

## PRESSEMELDUNG

### **Hohes Arbeitspensum in der Corona-Krise: Das Tätigkeitsvolumen in den Service Centern der OTA's hat sich dem VIR zufolge um das Vierfache erhöht**

**München, 10. Juni 2020 (w&p) – Die Service Center der Online Travel Agencies (OTA's) stehen unter Dauerstrom: Wie eine Umfrage des Verband Internet Reisevertriebs e.V. ([VIR](#)) unter seinen Mitgliedern ergab, erhöhte sich seit Beginn der Corona-Krise zu Anfang März das Tätigkeitsvolumen der Service-Teams bei den Online-Reisebüros um rund das Vierfache zum vorherigen „normalen“ Pensum. Dabei werden zahlreiche Arbeiten erledigt, für die es keine finanzielle Honorierung gibt. Aber auch Fragen zur aktuellen Situation in den Reisezielen werden von Kundenseite häufig gestellt.**

„Das Arbeitspensum in den Service Stellen der OTA's ist seit Wochen auf einem vorher nie dagewesenen hohen Niveau“, resümiert VIR-Vorstand Michael Buller. „Die Mitarbeiter haben nicht nur aktiv ihre Kunden kontaktiert, um sie über die aktuelle Situation ihrer Buchung aufzuklären, sondern sie sind auch mit einer unglaublichen Flut an Rückabwicklungen konfrontiert.“ Dem Verbandschef zufolge hat ein OTA von mittlerer Größe derzeit im Schnitt rund 6.000 Anrufe pro Tag abzuwickeln. „Zusätzlich müssen zahlreiche Emails bzw. digitale Nachrichten bearbeitet werden.“

Dabei ist es dem VIR-Vorstand wichtig, festzuhalten, dass für viele der Arbeiten keine Bezahlung erfolge. Michael Buller: „Für Reisen, die rückgängig gemacht werden müssen, gibt es keine Provisionen, zudem sind die OTA's in ihrer Rolle als Vermittler in aufwändige Abstimmungsprozesse mit den Fluggesellschaften, Veranstaltern und anderen Leistungsträgern involviert.“ Auch das Ausstellen von Gutscheinen – eine Option, die den Kunden in der Regel als Alternative zur Rückzahlung angeboten wird – sei in der Umsetzung mit einem großen zeitlichen Aufwand verbunden.

Dabei müssen sich die Mitarbeiter in den Service Centern täglich auf neue Informationen einstellen. „Die Ansagen aus der Politik, beispielsweise zu den Reiseaufhebungen, sind immer sehr kurzfristig“, so Michael Buller. „Für viele Situationen gibt es auch noch keine eindeutigen Antworten, da viele Kunden langfristig im Voraus gebucht haben. Die OTA's bemühen sich jedoch nach Kräften, die Kunden aktuell informiert zu halten.“

Erschwerend kommt laut dem VIR-Vorstand hinzu, dass viele Leistungserbringer derzeit noch keine Rückzahlungen an die OTA's vorgenommen haben. „Dies macht ihre Rolle gegenüber den Kunden schwierig, da die Vermittler ungerechtfertigterweise für eine Situation geradestehen müssen, die sie weder herbeigeführt haben, noch beeinflussen können“, betont der Digital-Experte.

Für die OTA's stehe derzeit jedoch außer Frage, dass die Kundenbetreuung derzeit oberste Priorität hat. „In einer Zeit, die derart von Unsicherheit und Unabwägbarkeiten geprägt ist, muss sich der Verbraucher auf die Zuverlässigkeit seines bevorzugten Reiseunternehmens verlassen können“, bekräftigt Michael Buller. „Daher ist es für die Service-Mitarbeiter selbstverständlich, sich jeder Anfrage intensiv zu widmen und sich um die Anliegen der Kunden zu kümmern.“

#### **Über den VIR:**

Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) repräsentiert die digitale Touristik, die laut FUR-Zahlen von 2019 rund 67 Prozent der Urlaubsreisen ab einer Übernachtung mit vorabgebuchten Leistungen ausmacht. Zu den VIR-Mitgliedern gehören mehr als 90 Unternehmen, die in der digitalen Touristik tätig sind. Sie unterteilen sich in die vier Cluster OTA, Supplier & Tour Operator, Service & Travel Technology sowie Start-up. Der VIR fungiert als Ansprechpartner für Verbraucher, Medien, Politik und die Branche selbst bei sämtlichen Themen rund um die digitale Touristik.

VIR-Mitglieder sind: Acomodeo, adigi, ACCON-RVS, act, AERTicket, Allianz Travel, Amadeus Germany, Amazon Pay, Bewotec, Berge & Meer, Bontravo GmbH, BPCS Consulting Services, CamperBoys, DB Vertrieb, DER Touristik, Expedia Group, EC Travel, ERGO Reiseversicherung, Europ Assistance, Evaneos, Fair Voyage, FerienDiscounter, FLYLA, Fly Money, For You Travel, FTI Touristik, GIATA, Groupon, Hamburg Tourismus GmbH, HanseMerkur, heymundo, HolidayCheck, HRS, Intent, Invia Group, journeyway, Juvigo, Klarna, LEGOLAND Holidays, List and Ride, mami-poppins, Mamistravelguide, meine-weltkarte.de, Meravando, Midoco GmbH, Motourismo, MYLi, Passolution, PayPal, PCI Proxy, refundrebel, Reise-Rebellen, re:spondelligent, RightNow Group, Sabre, salesforce, schauinsland-reisen, SIX Payment Services, silverscreentours, sleeperoo, Solamento, Sunny Cars, taa travel agency accounting GmbH, ta.ts, team neusta, tennistraveller, traffics, Trasty, travelbasys, Travelport, TRIP\*PERFECT, triper one, tripi, TrustYou, TrustYourTrip, TUI, Ucandoo, Unplanned, Urlaubsrente, vawidoo, virtualpro360, Viselio, weg.de, world is a village, Wirecard und Xamine.

#### **Geschäftsstelle:**

Verband Internet Reisevertrieb e.V., Leonhardsweg 2, D-82008 Unterhaching, Tel.: 089-610667-29, Email: [presse@v-i-r.de](mailto:presse@v-i-r.de) oder [info@v-i-r.de](mailto:info@v-i-r.de), Internet [www.v-i-r.de](http://www.v-i-r.de)

Pressemeldungen im Internet: Die aktuellen Pressemeldungen stehen im Internet unter [www.v-i-r.de](http://www.v-i-r.de) im Bereich "Presse" zum Download zur Verfügung. Ebenfalls ist die Aufnahme in den Presseverteiler möglich. Nutzen Sie auch unseren Service und abonnieren Sie den VIR im RSS-Feed.