

Bettensteuer: Venedigs Hoteliere klagen

Venedig – Venedigs Hoteliere ziehen gegen die nun greifende Bettensteuer vor Gericht: Sie sorgen sich, dass Besucher ausbleiben, wollen aber auch nicht Steuereintreiber der Lagunenstadt sein. „La Serenissima“ – jährlich Ziel von 20 Millionen Touristen – erwartet in diesem Jahr aus der Abgabe noch Einnahmen in Höhe von rund acht Millionen Euro, aber 2012 sollen es jährlich 23 Millionen Euro werden.

Die „tassa soggiorno“ wird seit 24. August fällig. Wer über Nacht in einem Hotel absteigt, zahlt für jeden Stern seines Hauses einen Euro. Nach fünf Übernachtungen entfällt die Steuer. Kinder unter zehn Jahren bezahlen nichts, für ältere bis 16 Jahren wird der halbe Steuersatz in Rechnung gestellt. Mit den Einnahmen aus der Touristensteuer will die klagende Kommune die hohen Kosten für die Erhaltung ihrer Palazzi, Denkmäler und Parks finanzieren.

tt-Gespräch mit Guido Wiegand: „Reisebüros machen einen Bombenjob“

München – Nah am Kunden, dicht am Vertrieb: Studiosus-Vertriebschef **Guido Wiegand** über die Ergebnisse der jährlichen Kundenzufriedenheitsanalyse, das laufende Geschäftsjahr – und die Abkehr vom Geschäft mit den Sprachreisen.

Sie befragen Jahr für Jahr Ihre Kunden recht ausführlich. Was kommt dabei heraus?

Wiegand: Jeder Gast bekommt nach der Reise vom Reiseleiter einen Fragebogen mit rund 60 Fragen überreicht. Für die aktuelle Studie waren es etwa 45 000 Kunden, die den Bogen an uns zurückgeschickt haben. Wir fragen dabei die Erwartungshaltung der Kunden ab. Im Multiple-Choice-Verfahren kann der Befragte angeben, ob seine Erwartungen enttäuscht, erfüllt oder gar übertroffen wurden.

Und was fangen Sie dabei ein?

Durchaus differenzierte Meinungen. Wir erfahren beispielsweise, wenn ein Kunde unzufrieden war, weil etwa der Transfer nicht geklappt hat – oder dass er mit dem Reiseleiter sehr zufrieden war, obwohl ein Museum, das besucht werden sollte, geschlossen war.

Worauf legen die Kunden besonderen Wert?

Die wichtigsten Punkte sind Freundlichkeit, fachliche Kompetenz und Service. Danach kommt erst mal lange nichts. Unsere Kunden stellen den Reisebüros übrigens ein ganz exzellentes Zeugnis aus. Wenn es in Deutschland eine Servicewüste geben sollte, dann liegt die nicht in den Reisebüros.

Und das Ergebnis ihrer Studie?

Aus Sicht der Kunden machen die Reisebüros einen Bombenjob. Das ist das wichtigste Ergebnis. Nur drei Prozent unserer Gäste waren unzufrieden mit ihrer Reise – ohne sich aber genau zu äußern, woran es lag. Mit einer Kundenzufriedenheit von 97,4 Prozent schnitt die Reisebüro-Kette DER am besten ab – dicht gefolgt von Thomas Cook, Protours und Atlasreisen.

Wie sah es in den Vorjahren aus?

Nicht nur die Beratungsqualität, auch die Zufriedenheit der Kunden mit den Reisebüros steigt seit Jahren kontinuierlich: Vor zehn Jahren waren 94,8 Prozent mit der Leistung des Reisebüros zufrieden – heute sind es