



Ihr zuverlässiger Partner für massgeschneiderte Traumreisen.

REISEBÜRO MENZIKEN AG

Untere Dägelmattstrasse 2 TEL 062 765 50 60 reisebuero.menziken@bluewin.ch
5737 Menziken FAX 062 765 50 65 rbmenziken.ch

Kundenmitteilung vom 3.9.20

Geschätzter Kunde

Wir kommen zurück auf Ihre seinerzeitige Reisebuchung und danken für das uns damit entgegengebrachte Vertrauen.

Mit diesem Mail möchten wir ein Lebenszeichen senden und Sie auf dem Laufenden halten:

Erfreulicherweise haben sehr viele Kunden ihre Reise auf nächstes Jahr verschoben - Danke. Die momentane Lage ist aber gelinde ausgedrückt, chaotisch, von Willkür geprägt (BAG-Liste), absolut nicht voraussehbar und unübersichtlich. Neubuchungen verzeichnen wir aus nachvollziehbaren Gründen keine, ausser im kleinen Rahmen für das nächste Jahr, wenn die Grenzen hoffentlich wieder aufgehen. Dafür sind wir wegen den konstanten Änderungen mit teils mehrmaligem Umbuchen von Reisen beschäftigt. Airlines planen Flüge um sie dann doch kurzfristig wieder zu stornieren, Hotels bleiben länger geschlossen als ursprünglich geplant oder beenden gleich vorzeitig die Saison. Dazu werden wir von den meisten Fluggesellschaften betreffend Rückerstattungen seit Wochen, Monaten hingehalten und vertröstet. Die Erstattungsabläufe sind extrem langsam, sehr kompliziert und zeitintensiv gehalten (evtl. System dahinter?) und die Chancen auf Erfolg nicht immer gegeben. Ein Kompliment dürfen wir unseren amerikanischen Partnern machen. Von bisher über 230 individuellen Hotelbuchungen machen nur rund 5 % Schwierigkeiten mit kulanten Annullationsbedingungen, obwohl auch denen das Wasser bis zum Hals steht.

Aktuell kommen - zaghaft zwar, aber immerhin - erste Gutschriften für Flugtickets rein. Bis sie effektiv an uns ausbezahlt werden dauert es dann nochmals mindestens etwa 10 Tage. Das heisst, wir arbeiten jetzt diese Dossiers ab, erstellen und versenden entsprechende Abrechnungen. Wenn wir im Besitze der Kontoinformationen sind, können wir die Beträge anschliessend umgehend rückerstatten. An dieser Stelle danken wir allen Kunden herzlich, welche das Geld für eine nächste Reise bei uns "stehen lassen". Guthaben werden nach Eingang bei uns in der gleichen Form, wie wir sie erhalten haben (Bar, Gutschein), an Sie weitergeleitet.

Wo es nach wie vor harzt, sind die Guthaben für bezahlte Sitzplatzreservierungen. Falls die überhaupt zurückbezahlt werden, gehen wir davon aus, dass sich dies sicher bis nächstes Jahr hinziehen wird. Fazit: **Wenn** die Fluggesellschaften Wort halten, gehen wir davon aus, die Pendenzen bis in etwa zwei Monaten abgearbeitet und erstattet zu haben.

Wie erwähnt haben viele Kunden ihre Reise auf nächstes Jahr verschoben. Die Flüge können meist erst 11 Monate im Voraus, vom Rückflugdatum gerechnet, neu eingebucht werden. Das heisst, in den nächsten Wochen werden wir dies für alle Reisen die auf August bis Oktober 2021 verschoben worden sind, machen können. Sie erhalten dann eine aktualisierte Reisebestätigung, die Restzahlung ist erst ein Monat vor Abflug vorzunehmen.

Wir danken Ihnen auch fürs Verständnis, dass wir uns wie alle Reisebüros erlauben, für die seinerzeit erfolgte Beratung und Arbeit sowie die nun vorzunehmenden Um- resp. Rückbuchungen aller bereits gebuchter Leistungen neben der ursprünglichen Servicepauschale ein symbolisches **Aufwandshonorar** an der Rückerstattung in Abzug bringen müssen. Wir können - wie Sie auch - uns nicht erlauben, während Monaten gratis zu arbeiten, umso mehr als die Reisebüros bis anhin keinerlei Unterstützung seitens der vielbeschäftigten, zeitunglesenden "Volksvertreter" im Bundeshaus erhalten.



Ihr zuverlässiger Partner für massgeschneiderte Traumreisen.

REISEBÜRO MENZIKEN AG

Untere Dägelmattstrasse 2 TEL 062 765 50 60 reisebuero.menziken@bluewin.ch
5737 Menziken FAX 062 765 50 65 rbmenziken.ch

Sicher haben Sie aus der Presse oder unserem Newsletter erfahren, dass wir uns aufgrund der momentanen Situation und Nichtunterstützung seitens der Politik verkleinern und das Verkaufslokal an der Bahnhofstrasse per Ende Monat werden schliessen müssen. Seit Ausbruch der Krise gingen schweizweit bereits über 600 Arbeitsplätze in unserer Branche verloren - mehrere tausend werden noch erwartet und zahlreiche bis Februar 2020 florierende Reisebüros mussten ihre Türen für immer schliessen.

ABER, wir sind nach wie vor gerne für Sie da, einfach an einer anderen Adresse: An der Unteren Dägelmattstrasse 2 richten wir uns neu ein und freuen uns, Sie ab 1.10. nach telefonischer Vereinbarung empfangen und beraten zu dürfen.

Wichtig für Sie zu wissen: Das Reisebüro Menziken bleibt weiterhin Mitglied im Garantiefonds und Reisegutscheine sind nach wie vor gültig und können jederzeit innerhalb der darauf aufgeführten Gültigkeit eingelöst werden. ► [Details](#)

Hauptbestandteil werden - sobald es die weltweite Lage wieder zulässt - Pauschalreisen, individuelle, massgeschneiderte und qualitativ hochstehende Reisen sowie unsere bekannten Gruppen- und Themenreisen (u.a. Harley, Aviatik, Wrestling, Railroad, Swiss Boys, Whisky) sein. **Klein, aber fein.**

Für weitere Auskünfte stehen wir Ihnen wie folgt gerne zur Verfügung:

Bis 30.09.2020

Montag - Freitag von 09.00 bis 12.00 Uhr an der Bahnhofstrasse
Telefon 062 765 50 60, E-Mail: reisebuero.menziken@bluewin.ch

Ab 01.10.2020

Montag - Freitag an der Unteren Dägelmattstrasse 2 in Menziken
nach telefonischer Vereinbarung
Telefon 062 765 50 60, E-Mail: reisebuero.menziken@bluewin.ch

Wir freuen uns auf Sie.

Sonnige Grüsse und vor allem, **bleiben Sie gesund.**

Gerhard & Monika Daetwyler