

## IN WENIGEN MINUTEN ÜBER DIE AKTUELLEN EINREISE-BESTIMMUNGEN INFORMIERT

**Die rasant ändernden Reisebestimmungen stellen Passagiere vor ganz neue Herausforderungen bei der Planung eines Trips. Checkport lanciert deshalb als erstes Unternehmen ein spezielles Covid-19-Callcenter, bei welchem Reisende Auskünfte zu den aktuellen Bestimmungen erhalten.**

«Brauche ich für die Einreise einen negativen PCR-Test? Muss ich bei der Ankunft im Zielland in Quarantäne?» Die Coronavirus-Krise stellt Reisende und Reisebüros vor ganz neue Herausforderungen. Die Einreisebestimmungen in den verschiedenen Ländern ändern sehr schnell - und unerwartet. Das Swissport-Tochterunternehmen Checkport, das Passagier-Services anbietet, hat deshalb als erstes Unternehmen in der Schweiz ein Covid-19-Callcenter eröffnet. Anrufer erhalten Auskünfte zu den geltenden Corona-Einreisebestimmungen für Transit- und Zielländer. Die Anrufe werden von einem bis zehnköpfigen Spezialisten-Team entgegengenommen.

Gegenüber Travelnews erläutert Checkport-Mediensprecherin Nathalie Berchtold, welche Auskünfte Passagiere erwarten dürfen: «Das sind alles Reiseinformationen, die einen Bezug zu Covid-19-Reisebeschränkungen haben. Wenn jemand beispielsweise nach Dubai reisen möchte, kriegt er Auskunft, ob er dafür einen PCR-Test benötigt, bei Ankunft in Quarantäne muss oder wie das Vorgehen ist, wenn nur der Transit in Dubai erfolgt bevor es an die Zieldestination geht.» Bereits in wenigen Minuten erhält der Passagier eine kompetente Auskunft. «Ich schätze, dass eine einfache Anfrage in etwa zwei bis fünf Minuten beantwortet ist. Wenn die Anfrage jedoch sehr komplex ist mit verschiedenen Transitflughäfen, für welche immer separat die Informationen nachgeschlagen werden müssen - sowohl für den Hin- und Rückflug - dauert das natürlich länger», führt Berchtold aus.

Reisende aus der Schweiz haben die Möglichkeit unter der kostenpflichtigen Swisscom-Busines-Nummer **0900 734 736** oder **0900 REISEN für 2,50 Franken pro Minute** Informationen über die aktuell geltenden Einreisebestimmungen in deutscher, französischer und englischer Sprache zu erhalten. Dies ist inklusive den Feiertagen täglich von 8.00 bis jeweils 18.00 Uhr möglich. Aus Datenschutzgründen werden weder die Anrufe aufgezeichnet, noch die persönlichen Daten gespeichert.

### Vorbereitung ist alles

Die Auskünfte basieren auf den Angaben der Reisenden sowie der verfügbaren Informationen der einzelnen Staaten, Fluggesellschaften sowie von Checkport Schweiz AG. Diese entsprechen dem Wissensstand zum Zeitpunkt des Anrufes. **Weil die Situation jedoch sehr dynamisch ist, wird eine Rückversicherung zwölf Stunden vor Abreise dringend empfohlen.** Die Berater der Hotline sind speziell für diese Aufgabe geschult. Sie überprüfen die Reisebestimmungen im Auftrag von Fluggesellschaften, die aus der Schweiz Destinationen in aller Welt anfliegen. Haftung für allfällige Falschinformationen übernimmt das Unternehmen laut Berchtold aber nicht: «Die Auskunft hängt auch von der Information des Passagiers ab. Seine Angaben wie beispielsweise die gebuchte Airline, Destination oder seine Nationalität können wir nicht überprüfen. Anhand seiner Angaben und allen Systemen, die wir zur Verfügung haben, erfolgt die Auskunft. Die Wahrscheinlichkeit für Fehler ist gering, da die Informationen täglich aktualisiert werden.»

Ziel des neuen Service ist es, die Reiseplanung zu erleichtern. Bislang mussten die Informationen von den Reisenden bei Botschaften, auf der Website des Bundes oder bei Fluggesellschaften mühsam zusammengesucht werden. «Wir wollen den Reisenden mit dem Angebot einen Mehrwert bieten. Je nach-



### ■ GUT ZU WISSEN

Auch die Aussagen von Checkport unterliegen einem Haftungsausschluss. Wer anruft, erhält zuerst eine Durchsage, wonach die Informationen ohne Gewähr sind und man 12 Stunden vor Abflug nochmals checken sollte. Um dies zu akzeptieren, muss die Sterntaste gedrückt werden. Erst danach wird man mit einem Agenten verbunden, und erst ab dann fallen auch Kosten an.



## REISEBÜRO MENZIKEN AG

Untere Dägelmattstrasse 2 TEL 062 765 50 60  
5737 Menziken

reisebuero.menziken@bluewin.ch  
[rbmenziken.ch](http://rbmenziken.ch)

dem wie routiniert man in der Internet-Recherche ist, dauert das relativ lange», sagt Berchtold. Dies führte immer wieder zu Problemen, da sich Reisende nicht ausreichend informierten. So konnten von März bis November 2020 laut Checkport rund 5000 Passagiere aufgrund der Nichterfüllung von Covid-19-Einreisebestimmungen ihre Reise am Flughafen Zürich nicht antreten. «Hier wollen wir mit dem neuen Angebot helfen», hält die Pressesprecherin fest.

Steffen weist zudem darauf hin, dass oftmals nur angeschaut wird, was auf dem Hinflug benötigt wird, nicht aber, was auf dem Rückflug gilt - was gerade bei komplexen Routings zur Falle werden kann: «Ein Beratungsbeispiel beinhaltete jüngst einen Passagier, der von Zürich nach Tokio und von dort via Mumbai und Doha zurück nach Zürich flog - wir mussten die Bestimmungen für jedes einzelne Flugsegment durchgehen und festhalten.» Und dies muss jeweils zeitnah zum Abflug passieren. Ein andere Beispiel betrifft Flüge nach China, wo die Einreise inzwischen zum politischen Spielball geworden ist und wo PCR- wie auch Antigentests vorliegen müssen, und zwar auf jedem Teil der Flugreise separat, weshalb laut Steffen inzwischen bei einem Flug von München via Zürich nach Shanghai in Zürich ein achttündiger Aufenthalt nötig ist, bei welchem die nötigen Tests durchgeführt und gleichentags im Labor in Tägerwilen geprüft werden können, bevor die Weiterreise nach Shanghai angetreten werden kann - sofern der Test negativ war. Es sei sogar schon vorgekommen, dass ein in München noch negativer Test in Zürich positiv war. Man merkt: Fliegen bleibt vorerst kompliziert - und damit von den Prozessen her aufwändig und kostspielig.

Bislang beträgt laut Steffen die durchschnittliche Dauer der Anrufe auf der Helpline rund 7 Minuten. Das sind dann jeweils Kosten von 17.50 Franken. «Viele Anrufer haben teils bereits Infos gesammelt bzw. vom Reisebüro erhalten und wollen diese richtigerweise aber nochmals prüfen / aktualisieren, um ganz sicher zu gehen», so Steffen. Den nicht unerheblichen Aufwand von Checkport muss der Kunde selber mit eben diesen Fr. 2.50 pro Minute bezahlen.

Weitere Informationen: <https://checkport.info/>

**Das Reisebüro Menziken AG übernimmt keinerlei Haftung für Falschinformationen und / oder Änderungen in letzter Minute.**