

Frost erhitzt die Gemüter

Frierende Hotelgäste auf der Sonneninsel Kos: Die Reiseveranstalter zeigen sich wenig entgegenkommend

VON GERD MÜLLER

ZÜRICH – Hunderte von Feriengästen, die von ihren Reisebüros zuwenig seriös beraten worden waren, mussten in den letzten Wochen auf Kos in ungeheizten Hotels leben. Auf Rückerstattung des Arrangementpreises dürften sie nicht zählen: Für Wetter-Unbill haftet der Veranstalter nicht.

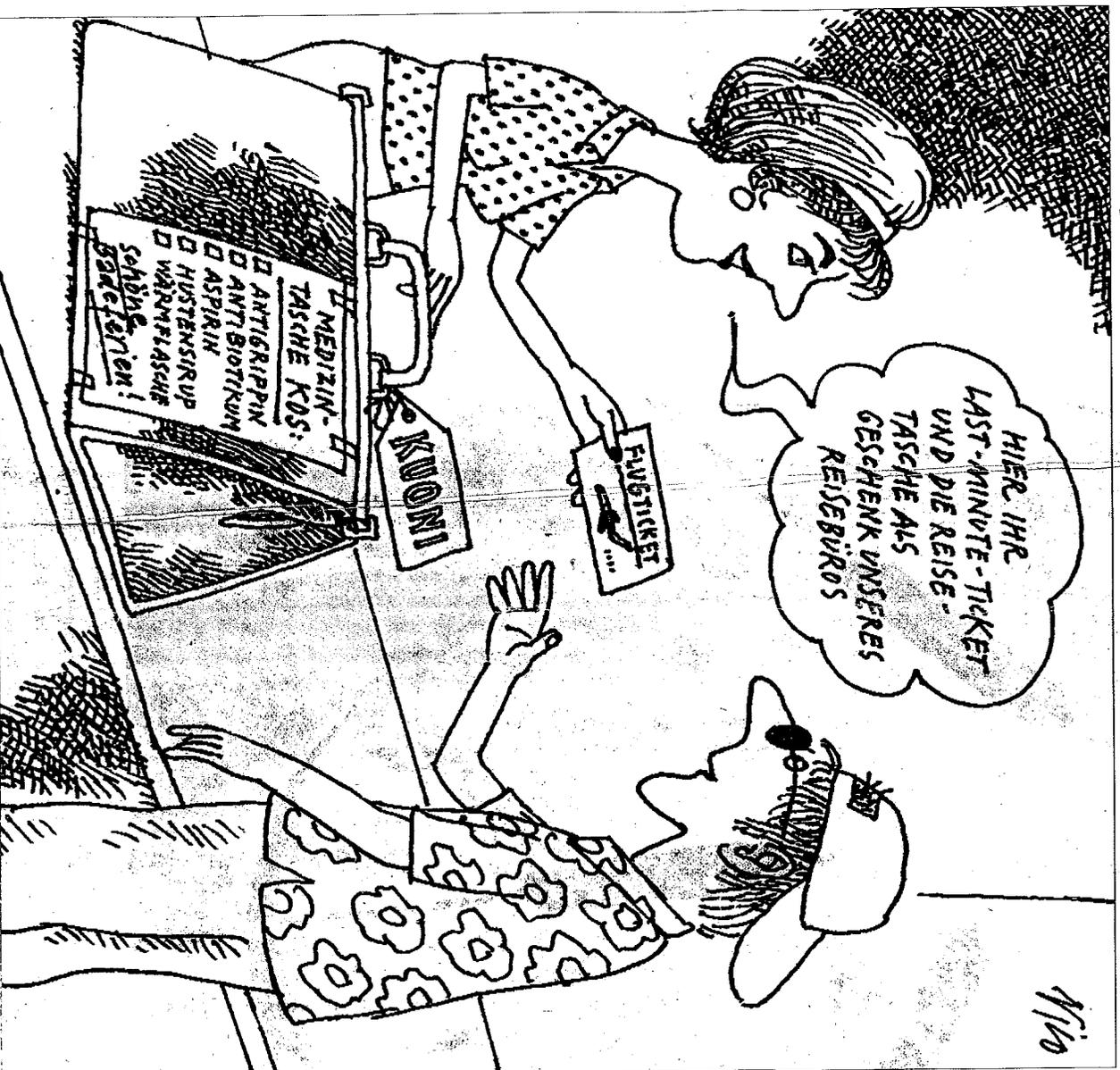
Die auf der griechischen Ägäis-Insel Kos stationierte Reiseleiter-Grew von Kuoni erlebte hektische Zeiten: Eine Kältewelle verunmöglichte in den letzten Wochen fast alle Ausseraktivitäten der Feriengäste, die mehrheitlich Last-minute-Arrangements für 490 Franken pro Person gebucht hatten. Es hagelte Reklamationen der unzufriedenen Kunden.

In den ungeheizten Zimmern des im Katalog mit dreieinhalb Sternen eingestufteten Hotels «Marmari Beach» missen sich wahre Dramen abgespielt haben. «Viele Gäste zitterten tagelang vor Kälte», berichtet die Kuoni-Reiseleiterin Sandra Schmutz. Überdies waren Kinderhort und Spielzimmer des als «kinderfreundlich» gepriesenen Hotels noch nicht in Betrieb. Zahlreiche Kunden erkrankten, viele flohen früher heim. Vor Ort nahm der Reiseveranstalter den vorzeitig in die Schweiz zurückkehrenden Gästen noch 120 Franken Umbuchungsgebühr ab.

«Heizungen in allen Zimmern können wir uns nicht leisten»

«Unser Hotel ist kaum für die Wintersaison eingerichtet», erklärt Hoteldirektor Jannis Kalokiris: «Die teuren Investitionen für Heizungen in allen Zimmern können wir uns nicht leisten.» Auch Walter Brühlhard, Chef Badeferien bei Kuoni/Helvetic Tours, bestätigt, das Mittelklasse-Hotel «Marmari Beach» sei eher «für den Sommerbetrieb geeignet». Helvetic Tours hatte den Saisonstart um einen Monat vorgezogen, um die Kuoni-Charterfluggesellschaft Edelweiss Air besser auszunutzen. Der frühe Start, so Brühlhard weiter, beinhalte gewisse Risiken.

Die meisten der 1200 Gäste, die seit dem 28. März mit Helvetic Tours nach Kos geflogen sind, wurden jedoch weder vom Tour Operator noch vom Reisebüro, in dem sie ihre Arrangements gebucht hatten, über das miserable Wetter und die dürftige Hotelinfrastruktur unterrichtet. Vereinzelt haben Reisebüroangestellte die Kunden sogar mit Falschinformationen benahigt. «Als ich mich zwei Tage vor der Abreise bei meinem Reisebüro über das



Wetter auf Kos erkundigte, wurde mir das in den schönsten Farben ausgemalt, berichtet ein frustrierter Gast. Andere wurden vor dem Abflug von ihrem Reisebüro mit unverbindlichen Angaben zu Durchschnittstemperaturen abgespiessen.

Im Zuge der Recherchen der *Sonntagszeitung* erklärte sich Kuoni immerhin bereit, die 120 Franken Umbuchungsgebühr zurückzahlen. Weitere Entschädigungen dürfen die verärgerten Kunden aber nicht erwarten. «Wir halten das, was wir

versprochen und schriftlich bestätigt haben», sagt Jörg Müller, Leiter des Kuoni-Kundendienstes. «Für das schlechte Wetter können wir nichts.»

Sowohl Brühlhard als auch Müller schliessen aber nicht aus, dass die Reiseberater konkrete Anfragen zu Wetter, Klima und Kinderfreundlichkeit des Hotels «zu wenig seriös abgeklärt haben».

Der Ombudsmann der Schweizer Reisebranche hätte von Kuoni und den Reisebüros mehr Geschick erwartet. «Wenn aus-

serordentliche klimatische Verhältnisse am Ferienort herrschen», sagt Nicolas Oertli. «So steht es dem Reisebüro gut an, seine Kunden vor der Abreise darüber zu informieren. Und wenn sich das Wetter derart ändert, dass ein Aufenthalt nicht mehr zumutbar ist, so sollten die notwendigen Vorkehrungen getroffen werden, um die Ferien erträglicher zu gestalten.» Im übrigen hält der Ombudsmann die Überwälzung der Umbuchungsspesen auf die Kunden als kaum gerechtfertigt.