

# TOP AM COUNTER

DIE ZEITUNG MIT DER ZITRONE – WWW.TOPTOP.AT



## Agents im Robbie-Fieber



Diesen Abend (eigentlich waren es zwei) werden Österreichs Reisebüro-Agents und viele, viele ihrer Chefs wohl nie vergessen: Seit Monaten schon warteten sie auf die beiden Wien-Konzerte von Robbie Williams. Eben so lange wurden bei diversen Gewinnspielen Karten für diese Super-Events verlost – die letzten beim großen Neckermann Online-Quiz. Der Geschäftsreiseprozess HRG (Bild Seite > 2) nutzte die Robbie-Mania ebenso wie Austrian Airlines zu tollen Kunden-Events, wobei die AUA auch Mitglieder ihres Agent Clubs in die Aktion mit einband Seite > 7.

### \*\* NEWSFLASH \*\*\* NEWSFLASH \*\*

Ab dem 2. September 2006 erhöht Air France ihr Angebot von und nach Detroit auf 13 Flüge in der Woche. Die Verbesserung des Angebotes um sieben Flüge in der Woche wird durch ein Code-Share Abkommen mit dem SkyTeam Partner Northwest ermöglicht. Auf diese Weise können Air France und Northwest Passagiere Flüge zwischen Paris und Detroit nutzen, die von Northwest oder Air France durchgeführt werden und jeweils unter der eigenen Flugnummer verkauft werden.

### FLASH \*\*\* NEWSFLASH \*\*\* NEWS

### PRIMA SUCHT SINGENDEN GONDOLIERE für verrücktes Bootsrennen

Nach den Erfolgen der Vorjahre geht heuer auf der Neuen Donau in Wien bereits zum dritten Mal das Stadt Wien Crazy Crossing über die Bühne. Start für das verrückteste Bootsrennen des Jahres ist Samstag, der 2. September um 15 Uhr. Wer schmettert „O sole mio“ oder „Azzurro“ am schönsten? Das ermittelt Prima Reisen im Rahmen des Stadt Wien Crazy Crossing am 2. September. Wer vor den Ohren der gestrengen Promi-Jury besteht, gewinnt einen Tagesflug nach Venedig und sticht noch am gleichen Tag beim Crazy Crossing als singender Gon-

doliere mit der Prima Reisen-Crew in See. Bewerben kann sich jeder von euch – die Anzahl der Teilnehmer am „Crazymania Casting“ ist allerdings begrenzt: Nur 30 werden am 2. September im Vorfeld des Crazy Crossings vor den Augen einer Promi-Jury auftreten können, um diese von ihren Sangeskünsten zu überzeugen. Alle Infos gibt es auf [www.tutto-bene.at](http://www.tutto-bene.at). Um sich anzumelden, genügt ein Mail mit Name, Telefonnummer und Mail-Adresse an [a.stromberger@primareisen.com](mailto:a.stromberger@primareisen.com), Anmeldeschluss ist Donnerstag der 31. August.

### ACHTUNG! AM COUNTER BESTEHT Informationspflicht für REISERÜCKTRITTSVERSICHERUNG

Wenn ein Reisebüro eine Buchung entgegennimmt, ist es verpflichtet, den Reisenden, bevor dieser tatsächlich bucht, schriftlich oder in einer anderen geeigneten Form über den möglichen Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit zu informieren. In den Veranstalterkatalogen findet sich stets ein Hinweis darauf, doch bei von euch zusammengestellten Reisen (der Trend geht ja mehr und mehr in diese Richtung) seid ihr dazu verpflichtet. Mehr darüber von unserem Dr. TOP auf Seite > 4.

**Bitte pünktlich am Montag den 28.8.2006 zustellen an:**

[redaktion@toptop.at](mailto:redaktion@toptop.at) – [www.toptop.at](http://www.toptop.at)

# hot & news

AM COUNTER

NEWS IN KÜRZE – 8 SEITEN SIND GENUG!  
MEHR GIBT'S ONLINE UNTER  
[WWW.TOPTOP.AT](http://WWW.TOPTOP.AT)

## TOP flash

+++ Von Air France gibt es die nächste Early Bird Aktion für die USA. Miami ist etwa ab € 563 buchbar, für N.Y sind es € 608. Zehn US-Städte sowie Toronto in Kanada stehen zur Wahl. Verkaufszeitraum ist noch bis Ende August, Abflüge ab Wien bis 31. Oktober. +++

+++ Thomas Cook stärkt die Sicherheitsüberprüfung bei seinen Vertragshotels. So gibt es jetzt Sicherheitschecklisten, die zu Beginn der Saison von der Reiseleitung für jedes Haus ausgefüllt werden. Dies betrifft vor allem den Brandschutz, Fluchtwege, den Swimmingpool und die Hygiene. +++

+++ Galileo Reisebüros haben ab sofort durch den Abschluss eines „Full Content“-Vertrages mit Northwest Airlines Zugriff auf alle Tarife und Verfügbarkeiten der Airline. Es ist bereits das sechste „Full Content“-Abkommen von Galileo mit den großen US-amerikanischen Fluggesellschaften. +++

+++ Bei British Airways läuft eine Aktion für günstige London-Flüge. Ab € 89 (one-way) können eure Kunden ab sofort bis 31. Oktober buchen und von Wien aus bis 31. März fliegen. Für Innsbruck sind es sogar nur € 29 (zuzüglich Taxen), wobei es nach London Gatwick geht. +++

+++ Korean Air plant ab dem Sommer 2007 die Aufnahme einer Linienverbindung von Incheon an der Westküste Südkorea nach Wien (ICN-VIE-ICN dreimal pro Woche Mo, Mi u. Fr). Auch für den kommenden Winter sind schon Flüge nach Wien geplant – Details diesbezüglich sind laut Austrian Aviation Net jedoch noch nicht bekannt. +++



In Kooperation mit seinen Partnern British Airways und Alitalia lud HRG Austria vor kurzem seine wichtigsten Kunden zum „Konzert des Jahres“ – zur Robbie Williams World Tour – ins Wiener Ernst Happel-Stadion ein. Ko-Gastgeber für das erste Konzert war Geschäftsreisepartner British Airways, das zweite Konzert wurde in Zusammenarbeit mit Alitalia gehostet. Im Restaurant Marina wurden bei Prosecco und einem köstlichen Antipasti-Teller die begehrten Eintrittskarten samt schwarzem VIP-Bändchen als Zutrittsberechtigung in den bühnenahnen Wavebreaker-Bereich übergeben. **PETER BERNATZIK**, Managing Director von HRG Austria (am Bild mit **SILVIA KHUENY**, Liebherr und **CLAUDIA KIENBERGER**, FM-Zumtobel), bedankte sich bei seinen Gästen für das entgegengebrachte Vertrauen, ebenso die Vertreter von British Airways, **RENE MOSER** und **SUSANNE PRESSLER** sowie **DANIELA DUFT**, General Manager von Alitalia in Österreich und der Slowakei. Nach dem Konzert wurde im Planter's Club des Restaurants Livingstone bis in die frühen Morgenstunden gefeiert.

## IM WINTER SCHNEIT'S BEI Dertour erstmals viel Luxus

Mit einem eigenen Katalog, „Dertour Deluxe“, ist der Veranstalter zum Sommer 2006 in den Premiummarkt eingestiegen, in dem ausschließlich exquisite 5- und 6-Sterne Hotels an den schönsten Stränden der Welt für eure Kunden angeboten werden. Der erste Dertour Deluxe Winterkatalog erscheint erstmals mit 13 Hotels auch in Europa. In Spanien, inklusive Mallorca und Kanaren, sind es neun Hotels, in Portugal zwei und jeweils eines auf Malta und Zypern, die das Deluxe Angebot auf nun 212 Seiten ergänzen.

Auch für den exklusiven Urlaub an fernen Stränden stehen euren Kunden 17 weitere neue Resorts, beispielsweise in Asien, der Karibik und im Indischen Ozean zur Auswahl. Insgesamt werden 82 Hotels und Resorts in 23 Ländern übersichtlich auf

jeweils einer Doppelseite präsentiert. Bei der Auswahl der Hotels wird neben einer bevorzugten Lage besonderer Wert auf das kulinarische Angebot, die Spa & Wellness-Einrichtungen sowie auf ein hochwertiges Sportangebot wie z. B. Golf gelegt.

Das Zimmerangebot reicht vom luxuriösen Hotelzimmer bis zu einer Auswahl von Suiten und Villen. Ebenfalls exklusiv ist die Auswahl der Transfers. Je nach Hotel und Ort stehen euren Kunden Privatlimousinen, Speedboote oder auch Helikopter zur Verfügung. Sechs Übernachtungen in der Ocean View Villa (250 Quadratmeter) auf den Seychellen (Maia Luxury Resort & Spa, 6 Sterne), kosten inkl. Frühstück ab € 3.444 pro Person. Den Flug mit Emirates, First gibt's ab € 3.182, Business ab € 2.458, Economy ab € 780 pro Person.

## JAHN TAUCHT AB in der DomRep

Eine Urlaubsadresse für Tauchfans ist das 4-Sterne-LTI-Beach Resort Punta Cana & Spa in der Dominikanischen Republik. Die Komfortanlage liegt an der Playa Bávaro und verfügt über eine eigene Tauchbasis. Hier finden eure Kunden eine große Auswahl an Tauchpaketen: Vom Anfängerkurs Scuba Diver (inkl. Tauchausrüstung € 180) über den Advanced Open Water Diver (inkl. Tauchausrüstung € 220) bis hin zu einem zehntägigen Tauchpaket (ab € 245). Zwei Wochen im 4-Sterne-LTI-Beach Resort Punta Cana & Spa kosten inkl. Flug, DZ und AI ab € 1.484 p.P.

## OPTIMALE KURSE für Agents

Die Kurse zur Reisebüro-Befähigungsprüfung, die von der Fachgruppe der Reisebüros Steiermark organisiert werden, bestehen aus dem Reisebürokurs (2.10. bis 13.10.2006) und dem Tarifikurs (16.10. bis 17.10.2006). Während der Reisebürokurs Quereinsteigern und Neulingen die Grundlagen in das Reisebürogewerbe vermittelt, wird der Tarifikurs für jene Interessenten zusätzlich angeboten, die das volle Reisebürogewerbe anstreben. Die Investition in den Kurs beträgt insgesamt € 1.550. Das Anmeldeformular findet ihr im Internet unter <http://wko.at/stmk/reisebueros>

## TOP LAUSCHANGRIFF



Im TUI-Konzern stellt der neue Touristikvorstand Peter Rothwell seit Monaten alles auf den Kopf. Kein Land bleibt davon verschont. Im Herbst soll Österreich an der Reihe sein, wo im Holding-Vorstand bekannter Maßen nicht gerade das beste Klima herrscht. Erste Vorboten des britischen Supermanagers sind bereits da, wie sich unser, diesmal als kleines Päckchen getarnter TOP-Agent X überzeugen konnte ... \*)

Leitner (TUI Austria Holding): „Was hast denn du da in der Schachtel?“  
 Pümpel (TUI Austria Holding): „Ein Mensch-ärgere-Dich-nicht-Spiel. Vielleicht vertragst ihr euch dann besser.“  
 Karsten (TUI Austria Holding): „Dass glaub' ich kaum. Mikado wäre mir lieber.“  
 Leitner: „Wieso Mikado? Vielleicht wegen der spitzen Holzstäbchen?“  
 Karsten: „Nein, wer sich dort bewegt, der fliegt.“  
 Pümpel: „Fangt nicht schon wieder an! In Hannover sind sie schon hellhörig. Der Rothwell hat bereits ein Auge auf Österreich geworfen.“  
 Karsten: „Rothwell ... klingt nach Rottweiler.“  
 Pümpel: „Nur viel ärger. Der hat uns übrigens ein Päckchen geschickt.“  
 Leitner: „Lass sehen, was drin ist.“  
 Karsten: „Ah, auch ein Spiel.“  
 Leitner: „Und was steht drauf?“  
 Pümpel: „Schach!“

\*) Ähnlichkeiten mit lebenden Personen sind rein zufällig und auch die Handlung frei erfunden!

### 4 YOUR EYES ONLY

## KUONI SERVIERT ASIEN À LA CARTE UND macht Lust auf fremde Welten

Mit dem Asien-Katalog präsentiert Kuoni Schweiz im Jubiläumsjahr neben USA, Kanada und Ozeanien den mittlerweile vierten Katalog in Österreich. Auf 256 Seiten findet ihr unzählige Hotels sowie eine große Auswahl an Ausflugsmöglichkeiten, Kurtouren, Rundreisen, Zug-, Fluss- und Kreuzfahrten. Aufgebaut ist der Katalog nach dem bewährten Baukastenkonzept, das euren Kunden eine individuelle und maßgeschneiderte Zusammenstellung ihrer Asien-Reise ermöglicht. Der Katalog ist von 1. November 2006 bis 31. Oktober 2007 gültig.

Wie alle Kuoni-Kataloge bietet auch der druckfrische Asien-Katalog neben Informationen zu Hotels und Rundreisen ansprechende Magazinseiten, die eure Kunden auf eine Destination einstimmen

und sie zum Entdecken des Landes animieren. So erfährt man beispielsweise Wissenswertes aus dem Leben des regierenden Königs von Thailand, über die Orang-Utan-Rehabilitationsstationen in Borneo oder die Lehren des Feng-Shui. Der Katalog ist nach Ländern gegliedert, dem boomenden Reiseziel Myanmar wurde ein eigener Zusatzprospekt mit 24 Seiten gewidmet. Innerhalb der Länder wird in einen „Discover“-Teil mit Kurtouren und Rundreisen einerseits sowie einen Hotelteil andererseits – mit Unterkünften in den Städten und an den Stränden Asiens – unterteilt. Alle Preise sind bereits bei den Angeboten angeführt, so bleibt euch und euren Kunden das endlose Blättern in Preisteilen erspart. Buchungen unter Tel.: 01/588 99-0 und www.kuoni.at.

## AUF ZUM STAMMTISCH NACH MÖDLING! Er wird mit Sicherheit ein Gewinn

Die Europäische Reiseversicherung lädt euch zum 14. „NÖ RB-Stammtisch“ am 21. September nach Mödling ein (Details findet ihr in unserer Top-Timeline). In entspannter Atmosphäre bietet sich euch an diesem Abend die Gelegenheit, neue Kontakte zu knüpfen und mit Vertretern von verschiedenen Leistungs-

trägern ins Gespräch zu kommen. Ihr Kommen zugesagt haben ROBERT BUNZL, Taipan, HELMUTH GROSSMAYER, Jumbo, CAN KAVAKCI, Gulet, CHRISTIAN HARRER, Jahn Reisen, ANDREAS HUMPOLEC, Europäische Reiseversicherung und CLAUDIA STAINDEL, Dertour.



Trotz des sintflutartigen Dauerregens kamen 33 Agents Anfang August zum 13. NÖ RB-Stammtisch auf die Gourmetmeile am Rathausplatz in St. Pölten, wo am griechisch/mexikanischen Stand landestypische Köstlichkeiten zubereitet wurden. Bei Caipirinha, Pina Colada und Co. war dann auch der Regen schnell vergessen. Mit dabei waren PAUL LAKNER/ERV, ASTRID JUZA/Raiffeisen Reisen, THOMAS MASSINGER/Dertour, SIMONE KOLLER/Raiffeisen Reisen, KARIM EL RACHIDI/GTT, MONIKA WAFLEK/Costa Kreuzfahrten, ANDREA LACKNER/TUI RC Kerschner Mank, und ANDREAS HUMPOLEC/ERV ....



... sowie MICHAEL SCHREIBER/Raiffeisen Reisen, Mödling, SANDRA KÖBERL/ÖAMTC Reisebüro, St. Pölten, INGRID GÖCKLER/TUI RC Kerschner, Scheibbs, MONIKA WAFLEK/Costa Kreuzfahrten, ANDREA LACKNER/TUI RC Kerschner Mank und ROBERT BUNZL/Taipan.

## BUCHUNGSWUNDER VON AMADEUS „Etwas Besseres gibt es nicht!“

Ein kostenloses Buchungstool bietet jetzt Amadeus den Non-IATA-Reisebüros unter euch: „Agent Web“. Damit könnt ihr auf Millionen von Amadeus-Tarifdaten sowie auf Low-Cost-Carrier und auf die Spezialtarife von Consolidator zugreifen – inklusive Preisvergleich, Infos über die gesamte Reisedauer, über Umsteigepunkte und alle Gebühren sowohl der Airlines als auch von eurem Reisebüro. Das Wichtigste: die Antworten kommen wirklich rasch, die anwendbaren Tarife werden blitzschnell auf Verfügbarkeit geprüft.

So habt ihr innerhalb von Sekunden verkaufbare Angebote, ohne dass Rückfragen oder weitere Transaktionen notwendig wären. Bevorzugt euer Kunde eine bestimmte Airline, kann der Filter nur auf diese Airline eingestellt werden.

Das Ticketing erfolgt durch TLR Tours, nach der Buchung bekommt ihr einen Lesezugriff auf die Buchungsdaten. Das neue Buchungstool ist ohne weitere Schulung sofort nutzbar. Rainer Wieser von TLR Tours in Innsbruck: „Etwas Besseres gibt es nicht am Markt.“

# people & talk

AM COUNTER

NEU IN DER BRANCHE ODER JOB GEWECHSELT? UNTER [redaktion@toptop.at](mailto:redaktion@toptop.at) ODER [www.toptop.at](http://www.toptop.at) KÖNNT IHR UNS DAS MITTEILEN



Kuoni hat die Verkaufsförderung für den Veranstalter in Österreich in neue Hände gelegt: Ab September ist

**GERALD HOLUBA** dafür zuständig. Er folgt **CHRISTIANE ZOTT** nach, die das Unternehmen verlassen hat. Gerald ist ein erfahrener, sympathischer und bekannter Touristiker, der früher schon mehrere Jahre wertvolle Dienste für Kuoni geleistet hat. Zuletzt war er als Produktleiter USA/Kanada bei Ruefa tätig. Gerald soll die Produktpalette von Kuoni Schweiz (Asien, Nordamerika, Ozeanien) bei euch verankern und verkaufsfördernde Maßnahmen setzen. Erreichen könnt ihr ihn ab Mitte September unter 01/22 730 - 561 bzw. [gerald.holuba@kuoni.at](mailto:gerald.holuba@kuoni.at).



Personaländerungen meldet **COCO Weltweit Reisen** für die Niederlassung am Wiener Handelskai. **DORIS**

**JANNER** ersetzt seit Anfang August den langjährigen Büroleiter **NORBERT GIGL**, der sich neuen beruflichen Herausforderungen stellen wird. Doris war bereits bei anderen Reiseveranstaltern für den Bereich Australien, Neuseeland und Südsee tätig (u.a. für Belmondo und Jedek), kennt und liebt viele Regionen dieser Traumreiseziele. Bei Norbert Gigl bedankt sich das COCO-Team für seinen großen Einsatz in den letzten Jahren und wünscht ihm alles Gute auf seiner weiteren beruflichen Laufbahn – ein netter Zug des Veranstalters und heute sicher nicht alltäglich!



Das britische Tourist Board „Visit Britain“ hat zwar sein für Österreich zuständiges Büro in Berlin, will

sich von dort aber trotzdem künftig verstärkt um euch kümmern. Als Ansprechperson für den österreichischen Markt steht **SIMONE KORB**, Marketing Executive Austria & Switzerland, zur Verfügung. Und um den intensiveren Kontakt zu untermauern, ist Visit Britain seit Mitte August Mitglied von Corps Touristique Österreich.



Die Liste der Gewinner im großen Neckermann Online-Quiz zu Fragen über das neue Winterprogramm wird immer länger.

Doch jetzt ist es vorbei, Freitag voriger Woche war Schluss, jetzt geht es um den Hauptpreis – Goldbarren im Wert von € 2.000! Mehr darüber und über die restlichen Glückskinder in der kommenden Ausgabe von TOP.

Die Gewinner seit unserer letzten Aufstellung waren **MICHAEL WIESER** (Siesta IT Reisen Wien) mit zehn Kisten Bier (Prost!), **GERRY WALTHER** von Kuoni Korneuburg, der uns stolz seinen „iPod Nano“ präsentiert (siehe Foto), über eine Digitalkamera freut sich **ALEXANDRA HOFBAUER** vom TUI Reisecenter Wien.

Der Wochengewinn (ein Kunst Kurzflug für zwei Personen) ging an **SABINE FRISCHMANN** (Ruefa Neusiedl am See), mit zwei Karten zur 4-Schanzen-Tournee reisen darf **MICHAELA BIRKFELLNER** (Mithras Reisen St. Pölten) und den nächsten „iPod Nano“ erhielt **TANJA ERHARTER** von Idealtours Innsbruck. Den Last Minute Preis (Goldbarren im Wert von € 500) konnte **JASMIN NEUMEISTER** von der Reisewelt Vöcklabruck einheimen.

## MIT DR. TOP

IM PARAGRAPHEN DRSCHUNDEL



Diesmal ist's etwas länger, weil es sich um ein wirklich wichtiges Thema handelt:

Ein Kunde, der eine dreimonatige USA-Reise buchte, wurde von einem Agent auf eine Reiserücktrittskostenversicherung – die der Kunde auch abschloss – aufmerksam gemacht, nicht jedoch auf eine Reiseabbruchversicherung hingewiesen. Der Kunde musste die Reise schon auf dem Hinflug wegen einer Erkrankung abbrechen. Der Versicherer lehnte jegliche Leistung ab, weil es sich nicht um einen Rücktritt, sondern um einen Abbruch der bereits angetretenen Reise gehandelt hat.

Der Kunde klagte darauf hin das Reisebüro auf € 4.000 für den erlittenen Schaden. Die Klage wurde vom deutschen Gericht mit der Begründung abgewiesen, dass das Reisebüro nicht ungefragt auf die Möglichkeit einer Abbruchversicherung (anders als bei einer Reiserücktrittskosten- und einer Rücktransportkostenversicherung) hinzuweisen braucht – auch nicht bei einer langen Reisedauer und einem hohen Reisepreis.

Der beschriebene Fall ereignete sich in Deutschland. Dr. TOP ersuchte die Europäische Reiseversicherung um eine Darstellung, wie sich die Sache in Österreich verhält. Die Antwort von **PAUL LAKNER** von der Europäischen kam umgehend:

Die **Rechtslage in Österreich** bezüglich obigen Fall entspricht hinsichtlich dieser Informationspflicht jener in Deutschland, da der entsprechende Artikel der Pauschalreiserrichtlinie im österreichischen Recht inhaltlich wörtlich übernommen wurde (... „über den möglichen Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit“ ...) – es besteht also keine explizite Informationspflicht hinsichtlich einer Reiseabbruchversicherung. Aber – und das ist wichtig für euch: Den Hinweis auf eine Reiserücktrittskosten- und eine Rücktransportkostenversicherung dürft ihr nie vergessen – dazu seid ihr verpflichtet!

## TOP

AROUND THE WORLD



Kulinarische Tipps für die französischen Karibikinseln **Martinique** und **Guadeloupe** gibt euch Karibik-Spezialistin **SYLVIA MAREK** von Sunny Islands in der neuen Broschüre „Euro Karibik“ (dort kann man mit dem Euro zahlen). Darin werden die acht schönsten Strandrestaurants der beiden Inseln mit Preisbeispielen vorgestellt: vom Gourmet-Tempel bis zum einfachen Imbiss, wo man ohne Reservierung einen Tisch am Strand und schon ab € 2 Köstlichkeiten wie Crêpes mit Banane oder Gouava bekommt. Wer sich durch die Traumstrände kosten möchte, findet in der Broschüre auch gleich Tipps, wie man bei den Hotels auf den Inseln bis zu 55 Prozent billiger fährt. So ist eine Woche in einem Villen- und Bungalowhotel in Guadeloupe schon ab € 196 zu haben. [www.karibik.at](http://www.karibik.at).



Wie findet ihr das? An den langen feinsandigen Strand plätschert türkisblaues Wasser, während die Kokospalmen sich im Wind wiegen. Die Hängematte schaukelt gemächlich, der Fruchtcocktail in der Hand schimmert golden. Das ist **Südsee**. Aber nicht ausschließlich, wie Siegmund Mönch, Ozeanien-Produktmanager bei FTI, betont. Viele Besucher sind z.B. überrascht, dass es dort 2.000 Meter hohe Berge gibt. Allein



Französisch Polynesien besteht aus 130 Inseln und Atollen. Als französisches Übersee-Territorium hat es eine starke Verbindung zu Europa – 2007 soll der Euro als offizielle Währung eingeführt werden. Viele der Resorts auf der Hauptinsel Tahiti sowie auf Moorea und Bora Bora bieten einen sehr exklusiven Rahmen. Fiji wiederum hat sich auf preisbewusste Reisende eingestellt. Eine Drei-Sterne-Unterkunft auf der mit üppigem Tropenwald bewachsenen Insel Taveuni ist bei FTI bereits ab € 21 buchbar. Zum Vergleich: im Bora Bora 5-Stern Pearl Beach Resort kommt eine Übernachtung auf € 219 pro Person im Doppelzimmer.

**OBWOHL KUNDEN ANSPRUCHSVOLLER SIND, GIBT ES**

# keine Häufung der Beschwerden

**Qualität und Angebot sind zufrieden stellend**

Laut ÖRV (Österreichischer Reisebüroverband) sind die Beschwerden der Kunden heuer zum Teil leicht zurückgegangen. Ein Eindruck, den auch die Agents am Counter gewinnen konnten. Vereinzelt gibt es hie und da problematischere Fälle, meistens lassen sich jedoch die Probleme für alle Beteiligten durchaus einvernehmlich regeln.

## Von Fall zu Fall unterschiedlich

**X Marion Weiss, Ruefa Reisen, 1190 Wien:** „Ich könnte jetzt nicht sagen, dass die Beschwerden der Kunden in letzter Zeit zugenommen haben. Natürlich gibt es immer wieder kleinere Probleme, die aber normalerweise einvernehmlich geregelt werden. So hatte ich z.B. einen Fall in Ägypten,



wo der Strand nicht gepasst hat. Oder einmal war ein Kunde mit seinem Zimmer nicht zufrieden. Manche Beschwerden sind durchaus gerechtfertigt, andere weniger. Das muss man von Fall zu Fall beurteilen. Ein bisschen fällt mir auch auf, dass die Kunden durch Medien „aufgehust“ werden. Wenn sie aber dann zu uns kommen und Fragen stellen, weil sie beunruhigt sind, und man berät sie, sind sie meistens ganz schnell wieder zufrieden gestellt.“

## Zum Teil andere Beschwerden als früher

**X Daniela Lucka, Raiffeisen Reisebüro, 2100 Korneuburg:** „Dass sich heuer mehr Kunden beschwerten als im letzten Jahr, könnte ich nicht bestätigen. Meiner Meinung nach kann man nicht sagen, dass sich die Kunden

häufiger beschwerten als sonst, die Beschwerden beziehen sich zum Teil auf andere Punkte als früher. Bezüglich der Veranstalter fällt mir schon auf, dass wir dieses Jahr bis dato nur Beschwerden in Bezug auf Neckermann und Thomas Cook haben. Diese richten sich vor allem gegen das Service oder die Reiseleitung vor Ort. Und auch Probleme mit Versicherungen gibt es immer wieder.“

## Einige tanzen immer aus der Reihe

**X Martin Witzelsberger, Geo Reisen, 1010 Wien:** „Meiner Meinung sind die Beschwerden von Seiten der Kunden in letzter Zeit nicht angestiegen. Klar gibt es immer wieder einige, die aus der Reihe tanzen und dann gleich mit schweren Geschützen auffahren. Erst unlängst hatte ich einen Fall, da hat der Kunde einen Maledivenurlaub über die TUI gebucht. Das Resort dort hat dann aber erst später geöffnet. Ihm wurde auch gleich eine passende Alternative angeboten, die hat er aber abgelehnt und ist gleich zum Konsumentenschutz, um sich zu beschweren. Das sind aber Einzelfälle, die hie und da vorkommen. Im Großen und Ganzen halten sich die Beschwerden – zumindest bei uns – doch sehr in Grenzen.“

## Kein auffälliger Anstieg der Kundenbeschwerden

**X Michael Plocar, Hietzing Schönbrunn Reisen, 1190 Wien:** „Ich kann dem ÖRV in diesem Punkt nur zustimmen. Gefühlsmäßig könnte ich nicht sagen, dass die Beschwerderate angestiegen ist. Zumindest nicht auffällig. Irgendetwas gibt es immer, worüber sich der eine oder andere Kunde beschwert. So wie es auch immer Kunden gegeben hat und weiter geben wird, die vom Veranstalter Geld zurück wollen, sobald irgendeine Kleinigkeit nicht passt. Meiner Meinung nach ist der Kunde auch anspruchsvoller geworden durch Clubs wie Magic Life. Erst vor kurzem hatte ich einen Fall, wo der Kunde unbedingt wieder in einen Magic Life Club wollte, dieser war aber

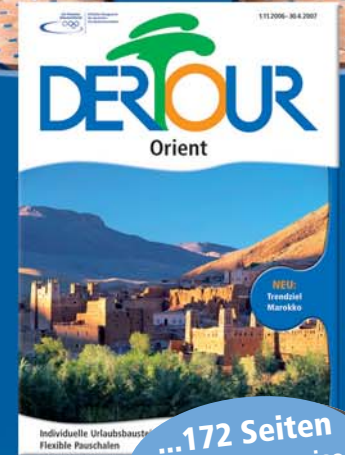
leider ausgebucht. Daraufhin hat er ein One-Resort gebucht, war aber nicht wirklich so angetan davon. Bei Gulet, Neckermann und der TUI gibt's fast nie Beschwerden, da passt immer alles. 1-2-Fly buchen vorzugsweise Jungfamilien, die wissen aber auch, dass dort die Qualität eben nicht so überragend ist. Von daher gibt es auch dort so gut wie nie Beschwerden.“

## Kein Veranstalter sticht hervor

**X Doris Schuller, Jetway Reisen, 4020 Linz:** „Soweit ich das beurteilen kann, habe ich nicht das Gefühl, dass sich jetzt mehr Kunden beschweren als früher. Ich würde fast sagen, dass ist in etwa unverändert geblieben, Beschwerden gab's früher schon und heute eben auch. Wenn sich Kunden beschweren, dann geht das meist in Richtung Hotel zu laut oder abgewohnt, es kommt auch vor, dass das Hotel überbucht ist und solche Sachen eben. Die Kunden halten das schriftlich fest und wir leiten das an den Veranstalter weiter. In den meisten Fällen bekommen die Kunden auch Geld zurück, wenn die Vorwürfe gerechtfertigt sind. Mir persönlich fällt jetzt kein Veranstalter ein, bei dem sich die Beschwerden häufen.“

## Nörgler gibt's immer

**X Bernhard Redl, Kuoni Reisebüro, 1120 Wien:** „Hier, für Kuoni, kann ich zu diesem Thema keine Auskunft geben, da ist erst seit zwei Monaten hier beschäftigt bin. Vorher war ich sieben Jahre bei Siesta-IT, da könnte ich schon etwas dazu sagen. Ich glaube nicht, dass sich die Beschwerden häufen. Es gibt – wie immer und überall – ein paar Nörgler. Die meisten Beschwerden beziehen sich erfahrungsgemäß in den meisten Fällen aufs Essen, auf das Verhalten der anderen Gäste, manchmal auch auf Zimmer, die nicht in Ordnung sind oder auch Küchenschaben und Service vor Ort. Veranstaltermäßig würde mir jetzt keiner einfallen, der bezüglich Beschwerden besonders hervorsteht – weder positiv noch negativ.“



...172 Seiten für die Wintersaison 2006/2007!

**NEU IM PROGRAMM:**

## Marokko – Orient nach Wunsch!

Mit den flexiblen Urlaubs- und Erlebnisbausteinen von DERTOUR entdecken Ihre Kunden Marokko auf vielfältige Art und Weise:

- luxuriöse und einmalige Hotels, Resorts und Riads (traditionelle Häuser in der Altstadt)
- Kurzreisen, Rundreisen, Autotouren und Wanderreisen
- Ausflüge und Transfers in Marrakesch

Kombinieren können Ihre Kunden z.B.:

### "Oase, Wüste & Kasbahs"

5-tägige Tour ab/bis Marrakesch, Verpflegung/Route lt. Programm

Preis pro Person im DZ ab: € 521,-

### Riad Les Oliviers ♦♦

3 Nächte inkl. Frühstück in Marrakesch

Preis pro Person im DZ ab: € 87,-

**Urlaub mit DERTOUR – und Sie bestimmen wo's langgeht!**



Ihr Expedientenportal: [www.making-EXPers.at](http://www.making-EXPers.at)

# offers & pep's

AM COUNTER

KENNELNERNEN WAS DU VERKAUFST:  
TOP BRINGT DIE AKTUELLEN PEP'S DER  
AIRLINES UND VERANSTALTER

## Yangtze-Kreuzfahrten von nicko tours

Im Oktober bietet nicko tours für Expedienten 9-tägige Yangtze-Kreuzfahrten mit der neuen Yangtze Angel an. Die Reisen starten in Chongqing und führen auf dem Fluss über Wuhan und Nanjing nach Shanghai. Termine sind der 01. bis 09. und 18. bis 26. Oktober 2006. Die Preise beginnen bei € 600 pro Person in der Zweibett-Kabine (€ 720 mit Balkon), der Aufpreis für die Alleinbenutzung beträgt € 240. Ausflüge, Vollpension und jeweils ein Tischgetränk zum Mittag- und Abendessen sind im Preis eingeschlossen. Nicht enthalten sind Visum (€ 45), Flüge, Transfers, Trinkgelder und weitere Getränke. Folgende Zusatzleistungen werden angeboten: Flüge und Transfers von Peking zum Einschiffungshafen für € 160, ein Landarrangement in Peking und Shanghai mit Ausflügen und insgesamt drei Übernachtungen/Frühstück im DZ für € 225 (Aufschlag für die Alleinnutzung des Hotelzimmers € 120) sowie Abendveranstaltungen in den Städten mit Peking-Oper, Dinner und Zirkus-Show für € 99 pro Person. Auskunft und Buchung: info@nicko-tours.de, Tel. 0711/24 89 80 10, Fax 0711 / 24 89 80 77

Angebot ab  
**€ 600**

## Griechenland: Kalithea

Sun Promotions hat ein Pep für das 4-Sterne-Hotel Pallini Beach in Kalithea aufgelegt. Im September zahlen Expedienten € 164 im DZ mit HP. Der Verlängerungstag wird mit € 22 kalkuliert. Info www.sunpromotions.de

ab  
**€ 164**

## LAL: Sprachkurs in Malta und Malaga



LAL Sprachreisen hat ein Malta-Pep aufgelegt. Der Unterricht findet in Sliema statt, gewohnt wird im Doppel in der Schulresidenz. Wer Spanisch lernen will, kann das Malaga-Pep von LAL nutzen. Es beinhaltet einen Haupt- oder Intensivkurs mit jeweils 20 Unterrichtsstunden. Die Aufenthaltsdauer beträgt 13 Nächte. Kosten: € 259 im Doppelzimmer. Das Einzelzimmer ist gegen fünf Euro Aufpreis buchbar. Termine: 11. und 25. September, 9. und 23. Oktober, 6. und 20. November sowie 4. Dezember. Infos und Anmeldeformulare unter www.orange-expertsclub.de.

um  
**€ 259**

## Dublin mit Aer Lingus



Ab 1.10.06 bietet Aer Lingus auf den Nonstop-Flügen ab Wien, Salzburg bzw. München nach Dublin wieder einen PEP für RB-Mitarbeiter an. Reisezeitraum 01.10.2006 bis 31.03.2007, Mindestaufenthalt eine Nacht, Maximalaufenthalt 14 Tage, Code / Ziel / Preis  
DUB / Dublin / € 30 R-Class  
DUB / Dublin / € 50 S-Class  
DUB / Dublin / € 70 X-Class, E-Mail aerlingus@bfs.at

ab  
**€ 30**

## Mexiko: Playa del Carmen



In den beiden 4-Sterne-Hotels Viva Maya und Viva Azteca in Cancun an der Playa del Carmen übernachten Expedienten bis zum 21. Dezember im DZ mit All-inclusive zum Preis ab € 160 pro Woche. Der Verlängerungstag kostet € 20. Eine Begleitperson reist zum selben Preis. Verfügbarkeit und Buchung unter www.sunpromotions.de.

ab  
**€ 160**

## Ab zu Mickey Mouse & Co im Dream Castle



Vienna International Hotelmanagement AG und NIKI bieten: Flug nach Paris mit 2 Übernachtungen inkl. Frühstück im Vienna International Dream Castle Hotel beim Disneyland® Resort Paris um € 90 Euro pro Person im Doppelzimmer (exkl. Ortstaxe) in der Zeit vom 10. bis 12. Oktober 2006. Vorlage einer IATA Karte oder eines Reisebüro Ausweises nötig. Zwischen dem Flughafen Charles de Gaulle und dem Vienna International Dream Castle Hotel verkehren regelmäßig Shuttle-Busse sowie der TGV. Dieses einmalige Angebot ist limitiert und nur nach Verfügbarkeit buchbar bei: Manuela Koch, Vienna International Hotelmanagement AG, Dresdner Straße 87, 1200 Wien, Tel.: 01/333 73 73 77, manuela.koch@vi-hotels.com

Angebot um  
**€ 90**

## Azoren-Pep von SATA



Die azoreanische Fluggesellschaft Sata International stellt Expedienten ein Pep auf die Azoren zur Verfügung. Für € 99 zuzüglich Steuern und Gebühren geht es bis 27. September immer mittwochs ab Frankfurt nonstop nach Ponta Delgada auf der Hauptinsel Sao Miguel. Die Begleitperson fliegt für € 149 mit. Vom 1. Oktober bis 5. November ist ein sonnätlicher Pep-Flug im Angebot. Anschlussflüge auf weitere Azoren-Inseln sind ebenfalls buchbar. Air-Pässe sind ab € 93 (zwei Strecken) erhältlich. Weitere Informationen und die Antragsformulare gibt es bei der deutschen Sata-Vertretung unter Telefon 0 60 31 / 73 76 40 oder per E-Mail an info@satagermany.de.

ab  
**€ 99**

## Mit Emirates die Welt „erfliegen“!



Emirates bietet bis 31.12.06 (letzter Abflug ex Wien) PEP-Tarife zu diversen Destinationen wie z.B. Dubai, Doha, Muscat um € 200; Mumbay, Delhi, Colombo, Male um € 300; Bangkok, Kuala Lumpur, Jakarta, Shanghai, Osaka, Nairobi, Johannesburg, Mauritius um € 400; Melbourne, Perth, Sydney, Christchurch um € 450. Ein Familienangehöriger darf mitreisen. Flüge frühestens 14 Tage vor Abflug reservierbar. Für PEP Genehmigungen bitte einen Antrag mit Bestätigung des Arbeitgebers und Firmen ID an Emirates: Mahlerstr. 12/ Stiege 6, 1010 Wien, Tel: 01/532 6028/200, Fax: 5336887

ab  
**€ 200**

## Kostenlose Nächte auf den Bahamas



Im Vier-Sterne-Hotel Viva Fortuna Beach auf Grand Bahama können Expedienten bis zum 21. Dezember umsonst logieren (Doppelzimmer mit All-inclusive). Die Begleitperson zahlt für eine Woche ab € 188. Verfügbarkeiten und weitere Angebote können unter www.sunpromotions.de abgefragt werden.

gratis

## Riva Resort in Phuket

Im Vier-Sterne-Plus-Hotel Riva Resort Et Spa in Phuket können Expedienten zum Pep-Preis wohnen. Noch bis zum 31. Oktober kostet die Woche im Doppelzimmer mit Frühstück € 136. Der Verlängerungstag ist für € 18 buchbar. Infos unter www.sunpromotions.de

ab  
**€ 136**

# together & events

WENN DU EIN TOLLES BRANCHENEVENT ERLEBT HAST – LASS ES DIE TOP-LESER WISSEN UND SCHREIB ES UNS UNTER [WWW.TOPTOP.AT](http://WWW.TOPTOP.AT) oder [redaktion@toptop.at](mailto:redaktion@toptop.at)

## ROBBIE MIT VIP PACKAGE VON AUSTRIAN

Fleißige Austrian Airlines Bucher und Sammler wurden heuer mit Robbie Williams-Konzertkarten belohnt. Einige Mitarbeiter des Verkehrsbüros – darunter der Austrian Betreuer **ALI FARHAT** (rechts auf dem Bild auf Seite 1) und der Leiter Geschäftstreisen OEVB Friedrichstrasse, **WOLFGANG SCHOISWOHL** (auf Seite 1 gleich neben Ali Farhat) sowie viele KollegInnen vom Austrian Agent Club Teilnehmer – kamen dabei in den Genuss des Robbie Williams VIP Packages. Als ganz persönlichen „VIP“ hatte die AUA noch den Kabarettisten **GEROLD RUDLE** eingeladen, berichtet **DANIELA HUBER CAROSELLI** vom AUA Marketing Area Austria, die uns auch die vielen Fotos zur Verfügung gestellt hat.



# dates & timeline

AM COUNTER

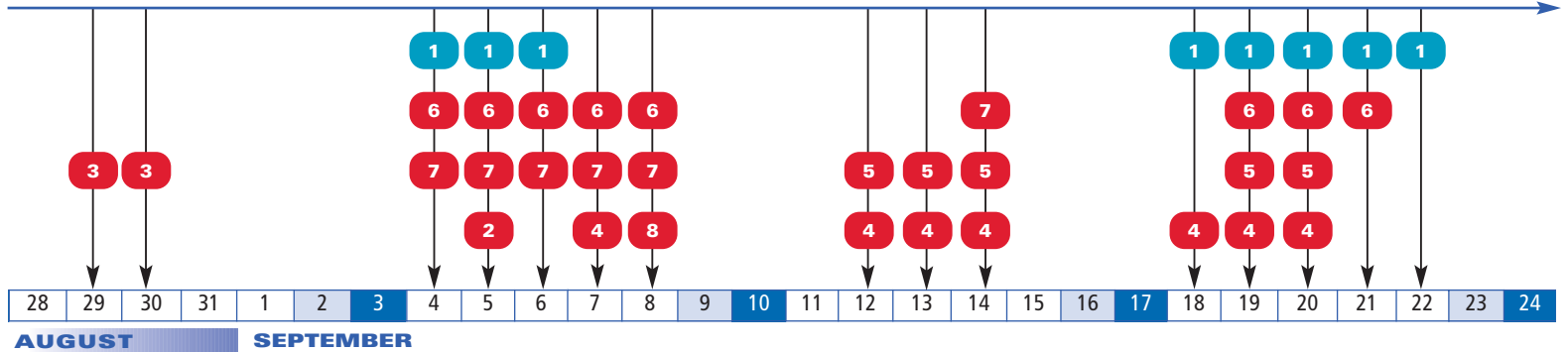
Messen, Workshops, Präsentationen

Schulungen, Weiterbildung

Events, Fun, Verschiedenes

**Medieninhaber und Herausgeber:** TOP Verlags GmbH, 6020 Innsbruck  
**Postadresse:** TOP Verlag, c/o Louis Breisach, Postfach 101, 6010 Innsbruck  
**Geschäftsführer und Chefredakteur:** Louis Breisach  
**Redaktion & Anzeigenverwaltung:** www.toptop.at  
 redaktion@toptop.at, anzeigen@toptop.at  
**TOP-Hotline:** 0664 / 595 47 66

## Timeline



**1 TraviAustria**  
Wir realisieren Visionen

**TraviAustria Schulungen**

Mo. 4. 9. bis Di. 5. 9.  
Umsteigerkurs Amadeus-Galileo  
Reservierung und CETS  
Mi. 6. 9.  
Umsteigerkurs Amadeus-Galileo  
Ticketing  
Mo. 18. 9. bis Mi. 20. 9. | Galileo  
Take off - Teil 1  
Do. 21. 9. bis Fr. 22. 9. | Galileo  
Take off - Teil 2

**4 Termine**

**4 RTA Rail Tours Austria**  
Ein Unternehmen der ÖBB *Wir machen Urlaub!*

**Roadshow RTA**

Beginn 18.30 Uhr

Do. 7. 9. | Linz | Casino  
Di. 12. 9. | Bregenz | Casino  
Mi. 13. 9. | Innsbruck | Casino  
Do. 14. 9. | Salzburg | Casino  
Mo. 18. 9. | Velden | Casino  
Di. 19. 9. | Baden/Wien | Casino  
Mi. 20. 9. | Graz | Casino

www.railtours.at


**7 Termine**

**6 Frühstücksworkshop/  
African-Night-Workshop  
African Safari Club**

Mo. 4. 9. | Graz | 9.00 Uhr |  
Hotel Erzherzog Johann  
Mo. 4. 9. | Bruck/Mur |  
18.30 Uhr | Hotel Landskron  
Di. 5. 9. | Klagenfurt | 18.30 Uhr |  
Hotel Rokohof  
Mi. 6. 9. | Villach | 9.00 Uhr |  
Romantikhotel Post  
Mi. 6. 9. | Ljubljana | 18.30 Uhr |  
Domina Hotel  
Do. 7. 9. | Maribor | 18.30 Uhr |  
Hotel Piramida  
Fr. 8. 9. | Deutschlandsberg |  
9.00 Uhr | Sorgerhof  
Di. 19. 9. | Innsbruck | 9.00 Uhr |  
Hotel Grauer Bär  
Mi. 20. 9. | Salzburg | 9.00 Uhr  
(Ort wird noch bekannt gegeben)  
Do. 21. 9. | Zell am See | 9.00 Uhr  
(Ort wird noch  
bekannt gegeben)

**10 Termine**

**8 Ship Visit  
auf der  
Norwegian  
Jewel von  
NCL**



NCL bietet die Möglichkeit, die  
Norwegian Jewel kennen zu lernen!

Fr. 8. 9. |  
Venedig | Hafen

Die Anreise erfolgt mit dem  
Reisebus von Wien, Wr. Neustadt,  
Graz, Klagenfurt und Villach.

An Bord werden Getränke gereicht  
und dann zum Lunch geladen.  
Während einer geführten Tour  
können Sie die Bordeinrichtungen  
und das innovative Konzept des  
Freestyle Cruisings kennen lernen.

Anmeldungen bei Mai-Britt  
Wiegand  
Fax: 0049/611/36  
07 099

**Fr. 8.9.**

**2 Region  
Friuli Venezia  
Giulia E.N.I.T.  
Präsentation**



Beginn 11.30 Uhr

Di. 5. 9. | Wien |  
Hotel Sacher

**Di. 5.9.**



**5 jumbo GRUPPE**  
Österreichs Fernreisepespezialisten

**Jumbo Gruppe  
Fernreise-Road Show**

Beginn 8.30 Uhr

Di. 12. 9. | Innsbruck |  
Hotel Grauer Bär  
Mi. 13. 9. | Salzburg | Hotel  
Crowne Plaza  
Do. 14. 9. | Linz | Arcotel Nike  
Di. 19. 9. | Graz | Austria Trend  
Hotel Europa  
Mi. 20. 9. | Wien | Radisson SAS  
Palais Hotel

Anmeldungen:  
michael.  
hirschinger@  
jumbo.at

**5 Termine**

**7 Tai Pan -  
Workshop  
& Multimediashow**



Beginn 14.00 Uhr

Mo. 4. 9. | Linz  
Di. 5. 9. | Salzburg  
Mi. 6. 9. | Innsbruck  
Do. 7. 9. | Graz  
Fr. 8. 9. | Wien  
(ACHTUNG: beginnt um 9.00 Uhr)  
Do. 14. 9. | Wien

schroeder@  
taipan.at

**6 Termine**

**3 Winter-  
katalogpräsentation  
Dertour, Meier's  
Weltreisen, ADAC & LTU**



Di. 29. 8. | Klagenfurt  
Mi. 30. 8. | Linz

vertrieb@  
dertour.at

**2 Termine**

