



## Anekdoten von Touristik-Profis

### Nackt im Speisesaal

»Stell dir vor, du bist ein zwölfjähriger Junge, Richard« – so beginnt der vielleicht lustigste Beschwerdebrief aller Zeiten an den Chef der Fluglinie Virgin Atlantic, Richard Branson. Darin beschreibt der Brite Oliver Beale, wie er sich beim Entfernen der Folie des Flugzeugessens gefühlt hat. »Stell dir vor«, fährt er fort, »du sitzt am Weihnachtsmorgen vor dem letzten noch nicht geöffneten Geschenk. Du weißt, was es ist: die Stereoanlage, die du aus dem Katalog ausgesucht hast. Doch dann öffnest du das Päckchen, und sie ist nicht darin. Darin liegt dein Hamster, Richard. In der Schachtel ist dein Hamster, und er atmet nicht.«

Nach einigem Hadern mit seinem Menü (»Was habe ich getan, um das zu verdienen?«) fühlte Beale sich bereit für den dazu servierten in Folie eingeschweißten Keks, doch: »Es sieht aus wie eine Beweistüte von einem Verbrechen Schauplatz – einem Verbrechen gegen die verdammte Kochkunst!« Der Passagier ist genervt: »Stell dir vor, in ein Stück Messing zu beißen, Richard. Das wäre weicher für die Zähne als dieses Exemplar.« Abschließend resümiert Beale: »Ich kann mir kaum vorstellen, wie ein Essen bei dir zu Hause aussieht. Das erinnert vermutlich an Szenen aus einer Tierdokumentation.«

Die originelle Beschwerde zeigte Wirkung: Virgin-Chef Branson entschuldigte sich per Telefon persönlich bei seinem enttäuschten Kunden und lud ihn als Catering-Tester ein.

Ein Menü wie ein totes Haustier, ein Keks als Verbrechen – meist sind die Klagen, die Fluglinien oder Reiseveranstalter erreichen, weniger humorvoll formuliert. Zum Lachen sind sie aber manchmal dennoch. Denn neben den vielen berechtigten Beschwerden, dass Hotels, Flüge und Touren nicht hielten, was im Katalog versprochen wurde, machen Urlauber die Touristik-Profis auch verantwortlich für alle Unannehmlichkeiten, die ihnen unterwegs begegnen: Das Wetter ist zu schlecht, das Meer zu laut, die Strandhändler sind zu aufdringlich.

Allerlei kuriose Wünsche, Beschwerden und Hilferufe gingen bei den Veranstaltern, Reisebüros und Autovermietern ein, die in diesem Kapitel aus ihrem Alltag erzählen.



»Gefangen in Mauritius« – mit diesem Absender schrieb mir eine Kundin, Lehrerin für Deutsch und Geographie, einen erbotenen Brief aus ihrem Urlaub auf der afrikanischen Insel. Sie erklärte, dass der Strand okay sei, beschwerte sich aber: Der Sonnenuntergang sei zu schnell! Die Zeit habe nicht für das romantische Abendessen mit ihrem Mann gereicht und auch nicht für ein von ihr angesetztes Versöhnungsgespräch. Dazu muss man wissen – und erst recht als Erdkundelehrerin –, dass die Insel nah am Äquator liegt und wegen der steileren

Sonnenbahn die Abenddämmerung dort nun mal kürzer ist als bei uns.

Bei der Buchung hatte mir die Kundin ausgiebig von ihrem Zoff mit ihrem Ehemann erzählt, den Urlaub wollte sie zum Kitten ihrer Beziehung nutzen. Das war nun wegen des »zu schnellen Sonnenunterganges« gründlich danebengegangen.

*Aus einem Reisebüro*

Ein Kunde reklamierte eine fünfstündige Verspätung seines Fluges. Er gab an, dadurch habe sich sein Biorhythmus verschoben, was wiederum eine längere Krankschreibung ausgelöst habe. Wir sollten ihm daher umgehend eine Entschädigung in Höhe eines von ihm genannten Betrages auf sein Konto überweisen.

*Beschwerde beim Reiseveranstalter TUI*

Wenn Kunden ihre Mietwagen am Flughafen Zürich zurückgeben, sind sie oft sehr in Eile, da sie im Nachmittagsstau steckengeblieben sind und ihren Flug noch erreichen wollen. In den abgegebenen Autos bleibt dann vor lauter Hektik so allerlei liegen: von Zahnprothesen und Hörgeräten bis zu Handys und Laptops, einmal sogar ein Jagdgewehr. In der Hochsaison kommt da einiges zusammen. Auch eine Großmutter, die sich nicht so schnell aus dem Wagen fädeln konnte, musste erst mit lauten Rufen auf sich aufmerksam machen, um nicht zurückgelassen zu werden. Besonders erstaunt war ich jedoch, als ich an einem abgestellten Wagen vorbeiging und auf dem Rücksitz ein Baby entdeckte, das friedlich in seiner

Babyschale schlief. Gerade als ich nach der Handynummer der Kunden forschen wollte, kam die aufgeregte Familie mir aus dem Fahrstuhl entgegen. Glück gehabt!

*Daniel Villa Ramirez, Mitarbeiter einer Autovermietung*

Auf einer Rundreise in New York hatte ein Ehepaar eine Maus im Zimmer. Weder Hotelmanagement noch die Reiseleitung schafften Abhilfe, und die Maus fraß die Schokolade der beiden. Das beraubte Paar verlangte ein Entschuldigungsschreiben vom Veranstalter und eine 300-Gramm-Tafel Milka-Nuss.

*Von einem Reiseveranstalter*

Eine schon betagte Kundin bucht regelmäßig Kreuzfahrten in unserem Reisebüro, und immer, ohne dass sie es extra erwähnen musste, mit einem sogenannten Beitänzer, einem von der Reederei engagierten Herrn, der die weiblichen Gäste zum Tanz auffordert und unterhält. Meine Kollegin wusste das bei einer Buchung nicht, mit der Folge, dass die Dame jeden Tag vom Schiff Faxe schickte und irgendeine Leistung monierte: Es sei die schlechteste Kreuzfahrt, die sie je gemacht hätte. Wir waren sehr überrascht, denn das Fünf-Sterne-Schiff hatte sie schon häufiger ohne Reklamation gebucht. Als wir aber bemerkten, dass der Beitänzer fehlte, war die Ursache der vielen Reklamationen klar. Schließlich wurde einer der Herren von der Reederei aus organisiert. Ab diesem Zeitpunkt war »alles in bester Ordnung«, und es gab keinerlei Beschwerden der Kundin mehr.

*Aus einem Reisebüro*

Eine Kundin verliebte sich in einem Urlaubshotel in einen der Animateure. Der Mann besuchte sie daraufhin zu Hause in Deutschland und lud sie auch wieder in das Hotel ein. Dort einige Wochen später angekommen, sah sie ihren Liebhaber mit einem anderen weiblichen Gast. Die erboste Frau verlangte die Entlassung des Animateurs und die Erstattung der Kosten für ihren zweiten Aufenthalt vor Ort.

*Von TUI*

Eine Kundin rief nachts um 3 Uhr aus Malaysia bei mir an: »Hier regnet es, machen Sie was!« Es hatte an zwei Tagen hintereinander geregnet – kurz und heftig, wie das in Asien zur Regenzeit üblich ist. Wir haben sie in ein anderes asiatisches Land umgebucht.

*Aus einem Reisebüro*

Zum Service unserer Autovermietung gehört es, den Kunden zum Fahrzeug zu begleiten, ihn damit vertraut zu machen und beim Einladen des Gepäcks behilflich zu sein. Die Autos sind in einem Parkhaus rückwärts eingeparkt, so dass die meisten Kunden das Fahrzeug zum Beladen vorwärts aus der Parklücke herausfahren. Eines Tages führte ich ein Paar zu einem Minivan. Wir öffneten den Kofferraum, jedoch war es hinter dem Wagen sehr eng. Die Frau wollte ein Stück vorfahren, hatte jedoch noch nie ein Fahrzeug mit Automatikgetriebe bewegt. Sie startete den Motor, dieser heulte auf, und das Fahrzeug schoss zurück statt vorwärts – direkt auf uns zu!

Einzig und allein eine Stahlverstrebung der Parkhauswand hinter uns bewahrte uns vor schlimmen Verletzungen, da die

über uns geöffnete Kofferraumklappe an ihr hängenblieb. Die Klappe war leicht eingerollt und das Fahrzeug komplett verzo-gen. Da die Kunden aber eine Versicherung mit Ausschluss einer Selbstbeteiligung abgeschlossen hatten, konnten sie fünf Minuten später in einem neuen Fahrzeug die Urlaubsreise an-treten – diesmal mit Gangschaltung.

*Daniel Villa Ramirez, Mitarbeiter einer Autovermietung*

Ein Kunde beschwerte sich nach seinem Urlaub über sein Hotelzimmer: »Im Sanitärbereich stand während des gesamten Zeitraums keine Toilettenbürste zur Verfügung. Die defekte Bürste wurde von mir am ersten Tag bemängelt und vor die Tür gestellt. Täglich nach der Zimmerreinigung befand sich diese dann wieder in meinem Bad. Dieser Reinigungsgegen-stand war aber nicht nutzbar, da der Stiel sehr kurz abgebro-chen war. [...] Ich möchte an dieser Stelle nur hilfsweise dar-auf verweisen, dass ich den Aufenthalt als ›Erholungs‹urlaub gebucht hatte und nicht als ›Erlebnis‹urlaub.«

*Eingegangen bei einem Reiseveranstalter*

»Die Messer waren so scharf geschliffen und die Gabeln so spitz, dass wir uns mehrfach verletzt haben. Wir waren gezwungen, eigene Bestecke zu kaufen. Rechnung anbei.«

*Eingegangen bei TUI*

Verzweifelt rief eine Familie aus den USA in unserem Reise-büro an: »Opa ist weg!« Ihr Großvater war ihnen in Disney-land in Florida abhandengekommen. Wir sollten den Kunden bei den Behördenformalitäten helfen. Erst zwei Tage später

tauchte der alte Herr wieder auf. Er hatte sich einfach an den Tisch einer amerikanischen Familie gesetzt, die in dem Hotelbereich des Parks wohnte, und die hatte ihn für die zwei Nächte aufgenommen. Der Opa hatte wohl keine Lust mehr auf seine Sippe gehabt, denn verwirrt war er nicht. Aber auch seine Angehörigen hatten sich mit der Suche einen ganzen Tag Zeit gelassen – sie waren wohl genauso erleichtert, mal alleine unterwegs sein zu können.

*Aus einem Reisebüro*