem Reiseangebot inzwischen in der 7ten Saison. Diese zeichnet sich, wie Sie sicherlich bereits wissen als „verflixtes 7tes Jahr“ ab. In den vergangenen 6 Reisejahren hatten wir Einfluss auf die Geschehnisse und konnten unsere Reisen erfolgreich am Markt etablieren, viel positiven Zuspruch erfahren und zu vielen Stammkunden freundschaftliche und wertschätzende Beziehungsebenen aufbauen. Dafür sind und waren wir stets sehr dankbar und so sind wir es auch heute über die Kunden, die zum Erhalt unseres Reisekonzeptes auf eine Erstattung verzichten und unsere angebotene Gutscheinelösung akzeptieren, um die finanziellen Mittel im Unternehmen zu belassen für eine zukünftige Reise mit uns. Wir erfahren täglich sehr viel positiven Zuspruch. Vielen Dank!

Allerdings erkennen wir inzwischen leider auch, dass zahlreiche Kunden uns gegenüber ungehalten werden, der Geduldsfaden allmählich reißt oder uns „Zusagen / Garantien“ für bevorstehende Reisen abverlangt werden, welchen wir professionell betrachtet – wie aktuell niemand – einfach nicht nachkommen können. Gerne möchte ich Sie hiermit, im Namen der Tourismusbranche an sich (welche sicherlich sehr hart von der aktuellen Krise betroffen ist und leider bis auf weiteres unterstützende Hilfemaßnahmen ausbleiben) und auch persönlich im Namen unseres Teams darum bitten, uns gegenüber fair und freundlich zu bleiben! Vielen Dank!

Des Weiteren möchte ich natürlich nochmals um Solidarität bitten und darauf hinweisen, dass jede anerkannte Gutschrift bei krisenbedingter Reiseabsage uns hilft, beim Erhalt unseres Reisekonzeptes. Denn wir wollen auch in Zukunft für Sie mit Fachlichkeit und Menschlichkeit tolle Reisemöglichkeiten organisieren / anbieten / durchführen!

Vielen Dank und bleiben Sie bitte gesund!

René Groiss
(Geschäftsführer)
und das Team von
Fair-Reisen und Mehr