

Aktuelle Reisesituation

Seit vielen Jahrzehnten setzen unsere Reisespezialisten und Reisespezialistinnen alles daran, Ihre Reiseträume zu realisieren. Dies soll selbstverständlich auch in der momentanen, ausserordentlichen Situation so sein – wir analysieren die Situation laufend und sind im ständigen Austausch mit zuständigen Behörden und unseren Partnern vor Ort, um unsere Verantwortung als Reisespezialist wahrzunehmen und Ihnen mit Rat und Tat zur Verfügung zu stehen.

Wir kontaktieren Sie proaktiv

Wir informieren unsere Kunden proaktiv, sobald uns gesicherte Informationen zu Reisebeschränkungen für bestimmte Zieldestinationen vorliegen. Die Ereignisse in den letzten Tagen haben eine Dynamik entwickelt, die eine akkurate Information sehr schwierig gestalten. Falls Sie eine Reise gebucht haben, müssen Sie keine besonderen Vorkehrungen treffen. Wir informieren Sie, sobald wir Gewissheit zur Durchführbarkeit der Reise haben oder wir gezwungen sind, eine Reise zu annullieren.

Wir bitten Sie, sich deshalb frühestens zwei Monate vor Abreise bei uns zu melden und danken für Ihr Verständnis. Aufgrund von überdurchschnittlich vielen Anrufen kann es derzeit zu Verzögerung bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage kommen.

Reisen mit behördlichen Einschränkungen

Für gebuchte Pauschalreisen, die aufgrund einer behördlichen Einschränkung wie einem staatlichen Einreiseverbot nicht mehr möglich sind, stehen Ihnen unsere Reiseberaterinnen und Reiseberater gerne für eine Umbuchung auf ein späteres Datum zur Verfügung. Unsere Partner vor Ort und auch viele Fluggesellschaften lassen in der aktuellen Situation eine Umbuchung zu. Sollten Drittkosten entstehen, werden wir Ihnen diese netto weiterverrechnen.

Falls Sie Ihre Reise nicht aufschieben möchten oder können, erfolgt eine Rückerstattung des Reisepreises in Form eines Gutscheins. Lediglich Bearbeitungsgebühren, allfällige Visakosten und Versicherungsprämien sowie anfallende Kosten oder Stornogebühren, die durch Leistungsträger eingefordert werden, sind nicht rückerstattbar. Wir übernehmen eine Vermittlerrolle zwischen Ihnen und dem Leistungsträger (zum Beispiel Reedereien, Fluggesellschaften, Hotels etc.) und setzen uns für Rückerstattungen ein, die wir vollumfänglich an Sie weitergeben.

Reisen ohne behördliche Einschränkungen

Für künftige Reisen, für die Sie noch nicht kontaktiert wurden, empfehlen wir, die Entwicklung zunächst abzuwarten oder mit Ihrer Reiseberaterin oder Ihrem Reiseberater die Möglichkeit einer Umbuchung zu prüfen. Bei einer Umbuchung oder Annullation einer Reise ohne behördliche Einschränkungen kommen wie gewöhnlich unsere unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Tragen.

Bearbeitungszeiten

Aufgrund der besonderen Lage dauern Abklärungen mit Fluggesellschaften und Leistungsträgern länger als gewohnt. Aus diesem Grund bitten wir Sie um Verständnis, dass die Bearbeitung Ihres Anliegens wegen der vielen annullierten und umgebuchten Dossiers eine gewisse Zeit in Anspruch nimmt.