

**Qualitative empirische Untersuchung  
zu dem Informationsbedarf der Kunden  
zwischen erfolgter Reisebuchung und vor Reiseantritt**

Bachelorarbeit zur Erlangung des Titels „Bachelor of Science HES-SO in Tourismus“

Verfasst von  
Johanna Vogt

Verantwortlicher Dozent  
Herr Rolf Wilk

Praxispartner  
Herr Dr. phil. Uwe Lorenz  
Eberhardt TRAVEL GmbH, Kesselsdorf

Eingereicht am 05. Juli 2012 in Siders

HES-SO Wallis  
Bereich Wirtschaft & Dienstleistungen, Studiengang Tourismus

## **Zusammenfassung**

Ausgehend vom steigenden Konkurrenzdruck müssen sich Reiseunternehmen noch stärker mit den Bedürfnissen ihrer Kunden in allen Phasen einer Reise auseinandersetzen. Im Rahmen dieser Arbeit ist der Untersuchungsschwerpunkt auf den Teil der Reisevorbereitungsphase gerichtet, der zwischen erfolgter Buchung und Reiseantritt liegt. Mit Hilfe einer qualitativ empirischen Forschungsmethode werden die Bedürfnisse an Informationen der Zielgruppe eines mittelständischen Reiseunternehmens im genannten Zeitraum genauer untersucht. Als Ergebnis zeigte sich, dass bereits bekannte Aspekte bestätigt wurden und darüber hinaus weitere Erkenntnisse zu Inhalt, Umfang sowie Art und Weise der Informationsvergabe, gewonnen wurden. Grundsätzlich wurde ersichtlich, dass die Wünsche der einzelnen Kunden dazu sehr differenziert sind. Neben einer kurzen, übersichtlich und gut strukturierten Darstellung aller wesentlichen Fakten zur Reise ist es notwendig, den Kunden durch weiterführende Hinweise zu Informationsquellen in verschiedenen Medien zu befähigen, sich entsprechend seiner speziellen Bedürfnisse zu informieren. Eine interne Analyse der Kunden sollte dieser Untersuchung folgen, um zukünftig aktiv und bedürfnisorientiert im Interesse der Kunden handeln zu können.

- Reisevorbereitungsphase
- Informationsbedarf zwischen Buchung und Reiseantritt
- Qualitativ empirische Sozialforschung
- aktives Kundenmanagement

## Vorwort und Dank

„Der Kunde ist König“ – Getreu diesem Leitsatz bestimmt in der heutigen Tourismusbranche nicht mehr das Angebot die Nachfrage, sondern die Nachfrage gibt das Angebot vor. Umso wichtiger ist es in diesem Falle für jedes Unternehmen, sich im Detail an ihren Abnehmern zu orientieren und sich mit deren Wünschen auseinanderzusetzen. Diese kundenorientierte Denkweise muss bereits zwischen erfolgter Buchung und vor Reiseantritt ihre Anwendung finden. Mittels einer qualitativen empirischen Untersuchung wird diese Phase genauer beleuchtet. Die Anwendung einer qualitativen Forschungsmethode bringt tiefgründige Ergebnisse hervor, allerdings ist diese auch mit einem hohen Aufwand verbunden, wodurch aus ihr eine kleine Menge an Datensätzen hervorgeht. Die qualitativ ermittelten Daten sind nur ein Ausschnitt aus der Gesamtheit und können daher nicht als allgemeingültig betrachtet werden.

Besonderer Dank gilt Herrn Dr. phil. Uwe Lorenz, dem Geschäftsführer der Eberhardt TRAVEL GmbH. Ohne ihn wäre die Arbeit in dieser Form nicht zu Stande gekommen. Er stand als Betreuer stets mit Rat und Tat zur Seite. In enger Zusammenarbeit mit ihm entstand das Konzept für die durchgeführten Interviews mit dem Ziel, die Bedürfnisse zu den gewünschten Informationen der Zielgruppe des Unternehmens zu erforschen.

Ebenfalls bedanken möchte ich mich bei Herrn Rolf Wilk, welcher als Ansprechpartner der Schweizerischen Tourismusfachschule HES-SO im Wallis jederzeit zur Verfügung stand und der mit seinen Anregungen ebenso einen wichtigen Beitrag zum Entstehen dieser Arbeit leistete.

## Inhalt

Abbildungsverzeichnis .....	vi
Einleitung .....	1
1 Ausgangslage und Problemstellung .....	2
2 Projekt .....	3
2.1 Projektgeber – Firmenprofil der Eberhardt Travel GmbH .....	3
2.2 Projektziele .....	3
3 Theoretische Grundlage .....	4
3.1 Tourismus .....	4
3.1.1 Allgemeine Definition .....	4
3.1.2 Die Phasen einer Reise .....	5
3.1.3 Die Vorbereitungs- oder Planungsphase (Potentialphase) .....	6
3.1.4 Darstellung der Potentialphase anhand der Eberhardt TRAVEL GmbH .....	7
3.2 Kundenmanagement als Erfolgsfaktor im Tourismus .....	9
4 Methodisches Vorgehen .....	13
4.1 Qualitative empirische Sozialforschung als Forschungsmethode .....	13
4.2 Durchführung der Untersuchung .....	17
4.2.1 Definition des Erhebungsziels .....	17
4.2.2 Bestimmung der zu befragenden Zielgruppe .....	18
4.2.3 Festlegen der Erhebungsmethode .....	20
4.3 Der Forschungsverlauf .....	22
4.3.1 Einstiegsphase .....	22
4.3.2 Haupterzählung und erzählgenerierende Rückgriffphase .....	22
4.3.3 Interviewabschluss .....	24
4.3.4 Nachbereitung der Interviews .....	24
4.4 Die Auswertung und Darstellung der Ergebnisse .....	25
5 Handlungsempfehlungen .....	33
Fazit .....	39
Literaturverzeichnis .....	40
Anhang I : Leitfaden für die Interviews .....	42
Anhang II : Interview mit FG1 und HG2 .....	43
Anhang III : Interview mit FR .....	60
Anhang IV : Interview mit HH .....	71
Anhang V : Interview mit FD1 und HD2 .....	78
Anhang VI : Interview mit FS1 und HS2 .....	90
Anhang VII : Interview mit FK1 und HK2 .....	103

Anhang VIII	: Interview mit FK .....	117
Anhang IX	: Reiseverhalten der Probanden (Teil I) .....	134
Anhang X	: Reiseverhalten der Probanden (Teil II) .....	137
Anhang XI	: Kategorie Landesinformationen .....	140
Anhang XII	: Kategorie Hotel und Verpflegung .....	143
Anhang XIII	: Kategorie Reiseprogramm .....	145
Anhang XIV	: Kategorie Reisebegleitung und Reisegruppe .....	146
Anhang XV	: Kategorie Transfer .....	147
Anhang XVI	: Kategorie Sprache .....	148
Anhang XVII	: Kategorie Medizinische und Gesundheitliche Aspekte .....	149
Anhang XVIII	: Haltung zur bisherigen Informationsvergabe .....	150

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	
Die Zirkelbewegung des Tourismus .....	4
Abbildung 2	
Phasenschema einer Reise.....	5
Abbildung 3	
Auszug der Webseite der Eberhardt TRAVEL GmbH .....	9
Abbildung 4	
Induktion und Deduktion .....	14
Abbildung 5	
Methoden qualitativer Befragung.....	15

## Einleitung

Die Eberhardt TRAVEL GmbH zählt zu den zahlreichen Reiseveranstaltern, die sich der Nachfrage auf dem Tourismus-Markt präsentieren. Der stetig ansteigende Konkurrenzdruck zwingt mehr und mehr Unternehmen, ihre Tätigkeit einzustellen. (Petermann & Wennrich, 2012, S. 100) Um auf dem Markt zu bestehen, muss sich ein Unternehmen in seiner Tätigkeit von seinen Mitbewerbern abgrenzen. Angebote in den verschiedensten Varianten gibt es heute im Überfluss. Nicht nur über neue Produkte, sondern über die fortwährende Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen der Kunden hebt sich ein Unternehmen in der heutigen Zeit von der Masse ab. Tatsache ist, dass ein aktives Kundenmanagement von Beginn an angewandt werden muss. In diesem Zusammenhang wird im Rahmen der vorliegenden Arbeit der Prozess der Reisevorbereitungsphase analysiert, indem der Informationsbedarf der Kunden zu ihren gebuchten Reisen im Detail ermittelt wird. Die dazugehörigen Daten werden mit Hilfe von qualitativ orientierten Interviews erforscht.

Nach einer ausführlichen Recherche zur Theorie, welche auf die einzelnen Prozesse einer Reise im Speziellen der Reisevorbereitungsphase und den Bereich Kundenmanagement eingeht, wird das methodische Vorgehen von der Erläuterung der angewandten Methodik über den Forschungsverlauf bis hin zu den Ergebnissen der Untersuchung dargestellt. In einem letzten Abschnitt werden die aus den Ergebnissen heraus entwickelten Handlungsempfehlungen für das Unternehmen präsentiert.

## 1 Ausgangslage und Problemstellung

Fast jeder Reiseveranstalter, so auch die Eberhardt TRAVEL GmbH, arbeitet heute mit Kundenumfragen zu seinen angebotenen Reisen, um zielgerichtet die Bedürfnisse seiner Kunden zu ermitteln und folglich die angebotenen Reisen noch stärker im Interesse der Kunden zu konzipieren und durchzuführen und um schlussendlich daraus seine Existenz auf dem heutigen tendenziell übersättigten Markt zu sichern. Dabei kommt es nicht selten vor, dass Reisende den Wunsch äußern, vor Reiseantritt über das eine oder andere zur gebuchten Reise tiefergründiger und strukturierter informiert zu werden. Jeden Tag wird unsere Gesellschaft mit einer Flut an teils überflüssigen Informationen zu neuen Produkten beziehungsweise Dienstleistungen überhäuft. Diese Tendenz ist auch bei der Ausrüstung des Kunden mit den jeweiligen Informationen sowie den Unterlagen zu seiner Reise zu beobachten. Für Reiseunternehmen stellt sich deshalb die Frage: Wie können die Kunden bestmöglich auf die Reise vorbereitet werden und welche Informationen wünschen die Kunden vor Reiseantritt?



## 2 Projekt

Der nachfolgende Teil stellt das im Rahmen dieser Arbeit initiierte Projekt kurz vor. Nach einer Präsentation des Projektgebers werden die Ziele, die erreicht werden sollen, genauer veranschaulicht.

### 2.1 Projektgeber – Firmenprofil der Eberhardt Travel GmbH

Die Eberhardt TRAVEL GmbH wurde am 14. November 1990 von den Gesellschaftern Dr. phil. Uwe Lorenz, Richard Eberhardt und Herbert Eberhardt gegründet. Herr Dr. phil. Uwe Lorenz ist seit Beginn Geschäftsführer des Unternehmens. Richard und Herbert Eberhardt führen das Unternehmen Eberhardt-Reisen, welches in Pforzheim in Baden-Württemberg ansässig ist. (Satra Eberhardt GmbH, 2012)

Zu Beginn waren im Unternehmen neben dem Geschäftsführer weitere vier Mitarbeiter tätig. Zu Beginn beschränkte sich das Angebot auf Busreisen und Reisen mit Eigenanreise. Heute gehören insgesamt 85 MitarbeiterInnen zur Belegschaft. Darunter sind Produktmanager, Mitarbeiter im Kundendienst, Reiseleiter und Chauffeure. Das Produktportfolio bietet außerdem Fernreisen, Kreuzfahrten, Aktivreisen, Kur- und Wellnessreisen sowie Singlereisen. (Eberhardt TRAVEL GmbH, 2012 a)

### 2.2 Projektziele

Aktives Kundenmanagement ist in der heutigen Zeit unabdingbar und beginnt bereits in der Reisevorbereitungsphase. Das Augenmerk der vorliegenden Arbeit liegt auf dieser vorbereitenden Phase, speziell auf dem Abschnitt zwischen erfolgter Buchung und Reiseantritt. In dieser Zeit erhält der Kunde alle notwendigen Unterlagen sowie Informationen für seine Reise seitens des Reiseveranstalters. Dieser Prozess soll anhand der Eberhardt TRAVEL GmbH genauer untersucht werden, um den Informationsbedarf der Kunden vor Reiseantritt genauer zu präzisieren. Es sollen folgende Fragen geklärt werden: Welche Informationen erwarten und wünschen die Kunden von der Eberhardt TRAVEL GmbH für eine optimale Vorbereitung auf ihre Reise? In welcher Form kann das Unternehmen diese Erwartungen am besten erfüllen, um eine bestmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen?

### 3 Theoretische Grundlage

Im Rahmen der theoretischen Untersuchungen wurde zunächst eine ausführliche Recherche zu den Grundbegriffen Tourismus, Phasen einer Reise sowie Kundenmanagement vorgenommen.

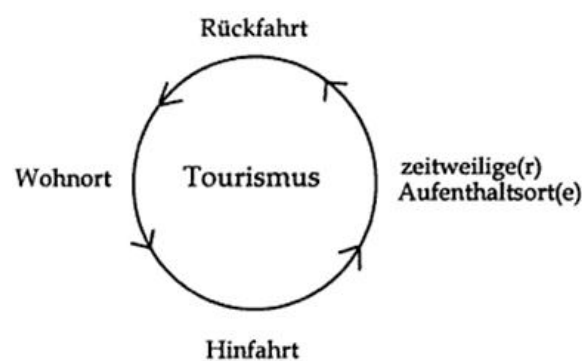
#### 3.1 Tourismus

Nach einer kurzen Einführung in den Bereich Tourismus werden die einzelnen Prozesse einer Reise, wobei sich der Blickwinkel auf die Reisevorbereitungsphase richtet und deren Inhalte im Detail anschließend präsentiert werden, dargestellt

##### 3.1.1 Allgemeine Definition

Tourismus umschreibt eine vorübergehende Ortsveränderung von Personen. Dabei verlassen die Menschen, wie es in Abbildung 1 dargestellt ist, ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort (Heimort) und halten sich vorübergehend an einem Urlaubsort (Reiseziel) auf. Wichtig dabei ist, dass dies nur über einen bestimmten Zeitraum, der zwischen einem Tag und einem Jahr liegt, geschieht. Danach kehren die Personen zu ihrem Heimort zurück. Je nachdem, ob dieser Prozess in der Freizeit oder Arbeitszeit stattfindet, handelt es sich dabei um Freizeitreisen oder Geschäftsreisen. Der Schwerpunkt der vorliegenden Arbeit liegt in diesem Falle auf den Freizeitreisen. (Freyer, 2006, S. 2 f.)

**Abbildung 1: Die Zirkelbewegung des Tourismus**



Quelle: Mundt, 2006, S. 2

Der Tourismus ist ein wichtiger Zweig in der Volkswirtschaft. In den letzten 50 Jahren hat sich dieser zum drittgrößten Wirtschaftszweig der Welt entwickelt. Die jährliche Zuwachsrate liegt, nach Aussagen der Welttourismusorganisation UNWTO, bei vier Prozent. (Bundesamt für Naturschutz, 2012)

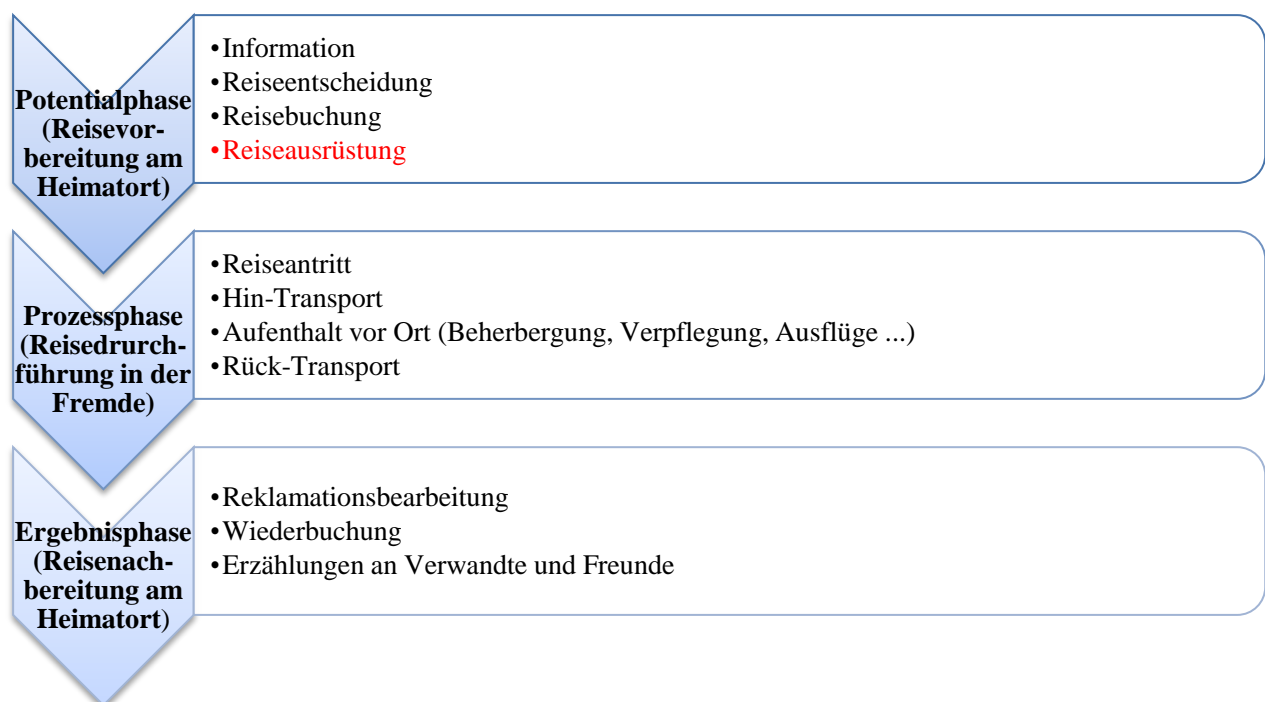
Auch in Deutschland gehört der Tourismus zu einem bedeutenden Teil der Wirtschaft. Dieser ist hauptsächlich durch mittelständische Unternehmen geprägt. Derzeit gibt es etwa 2.500 Reiseveranstalter, 10.400 Reisebüros und 4.500 Busunternehmen, die für die Tourismuskunden tätig sind. (Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, 2012 a)

Die Deutschen zählen mit jährlich 85 Millionen Auslandsreisen zu den Weltmeistern im Reisen. (Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, 2012 b)

### 3.1.2 Die Phasen einer Reise

Eine Reise setzt sich aus drei Phasen zusammen: Potentialphase, Prozessphase und Ergebnisphase. Die Abbildung 2 gibt einen Überblick zu den einzelnen Phasen und den darin stattfindenden Prozessen.

**Abbildung 2: Phasenschema einer Reise**



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Freyer, 2006, S. 59

Die vorliegende Arbeit setzt sich im Detail mit der Potentialphase auseinander. Dabei liegt das Augenmerk auf der Reiseausrüstung, das heißt der Vergabe von den für die Reise notwendigen Informationen.

### **3.1.3 Die Vorbereitungs- oder Planungsphase (Potentialphase)**

Die Vorbereitungs- beziehungsweise Planungsphase findet am Heimatort der reisenden Personen statt. Nachdem sich der Kunde nach umfangreichen Vorüberlegungen und Beratungen für eine Reise eines Veranstalters entschieden hat, schließt sich die Phase der Reisevorbereitung an. Zwischen erfolgter Buchung und Antritt der Reise gilt es, den Kunden für seine Reise mit allen notwendigen Informationen sowie mit den benötigten Reiseunterlagen auszurüsten. (Freyer, 2006, S. 57 ff.)

Der Reiseveranstalter tritt in dieser Phase mit der Übergabe der Reisebestätigung und den Reiseunterlagen in den direkten Kontakt zum Kunden. Diese Dokumente zählen zu den wenigen Einzelleistungen im Vertriebsprozess, durch die sich der Reiseveranstalter direkt qualitätsmäßig von der bestehenden Konkurrenz abheben kann. (Schwedhelm, 2000, S. 217)

Die Reisebestätigung und die darauf folgenden Reiseunterlagen sind für den Kunden das erste greifbare Indiz für die gebuchte Reise. Sie sollen den Kunden bestmöglich informieren, ihm das Gefühl von Sicherheit geben, die richtige Entscheidung getroffen zu haben, und nicht zuletzt die Vorfreude auf die bevorstehende Reise steigern (Schmicke, 2012, S. 19). Aus Kundensicht spiegelt sich die Qualität der Unterlagen in der Gestaltung und dem inhaltlichen Aufbau wieder. Die Unterlagen müssen all die notwendigen Informationen enthalten, welche eine reibungslose Durchführung der Reise garantieren. Dazu gehören der vollständige Überblick über den Reiseverlauf, alle enthaltenen Einzelleistungen sowie die Beilage aller Tickets, Voucher und Leistungsscheine der gebuchten Leistungen in entsprechender Reihenfolge des Reiseablaufs. Des Weiteren sind die Adressen der Unterkünfte sowie der Zielortbetreuung beizulegen und die genauen Abflug- beziehungsweise Abfahrtszeiten bekanntzugeben. Bei eigener Anreise ist darauf zu achten, dass eine detaillierte Anfahrsbeschreibung dem Kunden bereitgestellt wird. (Schwedhelm, 2000, S. 225)

In den meisten Fällen präsentieren sich dem Kunden die Reiseunterlagen als eine Ansammlung loser Informationsblätter, welche unstrukturiert zusammengestellt sind. Mit einer guten Struktur und dem Hervorheben wichtiger Informationen behält der Kunde leichter den Überblick und gelangt schnell zu den notwendigen Informationen, die er im Einzelfall benötigt. Ebenfalls von Bedeutung ist die Beilage von Reiseliteratur, damit der Kunde erste einleitende Informationen zu seiner gewählten Destination erhält. Wichtig dabei ist, dass der Veranstalter seine Kunden genau kennt und die Vergabe der Reiseliteratur an seine Kunden individuell gestaltet. Insbesondere bei mehrmaligen Besuchen einer Destination ist es wenig sinnvoll, dem Kunden immer die gleiche Reiseliteratur beizulegen. (Schwedhelm, 2000, S. 230 f.)

Bei der Gestaltung der Reiseunterlagen ist es vor allem wichtig, dass eine klare Linie zu erkennen ist. Die Unterlagen müssen vollständig und mit den richtigen Informationen ausgestattet sein. Üblicherweise werden heute die Unterlagen in schriftlicher Form auf Papier vom Reiseveranstalter an den Kunden gereicht. Allerdings ist ein allmählicher Trend zu einer elektronischen Variante zu beobachten. Mehr und mehr werden die Unterlagen per E-Mail an den Endverbraucher versandt (Schmicke, 2012, S. 19-25). Dieses Verfahren stößt vor allem bei der älteren Generation auf Widerspruch, da nur ein Teil dieser Kundengruppe das Medium Internet aktiv nutzt.

Eine optisch ansprechende, vollständige, richtige und zeitgemäße Informationsbereitstellung leistet einen wichtigen Beitrag zur Erfüllung der Kundenerwartungen, womit ein erster wichtiger Baustein zur Kundenzufriedenheit gelegt wird. (Schwedhelm, 2000, S. 233 f.)

### **3.1.4 Darstellung der Potentialphase anhand der Eberhardt TRAVEL GmbH**

Nachstehend wird nun gezeigt, wie die Phase zwischen Buchung und Reiseantritt praktisch am Beispiel der Eberhardt Travel GmbH abläuft. Auf der Grundlage eines Interviews sowie anhand erlangter Erfahrungen im Laufe des Praktikums werden die Prozesse im Unternehmen des besagten Zeitraums dargestellt. Das Interview fand am 15. Februar 2012 zwischen der Autorin der vorliegenden Arbeit und Frau Doreen Gerlach statt. Frau Gerlach ist seit 7 Jahren schwerpunktmäßig im Kundendienst des Unternehmens tätig.

Der Kunde hat eine Reise bei der Eberhardt Travel GmbH gebucht. Gleichzeitig mit der Buchung wird die Reisebestätigung im System erstellt und am Tag der Buchung gedruckt. Der Kunde erhält nur wenige Tage später einen Brief, welcher den Reisevertrag mit den gebuchten Leistungen, einen Überweisungsträger für die An- und Restzahlung des Reisepreises sowie einen Reiseführer zur Einstimmung auf die Reise enthält. (Gerlach, 2012)

Für diejenigen, die eine Fernreise gebucht haben, findet etwa sechs bis acht Wochen vor Reiseantritt ein Informationsabend zur Reise statt. Diese Veranstaltung wird in verkehrsgünstig gelegenen Räumlichkeiten im Dresdner Hauptbahnhof durchgeführt und ermöglicht einen ersten Kontakt zwischen dem Produktmanager der Reise sowie der Reisebegleitung zu den Reiset Teilnehmern. Im Rahmen dieser Veranstaltung werden die gerade genannten Personen vorgestellt, der detaillierte Reiseablauf präsentiert sowie Hinweise zu Zahlungsmöglichkeiten, Ess- und Trinkgewohnheiten, Kleidung und Klima in der gewählten Destination gegeben. Bisher nicht geklärte Fragen können seitens der Reisenden im Rahmen der Veranstaltung gestellt und geklärt werden. (Gerlach, 2012)

Zwei Wochen vor Reiseantritt erhält der Kunde seine Reiseunterlagen. Der Kunde bekommt eine Mappe. In dieser befinden sich die Voucher für die Hin- und Rückreise mit den konkreten Abfahrts- und Ankunftszeiten, der Voucher für das Hotel sowie der detaillierte Reiseablauf. Die Mappe enthält weiterhin Informationshefte zur Region, zum Hotel sowie zu Ausflugsmöglichkeiten vor Ort. Kleine Stadtpläne, Kofferranhänger und ein Reisetagebuch sind ebenfalls Bestandteile der Reiseunterlagen. Speziell bei Flugreisen kommen die Flugtickets mit den einzelnen Start- und Landezeiten und den Sitzplatznummern, Informationen zu Flug- und Gepäckbestimmungen sowie Koffergurte hinzu. (Gerlach, 2012)

Kurz vor Reiseantritt, etwa zwei bis drei Tage vorher, findet ein Telefonat zwischen der Reisebegleitung und dem Reisenden statt, welches dem ersten persönlichen Kontakt untereinander dient, sofern im Vorfeld zu dieser Reise kein Informationsabend stattfand. Im Rahmen dieses Gesprächs werden die Transferzeiten abgeglichen und der Reisende erhält die Telefonnummer der Reisebegleitung, so dass im Falle von Problemen auf der Anreise eine Verständigung untereinander gewährleistet ist. (Gerlach, 2012)

Neben den oben genannten Aktivitäten des Reiseveranstalters in der Reisevorbereitungsphase hat der Kunde auch selbst die Möglichkeit, wie es Abbildung 3 zeigt, zusätzliche Informationen von der Internetseite des Veranstalters unter [www.eberhardt-travel.de](http://www.eberhardt-travel.de) zu seiner gewählten Reise zu generieren. Unter dem Menüpunkt Service sind die folgenden Rubriken hinterlegt: Länderinformationen, Reisevideos, Reiseberichte von Reisebegleitern sowie Reise-Fotogalerien vorheriger Reisen. Selbstverständlich erhält der Kunde auch Antwort auf alle Fragen zu seiner bevorstehenden Reise, die von ihm telefonisch, schriftlich oder per E-Mail an den Reiseveranstalter gerichtet werden. (Eberhardt TRAVEL GmbH, 2012 b)

**Abbildung 3: Auszug der Webseite der Eberhardt TRAVEL GmbH**



Quelle: Eberhardt TRAVEL GmbH, 2012 b

### 3.2 Kundenmanagement als Erfolgsfaktor im Tourismus

Betrachtet man den Wirtschaftszweig Tourismus heute, so wird deutlich, dass dieser Bereich in den letzten Jahren stetig gewachsen ist und der Markt sich stark verändert hat. Eine stärkere Konkurrenzintensität, steigende Ansprüche der Gäste und eine deutlich zunehmende Austauschbarkeit der einzelnen Angebote sind zu beobachten. (Hinterhuber, Pechlaner, Matzler, & Rothenberger, 2004, S. 4)



Auf der Nachfrageseite zeigen sich zwei Erscheinungen. Zum einen gibt es „den sogenannten hybriden Verbraucher“ (Dreyer, 2000, S. 12), welcher in seinem Konsumentenverhalten immer unberechenbarer wird und mit den gebräuchlichen Instrumenten der Marktsegmentierung nicht mehr erfasst werden kann. Zum anderen beobachten wir eine Polarisierung der Märkte, das heißt, auf der einen Seite verstärkt sich der Trend zu qualitativ hochwertigen Angeboten mit der Tendenz zum Qualitätswettbewerb und auf der anderen Seite steht die Nachfrage nach preiswerten Produkten, welche sich auf die Kernleistungen beschränken. Ebenfalls ist zu beobachten, dass die Kunden wissbegierig sind und nach immer mehr Informationen verlangen. (Dreyer, 2000, S. 12)

Eine konsequente Orientierung am Kunden ist unabdingbar. Sie stellt heute eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg eines Unternehmens dar. Es gilt, bisherige und potentielle Kunden zu analysieren, um zu verstehen, was deren Wünsche und Bedürfnisse sind. Nur dann kann eine hohe Zufriedenheit bei den Kunden erreicht werden und das Unternehmen kann sich von der Vielzahl anderer Anbieter abheben und auf dem Markt bestehen. (Hinterhuber, Pechlaner, Matzler, & Rothenberger, 2004, S. 4)

Bevor die Auswirkungen stetig angewandter Kundenorientierung näher erläutert werden, wird zunächst der Begriff Kundenzufriedenheit kurz erklärt. Kundenzufriedenheit lässt sich als ein Vergleichsprozess beschreiben, wobei der Kunde seine Erwartungen an das Produkt mit dem tatsächlich Erlebtem vergleicht. Kundenzufriedenheit umschreibt die Diskrepanz zwischen den erwarteten und erlebten Leistungen von Reisebuchung bis Reisenachbereitung. (Hinterhuber, Pechlaner, Matzler, & Rothenberger, 2004, S. 5)

Die Erwartungshaltung des Kunden entsteht durch eine Reihe verschiedener Faktoren. Dazu gehören die Einflussnahme durch die Leistungsträger, Einflüsse, welche aus den Bedürfnissen des Gastes heraus entstehen, und Einflussfaktoren, welche durch Dritte (Gespräche mit Freunden oder Verwandten) wirken. Der Leistungsträger, hier in diesem Falle der Reiseveranstalter, hat also einen direkten Einfluss auf die Zufriedenstellung seiner Gäste, sei das in Form der Qualität seiner Produkte, beim Umfang an Service und dessen Qualität oder bei der Kommunikation mit dem Kunden. Wichtig ist es, dass das Unternehmen erkennt, dies zu nutzen und im Sinne des Gastes umzusetzen. (Dreyer, 2000, S. 13 ff.)



Es wird zwischen den sogenannten Basis-, Leistungs- und Begeisterungsfaktoren unterschieden. Die Basisfaktoren sind den Mindestanforderungen an eine Reise gleichzusetzen. Eine Erfüllung verspricht noch nicht den Zustand der Zufriedenheit, sondern lediglich das Gefühl der Nicht-Unzufriedenheit. Bei Nichterfüllung führt dies zu Unzufriedenheit. Die Leistungsfaktoren stellen die Wettbewerbsschwelle dar. Der Vergleich mit der Konkurrenz entscheidet darüber, inwieweit das Angebot mit der Konkurrenz mithalten kann und sich vielleicht davon abhebt. Die Begeisterungsfaktoren lösen die wirkliche Zufriedenheit aus. Es handelt sich hierbei um Attribute, welche seitens des Gastes nicht vorausgesetzt werden. Sie führen bei Nichterfüllung nicht zu Unzufriedenheit, aber sie sind ein wesentliches Kriterium, um sich von der Konkurrenz abzuheben. Erst wenn die Erwartungen des Gastes übertroffen werden, so ist eine wirkliche Zufriedenheit beim Gast erreicht. Es zeigt sich eine hierarchische Struktur, wobei Kundenzufriedenheit erst dann zustande kommt, wenn auf einer ersten Stufe die Basisanforderungen erfüllt, in einem nächsten Schritt die Leistungsfaktoren positiv bewertet und/oder Begeisterungsfaktoren vom Gast wahrgenommen werden. (Hinterhuber, Pechlaner, Matzler, & Rothenberger, 2004, S. 19 f.)

Dass man sich mit seinen Kunden intensiv auseinander setzen sollte, um Kundenzufriedenheit zu erzeugen, zeigt die nachfolgende Darstellung der Wirkungsweise von Kundenorientierung und daraus entstehender Kundenzufriedenheit.

Kundenzufriedenheit wird heute nicht nur durch das bloße Erfüllen von Erwartungen, sondern erst durch das Begeistern der Kunden erreicht. Sie führt dazu, dass die Kunden den Reiseveranstalter bei zukünftigen Reiseentscheidungen wieder einbeziehen werden. Eine sogenannte Kundenbindung wird erzeugt.

Bestehende langfristige Kunden bringen den Erfolg. Die stetige Akquisition von Neukunden bedeutet deutlich mehr Kosten für das Unternehmen, als sich um bestehende Kunden zu bemühen und diese zu binden. (Hinterhuber, Pechlaner, Matzler, & Rothenberger, 2004, S. 5 f.)

Kundenzufriedenheit führt außerdem zu positiver Mund-zu-Mund-Propaganda. Diese Werbung kostet das Unternehmen nichts. Sie gibt Informationen tatsächlich erlebter Erfahrungen unter Vertrauenspersonen, wie etwa Freunden oder Verwandten, weiter und ist folglich glaubwürdiger als jede andere Form der Werbung.

Diese Form der Werbung ist von zentraler Bedeutung, denn häufig basieren Reiseentscheidungen in erster Linie auf Empfehlungen aus dem näheren Umfeld. (Hinterhuber, Pechlaner, Matzler, & Rothenberger, 2004, S. 9 f.)

Eine weitere Folge ist, dass im Zusammenhang mit Zufriedenheit die Preissensibilität für die Angebote sinkt. Mit Hilfe der erreichten Vertrauensbasis gelingt es den Unternehmen, höhere Preise durchzusetzen, da sie bewiesen haben, dass sie für den Preis die entsprechenden zufriedenstellenden Leistungen anbieten. (Hinterhuber, Pechlaner, Matzler, & Rothenberger, 2004, S. 10)

Aus der Zufriedenheit mit einem Produkt ergibt sich auch, dass die Gäste im gleichen Zug andere Angebote nutzen. Das führt letztendlich dazu, dass mehr Umsatz generiert wird und sich eine Einführung neuer Produkte oder Leistungen einfacher gestaltet. (Hinterhuber, Pechlaner, Matzler, & Rothenberger, 2004, S. 10)

Die zuvor genannten Auswirkungen von zufriedenen Gästen zeigen, dass Kundenorientierung als eine Grundsatzaufgabe im Unternehmen angesehen werden muss. Grundsätzlich gilt es im Unternehmen

- die Kundenorientierung dem Expertentum vorzuziehen,
- Zeit zu haben für den Kunden,
- Freundlichkeit als elementaren Qualitätsbestandteil in die Unternehmenskultur zu integrieren,
- ein offensives Beschwerdemanagement zu installieren und
- die persönliche Qualität konsequent zu sichern.

Diese Grundsätze müssen sowohl von der Geschäftsleitung als auch von den Mitarbeitern gelebt werden. Erst wenn diese Grundzüge im Unternehmen verankert sind, kann dies zu einer Steigerung des Erfolgs beitragen. (Born, 2000, S. 8)

## 4 Methodisches Vorgehen

Hinsichtlich des Informationsbedarfs der Kunden zwischen erfolgter Reisebuchung und vor Reiseantritt wurde eine Untersuchung durchgeführt. Im nun nachfolgenden Teil wird die angewandte Methodik dargestellt.

### 4.1 Qualitative empirische Sozialforschung als Forschungsmethode

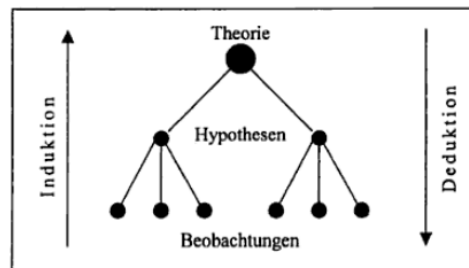
Die durchgeführte praktische Untersuchung orientiert sich an den Grundzügen der empirischen Sozialforschung. Sie gilt als eine Wissenschaft, welche an der Gewinnung von Theorie interessiert ist. Aus ihr heraus entwickeln sich theoretische Ansätze, welche sich auf Erfahrungen stützen. Sie wird auch als Erfahrungswissenschaft bezeichnet. (Brüsemeister, 2000, S. 13 f.)

In der Anwendung wird eine qualitative Methode herangezogen. Qualitative Untersuchungen verfolgen das Ziel, anhand empirischer Daten Theorieaussagen zu generieren. Bei dieser Form der Anwendung steht nicht die Überprüfung von vorangestellten Hypothesen, sondern die Neugewinnung beziehungsweise die Weiterentwicklung von Theorieaussagen im Vordergrund, das heißt, der zuvor dargestellten Inhalte im Abschnitt theoretische Grundlagen. Ohne feste Hypothesen, allenfalls mit vagen Hypothesenaussagen, begibt sich der Forscher auf das vorher bestimmte Untersuchungsfeld und lässt sich dort von Entdeckungen überraschen. Anfangshypothesen dienen als Zugänge, nicht aber als Messlatte, wie dies in der quantitativen Untersuchung der Fall ist. Wichtige Leitkriterien für die Anwendung sind das Prinzip der Offenheit sowie die Sensibilisierung. Für diese Art der Erforschung genügen bereits einzelne Untersuchungen in Form von Beobachtungen, Interviews oder Inhaltsanalysen.

Die Fallzahlen, die in der Anwendung der quantitativen Untersuchung eine große Rolle spielen, sind in diesem Falle von geringer Bedeutung. (Brüsemeister, 2000, S. 21 ff.)

In der nachstehenden Abbildung werden die einzelnen möglichen Vorgehensweisen des Forschungsverlaufes veranschaulicht.

**Abbildung 4: Induktion und Deduktion**



Quelle: Mayer, 2009, S. 19

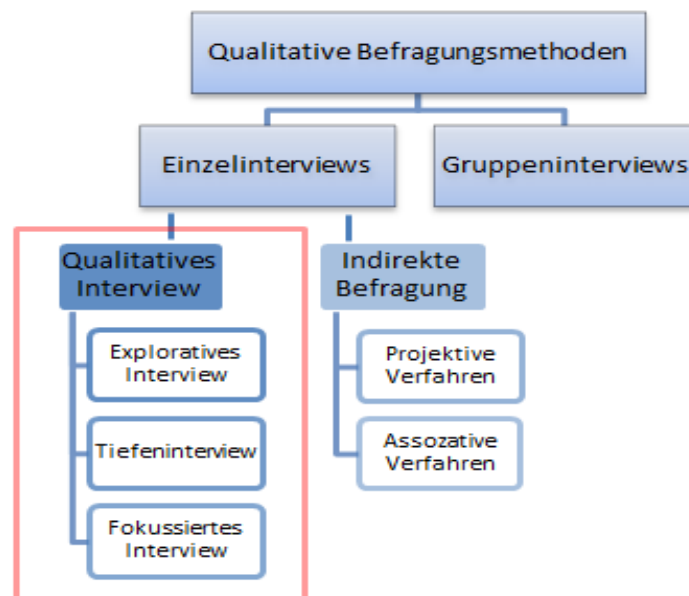
Während in der quantitativen Forschung von der allgemein gültigen Theorie ausgegangen wird und der Schwerpunkt auf der Generierung von Häufigkeiten einzelner auf der Theorie basierender Merkmale liegt (Deduktion), geht die qualitative Untersuchung den entgegengesetzten Weg. Die qualitative Forschung legt ihr Augenmerk auf den einzelnen Fall und stellt sich dabei nicht die Frage, wie häufig ein bestimmter Typus auf dem Untersuchungsfeld vorkommt, sondern identifiziert diese und versucht anschließend, das Vorkommen von Merkmalen theoretisch zu erklären (Induktion). Man arbeitet dabei mit einem theoretischen Sample, wobei entweder gemäß der Forschungsfrage die Umriss der Personen bekannt sind oder sie es nicht sind und sich erst im Laufe der Forschung herausstellen (Brüsemeister, 2000, S. 23). Wichtig ist, dass der Forscher sich auf sein Untersuchungsobjekt einlässt und dabei grundsätzlich die bestehenden theoretischen Erkenntnisse dem Gegenstand unterordnet. Es geht darum, die Theorie und Methoden nach dem Gegenstand auszurichten und anzupassen. (Brüsemeister, 2000, S. 33)

Die im Laufe der Forschung angewandte qualitative Untersuchungsmethode ist das Interview. Es stellt eines der am häufigsten angewandten Formen in der empirischen Sozialforschung dar.

Die qualitativen Interviewmethoden werden persönlich und meist nur mit einer kleinen Anzahl von Personen abgehalten. Die Grundlage für diese Gespräche bilden teilweise beziehungsweise nicht standardisierte Fragegerüste. Ziel ist es, eine größtmögliche Spanne an Informationen zu beschaffen.

Je nach Art des Gesprächspartners unterscheidet man zwischen Konsumenten- und Experteninterview. Ein derartiges Interview kann sowohl in einer Gruppe als auch einzeln erfolgen. Die nachstehende Abbildung gibt einen Überblick zu den verschiedenen Interviewarten.

**Abbildung 5: Methoden qualitativer Befragung**



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Altobelli, 2007, S. 43

Qualitative Interviews zeichnen sich durch eine große Offenheit in der Führung der Gespräche aus. Offene Fragen und keine festgelegte Reihenfolge der Fragen bilden die Grundlage. Die Interviews sind meist von einer längeren Dauer und werden mit Hilfe von Tonband- oder Videoaufnahmegeräten festgehalten. Im Rahmen der qualitativen Interviews gibt es verschiedene Varianten, welche angewandt werden können. (Altobelli, 2007, S. 44)

In einem nachfolgenden Teil werden die qualitativen Einzelinterviews genauer betrachtet und die einzelnen Interviewarten im Detail vorgestellt.

Die explorativen Interviews kennzeichnen sich durch eine große Offenheit seitens des Interviewers aus. Nichtstandardisierte Fragegerüste werden als Grundlage für die Gespräche verwendet. Ziel ist „die Ermittlung subjektiv relevanter Informationen (Wissen, Erfahrung, Einstellungen) zum Untersuchungsgegenstand“ (Altobelli, 2007, S. 44).

In der Anwendung der Interviews ist es wichtig, dass der Interviewer die Position des Zuhörers einnimmt. Diese Position und eine offene Gesprächsführung führen zum Erhalt einer weiten Spanne an Informationen seitens des Probanden. Angewandte Techniken sind einerseits das narrative und andererseits das problemorientierte Interview. Das narrative Interview fördert durch Aufmunterung seitens des Interviewers eine große Offenheit des Probanden. Dagegen thematisiert das problemorientierte Interview kritische Inhalte auf der Grundlage einer provozierenden Kommunikationsstrategie. Explorative Interviews finden häufig Anwendung bei neuen und bisher unbekannten Forschungsproblemen, um eine Strukturierung des Untersuchungsfeldes herbeizuführen. (Altobelli, 2007, S. 44)

Bei einem Tiefeninterview handelt es sich um ein langes Interviewgespräch „mit dem Ziel, unbewusste, verborgene oder nur schwer erfassbare Motive und Einstellungen des Befragten zu erfassen“ (Altobelli, 2007, S. 44). Geschulte Psychologen leiten diese Form von Interviews. Ihnen gelingt es, diese Gespräche so zu steuern, dass sie einen möglichst tiefgreifenden Einblick in die Denkstruktur der befragten Probanden erhalten. Tiefeninterviews finden meist in der Ursachenforschung Anwendung. Hintergründe zu bestimmten Verhaltensweisen, Motiven und Einstellungen können mit Hilfe der Interviews, insbesondere bei neuen oder sensiblen Untersuchungsgegenständen, erfasst werden. (Altobelli, 2007, S. 44)

Eine weitere Form ist das fokussierte Interview, wobei in diesem Falle das Gespräch auf bestimmte Aspekte oder Probleme begrenzt wird. Mit Hilfe von bestimmten Stimuli (Zeitungsausschnitte, Werbemittel, Filmausschnitte) wird auf diese hingewiesen und sie stellen die zentralen Gesprächselemente dar. Das fokussierte Interview differenziert sich zu den anderen Formen durch eine stärkere Lenkung und Beeinflussung des Gesprächs seitens des Interviewers. Es gilt herauszufinden, wie der Proband auf den Stimulus reagiert. Durch diese Art der Forschung können relevante Beurteilungskriterien zu den Stimuli herausgefiltert und die jeweiligen Ursachen der Reaktionen seitens des Probanden in Bezug auf die Stimuli ergründet werden. (Altobelli, 2007, S. 45)

## 4.2 Durchführung der Untersuchung

Der nachfolgende Teil der Arbeit beschreibt die einzelnen durchlaufenen Phasen der durchgeführten Untersuchung.

### 4.2.1 Definition des Erhebungsziels

Der Forscher beginnt seine Untersuchungen mit einer Leitidee, wobei er jedoch nicht mit einer bestimmten vorformulierten Hypothese an die Untersuchung herantritt, „vielmehr lässt er sich von der Praxis, das heißt seinem Untersuchungsfeld belehren“ (Wiedemann, 1995, S. 443). Es wird nicht von der Theorie ausgegangen, sondern im Forschungsprozess soll es zur Theoriegewinnung kommen. Wichtige Kriterien bei dieser Vorgehensweise sind das Vermeiden starrer Regeln. Offenheit seitens des Forschers ist die Grundvoraussetzung, woraus resultierend „Neues“ entdeckt beziehungsweise Bestehendes erweitert werden kann. (Dilger, 2000)

Ziel dieser Untersuchung ist es, anhand von Interviews den Informationsbedarf bestehender oder potentieller Kunden nach Buchung einer Reise und vor Reiseantritt zu erforschen und aus diesen wichtige Felder herauszufiltern, worüber und in welcher Form der Kunde vor Reiseantritt informiert werden möchte. Schlussendlich werden anhand dieser die entsprechenden Handlungsempfehlungen für die Eberhardt TRAVEL GmbH erstellt. Die Fragestellung unterliegt keinerlei Einschränkungen, um dem Prinzip der Offenheit, welches die qualitative Sozialforschung vorgibt, gerecht zu werden.

Nachstehend sind einige Forschungsfragen aufgelistet, die das lose Gerüst für die zu führenden Interviews darstellen:

- Legen die Kunden Wert auf ausführliche Informationen zu ihrer gewählten Destination?
- Führt eine detaillierte und sehr ausführliche Informationsvergabe zu einer besseren Vorbereitung der Kunden auf ihre Reise?
- Beeinflusst eine zielgerichtete und optimierte Informationsvergabe seitens des Reiseveranstalters die Durchführung der Reise?
- Führt eine angepasste Informationsvergabe zu einer positiven Einstellung auf die bevorstehende Reise und folglich zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit?

Dies sind nur einige Fragen. Es wird davon ausgegangen, dass sich im Laufe der einzelnen Befragungen noch weitere Denkmuster herausentwickeln.

#### **4.2.2 Bestimmung der zu befragenden Zielgruppe**

Zur Durchführung der empirischen Untersuchung ist es notwendig, die Grundgesamtheit zu definieren, also die Personen auszuwählen, die als Probanden geeignet sind. Im Unterschied zur quantitativen Forschung, welche ihren Schwerpunkt auf die statistische Repräsentativität legt, steht bei der Stichprobenbildung der qualitativen Forschung das zu untersuchende Subjekt, das heißt dessen inhaltliche Repräsentation, im Vordergrund. (Mayer, 2009, S. 38 f.)

In der empirischen Sozialforschung sind Vollerhebungen einer Grundgesamtheit sehr zeitaufwändig und kostenintensiv. Es wird daher nur auf einen Teil dieser Grundgesamtheit, die auch als Stichprobe (Sample) bezeichnet wird, zugegriffen. (Atteslander, 2010, S. 273) Die Stichprobe muss der Zielgruppe der Eberhardt TRAVEL GmbH entsprechen. Die Mehrheit der Kunden ist bereits in einem Alter von über 50 Jahren. Ein Großteil befindet sich bereits im Vorruhe- oder Rentenstatus. Mehrheitlich stammen die Kunden aus den neuen Bundesländern. Betrachtet man die demografischen Faktoren wie Einkommen, Berufstätigkeit oder Bildungsstatus, so fällt auf, dass eine anspruchsvolle Lebensgestaltung angestrebt wird und dafür genügend finanzielle Mittel vorhanden sind.

Die gewählte Interviewform verlangt ein Vertrauensverhältnis zwischen dem Interviewer und den Gesprächspartnern, da während des Interviews über persönliche Reiseerlebnisse und die Lebensgeschichte gesprochen wird. Eine kalte und unpersönliche Stimmung zwischen Interviewer und den Interviewten würde eine ausholende erzählerische Darstellung seitens des befragten Probanden einschränken. (Hermanns, 1995, S. 185) Die Struktur der Stichprobe wurde vorab durch eine Reihe von festgesetzten Kriterien bestimmt. Die Kriterien ergeben sich zum einen aus der Fragestellung der Untersuchung und gründen zum anderen auf theoretischen Vorüberlegungen. Ausgegangen wird von den Eigenschaften sowie der Typenverteilung der Zielgruppe des Unternehmens, die in der Stichprobe berücksichtigt werden müssen. (Mayer, 2009, S. 39)



Die ausgewählten Gesprächspartner entsprechen den nachstehenden Kriterien:

- **Alter:** Die Probanden entsprechen der Altersstruktur der Zielgruppe des Unternehmens. Sie müssen zwischen 45 und 80 Jahre alt sein.
- **Demografische Merkmale** (Lebensverhältnis): Die Probanden sollen sich in verschiedenen Lebenssituationen befinden. Entweder sie sind verheiratet oder leben mit einem Partner zusammen oder sie leben allein und sind geschieden oder verwitwet.
- **Bildungsstatus:** Die Probanden haben eine gute Ausbildung und sind oder waren berufstätig. Sie verfügen über ein ausgeprägtes Interesse am Reisen.
- **Einkommenssituation:** Die Probanden befinden sich in gesicherten finanziellen Verhältnissen.
- **Wohnort:** Die Probanden entstammen den neuen Bundesländern, da in diesem Raum Deutschlands das Einzugsgebiet der Eberhardt TRAVEL GmbH liegt.
- **Persönlicher Zugang:** Zu den ausgewählten Probanden muss ein gewisses Vertrauensverhältnis bestehen.

Der erste Schritt ist die Anwerbung der Probanden. Interviewpartner müssen gefunden und dazu bewegt werden, Zeit für ein Gespräch aufzubringen (Hermanns, 1995, S. 184).

Für den Auswahlprozess wurde zunächst eine Reihe von geeigneten Probanden zusammengestellt. Voraussetzung bei dieser Auswahl war, wie bereits beschrieben, die Erfüllung der oben genannten Auswahlkriterien. Wichtig war außerdem, dass die jeweiligen Personen bereits eine größere Anzahl an Reisen unternommen haben.

Die Teilnehmer der Stichprobe gehören mehrheitlich zum Verwandten- sowie Freundeskreis des Interviewers, von denen bereits auch einige mit der Eberhardt TRAVEL GmbH gereist sind. Die Dauer des Praktikums erlaubte es nicht, einen derartig umfangreichen Kundenstamm, welcher für diese Art von Interviews in Betracht zu ziehen wäre, aufzubauen. Lediglich ein Ehepaar wurde über eine bereits durchgeführte Reisebegleitung akquiriert.

Mit der Reisebegleitung, die bereits mit der Reisevorbereitung beginnt, entstehen zwischen den Mitarbeitern und den Kunden enge Beziehungen. Diese Kontakte werden durch den Austausch von Fotos und anderer Reiseerinnerungen vertieft.

Die gewählte Stichprobe setzt sich aus vier Ehepaaren und drei alleinlebenden Personen zusammen. Das Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Befragten ist fast ausgeglichen. Die Probanden befinden sich in einem Alter von 55 bis 75 Jahren und stehen zum heutigen Zeitpunkt fest im Beruf oder sind bereits Rentner und waren früher berufstätig. Bei fast allen war zu beobachten, dass mit der Wende in der ehemaligen DDR die Reiselust erwachte, wobei sich einzelne Probanden auf den europäischen Raum konzentrieren und andere weltweit reisen. Die sich bereits im Rentenalter befindenden Probanden zeigen eine häufigere Reiseaktivität als diejenigen, die noch berufstätig sind, was daher rührt, dass diese an ihren Beruf gebunden sind und ihnen nur eine bestimmte Zeit an Urlaub zur Verfügung steht.

Der erste Kontakt zu den Befragten fand auf telefonischem Wege statt. Die möglichen Probanden wurden dabei nach ihrer Bereitschaft für ein Interview gefragt. Erklärten sich die angesprochenen Personen dazu bereit, so wurde mit ihnen im Anschluss ein Termin vereinbart und das Gesprächsthema kurz vorgestellt. Auf eine detaillierte Beschreibung des Interviewgegenstandes wurde bewusst verzichtet, um auch hier wieder dem Prinzip der Uneingeschränktheit gerecht zu werden.

### **4.2.3 Festlegen der Erhebungsmethode**

Für die Untersuchung gilt es nun in einem weiteren Schritt die entsprechende Erhebungsmethode im Rahmen der qualitativen Forschung festzulegen. Unter Punkt 4.1 Qualitative empirische Sozialforschung als Forschungsmethode wurden bereits die einzelnen Interviewmethoden der qualitativen Forschung kurz vorgestellt.

Für diese Untersuchung wird ein narratives Interview in Kombination mit einem nichtstandardisierten Leitfaden herangezogen. Gewählt wurde diese Art des qualitativen Interviews, da es den Schwerpunkt auf den Interviewpartner legt und durch sehr intensive und uneingeschränkte Erzählungen seitens des Befragten, eine Vielzahl von Informationen und eventuell bisher „Unentdecktes“ ersichtlich werden lässt. (Mayring, 2002, S. 74)

Konkret handelt sich dabei um ein sozialwissenschaftliches Erhebungsverfahren, welches von der klassischen Art, das heißt dem Frage-Antwort-Prinzip, abweicht. Vielmehr wird der Interviewte dazu aufgefordert, von selbst erlebten Ereignissen zu erzählen. Der Interviewpartner erzählt seine Geschichte und der Interviewer nimmt dabei die Position des Zuhörers ein.

Neben der Erzählung kommen die Komponenten Beschreiben und Argumentieren hinzu, wodurch Situationen, innere Zustände oder äußere Gegebenheiten besser dargestellt und Zusammenhänge aufgeklärt werden können. Kernpunkt bleibt allerdings die Erzählung, welche den Entwicklungsprozess des Erzählgegenstandes veranschaulicht. (Hermanns, 1995, S. 182 ff.)

Wie bereits erwähnt, handelt es sich hierbei nicht um ein Frage-Antwort-Schema, sondern der Interviewpartner wird zum Erzähler und der Interviewer hört diesem aufmerksam und ohne ihn zu unterbrechen zu. In einer ersten Phase, der Einstiegsphase, wird der Befragte dazu aufgefordert, mit seiner Erzählung anzufangen. Die Phase der Haupterzählung beginnt. Erst wenn der Interviewpartner seine Erzählung beendet hat, hat der Interviewer die Aufgabe, bisher ungeklärte oder noch offene Aspekte in der Nachfragephase zu erfragen. Nicht eindeutige Erzählpassagen werden dadurch präzisiert. Zuletzt folgt die Bilanzierungsphase. Hierbei besteht die Möglichkeit seitens des Interviewpartners, Fragen an den Interviewer zu stellen und es folgt eine Bilanz des Erzählten, wodurch der Sinn des Ganzen veranschaulicht wird. (Hermanns, 1995, S. 184 f.)

Bei der Anwendung des narrativen Interviews können Probleme auftreten, da diese Form nicht sehr häufig angewendet wird und sowohl für den Interviewer als auch für den Interviewpartner eine ungewohnte Situation darstellt (Hopf, 1978). Der Interviewte übernimmt die Rolle des Erzählers, was für ihn eher ungewöhnlich ist. Der Interviewer nimmt indes die ihm ungewohnte Position des Zuhörers ein. Dieser muss sich in Zurückhaltung üben und darf sich vor den gegebenenfalls sehr intensiven und tiefgründigen Gesprächen nicht scheuen. Bei auftretenden unangenehmen Geschichten kann es dazu kommen, dass der Interviewer vorschnell die Erzählung beendet, um Peinlichkeiten zu vermeiden. Das kann dazu führen, dass wichtige Informationen verloren gehen. Es ist schwierig, sich in diese Form des Interviews einzufinden und kann gegebenenfalls misslingen.

Ein weiteres Problem, welches auftreten kann, äußert sich in der Art und Weise der Gesprächsentwicklung. Das heißt, dass der Interviewte nicht um die Erzählung einer Geschichte gebeten wird, sondern dass er dazu angehalten wird, über Motive, Zustände und Routinen zu sprechen, welche dieser durch Beschreibungen darstellt. Das kann zu sehr mageren Gesprächsinhalten führen und bringt keine zufriedenstellenden Ergebnisse hervor. Weiterhin ist es die Aufgabe des Interviewers, während der Phase der Haupteerzählung Meinungen oder Deutungen zu den ihm dargestellten Geschichten zu vermeiden und auf Fragen zum eigenen Verständnis in der Haupteerzählungsphase zu verzichten. (Hermanns, 1995, S. 184 f.)

### 4.3 Der Forschungsverlauf

Im nun folgenden Teil der Arbeit wird der Verlauf der Interviews dargestellt. Bevor die einzelnen Gespräche stattfanden, wurden geeignete Interviewpartner ausgewählt. Des Weiteren entstand ein Leitfaden mit Stichworten und Fragesätzen, welcher im Anhang I zu finden ist. Dieser unterliegt keiner starren Struktur, die eingehalten werden muss, sondern er ist lediglich eine gedankliche Stütze und soll dazu dienen, die Gespräche bei Stockungen voranzutreiben.

#### 4.3.1 Einstiegsphase

Nach einer erfolgreichen Anwerbungsphase der Probanden fanden die Gespräche mehrheitlich zu Hause bei den Befragten statt, um ein Wohlbehagen und folglich eine offene Gesprächshaltung der Probanden zu erzeugen. Nach einer kurzen Auftauphase zwischen Interviewer und Probanden begann das Gespräch. Im Vorhinein wurde das Thema des Interviews lediglich kurz umrissen, um Einengungen zu vermeiden. Die Probanden wurden über die Besonderheiten des Interviews aufgeklärt und darauf hingewiesen, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, aber alle darin enthaltenen Aussagen streng vertraulich behandelt werden.

#### 4.3.2 Haupteerzählung und erzählgenerierende Rückgriffphase

Nachdem die Probanden über alle notwendigen Richtlinien, die Interviews betreffend, in Kenntnis gesetzt worden waren, wurden sie aufgefordert, über ihre bisherigen Reiseerlebnisse zu sprechen: *„Gern würde ich damit anfangen, dass ihr mir einmal erzählt, was ihr bisher schon so erlebt habt, wohin ihr schon Reisen gemacht habt, was bisherige Ziele waren und auf welchem Wege ihr die gemacht habt?“* (Interview mit FG1 und HG2, JV: 1-3)

Auf diese Weise wurden die Gespräche angestoßen und die Befragten übernahmen die Aufgabe des Erzählers. Die Interviewerin übte sich dagegen in Zurückhaltung und ließ die Probanden frei erzählen. Lediglich bei einzelnen auf das Thema bezogenen aber unklar formulierten Aussagen hielt die Interviewerin direkt Rücksprache mit den Probanden:

*Na ja, was heißt, alles können die ja auch nicht wissen. Gerade die Jahreszeiten und wie das Wetter dann ist. Die können nicht alles wissen. Aber im Großen und Ganzen, gerade Hotels und so, und der Reiseablauf, das muss vorneweg schon alles gut geklärt sein, dass man ein bisschen weiß, wann und wie und was. Das ist schon wichtig, was und wie lange man und auch so die ganzen Kleinigkeiten, was da so ist, auch die Gruppengröße. Also ich liebe solche großen Gruppen gar nicht. (FR: 61-66) Und das möchtest du aber auch gerne vorher wissen, wie viele das dann exakt sind? (Interview mit FR, JV: 67)*

Diese Phase brachte bereits erste wichtige Erkenntnisse zum Reiseverhalten der einzelnen Befragten, zum Beispiel Hinweise zu bevorzugten Reisearten und zur Art der Vorbereitung sowie der Durchführung der Reisen. Daraus ließen sich bereits erste Schlussfolgerungen auf die Charakterzüge der Probanden und deren Wünsche in Bezug auf die vorherige Informationsvergabe seitens des Reiseveranstalters ziehen. Beispielsweise wurde laut Aussagen von HH deutlich, dass die befragte Person die Vorbereitung der Reise und dahingehend auch die Informationssuche gern individuell gestaltet und dementsprechend mit weniger Informationen zufrieden ist als andere:

*Und gibt Ihr Veranstalter sonst noch weitere Informationen neben der ausführlichen Reisebeschreibung und zur Betreuung in der Reisevorbereitungsphase? (Interview mit HH, JV: 156-157)*

*Ich bekomme die ausführliche Reisebeschreibung und dann ist dort Schluss. Und jeder von uns ist intelligent genug, jeder der in der Gruppe mit ist, der bereitet sich vor. (HH: 158-159)*

In einem darauffolgenden Schritt wurde das Augenmerk gezielt auf die Reisevorbereitung der Probanden gelegt: „*Und wie sieht bei euch persönlich dann noch so die Vorbereitung auf die Reise aus? Ihr macht ja nicht nur Europareisen, sondern auch Fernreisen.*“ (Interview mit FD1 und HD2, JV: 200-201)

Anschließend wurde auf die Punkte eingegangen, worüber und in welchem Umfang Informationen zur gebuchten Reise im Vorfeld gewünscht sind: „*Ich würde jetzt gerne noch mal auf die Punkte eingehen, die euch wichtig sind und über die Ihr im Vorfeld gern informiert werden möchtet?*“ (Interview FD1 und HD2, JV: 274-275)

### 4.3.3 Interviewabschluss

Nachdem der narrative Teil des Interviews beendet worden war, begann die letzte Phase des Interviews. In diesem Teil hatten auch die Probanden noch einmal die Gelegenheit, Fragen an die Interviewerin zu stellen. Oft sahen die Probanden nicht das Ziel, welches mit der Befragung erreicht werden soll. Auf diese Weise konnten die Probanden den Sinn hinterfragen. Wichtig für den Abschluss der Interviews war außerdem, dass diese mit einem positiven Erlebnis beendet wurden. Bei den meisten Interviews wurde das Gespräch daher auf besonders eindrucksvolle Reiseerlebnisse oder die zukünftigen Reisepläne der Probanden gelenkt, worüber dann mit großer Freude erzählt wurde:

*Hm, so sieht's aus. Das stimmt. Und man kann dann eben doch noch mal so in Erinnerung schwelgen. Und das noch mal alles Revue passieren lassen, weil in der kurzen Zeit kann man das ja alles gar nicht so schnell verarbeiten, was man eigentlich alles erlebt hat. (Interview mit FS1 und HS2, JV: 542-545)*

*Ja, das stimmt. Im Nachhinein gewisse Punkte, die einem besonders wahrscheinlich noch mal zu Herzen gehen, ja. Wirklich. ... . (FS1: 546-547)*

### 4.3.4 Nachbereitung der Interviews

Die Aufzeichnung der Interviews erfolgte mittels eines Diktiergerätes, um qualitativ hochwertige Aufnahmen der Gesprächsinhalte zu erhalten und um dem Interviewer die Möglichkeit zu geben, sich ganz auf die befragten Probanden konzentrieren zu können. Anschließend wurden die einzelnen Interviews niedergeschrieben. Die Verschriftlichung erfolgte, ohne Veränderungen im Wortlaut der Interviewten vorzunehmen. Das dient dazu, Verfälschungen in der darauffolgenden Auswertung zu vermeiden und die Authentizität der Gespräche beizubehalten. Außerdem wurden die befragten Probanden nicht mit Namen benannt, um die Anonymität der Teilnehmer zu gewährleisten. Die Codierung erfolgte mit F für weiblich und H für männlich. Der Name der Teilnehmer wurde durch einen Buchstaben ersetzt. Nahmen mehrere Personen einer Familie am Interview teil, wurde das durch Ziffern verdeutlicht.

#### 4.4 Die Auswertung und Darstellung der Ergebnisse

Die erhobene Datenmenge wird in Form einer qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Dabei wird in Anlehnung an Stangl (2012) wie folgt vorgegangen. In einem ersten Schritt werden die einzelnen Interviews durchgelesen. In diesem Prozess werden erste Textpassagen, die das Thema betreffen, markiert. Aus diesen werden in einem zweiten Schritt entsprechende Kategorien erstellt, denen bei nochmaligem Durchlesen der Interviews, stets an der Forschungsfrage „Informationsbedarf der Kunden zwischen erfolgter Buchung und vor Antritt der Reise“ orientiert, die jeweiligen Interviewausschnitte zugeordnet werden. Dieses Vorgehen wird auch als gegenstandsbezogene Theoriebildung („Grounded Theory“) bezeichnet (Dilger, 2000). Die Kategorien mit den entsprechenden Textpassagen ergeben eine gebündelte Ansammlung interessierender Daten, woraus in einem letzten Schritt die Handlungsempfehlungen für die Eberhardt TRAVEL GmbH entwickelt werden.

Nach einer ausführlichen Analyse der Interviews werden nun im Folgenden die Ergebnisse vorgestellt. Zunächst wird ein allgemeines Bild zum Reiseverhalten der befragten Probanden gegeben. Darauf folgt eine Auflistung von Kategorien, welche darüber Auskunft geben, über welche Aspekte die Probanden detaillierte Informationen zu einer bevorstehenden Reise verlangen.

Generell ist im Vorfeld zu erwähnen, dass die befragten Probanden sehr reiseinteressiert sind, was sich zum Großteil mit der Wende noch einmal intensiviert hat. Mit Stellung der Eingangsfrage zu bisherigen Reiseerlebnissen erzählte die Mehrheit sehr eindringlich und erfreut von ihren letzten Reisen: „... *in den Vorjahren haben wir versucht, zweimal im Jahr Juni und dann im Spätsommer eine Reise zu machen und die ging eigentlich in den 90er-Jahren und bis weit noch in die 2000er, in die Alpenregion.*“ (FG1: 4-6), „*Wir haben viele gemacht, in alle Richtungen der Welt ...*“ (FR: 3), „*Bis zur Wende war ich nicht oft außerhalb von Deutschland.*“ (HH: 3), „*Wir waren schon in Griechenland, wir waren in der Türkei, wir waren in Kuba.*“ (FD1: 3)

In Bezug auf die Reisevorbereitung zeigt es sich, dass sich einige sehr intensiv vorbereiten und andere, aufgrund ihrer beruflichen Einspannung, kaum Zeit für eine intensive Vorbereitung haben: „*Ich bereite jede Reise sehr gründlich vor.*“ (HH: 82) oder „*Wir gehen beide arbeiten ... und hat dann mitunter wenig Zeit, sich so umfassend, oder nimmt sich die Zeit weniger für die Vorbereitung ...*“ (FK1: 173-176)



Auffällig war, dass keinesfalls Informationen bis in das kleinste Detail erwünscht sind und man indes gern auch selbst auf Informationssuche geht: *„Ich muss das alles nicht so mundgerecht vorgelegt bekommen. Ich such mir das dann gern selbst heraus. Ich hab da keine zusätzlichen Anforderungen an die Veranstalter ...“* (HH: 303-305) Ebenfalls erwähnenswert ist die Haltung zur bisherigen Informationsvergabe seitens der Reiseveranstalter. Hierbei fällt auf, dass der Großteil mit dem, was er bisher an Informationen zu seiner Reise bekommen hat, zufrieden ist: *„Da kriegst du dann Dokumente, so 14 Tage vor Abreise. Und auf den Dokumenten steht eigentlich alles, ja, ja.“* (HG2:237-238), *„Ich weiß nicht, ob alle Reisebüros dann hier noch Reisebroschüren mitschicken. Also das finden wir auch sehr gut.“* (FS1: 519-521) Was indes noch auffällig ist, dass die Inhalte des mitgeschickten Reiseführers zwar nützlich, aber im Vorfeld auch schwer verständlich sind: *„Ich lese zwar im Vorhinein die Beschreibung, also den Reiseführer, aber ich kann die meistens gar nicht so verstehen.“* (FR: 426-428) Und ein weiterer wichtiger Aspekt, welcher aufkam, veranschaulicht, dass immer noch mit falschen Angaben gearbeitet wird: *„Da haben wir das falsch eingeschätzt oder es war im Prospekt falsch angegeben. (...) Aber wir haben dann eben auch gemerkt, dass da Bilder drin waren, die nicht der Wirklichkeit entsprachen.“* (FD1: 459-451)

Der nun folgende Abschnitt stellt im Einzelnen die aus den Aussagen der Interviews erstellten Kategorien dar und veranschaulicht im Rahmen dieser, welche Informationen in diesen Bereichen gewünscht sind.

### **Landesinformationen:**

Eine der wichtigsten Kategorien, nachfolgend mit dem Begriff Landesinformationen bezeichnet, umfasst den Informationsbedarf der Probanden zu den landestypischen Gegebenheiten. Die dazugehörigen Aussagen sind im Anhang XI zu finden.

Diese Kategorie splittet sich in die jeweiligen angesprochenen Unterkategorien: Persönliche Sicherheit, rechtliche und gesetzliche Gegebenheiten, Währung, Struktur der Urlaubsregion, Klima sowie Kleidung.



In Bezug auf die persönliche Sicherheit wurden die politische Situation und die örtliche Kriminalitätsrate angesprochen. Das heißt, man verlangt zum einen nach einer Aufklärung über die derzeitige Lage in dem jeweiligen Land: „*Ob's politisch oder militärisch dort kracht ...*“ (HK2: 594) und zum anderen sind die Probanden interessiert an Informationen zu Diebstahl- und Betrugsfällen: „*Einmal hat mich einer versucht zu bemausen. (...) Ja übers Ohr hauen, ja manchmal lass ich mich übers Ohr hauen und manchmal merk ich es.*“ (HH: 250-252)

Die Unterkategorie rechtliche und gesetzliche Gegebenheiten ergibt sich aus den mehrfach angesprochenen Ein- und Ausreisebestimmungen. In diesem Zusammenhang war die Rede von den jeweils benötigten Dokumenten für eine Reise: „*... Pass oder Reisepass oder Ausweis, oder was genügt.*“ (FR: 406) sowie zu beachtende Aspekte bezüglich des Ablaufs bei der Ein- und Ausreise: „*... wo wir abgereist sind, haben sie uns zum Flughafen hingschafft ... da haben wir das Geld gekriegt, was wir bezahlen mussten für die Ausreise.*“ (HD2: 161-164) Andererseits wurden die Zollbestimmungen angesprochen: „*... was den Zoll betrifft ... was dürfen wir alles mitnehmen.*“ (FD1: 204-205) Dabei sind speziell die Bestimmungen zu den zulässigen Mengen der jeweiligen Waren von Interesse. Weiterhin wurde dieser Kategorie noch der angesprochene Aspekt der eventuell benötigten Versicherungen zugeordnet. Auch das wurde als vorher gewünschte Information genannt.

Unter den Landesgegebenheiten wurde auch der Wunsch nach Informationen zur Landeswährung eingeordnet. Dabei fanden ganz unterschiedliche Aspekte Erwähnung: „*Was auch wichtig ist, ist der Kurs in den Ländern ... wie viel nehmen wir denn eigentlich Geld mit.*“ (FS1 364-365), „*Und wo man tauscht, das ist wichtig.*“ (FS1: 368) In diesem Zusammenhang wurden auch ortsübliche Verhaltensweisen im Handel angesprochen. Laut der Interviews sind Tipps zu Verhaltensweisen in derartigen Situationen sehr hilfreich.

Hinsichtlich der Urlaubsregion ist es nach Angaben in den Interviews notwendig, vorher einen Gesamtüberblick zur jeweiligen Destination zu erhalten. Darunter fand ein Aspekt besondere Erwähnung: „*... eine Karte, wo man hinfährt, in welche Städte (...) Dass man ein bisschen weiß, wohin und wo der Flughafen ist ... so dass man einen Gesamtüberblick bekommt.*“ (FR: 438-441) Es wird nach vorbereitenden Hilfsmitteln verlangt, welche einem das Zurechtfinden in der fremden Region erleichtern.

Ebenfalls werden Informationen zu den klimatischen Bedingungen gefordert: „*Gerade die Jahreszeiten und wie das Wetter dann ist.*“ (FR: 61-62) Unter Berücksichtigung des Wetters kann die entsprechende Kleidung ausgewählt werden. Nicht nur hinsichtlich des Wetters auch basierend auf beispielsweise religiösen Hintergründen wurde die Kleidungsfrage angesprochen: „*Na ja, wie gesagt, Islam, da weiß ich, dass man nicht in kurzen Hosen, nicht die Knie frei und nicht die Schultern frei ...*“ (FK: 552-553)

### **Unterkunft und Verpflegung**

Eine weitere Kategorie beinhaltet alle Bemerkungen zu Ausstattung und Umgebung der Beherbergung sowie die Art und Weise der Verpflegung. Im Anhang XII sind die dazugehörigen Gesprächsausschnitte zu finden.

Die Mehrheit der Probanden äußerte sich dazu, wobei ganz unterschiedliche Aspekte zu Unterkunft und Verpflegung angesprochen wurden, über die sie informiert werden möchten. In erster Linie interessiert die Ausstattung der Unterkunft, sei das die Anlage im Ganzen oder die Zimmer im Einzelnen: „*Eben alles, was hat es für eine Ausstattung, was dabei ist usw., was das Hotel bietet usw.*“ (FR: 193-194) Gerade Familien schauen ganz besonders auf die Struktur der Zimmer und verlangen dahingehend nach detaillierten Angaben: „*Kathleen musste 14 Tage auf einer Campingliege schlafen, obwohl wir ja das Dreibettzimmer gebucht hatten.*“ (FD1: 73-74) Auch eine Darstellung der Kostenverteilung zu allen bereits inkludierten und den zusätzlichen kostenfälligen Leistungen im Rahmen der Reise wird erwartet.

Weiterhin wurde während der Interviews die Lage der Unterkunft angesprochen: „*Wo es liegt und wie die Entfernungen sind und was für ein Service dabei ist und wie der Strand ist, je nachdem.*“ (FR: 204-205) Auch ein Hinweis zur Besucherintensität und zur Leitung der Unterkunft wurde als wünschenswert geäußert: „*Sehr schöne ruhige Hotels ... Wo ein bisschen Wellness mit ist zur Erholung. Und kein Massentourismus. ... eine bisschen gepflegte Anlage ... und unter welcher Leitung die Hotels teilweise sind.*“ (FR: 183-185) Von den Probanden wurde weiterhin die Bewertung der Beherbergung angefragt: „*... wie die Bewertung ist für das Hotel (...) ich schau da schon ein bisschen nach.*“ (FR: 209-211) Sie liefern authentische Eindrücke von Außenstehenden.

Informationen zur Zubereitung sowie der Art der Mahlzeiten in den einzelnen Unterkünften sowie zu deren Verträglichkeit wurden ebenfalls angesprochen: „*Gerade hier die recht südlichen Gebiete und Südosten. (...) ich hatte immer Magen- und Darmprobleme.*“ (FG1: 330-331) Auch Hinweise zu landestypischer Kost sind von Interesse: „*... nichts Typisches, Landestypisches oder zu wenig Landestypisches, dann finde ich das nicht so toll.*“ (FK1: 284-285)

## Reiseprogramm

Die einzelnen Programmbausteine sowie der konkrete Ablauf der Reise, ersichtlich im Anhang XIII, sind ein weiterer wichtiger angesprochener Aspekt, über welchen im Vorfeld genaue Informationen herausgegeben werden sollten: „*... der Reiseablauf, das muss vorneweg schon alles gut geklärt sein, dass man ein bisschen weiß, wann und wie und was.*“ (FR: 63-64) In diesem Sinne interessieren die einzelnen Stationen, welche auf einer Reise geplant sind, in welchem Zeitrahmen das Programm abläuft und speziell bei Aktivreisen, welche Ausrüstung im Einzelfall benötigt wird: „*... aber es sind so praktische Sachen, auch so von der Ausrüstung her, da achte ich dann drauf ....*“ (FR: 391-392)

Nicht nur die festen Programmpunkte sind von Interesse, sondern auch Hinweise für die individuelle Freizeitgestaltung sind gewünscht: „*... was es noch für weitere Freizeitmöglichkeiten vor Ort gibt, das auf jeden Fall.*“ (FR: 376) Auch in diesem Falle sind Informationen zu den anfallenden Kosten für Eintritte gewünscht, so dass dies im Vorfeld entsprechend geplant werden kann: „*Und was ich noch positiv fand, trotz aller Armut, sind die Italiener großzügig. Über 60 oder über 65 brauchte man keinen Eintritt zahlen. Da waren wir in vielen Einrichtungen umsonst. Hat mir gut gefallen.*“ (FK: 71-73) Ersichtlich ist, dass Einige auch gern über Sonderermäßigungen informiert werden möchten, aber auch über Besonderheiten, welche bei bestimmten Attraktionen zu beachten sind, z. B. vorab zu tätige Anmeldungen für den Besuch: „*Und dann wollte ich in den Bundestag gehen. Das musst du aber übers Internet anmelden. Da konntest du auch nicht rein. Das wusste ich nicht.*“ (FK: 350-351) Als wissenswert wird ebenfalls die Kennzeichnung besonderer Attraktionen angesehen: „*... verschiedene Schlösser (...) die standen natürlich in dem Reiseführer drin, da hatten die dann auch Sternchen und die ganz besonderen hatten eben drei Sternchen und zwei Sternchen und einen Stern.*“ (FK1: 447-453) Nicht mehr nur bei der Unterkunft sind Bewertungen Dritter von Bedeutung.

## Reisebegleitung/Reisegruppe

Bei der Analyse der Interviews kristallisierte sich heraus, dass die Betreuung vor Ort und auch die Reisegruppe an sich ein sehr bedeutender Faktor für die Probanden ist. Die dazugehörigen Gesprächsausschnitte sind im Anhang XIV zu finden. Betreffend der Begleitung interessiert: „... *wer der Reisebegleiter ist und da gibt es auch ein Profil von denen mit drin. Was er studiert hat, warum er Reiseleiter ist und wie er zu Djoser gekommen ist.*“ (HH: 167-169) Neben der Qualifikation und Tätigkeit der Reisebegleitung werden insbesondere auch Angaben zur sprachlichen Ausbildung der Einzelnen gefordert: „*Schon alleine, sag ich mal, wenn wir wissen vom Reisebüro ins Ausland, begleitet uns jemand, speziell auf Englisch, weil, wir hatten leider kein Englisch in der Schule.*“ (FS1: 16-18) Aber auch in welcher Beziehung die Begleitung zu der Region steht, ist von Bedeutung: „*Es ist gut, wenn man gerade einen Reiseleiter aus dem Ort von dort hat, der sich dort sehr gut auskennt. Das ist ganz wichtig.*“ (FR: 285-286) Auffällig war, dass auch Auskunft zur Reisegruppe gegeben werden soll: „... *Gruppengröße...*“ (FR: 65) und „*Auch das Alter, spielt auch noch eine Rolle. Das ist auch noch wichtig.*“ (FR: 75-76) Ebenso die Möglichkeit, sich im Vorfeld schon mal kennen zu lernen, ist von Interesse: „*Vielleicht auch, dass man sich schon mal sieht. Wer alles mit ist so ein bisschen.*“ (FS1: 377-378)

## Transfer

Die nachfolgende Kategorie beinhaltet die gewünschten Informationen zu den einzelnen Transferleistungen. Die jeweiligen Textpassagen sind im Anhang XV aufgelistet. Bezugnehmend darauf wurden im Laufe der Interviews die ausführende Gesellschaft und der konkrete Ablauf angesprochen: „... *wer da fliegt, und ob mit Zwischenstopp ...*“ (FR: 71) In diesem Zusammenhang interessiert auch der zeitliche Rahmen: „... *die Abflüge usw., man muss ja dann auch immer eine bestimmte Zeit vorher da sein, ob das Nachtflüge sind und wie die Zeiten liegen ...*“ (FR: 444-446) sowie die Organisation des Transfers von der Haustür zu den einzelnen Abreisestellen: „*Ja. Freilich, man hat vielleicht erst auch nicht so ganz genau gewusst, müssen wir uns selber um die Taxe kümmern, mit Handy irgendwie. Oder macht's das Reisebüro oder der Fahrer. Das, das wusste ich nicht so genau.*“ (FG1: 118-120) Weiterhin wurden Äußerungen hinsichtlich gewünschter Informationen zum Transfer vor Ort gemacht: „*Zum Beispiel ist es auch gut vorher zu wissen, wie läuft der Transfer vor Ort ....*“ (HD2: 160)

Ein weiterer letzter Fakt, welcher erwähnt wurde, sind unvorhersehbare Situationen, welche den Transport gefährden: „... wegen den Streiks. Da haben wir uns einige Male verständigt.“ (FD1: 179-180) Exakte und schnelle Informationen dazu sind in derartigen Situationen unerlässlich.

## **Sprache**

Mehrheitlich unternehmen die befragten Probanden Reisen ins Ausland und kamen in diesem Zusammenhang auf die Landessprache zu sprechen. Im Anhang XVI sind die dazugehörigen Aussagen der Probanden dargestellt. In erster Linie interessiert, welche Sprachen vor Ort gesprochen werden: „Wegen der Sprache (...) ob deutschsprachig, das steht ja auch bei Schiffsreisen und so, da steht das ja immer dabei.“ (FG1: 552-554) Die Probanden gehören noch zu einer Generation, die Englisch nicht generell in der Schule erlernt hat: „... in meiner Zeit wurde ja Englisch überhaupt nicht an der Schule gelehrt.“ (FG1: 563)

Folglich ist anhand der Aussagen aus den Interviews ersichtlich, dass eine gewisse Angst bei den Probanden in Bezug auf die Verständigung in einer für sie fremden Region besteht: „Bei größeren Reisen ist man besser abgesichert, wenn alles organisiert ist. Wenn irgendwas ist und wenn man jetzt nicht Englisch kann.“ (FR: 21-23) Gerade in diesem Zusammenhang wird viel Wert darauf gelegt, über die vor Ort gesprochenen Sprachen und über die mögliche Hilfe, beispielsweise durch die Reisebegleitung, informiert zu werden. Offensichtlich wurde allerdings auch, dass die befragten Probanden sich offen gegenüber dem Erlernen von Fremdsprachen zeigen:

*Oder sie sprechen eben Spanisch, dann haben wir eben ein Wörterbuch mit und bestellen Essen auf Spanisch. Also das machen wir schon und versuchen auch ein wenig mit den Leuten zu kommunizieren. Wir nehmen dann schon ein paar wenige spanische Worte mit. Und das macht ja auch Spaß.* (HD2: 386-389)

## **Medizinische und Gesundheitliche Aspekte**

Letztlich wird auch nach medizinischen und gesundheitlichen Informationen verlangt. Die jeweiligen Aussagen seitens der Probanden sind im Anhang XVII dargestellt. In diesem Zusammenhang ist zunächst zu erwähnen, dass die befragten Personen sich in einem Alter von über 50 Jahren befinden und sich folglich auch mit ihrem Alter sowie den dazugehörigen Alterserscheinungen auseinandersetzen: „Ich nehme dabei auch schon auf mein Alter Rücksicht und überlege, was man noch schafft und was nicht mehr geht.“ (HH: 221-222)

Ersichtlich wird, dass es an Informationen zu den körperlichen Belastungen im Laufe der Reise bedarf. Weiterhin ist in diesem Zusammenhang die örtliche medizinische Infrastruktur zu nennen, welche im Laufe der Interviews angesprochen wurde und worüber Informationen gefordert werden: *„Eben eher dann in Regionen, wo du weißt, na hier ist die medizinische Versorgung doch ein bisschen anders oder besser.“* (FG1: 314-315) Nicht nur altersbedingt verlangen die Probanden nach entsprechenden Informationen, auch zu möglichen Krankheitserregern und den entsprechenden Vorsorgemaßnahmen ist Interesse an Informationen geäußert wurden: *„... was da alles an Impfungen und Vorbereitung zu treffen ist.“* (FG1: 715-716)

## 5 Handlungsempfehlungen

Die Eberhardt TRAVEL GmbH versorgt ihre Kunden mit einer großen Vielfalt an Informationen. Die Kunden werden ab Buchung der Reise umfangreich zu dieser betreut. Bis Reiseantritt stellt das Unternehmen eine umfangreiche Bandbreite von notwendigen Hinweisen zur Verfügung und die Kunden haben stets die Möglichkeit weitere Informationen auf persönlichem Wege oder mit Hilfe der Internetseite des Unternehmens zu erhalten. Im Laufe der Interviews und nach deren ausgiebiger Analyse haben sich verschiedene Verhaltensweisen in Bezug auf den Informationsbedarf sowie Kategorien zu den gewünschten Informationen herauskristallisiert. Daraus werden nun die Handlungsempfehlungen für eine noch bessere Gestaltung der Reisevorbereitungsphase bei der Eberhardt TRAVEL GmbH veranschaulicht.

Insgesamt betrachtet sollte ein übersichtliches aber nicht zu ausführliches Informationspaket zu der gebuchten Reise die Grundlage bilden. Es wurde sichtbar, dass das individuelle Beschäftigen mit der Reise und die damit verbundene Informationssuche Freude bereitet. Deutlich wurde, dass man umfassend informiert werden möchte, aber nicht zu detailreich im Einzelnen. Für denjenigen Teil der Zielgruppe, welcher berufstätig ist, muss diese bereits vom Reiseveranstalter vorbereitete Informationszusammenstellung eine Erleichterung darstellen. Zu den folgenden Punkten sollten dabei je nach Relevanz in der jeweiligen Destination Informationen enthalten sein:

Entsprechend der Landesgegebenheiten sind Hinweise zur persönlichen Sicherheit bezogen auf die politische Situation oder die Kriminalität unerlässlich. Sinnvoll erscheint es daher, aktiv über die Lage im jeweiligen Land aufzuklären und andererseits seine Reisebegleiter beziehungsweise Reiseleiter auf eventuell auftretende unangenehme Situationen bestmöglich in Form von Trainings vorzubereiten, was wiederum ebenfalls den Kunden kommuniziert werden muss, so dass sie sich gut aufgehoben fühlen. Aber auch an die Kunden sollten Tipps zum Verhalten gegeben werden, um zum Beispiel den Diebstahl von persönlichem Eigentum zu vermeiden.



Wichtig sind auch Informationen zu den rechtlichen und gesetzlichen Gegebenheiten. Hilfestellung bezüglich der Organisation der benötigten Dokumente und Aufklärung über bestimmte Vorschriften zwecks der Ein- und Ausreise sollten, wie es das Unternehmen bisher bereits handhabt, beibehalten werden. In den meisten Fällen ist dies für den Kunden schwer zu überblicken und stellt somit eine große Erleichterung für ihn dar.

Auch Informationen zur Währung des jeweiligen Reiselandes und zum Umtauschkurs sind notwendig. In diesem Sinne muss ebenfalls seitens des Reiseveranstalters kommuniziert werden, wo am günstigsten und am sichersten getauscht werden kann. Außerdem sind die Kunden über die Möglichkeiten der Bezahlung im Reiseland aufzuklären. Hinweise zu Waren, die besonders günstig im jeweiligen Land gekauft werden können, und zum richtigen Verhalten gegenüber den Händlern werden gern angenommen.

Ein umfassendes Bild zu der Region, welche man bereist, ist unabdingbar. Auffällig war in diesem Falle aber noch der Wunsch nach Orientierungshilfen. Folglich sollten die Lage der einzelnen Unterkünfte sowie wichtiger Besucherplätze in Form von kleinen Stadtplänen für eine bessere Orientierung vor Ort Bestandteil aller Reiseunterlagen sein.

Und auch das vorherrschende Klima ist von besonderem Interesse. Dahingehend können Wetterprognosen inklusive Kleidungstipps erstellt werden, welche bei Anruf der Kunden ein bis zwei Tage vor Reiseantritt kommuniziert werden. Kleidungshinweise, basierend auf den ortsüblichen Gegebenheiten, können inhaltlich in den Reiseunterlagen aufgeführt werden. Leider tritt auch immer wieder der Fall ein, dass Gepäckstücke nicht am Zielort ankommen. Der Hinweis zum Einpacken von Wechselkleidung im Handgepäck kann den damit verbundenen Ärger lindern und den Beginn der Reise bei völlig anderen klimatischen Verhältnissen angenehmer gestalten.

Zu Unterkunft und Verpflegung im Ferienort werden ebenso umfassende Informationen gewünscht. Dazu gehören die Kontaktdaten, eine Lagebeschreibung sowie die Präsentation der Hotelräume und der Zimmer. Dies kann mittels Hotelprospekten oder einem Vermerk zu der entsprechenden Internetseite der Unterkunft realisiert werden. Speziell in diesem Falle ist noch darauf zu achten, dass Angaben zur Größe der Unterkunft und zur Form der Hotelführung gegeben werden.



Dem Wunsch nach Informationen zu der konkreten Ausstattung der Zimmer kann mit einer genauen Auflistung der einzelnen Einrichtungsstücke entsprochen werden. Um auch Familien mit speziellen Ansprüchen in Bezug auf die Platzverteilung der Zimmer gerecht zu werden, sollten dahingehend Zimmerpläne vorhanden sein, so dass sie ein Bild zur Beschaffenheit der Zimmer erhalten und vorweg abschätzen können, ob dies für sie passend ist. Hilfreich ist es auch, den Kunden Hinweise zu den einzelnen im Hotel ausgeschriebenen bereits im Reisepreis inkludierten und kostenfälligen Leistungen zu geben. Damit lassen sich böse Überraschungen vermeiden und die Gäste können sich auf ihren Aufenthalt entsprechend vorbereiten.

Die Verpflegung auf der Reise trat ebenfalls in den Fokus. Zu unterschiedlich sind die Essgewohnheiten der einzelnen Länder. Aber gerade das Landestypische möchten die Kunden probieren und sie erwarten Tipps zu lokalen Speisen und Restaurants. In diesem Sinne sollten Kontaktdaten zu empfehlenden lokalen Restaurants inhaltlich aufgeführt werden. Hinweise auf die Art der Zubereitung der Speisen und ihre Verträglichkeit sowie die hygienischen Gegebenheiten sind ebenfalls wichtig, um in diesem Zusammenhang auftretende Krankheitsfälle zu vermeiden. Allergien oder Intoleranzen bei bestimmten Speisen sind leider sehr verbreitet. Kleine Anmerkungen zu deren Beachtung bei der Verpflegung in den Hotels sowie der direkte Hinweis, den Veranstalter dahingehend unbedingt vorher in Kenntnis zu setzen, sollten aufgeführt sein.

Der detaillierte Ablauf des Reiseprogramms ist in schriftlicher Form darzustellen. Dazu sollten die einzelnen Stationen mit Ortsangabe, ungefähren Zeitangaben sowie die verwendeten Verkehrsmittel chronologisch angegeben werden. Zusätzlich kann der Ablauf auf einer Karte dargestellt werden, um dem Wunsch nach einem Gesamtüberblick gerecht zu werden. Die Hauptzielgruppe des Unternehmens ist älter als 50 Jahre. Ein Hinweis zum Anstrengungsgrad der einzelnen geplanten Touren zum Beispiel mit Hilfe eines Symbolsystems, welches die einzelnen körperlichen Belastungsgrade von leicht bis schwer kennzeichnet, sollte die einzelnen Stationen des Reiseablaufes ergänzen. Allgemein sollten die Kunden die Möglichkeit besitzen, vor Ort entscheiden zu können, an welchen Ausflügen sie teilnehmen. Oft ist das auch eine Sache der Tagesform.

Immer wieder wurde auch ersichtlich, dass die befragten Personen, neben den festgelegten Programmbausteinen, nach weiteren Tipps speziell für die individuelle Freizeitgestaltung verlangen. Gefragt sind dabei vor allem Geheimtipps, die möglichst intensive Eindrücke in das ortsübliche Leben geben. Wichtig sind dabei auch Angaben zu den entstehenden Kosten und den zur Verfügung stehenden Transportmitteln. Auch auf Besonderheiten bezüglich der Besichtigung (nötige Anmeldungen, Eintrittspreismäßigungen, Wartezeiten) ist hinzuweisen.

Es ist nicht notwendig, dass alle Aktivitäten durch einen Reiseleiter geführt werden. Tipps für die individuell zur Verfügung stehende Freizeit werden von den Kunden gern angenommen: *„Das finde ich nicht schlecht, wenn man dann, sagen wir mal, befähigt wird oder so noch ein paar Sachen zu machen, die man vielleicht nicht aus jedem Reiseführer lesen kann.“* (FK1: 367-369) Die Kunden sind stolz auf sich, wenn sie einige Aktivitäten selbstständig unternommen haben.

Genaue Informationen zu den Transfers in und von der Zielregion werden von den Kunden gewünscht. Eine Darstellung des Ablaufs inklusive der exakten Angaben zu Ort und Zeit, der geplanten Zwischenstopps sowie der ausführenden Gesellschaften sollte in schriftlicher Form an den Kunden übergeben werden. Ein beigelegter Flughafenplan ist für diejenigen, welche selbständig zusteigen, ein weiteres hilfreiches Orientierungsmittel auf den meist großen und für die Zielgruppe nicht gleich überschaubaren Flughäfen.

Ebenfalls ist aufgefallen, dass die Zielgruppe des Unternehmens sich sehr mit den sprachlichen Gegebenheiten vor Ort auseinandersetzt, um sich einerseits im Alltag oder in etwaigen Notsituationen verständigen zu können. Die Kunden müssen über die in der Urlaubsregion gesprochenen Sprachen aufgeklärt werden. Wichtig ist dabei auch, dass den Kunden sowohl die fachliche als auch die sprachliche Kompetenz ihrer Reisebegleiter oder Reiseleiter kommuniziert wird. Die Reisebegleiter der Eberhardt TRAVEL GmbH werden bereits auf der Internetseite des Unternehmens in Form eines persönlichen Profils vorgestellt. Dabei ist zukünftig darauf zu achten, dass jedes dieser Profile Auskunft über den Werdegang und insbesondere über die Sprachfertigkeiten des Einzelnen gibt. Die örtlichen Reiseleiter sollten sich über ein kurzes Video im Internet oder auf der Reiseinformationsveranstaltung vorstellen, so dass sich die Kunden bereits vorab über ihre Reiseleiter bzw. Reisebegleiter informieren können.

Ersichtlich wurde allerdings auch, dass viele Kunden gern selbst aktiv sind. Für diesen Fall wäre es in Zusammenarbeit mit einer Sprachschule denkbar, seinen Kunden spezielle Kurse in Vorbereitung auf die Reise anzubieten, um ihnen das Gefühl von größerer Unabhängigkeit und Selbständigkeit zu geben.

Für die Zielgruppe des Unternehmens sind gesundheitliche Aspekte von großer Bedeutung. Tipps zu klimabedingten Einflüssen auf den Körper, vorherrschenden Krankheiten oder gar Vorschriften zu notwendigen Impfungen sind absolut notwendig. Außerdem müssen die Kunden über die Qualität der örtlichen medizinischen Betreuung aufgeklärt werden. Und auch in diesem Fall ist eine Schulung der Mitarbeiter, wie es das Unternehmen bereits durchführt, unabdingbar. Die Reisebegleitung sollte die entsprechenden Notfallnummern für eine möglichst deutschsprachige medizinische Einrichtung und die deutsche Vertretung in der jeweiligen Zielregion immer parat haben. Auch damit wird den Kunden ein gewisses Maß an Sicherheit geboten.

Es zeigen sich nach Ausarbeitung der einzelnen Kategorien eine Fülle an Informationen, welche der Kunde zu seiner gebuchten Reise wünscht. Wichtig ist dabei, auf eine gut strukturierte Präsentation dieser Informationen zu achten.

Als einen ersten Schritt empfiehlt es sich, wie gehabt, an den Kunden die Reisebestätigung mit den entsprechend gebuchten Leistungen inklusive Reiseführer zu der Region zu versenden. Wichtig ist es, im Speziellen bei der Auswahl des Reiseführers darauf zu achten, dass der Kunde diesen nicht bereits besitzt. In diesem Falle sollte ein anderer ausgewählt werden oder als Alternative könnte eine Reise-DVD Beilage sein. In den meisten Fällen bucht die Zielgruppe der Eberhardt TRAVEL GmbH ihre Reise sehr frühzeitig. Gern wird die Zeit bis Reiseantritt dahingehend genutzt, um sich über die Zielregion zu belezen. Empfehlenswert ist es, bereits mit der Reisebestätigung entsprechende Literaturhinweise zu geben. Fakt ist, dass sich auch die Durchführung von Informationsveranstaltungen als ein gutes Mittel erweist: *„Also bei den anderen Reiseveranstaltern gab's keine Info-Veranstaltung, da gab es nur eine kurze Mitteilung ... Also das haben wir damals nicht als gut empfunden.“* (HS2: 391-394) Es ist eine gute Möglichkeit, offene Fragen zu klären sowie seine Begleitung und die Mitreisenden vorab bereits kennenzulernen.

Fern- und Aktivreisen bedürfen einer größeren Vorbereitung. Folglich empfiehlt es sich für diese beiden Reisearten in jedem Falle in einem nächsten Schritt einen Informationsabend zu veranstalten. Dieser kann wie gehabt im Falle der Fernreisen am Dresdner Hauptbahnhof abgehalten werden, wobei die einzelnen Inhalte zu der Reise präsentiert werden. Für Rad- und Wanderreisen sollte ebenfalls eine derartige Veranstaltung in Betracht gezogen werden, welche am Firmensitz stattfinden könnte. Mit Hilfe dieser kann sich die Reisegruppe im Vorfeld kennenlernen und es kann die dazugehörige Ausrüstung seien das spezielle Fahrradtypen oder Ausrüstungsgegenstände zu den Wanderreisen vorgestellt und getestet werden. Diejenigen, die aufgrund einer weiten Anfahrsstrecke oder anderweitigen Terminen nicht an der Veranstaltung teilnehmen können, sollten eine Art Protokoll von dieser Veranstaltung einsehen können, welches auf der Internetseite der Eberhardt TRAVEL GmbH veröffentlicht oder schriftlich zugeschickt werden könnte. Bei allen Reisen sollten im Rahmen von drei bis zwei Wochen vor Reiseantritt die Unterlagen an die Kunden versendet werden. Es empfiehlt sich eine großformatige Mappe als Präsentationsmittel. Auf dem Deckblatt sollten die wichtigsten Angaben, wie Transferzeiten und die unbedingt notwendigen Reisedokumente aufgeführt sein. Darauf folgen entsprechend der oben aufgeführten Kategorien die weiteren Informationen zu der Reise. Übersichtlichkeit und Verständlichkeit sind wichtige zu beachtende Kriterien bei der Zusammenstellung der Informationen.

Viele Reiseveranstalter arbeiten heute aktiv mit dem Internet und liefern all ihren Kunden die Informationen bezüglich ihrer Reise auf elektronische Weise. Im Laufe der Interviews war bei der Zielgruppe des Unternehmens auffällig, dass unabhängig vom Alter teils aktiv mit dem Internet gearbeitet wird und teils aber auch kein Interesse daran besteht: „*Wir haben zu Hause kein Internet. Nein, wir sind lieber im Garten (lachen).*“ (HS2: 531-532) In diesem Fall müssen die einzelnen Vorlieben der Kunden genau bekannt sein. Je nachdem kann ein Teil der Informationen auch auf elektronische Weise an die Kunden gelangen.

Bei allen Informationen gilt, dass die enthaltenen Angaben konsequent auf ihren Wahrheitsgehalt hin überprüft werden müssen. Falsche Angaben verärgern Kunden nur und schaden letztendlich dem Unternehmen.

## Fazit

Ausgangspunkt der Arbeit ist, dass Kunden nach Abschluss ihrer Reise feststellen, dass sie gern nach erfolgter Buchung vor Reiseantritt noch vielfältiger informiert werden möchten. Deshalb setzt sich die vorliegende Arbeit im Detail mit den Bedürfnissen der Nachfrageseite an Informationen zur Reise auseinander. Losgelöst von den zuvor dargelegten theoretischen Grundlagen wurde anhand einer qualitativen empirischen Untersuchung ermittelt, dass von den Kunden während der Reisevorbereitungsphase eine Vielzahl von Informationen zu Landesgegebenheiten, Unterkunft und Verpflegung, Reiseprogramm, Transfer, Reisebegleitung und Reisegruppe, Sprache sowie medizinischen und gesundheitlichen Aspekten gewünscht werden. Auffällig dabei ist, dass sich die Bedürfnisse der einzelnen Kunden sehr voneinander unterscheiden. Das gilt sowohl zu den inhaltlichen Schwerpunkten als auch zum Umfang und zur Art und Weise der Vergabe der Informationen. Alle Kunden müssen zunächst übersichtlich und gut gegliedert über die unbedingt zu beachtenden Punkte ihrer Reise informiert werden. Sie sollten jedoch auch eine Reihe von Vorschlägen für weitere Informationsquellen erhalten, damit sie sich je nach persönlichem Geschmack und vorhandenem Zeitbudget vorbereiten können. Wenn die Kunden sich gut gerüstet für ihre Reise fühlen, beginnen sie ihre Reise bereits mit angenehmen Gefühlen und unangenehme Überraschungen während der Reise können minimiert werden. Schlussendlich führt dies zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit. Die hervorgebrachten Ergebnisse aus den Interviews spiegeln zum Teil Aspekte aus der dargelegten Theorie wieder. Es kamen jedoch auch neue Ansätze zum Vorschein, welche die Theorie weiterentwickeln. Grundsätzlich ist dabei allerdings noch zu erwähnen, dass die in diesem Rahmen angewandte qualitative Untersuchung lediglich einen kleinen Teil der Grundgesamtheit betrachtet und daher die Ergebnisse als Anregungen gesehen werden können. Sie lassen allerdings nicht auf die Bedürfnisse aller Kunden schließen. Weitere Forschungen sollten dahin gehen, die Kunden noch besser zu analysieren und im Anschluss daran intern nach deren Wünschen zu kategorisieren, um auf die Informationsbedürfnisse der einzelnen Kunden vor Reiseantritt noch zielgerichteter reagieren zu können.

## Literaturverzeichnis

- Altobelli, C. F. (2007). *Marktforschung: Methoden - Anwendungen - Praxisbeispiele*. Stuttgart: Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft mbH.
- Atteslander, P. D. (2010). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. Berlin: Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG.
- Born, K. (2000). *Dienstleistungsmentalität und Kundenorientierung*. In H. Bastian, K. Born, & A. Dreyer (Hrsg.), *Kundenorientierung Im Touristikmanagement* (S. 1-9). München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Brüsemeister, T. (2000). *Qualitative Forschung - Ein Überblick*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Bundesamt für Naturschutz. (2012). *Tourismus: Naturverträglicher Tourismus*. Abgerufen am 05. Mai 2012 von [http://www.bfn.de/0323\\_tourismus.html](http://www.bfn.de/0323_tourismus.html)
- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. (2012 a). *Struktur der Tourismusbranche*. Abgerufen am 05. Mai 2012 von <http://www.bmwi.de/BMWi/Navigation/Tourismus/Branche-im-Ueberblick/struktur-der-tourismusbranche,did=478398.html>
- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. (2012 b). *Entwicklung der Tourismusbranche*. Abgerufen am 05. Mai 2012 von <http://www.bmwi.de/BMWi/Navigation/Tourismus/Branche-im-Ueberblick/entwicklung-der-tourismusbranche,did=478424.html>
- Dilger, M. (2000). *Grounded Theory. Ein Überblick über ihre charakteristischen Merkmale*. Abgerufen am 28. April 2012 von [http://www.martin-dilger.de/science/grounded\\_theory.pdf](http://www.martin-dilger.de/science/grounded_theory.pdf)
- Dreyer, A. (2000). *Kundenzufriedenheit und Kundenbindungsmarketing*. In H. Born, K. Born, & A. Dreyer (Hrsg.), *Kundenorientierung Im Touristikmanagement* (S. 11-50). München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Eberhardt TRAVEL GmbH. (2012 a). *Kurzporträt des Reiseveranstalters Eberhardt TRAVEL GmbH*. Abgerufen am 04. Februar 2012 von [http://www.eberhardt-travel.de/minicms/rund/pressebereich\\_firmenprofil/bereich/Firmenprofil](http://www.eberhardt-travel.de/minicms/rund/pressebereich_firmenprofil/bereich/Firmenprofil)
- Eberhardt TRAVEL GmbH. (2012 b). *Startseite*. Abgerufen am 05. Mai 2012 von <http://www.eberhardt-travel.de/>
- Freyer, W. (2006). *Tourismus: Einführung in die Fremdenverkehrsökonomie*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Gerlach, D. (2012). Persönliches Interview, geführt vom Verfasser. Dresden, 15. Februar 2012.

- Hermanns, H. (1995). *Narratives Interview*. In U. Flick, E. v. Kardorff, H. Keupp, L. v. Rosenstiel, & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Sozialforschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen* (S. 182-185). Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Hinterhuber, H. H., Pechlaner, H., Matzler, K., & Rothenberger, S. (2004). *Erfolgreiches Kundenmanagement im Tourismus*. In H. H. Hinterhuber, H. Pechlaner, M.-O. Kaiser, & K. Matzler (Hrsg.), *Kundenmanagement als Erfolgsfaktor: Grundlagen des Tourismusmarketing* (S. 3-28). Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Hopf, C. (April 1978). Die Pseudo-Exploration - Überlegungen zur Technik qualitativer Interviews in der Sozialforschung. *Zeitschrift für Soziologie*, S. 97-115.
- Mayer, H. O. (2009). *Interview und schriftliche Befragung*. München: Oldenburg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Mundt, P. D. (2006). *Tourismus*. München: Oldnebourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Petermann, T., & Wennrich, C. (2012). *Entwicklung und Folgen des Tourismus*. (B. f.-A. Bundestag, Hrsg.) Abgerufen am 02. April 2012 von <http://www.tab-beim-bundestag.de/de/publikationen/berichte/ab059.html>
- Satra Eberhardt GmbH. (2012). *Unternehmen - Historie*. Abgerufen am 24. Februar 2012 von [http://www.satra-eberhardt.de/index.php?option=com\\_content&task=view&id=78&Itemid=69](http://www.satra-eberhardt.de/index.php?option=com_content&task=view&id=78&Itemid=69)
- Schmicke, C. (2012). Travel One Barometer - Nur ein Stück Papier. *Travel One*(5), S. 18-25.
- Schwedhelm, W. (2000). *Neue Reiseunterlagen als Ergebnis einer Qualitätsoffensive*. In H. Bastian, K. Born, & A. Dreyer (Hrsg.), *Kundenorientierung Im Touristikmanagement* (S. 215-234). München: Olendurg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Stangl, W. (2012). *Werner Stangl's Arbeitsblätter*. Abgerufen am 12. Juni 2012 von <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/FORSCHUNGSMETHODEN/Interview.shtml>
- Wiedemann, P. (1995). *Gegenstandsnahe Theoriebildung*. In U. Flick, E. v. Kardoff, H. Keupp, L. v. Rosenstiel, & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Sozialforschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen* (S. 440-445). Weinheim: Psychologie Verlags Union.



**Anhang I : Leitfaden für die Interviews**

<b>Einstiegsfragen (Inhaltliche Aspekte)</b>	<b>Aufrechterhaltungsfragen</b>	<b>Konkrete Fragen zum Inhalt</b>
<p>Erzählen Sie mir doch ein bisschen was von sich?</p> <p>Reisen Sie?</p> <p>Wie reisen Sie?</p> <p>Erzählen Sie mir doch einmal, wo sie bisher schon ihren Urlaub verbracht haben?</p> <p>Haben Sie gerade eine Reise geplant oder stehen Sie vielleicht sogar kurz vor Reiseantritt?</p> <p>Wie sieht Ihre Vorbereitung für den Antritt einer Reise aus?</p> <p>Wie treten Sie eine Reise an?</p> <p>Worauf legen Sie großen Wert vor Antritt einer Reise in der Reisevorbereitungsphase?</p>	<p>Wie ging es dann weiter?</p> <p>Was fällt Ihnen sonst noch ein?</p> <p>Und sonst?</p> <p>Und weiter?</p>	<p>Nachfragen zu inhaltlichen Aspekten, welche vorher im Gespräch noch nicht konkret aufgekommen sind:</p> <p>Inwieweit informieren Sie sich über Ihre gewählte Destination im Vorfeld Informieren sie sich in diesem Falle über Ihr Reisebüro oder Ihren Reiseveranstalter oder forschen Sie im Alleingang?</p> <p>Wie würden Sie die Phase der Reisevorbereitung beschreiben?</p> <p>Was haben Sie bei diesen Reisen an vorbereitenden Informationen erhalten?</p> <p>Geschah das auf rein schriftlicher Basis oder auch persönlich?</p> <p>Empfanden Sie diese Informationen als genügend?</p> <p>Fühlten Sie sich rundum versorgt und ausreichend informiert?</p> <p>Ungenügende Informationsherausgabe: Hat sich das negativ auf ihre Einstellung zur Reise ausgewirkt?</p> <p>Gab es schon mal den Fall, dass Sie eine Reise angetreten haben und von Dingen überrascht worden sind, von denen Sie gern im Vorfeld informiert worden wären? Was waren das für Situationen? Wie sind Sie mit solchen Umständen umgegangen?</p> <p>Gibt es Dinge, über die Sie zukünftig gern informiert werden möchten?</p>



**Anhang II : Interview mit FG1 und HG2**

	FG1 und HG2
Familienstand	verheiratet
Wohnort	Dresden
Alter	FG1: 65 Jahre HG2:75 Jahre
Tätigkeit	Früher: Gärtnerin (FG1) Betriebsleiter (HG2) Heute: Rentner
Reisen mit Eberhardt	0
Persönlicher Zugang	Verwandte der Familie der Autorin
Kurze Beschreibung	Das Ehepaar verreist seit der Wende regelmäßig über verschiedene Reiseveranstalter mit Verwandten oder Freunden vor allem in nahe gelegene Länder Deutschlands. Dabei bevorzugen sie die Alpenregion, da sie sich vorwiegend für die Landschaft anderer Länder interessieren. Städtereisen sind für Sie weniger von Bedeutung.

**JV: Gern würde ich damit anfangen, dass ihr mir einmal erzählt, was ihr bisher schon so erlebt habt, wohin ihr schon Reisen gemacht habt, was bisherige Ziele waren und auf welchem Wege ihr die gemacht habt?**

FG1: Also in den Vorjahren haben wir versucht, zweimal im Jahr im Juni und dann im Spätsommer eine Reise zu machen und die ging eigentlich in den 90er-Jahren und bis weit noch in die 2000er, in die Alpenregion. Dort, also es war für uns erst mal sehr beeindruckend. Und später sind wir dann, ich möchte nicht sagen später, im Laufe dieser Zeit mit die Kurreisen, immer Anfang des Jahres, spätestens im März an und für sich in den Wintermonaten schon, nach Piastany und dann später nach Marienbad. Da sind wir dann auch mit deiner Großmutter und Christian gefahren.

**JV: Genau.**

FG1: Und das waren dann immer so die Erholungsreisen, die wir gemacht haben, zwei Wochen, anfangs sogar drei Wochen. Ja. Und ans Wasser zieht's uns eigentlich auch, was aber unsere Reisepartner, die Familie Kleinschmidt, nicht so möchten. Aber wir sind sehr gerne ans Wasser gefahren und das haben wir dann auch mit der Schwester, meiner Schwester Christine und dem Schwager gemacht. Ja, da ging's uns auch sehr gut. Die Luft, ja, Spaziergänge, ins Wasser weniger. Da war dann die Jahreszeit meistens nicht diese. Die Alpenregion, muss ich noch mal sagen, auch die Schweiz, da waren wir noch jünger und das haben wir sehr genossen. Die Ausflüge. Und haben aber auch immer dazu bedacht, dass wir eine Reiserücktrittsversicherung und auch Krankenversicherung gemacht haben. Und es ist mir sogar passiert, dass ich auf den Tag nicht mit konnte. Am Anreisetag, wie wir hier abgeholt werden sollten, konnte ich nicht aufstehen. War die Bandscheibe lädiert.

**JV: Und dann habt ihr das dem Veranstalter mitgeteilt?**

24 FG1: Hans ist alleine gefahren und-

25 HG2: (flüstert) (...) viel besser.

26 FG1: Und haben das dem Veranstalter mitgeteilt und die Versicherung ist dann auch tätig  
27 geworden. Haben wir dann einen Teil zurückbekommen.

28 **JV: Also da ist dann eigentlich auch sofort alles in die Wege geleitet worden ist?**

29 FG1: Ja, sofort alles, mit dem Arztattest, dass es wirklich nicht möglich war, dass ich  
30 mitfahren konnte. Also der Taxichauffeur hat auch alle möglichen Register gezogen, können  
31 wir nicht noch in ein Krankenhaus fahren, "Sie lassen sich spritzen und wir haben noch Zeit  
32 und da kann das wahrscheinlich doch noch weitergehen". Aber es war wirklich, ich musste  
33 mit zwei Stöcken in die Praxis, Arztpraxis gehen und von dort aus gleich in die Röhre und,  
34 ich hab 14 Tage ganz schön zu tun gehabt. Ich muss auf Holz klopfen (klopft auf den Tisch),  
35 dass das nicht wiederkommt.

36 **JV: Also das war der einzige Fall, wo (...)?**

37 FG1: Und bei der einen Kurreise 2007 hat es eben den Hans erwischt dort mit einem  
38 Schlaganfall. Ein Wetterwechsel, Fön, und das kann damit zusammenhängen, bisschen  
39 anstrengende Behandlung, aber das zeigte sich in den Verhaltensweisen und da sind wir heim.  
40 Und hier ist er ins Krankenhaus und dann ist er wieder in Ordnung gekommen. Und da  
41 müssen wir auch sagen, haben wir ein bisschen Respekt jetzt irgendwie. Wenn mal eine  
42 Kurreise wieder ansteht, also was ganz Leichtes, ja.

43 **JV: Und noch mal so generell zu euren Reisen, sag ich mal, macht ihr das hauptsächlich  
44 über Veranstalter?**

45 FG1: Ja. Wir sind anfangs, wie das mit den Reisen so begann dann hier im Ostteil, mit den  
46 Rädlein-Reisen von Kreische gefahren. Dann war Dressler, und anschließend von Plauen ein  
47 Unternehmen mit den Kurreisen und ansonsten auch Euromed und zuletzt mit  
48 Weltenbummler. Waren wir letzten Oktober, also September/Oktober so im Monatswechsel,  
49 wunderschönes Wetter, acht Tage Donau. Kreuzfahrt. Passau bis Budapest. Das war sehr  
50 schön. Das Wetter hat wunderbar geklappt. Da gab's ja sogar Sonnenbrand (lacht), als wir auf  
51 Deck waren.

52 HG2: Das Wetter soll im Herbst schöner sein als wie jetzt im Frühjahr, Frühsommer oder, ja.

53 FG1: Das war gut. Kann man nicht anders sagen. Wir haben zwar Budapest schon mal  
54 gesehen, aber es war wieder interessant und auch Bratislava durch Pistany, da wurden auch  
55 Ausflüge dahin gemacht und es hat schon einiges geändert und ist schöner geworden. Wir  
56 sind nicht ganz so für Städtereisen. Das muss ich sagen.

57 HG2: Nein.

58 FG1: Wir wollen lieber eine Landschaft und so die ganzen Begebenheiten dort, also das liegt  
59 uns mehr. Ja.

60 **JV: Und ist jetzt in Zukunft was geplant?**

61 FG1: Ja, wir wollten mit dem Schwager noch einmal ins Allgäu. Sind wir Anfang der 90er-  
62 Jahre bis Ende der 90er-Jahre und dann in größeren Abständen, bei Privaten gewesen. Und es  
63 ist durch seine Krankheit und bei Christine immer was reingekommen, ist es eben voriges  
64 Jahr ausgefallen. Haben aber dann im Herbst noch mal acht Tage selbstständig hier nach  
65 Thüringen ins Ringberghaus eine Woche noch Urlaub gemacht und das Jahr vorher waren wir  
66 im Südharz. Auch eine Woche. Hat aber das Wetter, ach nein. Der sonnige Südharz (lacht), da  
67 haben wir nichts davon gemerkt. Das war im Mai. Das hat geregnet jeden Tag. Mit  
68 Regenschirm und auch auf dem Brocken ging das Wetter. Das war der einzige Tag, ja. Haben  
69 wir gesagt, jetzt müssen wir das angreifen, jetzt müssen wir los, jetzt müssen wir auf den  
70 Brocken.

71 **JV: Hm, das stimmt.**

72 FG1: Das war dort oben stürmisch und Schneewände lagen da auch noch, aber es war eben  
73 wirklich der angenehmste Tag. Natürlich, die Heimreise war dann mit Sonnenschein.

**JV: Selbstverständlich.**

FG1: So, das waren eigentlich die letzten. Erst waren wir eben auf der Donau, acht Tage zu Hause und, nein umgedreht. Im Thüringer Wald und dann acht Tage zu Hause, Wäsche gewaschen und getrocknet und dann sind wir die nächste Woche auf die Donau, ab Passau. Doch, das hat ganz gut geklappt. Das einzige ist eben bei Weltenbummler, das Umladen, wo man vorher dann immer nicht genau weiß, wie das Ganze abläuft. Die Busse werden auf einen bestimmten Platz gefahren und dort wird umgestiegen. Wird alles zusammengeholt, aus dem Thüringer Bereich und von Sachsen-

HG2: Das hast du bei jedem, Helga. Das hast du bei jedem.-

FG1: Zubringer ja. Aber das Umladen, das hat Zeit gebraucht.

**JV: Also ihr wurdet hier abgeholt (...)-?**

FG1: Ja, hier abgeholt, da kommt ein Bus an den Neustädter Bahnhof, bringt die von Dresden dahin. Da sitzen aber auch schon welche drin. Die haben die schon aus den nördlichen Gebieten geholt. Und da geht's dann meistens ans Hermsdorfer Kreuz, was südlich weiter macht. Ansonsten können wir uns bei Weltenbummler nicht beklagen. Haben immer ordentliche Hotels gehabt. Waren dreimal oder sogar schon viermal mit Weltenbummler gereist.

HG2: Ich glaube vier.

FG1: Ja, denn hier Salzkammergut. Wo waren wir noch? Ich hab mir alles aufgeschrieben. Welches Jahr mit wem (lacht) und wo es hin ging. Ja. Und auch die ersten Jahre Rädlein-Reisen war auch gut. Gab's auch nichts. Wie das dann alles so den Bach runtergegangen ist, kann man nur spekulieren.

**JV: Aber jetzt noch mal wegen dem Zustieg, wegen dem Umladen. Würdet ihr da vorher gern mehr darüber informiert werden, wie, sage ich mal, der Transfer und alles abläuft?**

FG1: Ja, das ist aber gesagt worden. Du musst das nicht machen, oder kannst dir auch ein anderes Reisebüro suchen, ja. Nein, das ist gesagt worden. Dass wir dort hingebracht werden-

**JV: Wie das auch mit dem Zu- und Ausstiegen alles lief, das wurde im Vorfeld kommuniziert?**

FG1: Es war in den ersten Reisen so, dass der Fahrer, die Begleitung blieb meist nur bis Hermsdorf. Hermsdorfer Kreuz. Und dann übernahm das der Fahrer, der uns Heim brachte. Es waren auch meistens Busse aus der Region, bis Meißen runter und so. So ein Busunternehmen, die uns dann hier nach Dresden transportierten. Und anfangs haben die immer die Telefonnummern fürs Taxigeschäft übernommen und haben dort angerufen und bestellt. Wir sind um die und die Zeit dort. Dann musste man das selber machen und sich auch um die Taxe selber kümmern. Das ist jetzt so in den, in der letzten und vorletzten Reise so abgewickelt worden. Sonst standen die schon dort, "sind sie von Weltenbummler" und riefen und da konnte man an die Taxe und da ging das los. Und hier musste man sich jetzt selber kümmern. Es war auch damals so, dass die in der Schlange standen und warteten, das konnte ich das letzte Mal gar nicht sagen. Da musste man warten, bis mal eine Taxe kam, ob da irgendwelche Veranstaltungen auch in der Stadt waren, kann ich jetzt auch nicht behaupten. Ansonsten, der Taxischein klappt. Früh klappt das einwandfrei. Da steht die schon auf dem Hof, da musst du noch sehen, dass du in die Sachen kommst.

HG2: Na und zurück auch.

FG1: Ja, vom Bahnhof dort, ja. Ja. Freilich, man hat vielleicht erst auch nicht so ganz genau gewusst, müssen wir uns selber um die Taxe kümmern, mit Handy irgendwie. Oder macht's das Reisebüro oder der Fahrer. Das, das wusste ich nicht so genau.

**JV: Also da wurdet ihr nicht so richtig in Kenntnis gesetzt?**

FG1: Das wurde nicht so gesagt.

**JV: Aber es wäre eigentlich wünschenswert?**

124 FG1: Wir haben es dann, ja wir haben unser Handy mit und da haben wir eben dann selber  
125 den Taxibetrieb angerufen. Und als wir das letzte Mal dann fragten im Bus, sagen, "das  
126 brauchen Sie nicht, die stehen dort". Das klappt. Und die Scheine nimmt jeder. Nicht bloß die  
127 Funktaxe, die hier in Dresden sehr oft für Reisebüros fährt. Ja. Nein. Wir sagen jetzt immer,  
128 bloß gut, dass wir es gemacht haben. Wenn du älter wirst oder dir dann mehr Beschwerden zu  
129 hängen, da bist du gar nicht mehr so reiselustig, Sonst haben wir Januar/Februar immer  
130 unsere, oder gar schon im Dezember die Reisen fertig gemacht fürs Jahr. Dieses Jahr waren  
131 wir noch nicht.

132 HG2: Dieses Jahr haben wir noch gar nichts, ja, ja.

133 FG1: Noch gar nichts. Haben immer ein bisschen auf den Karli-

134 HG2: Nein, wir wollten dann, wir wollten jetzt eigentlich mit dem Karli fahren. Mit dem  
135 Auto. Und der wurde krank und das wurde nichts. Deshalb ist es geblieben. Und dann im  
136 Juni, wollten wir hier mit den Reisebüros fahren.

137 FG1: Na ja, müssen wir nun mal gehen. Bei Arlt buchen wir immer.

138 **JV: Liegt es ein wenig an eurem jetzigen Alter, dass noch nichts Genaues geplant ist?**

139 FG1: Ja, ich muss sagen, was jetzt-

140 HG2: Weil ich langschemeliger werde.

141 FG1: (lacht) Die, die Gebirgsreisen, das sind viele dann, oder eben in die Alpen, will ich mal  
142 sagen, auch im, die österreichische oder unsere in Deutschland, das sind viele Orte nun schon,  
143 die man besucht hat. Die kommen dann immer wieder mit in den Reisen vor. Da überlegt man  
144 sich, wollen wir mal dahin und dorthin und wenn wir recht viele Städte drin finden, da sind  
145 wir auch nicht so begeistert. Sind nun viele, die schon ein bisschen fußlahm sind. Und dann  
146 nehmen wir aber auch immer ein bisschen Rücksicht auf den Stefan. Der ist da gar nicht so  
147 begeistert. Das ist ein Naturmensch, der ist Naturfreund und der will dann lieber so ein  
148 Naturereignis sich angucken oder Ähnliches. Wir haben jetzt wirklich noch nichts gefunden.  
149 Ich weiß nicht, oder ob manche eben heute mit dem Unternehmen fahren und andere Jahr  
150 wieder mit einem anderen. Klar, man müsste es mal kennenlernen.

151 **JV: Und ist es dann jetzt schon so, dass ihr eher dann bei dem einen Unternehmen lieber  
152 bleibt? Mit denen ihr jetzt auch schon so gefahren seid?**

153 FG1: Ja, wenn man es angenehm empfindet, schon.

154 **JV: Und das war bisher der Fall?**

155 FG1: Das war jetzt immer so der Fall. Bei Dressler waren wir auch, na da war ja dann auch  
156 die Insolvenz gleich. Das spürte man bei der letzten Reise nach Slowenien.

157 HG2: Oh ja.

158 FG1: Dort war was nicht in Ordnung. Das spürtest du gleich. Die Tagesreisen waren mittags  
159 um zwei zu Ende. Weil wir dort vom Urlaubsort dann Ausflüge machten. Na ich sage, das  
160 kann doch nicht der Tag gewesen sein! Hier gibt's doch bestimmt noch mehr  
161 Sehenswürdigkeiten. Und ich muss auch sagen, wir sind nicht welche, die sich so vorneweg  
162 schon sehr informieren, was da alles da in der Gegend sein könnte. Wir verlassen uns ganz  
163 auf den Katalog und was da geschrieben wird. Wir dachten, das kann doch nicht sein. Und die  
164 waren auch untereinander so. Und dann haben ein paar Reisegäste gesagt, "na ja hier, der  
165 Plitwitzer See, wir können doch auch mal auf dem Plitwitzer See eine Fahrt machen". Ja, die  
166 Reiseleiterin war dann ganz begeistert und sagte, "ich kümmere mich gleich um die Tickets  
167 und das machen wir noch". Also dort war, ich denke schon, der Abgesang. Lustlos schon die  
168 Information eingeholt oder wer da losgefahren ist und sich die Reise dann dort angeguckt  
169 oder zusammengestellt hat. Und der Fahrer! Hä. Vielleicht hat er schon ein paar Monate kein  
170 Geld gekriegt.

171 HG2: War wahrscheinlich seine Letzte.

172 FG1: Wir wollen da keine Vorurteile fällen, aber da war was nicht in Ordnung. Haben wir  
173 gesagt, das machen wir nicht mehr. Wir sind dann noch einmal gefahren. Da waren wir, na

174 am Wilden Kaiser. Aber da, in der Nähe dort, die war in Ordnung die Reise dann. Kann man  
175 nichts sagen. Das war dann danach. Aber dort in Slowenien du, da waren wir wirklich  
176 enttäuscht. Auch die Art von dem, hach. Der Fahrer. Haben wir dann gefragt, ob der noch da  
177 ist (lacht). Da sagt der, "nein, der wäre".

178 **JV: Und jetzt aber noch mal, weil ihr gerade sagtet, das Programm, dass das schon**  
179 **nachmittags im Prinzip vorbei war, habt ihr das gewusst vorher?**

180 FG1: Nein, nein.

181 **JV: Habt ihr eine Programmübersicht gekriegt?**

182 FG1: Das war nicht. Das war nicht so gewollt. Und die Reiseleiterin sagt, "na, die sind das  
183 hier mit dem Auto abgefahren. Wie haben die sich denn das gedacht." Die war dann auch  
184 ganz außer sich.

185 **JV: Also es wurde euch vorher anders mitgeteilt, wie es eigentlich ablaufen soll?**

186 FG1: Ja, ein Tag gab es mal, der ausgefüllt war. Aber das andere, die Hauptstadt. Nichts. Um  
187 zwei waren wir da, es war herrlicher Tag. Dann ging's hier an den Wasserfall, der den  
188 Plitwitzer See, also der Plitvica war dort der Ausgangspunkt, der den Plitwitzer See speist. Na  
189 ja, da musst du dich, ja, da kletterst du mit da hoch oder man setzt sich dann unten hin und, ja.  
190 Die war ein bisschen enttäuschend. Dort haben sie auch reklamiert. Da stand fest, die  
191 Reisegäste waren da, der sagt, "ich geh ins Büro, also das kann nicht sein". Ansonsten hätten  
192 wir das bei keiner anderen Reise sagen können.

193 **JV: Aber hier war es halt wirklich, dass es (...)-**

194 FG1: Ja, das war offensichtlich, dass da eine, selbst die letzte, die vorletzte Reise. Wir haben  
195 zweimal Südtirol mit Rädlein-Reisen gemacht. Dort konntest du auch schon denken,  
196 hoffentlich kriegen die ihr Geld. Das Hotel. Und da – das wurde alles, wir sind abends um 5,  
197 oder, also 17:00 Uhr dann rein und na ja, anderthalbe Stunde hattest du dann noch bis zum  
198 Abendbrot. Das war schon richtig. Aber die Reiseleiterin, das war (lächelt), man hat sehr  
199 schöne Erlebnisse gehabt. Aber es waren auch manchmal ein paar putzige dabei. Also die  
200 nicht direkt die Reise beeindruckt hat, aber da hat dann sogar das Busunternehmen, das waren  
201 Wettiner. Ob die hier drüben vom Hochland waren? Es war nicht Rädlein selber mit dem Bus,  
202 sondern von einem anderen Unternehmen und so wurde da immer mal Würstchen und Kaffee  
203 unterwegs, ja, wird doch ausgeschenkt. Und die, die sagte: "Ich hab schon Strafe behalten."  
204 Die Reiseleiterin sagte: "Ich hab schon Strafe eingesteckt, weil ich unterwegs hier Ausschank  
205 gemacht hab. Das ist verboten." Und da meinte dann der Fahrer: "Jetzt lässt die meine ganzen  
206 Würsteln verderben." (lacht)

207 HG2: Na die müssen sich solche Parkplätze aussuchen, die wo nicht in der Nähe hier  
208 Unterkünfte sind. Verstehst (...)

209 FG1: Na ja oder, aber wir stehen doch auf dem Autobahnparkplatz. An solche Raststätten ein  
210 bisschen hinten, so draußen. Und da kriegst du dein Würstel und man kann doch nicht hier  
211 den ganzen Tag nur futtern. Da reicht das doch zu, mittags.

212 **JV: Eigentlich schon, ja.**

213 FG1: Der Kaffee. Abends gibt's doch schon wieder warm. Oder Büffet. Meine Güte (lächelt).  
214 Ja. Ja, das war eine putzige Gustl. Wie hieß denn die? Schenk, ja? Die war selbstständig, ist  
215 egal.

216 HG2: (...)

217 FG1: Das war eine selbstständige Reiseleiterin, die da sich so bei den Unternehmen vorstellt.  
218 Sonst haben wir eigentlich keine Beanstandungen so gehabt. Wir sind auch nicht verhungert.  
219 Um Gottes Willen.

220 HG2: Eher zuviel.

221 FG1: Es war eben dort so (lacht). Ja.

222 **JV: Aber jetzt gerade noch mal wegen dem Programm, auch für Slowenien, ihr habt das**  
223 **ja im Prinzip alles im Vorfeld erhalten von dem Reiseveranstalter?**



224 FG1: Ja, du kriegst ja den Katalog, da suchst du dir das aus. Und buchst das. Und da steht das  
225 ja drin, was alles angeschaut wird und da denkt man ja dann, dass das eben den Tag ausfüllt.  
226 Für jede Reise ist ja keine, keine genaue Uhrzeit, wann du weg oder ankommst wieder im  
227 Quartier, angegeben. Manchmal steht da, dass du eben am frühen Nachmittag da bist und  
228 dann noch einen Stadtbummel angesagt ist oder was weiß ich. Aber hier, die war selber, die  
229 Reiseleiterin. Die musste sich ja nun den Ärger anhören.

230 **JV: Und jetzt aber noch so vor Reiseantritt, seid ihr da jetzt generell noch mal in**  
231 **persönlichen Kontakt mit dem Reiseveranstalter, also wie war da so der Ablauf?**

232 FG1: Vorher nicht.

233 HG2: Nein.

234 FG1: Nein, da gehst du hier in dein Reisebüro und die erklären dir alles. Und wenn es  
235 irgendwelche Besonderheiten gibt, da wird das schon gesagt. Wenn das Büro informiert ist,  
236 was sich dann so im Nachhinein rausstellt, das kann kaum einer beeinflussen.

237 HG2: Da kriegst du dann Dokumente, so 14 Tage vor Abreise. Und auf den Dokumenten  
238 steht eigentlich alles, ja, ja.

239 **JV: Und das reicht euch, sag ich mal, an Informationen? Was habt ihr da so für**  
240 **Informationen vorher gekriegt?**

241 HG2: Da steht jeder Tag drauf.

242 FG1: Ja. Das steht drauf.

243 HG2: Was veranstaltet wird. Wo sie hinfahren und dann kannst du, brauchst nicht mitfahren,  
244 kannst dich meinetwegen in der Stadt oder irgendwo aufhalten.

245 FG1: In dem Ort umsehen.

246 HG2: Oder er macht, macht sowieso eine Fahrt, die du dann extra bezahlen musst.

247 FG1: Gibt's auch.

248 HG2: Ja, ja.

249 FG1: Ja, das kennst du sicher auch.

250 HG2: Aber wir haben immer die Fahrten mitgemacht, die da extra angeboten wurden.

251 FG1: Angeboten wurden.

252 HG2: Damit wir uns nicht selber beschäftigen brauchten, ja, so ungefähr war es.

253 FG1: Da gibt's ja auch Reiselustige, oder wie ich sagen soll, die fahren dann eben von dem  
254 Ort aus da und dorthin, was sie sich dann noch ansehen wollen. Da haben die sich schon  
255 vorher informiert oder sind da schon mal angesprochen worden. "Das musst du dir noch  
256 ansehen und das", und wenn das nicht dabei ist, da machen sie sich eben einen Tag frei und  
257 gehen alleine auf Tour, das haben wir auch gehört.

258 HG2: Viel, aber viel erlebt auch.

259 FG1: Wir haben uns immer an den Katalog gehalten, an dem, an die Sachen, die da angeboten  
260 wurden. Und das hat uns eigentlich auch gereicht. Bis eben dort in Slowenien. Na ja, aber das  
261 (...).

262 HG2: Na und die das so gemacht haben, die sind meistens schon paar Mal dort gewesen, ja.  
263 Und sie haben sie sich jetzt rausgesucht, wir gehen lieber hier das und das besichtigen. Wir  
264 fahren da nicht mit, so ist das gekommen.-

265 FG1: Nehmen das noch mit rein, zeitlich schaffen wir das. Ja. Mit wem waren wir am  
266 Achensee? Das war auch Rädlein, ja? Doch, ich denke schon. Kamen nicht so viele Gäste  
267 zusammen, da hatten die bloß so einen kleineren Bus, 20 oder 24 Leute. Und da sagt er,  
268 "wenn wir jetzt die Richtung fahren, da weiß ich noch einen schönen Ort", das war  
269 Schleckeis, also eine Talsperre, "die zeig ich euch noch, wir kommen zeitlich hin". Und das  
270 fanden wir eben gut. Eher noch was, noch eine Sehenswürdigkeit dazu als noch eine weniger  
271 (lacht).

272 HG2: Ja, ja. Ja, ja. Ja, ja.

273 FG1: Das war sehr schön, gab's nichts.

**JV: Und würdet ihr das dann aber jetzt gerade, weil man ja Slowenien, sage ich mal, den eher nicht so guten Fall erlebt hat, dass dann eher im Vorhinein noch wünschen, dass ihr vielleicht noch mehr Informationen auch schon zu der Zielregion erhaltet, was dort noch vielleicht so ist?**

FG1: Na, das wäre schon nicht schlecht. Was da die Ursache ist, dass das eben, ich meine, nicht in den Katalog mit eingeführt wird. Die haben sicher auch bloß bestimmtes Limit, was sie da eintragen können. Das weiß ich nicht. Also ich würde sagen, die fast unbekannten, aber für uns kommt das Ausland kaum noch infrage, weil wir nun mal schon so einen Schuss vor dem Bug mit der Gesundheit vom Hans hatten. Da möchte ich lieber in unseren deutschen oder österreichischen Gebieten sein, wo ich weiß, dort kann ich schnell wieder heim oder er wird dort kompetent versorgt.

**JV: Und ja, jetzt gerade auch, da ihr das ja auch schon überlegt habt, auch mit der Reiserücktrittsversicherung: Habt ihr euch dort insgesamt gut betreut gefühlt, dass ihr dann, also sag ich mal, es keine Probleme gab auch mit der Rückreise und allem?**

FG1: Nein. Mit der Rückreise, die haben wir eigentlich von uns aus dann organisiert. Ja? Wir waren bei der Krankenschwester im Haus, die hat auch noch einen Arzt geholt, der fand das auch nicht so schlimm. Er konnte ja noch laufen, aber er lief ja wackliger und anders und die rechte Seite, beim Essen hab ich das schon gemerkt, ich sah, das ist nicht, das ist nicht typisch für meinen Mann. Also das kann nicht sein. "Ja, der soll ruhen, sich hinlegen und schlafen und", ich sage, "ich hab keine Lust mehr. Wir gehen jetzt runter zur Schwester und sagen, dass wir uns eine Taxe bestellen und heim." Sicher hätte man dort noch mehr in die Wege leiten können vom ADAC. Das hat uns alles zu lange gedauert. Ich dachte, wenn es hier mit einem Schlaganfall zu tun hat, da ist ja jede Stunde zu viel. Und das war ja schon viel zu lange. Und hier dauerte es auch noch mal mit dem Arzt. Hinterher weißt du mehr. Da sagst du, wärst du doch gleich in die Klinik gefahren mit der Taxe. Aber ich dachte erst mal heim und hier den Notarzt her und der Rettungsdienst kam eben nicht. Das war für die eine Bagatelle. Dann hatten wir den Notarzt da und der sagte: "Sagen Sie mal, was ist denn dort los." Und hatte nun erst mal rumtelefoniert, welches Krankenhaus. Und dann ging es in 10 Minuten. Haben wir gerade noch mal Glück gehabt, ja. Auf die Stunden hin hätte das ganz dumm ausgehen können. Und seither sind wir noch nicht wieder zur Kur gefahren. Ich muss immer mal zur Behandlung gehen, aber der Hans, der reibt sich ein und quacksalbert selber (lacht). Ja. Na ja, da bin ich also fürs Ausland bin ich nicht. Bin ich nicht mehr, weiß nicht. Die beurteilen das anders. Oder man hat den Eindruck gehabt. ... Ich hätte mir nicht vorstellen können, wenn die dich dort ins Krankenhaus gebracht hätten. Wie das dann weitergehen soll. Also wenn du dir das Bein brichst, dann geht's nicht anders, ja.

**JV: Und ist das jetzt schon ein gewisser Hinderungsgrund, dass ihr jetzt auch eher nicht so forsch wieder an die nächste Reise rangeht?**

FG1: Das haben wir eigentlich nicht gemacht, ja, wir haben dann wieder Reisen unternommen. Stubeital-

HG2: Aber nicht mehr so weit.

FG1: Aber nicht mehr so weit. Eben eher dann in Regionen, wo du weißt, na hier ist die medizinische Versorgung doch ein bisschen anders oder besser.

**JV: Und liegt das auch vielleicht daran, dass ihr im Vorhinein nicht so richtig wusstet, wie es da überhaupt so in den Regionen ist mit der medizinischen Versorgung?**

FG1: Na ja, kann man nur ahnen. Das kann man nur ahnen.

HG2: Österreich wird wohl in Ordnung sein, aber dann alle anderen.

FG1: War ja der Ostblock, ich weiß nicht.

HG2: Ja. Ja, ja.

FG1: Die Untersuchungen dort waren schon in Ordnung. In den Kuranstalten. Das kann man nicht anders sagen.

324 HG2: Sind wir ja deshalb auch jedes Jahr gefahren. Ja, ja.  
325 FG1: Ja. Die waren schon in Ordnung. Aber wenn du was Hartnäckiges kriegst oder eben, wo  
326 ganz, ganz schnelle Hilfe da sein muss, da bezweifeln wir es.  
327 **JV: Also es hält schon so in gewissen Zügen so ein bisschen zurück, dass man doch diese**  
328 **beiden Regionen, also jetzt gerade auch für euch, ich meine, das kann man ja nicht**  
329 **abstreiten, das Alter kommt und da ist dann eben die Gesundheit, sag ich mal (...)-**  
330 FG1: Manche sind da vielleicht riskanter, wir nicht. Das machen wir nicht. Gerade hier die  
331 recht südlichen Gebiete und Südosten. Wie wir, wie ich jünger war, zu DDR-Zeiten noch,  
332 Bulgarien und auch nach Soczy, ich hatte immer Magen- und Darmprobleme. Ach! Ich hatte  
333 von dem Urlaub die ersten acht Tage oder nicht einmal, und dann. Das hab ich gar nicht  
334 vertragen.  
335 HG2: Mir macht's nichts aus.  
336 FG1: Ja, nein, in der Hinsicht der hat Hans nichts.-  
337 **JV: Und woran kann das gelegen haben?**  
338 FG1: Ja, ich vertrag dort den ihr Gekochtes nicht oder was. Weil, alle anderen vertragen es  
339 und ich nicht. Was da ist, ich weiß es nicht, Soczy ist ja auch so subtropisch, also das ist  
340 schwüles Wetter und ob ich da die Lebensmittel dann nicht so vertrage, was weiß ich. Und  
341 wenn ich was Unhygienisches sehe, gerade wie den Sanitärbereich oder im Zimmer, wenn die  
342 die Kissen, das sind ja Federn, so verklumpt oder, hach! Da ist es bei mir schon alle (lacht).  
343 **JV: Aber jetzt, da ihr gerade auch vom Zimmer sprecht, in welchen Hotels wart ihr da?**  
344 FG1: Jetzt nach der Wende, als wir gereist sind, war es alles in Ordnung. Können wir nicht  
345 sagen. Das war alles in Ordnung. Auch wenn man jetzt gerade nach Pistany kam, hatten wir  
346 ein bestimmtes Hotel auf der Peterinsel im Splendid, war jedes Jahr wieder irgendwas  
347 renoviert oder neu gemacht, also gab's gar nichts. Nein. Die Zimmer waren in Ordnung.  
348 (hustet) Und auch der Wäschewechsel. Wir sagten, meine Güte, haben die nichts zu tun.  
349 HG2: Aller zwei Tage, ja.  
350 FG1: Die Wäsche wechseln. Das ist doch alles noch sauber. (hustet) Bei den anderen Reisen  
351 auch. Kann man nicht sagen. Und wir sind auch nicht die Menschen, die sich einmal  
352 abtrocknen und dann das Handtuch runter werfen. Das machen wir auch nicht. Wir halten das,  
353 wenn nicht irgendwas Außerordentliches passiert ist, da nehmen wir die in der Woche die  
354 Handtücher. Nein, nein, war schon alles in Ordnung. Man staunt bloß, was in manchen  
355 Regionen da für Hotels, Pensionen, Unterkünfte sind, will sagen, das muss doch alles belegt  
356 werden, wie da die ganze Sache funktionieren soll. Im Stubeital, dort gab es ein riesiges  
357 Hotel, das war von einem kleinen Haus, von einem Urgroßvater immer mehr gewachsen. Und  
358 jetzt ging unter der Straße noch ein Gang, unterirdisch zu einem Bettenhaus. Und das musste  
359 ja auch noch voll werden. (lacht) Ohhh! Das waren so, auch in den ersten Jahren für uns  
360 unvorstellbare Erlebnisse, was da für Menschen hingefahren werden müssen oder hinreisen,  
361 um das alles zu beleben.  
362 **JV: Das stimmt. Auch gerade so in den Alpenregionen ist das ja sehr gewachsen alles.**  
363 FG1: Ach nein. Kirchberg. Das war Kirchberg in Tirol am Wilden Kaiser dort in der Nähe.  
364 Das war ein Platz. Wir haben dort mal 11, 12 Busse vor dem Hotel gezählt. Und dieser  
365 Speisesaal! Aber das ging richtig, ich will nicht sagen militärisch zu, aber so geregelt.-  
366 HG2: Das geht nicht anders.  
367 FG1: Dort hat keiner irgendwo an einem Buffet am Salatbuffet oder so, gestanden und konnte  
368 nicht ran oder so. Den Gruppen, die kamen, wurde gleich erklärt, in welcher Folge da  
369 gegessen wird. Was zuerst aufgetragen wird. "Erst die Suppe. Nach der Suppe gehen sie ihren  
370 Salat holen und dann kommt der Hauptgang"-  
371 HG2: Das wurde vorher gesagt.  
372 FG1: Wurde gleich so erklärt, wie das da abläuft-  
373 HG2: (...)



374 FG1: Dort waren so viele Menschen, aber dass da ein Geschnatter oder eine Unruhe gewesen  
375 wäre, das hätte ich auch nicht sagen können. Ob das die Dämmung irgendwie von der Decke  
376 her war? Oder auch so Raumteiler waren drin da, dass das alles eben nicht so schallte, alles  
377 abgedämpft wurde. Dort haben wir uns gewundert. Das soll ein Rennfahrer, ein  
378 österreichischer gewesen sein, der das dort als Eigentümer hatte. Das hat uns begeistert.

379 **JV: Und das war halt wirklich, dass die das dann im Prinzip so in Schach gehalten**  
380 **haben, diese vielen Menschen auch.**

381 HG2: Ja, ja.

382 FG1: Ja. Dann fuhr einer mit dem Wagen durch, da waren dann alkoholische Getränke drauf.  
383 Du konntest beim Ober bestellen, was du zum Abendbrot trinken wolltest und dann haben die  
384 dort auch ihre speziellen Liköre und Getränke aus der Region angeboten. Konntest du dann  
385 alles noch dazu nehmen. Aber das musste keine Bedienung ranschleppen. Da war extra ein  
386 Ober, der das so durch die Gänge fuhr und das angeboten hat.

387 HG2: Das war alles durchorganisiert.

388 FG1: Das war organisiert, oh!

389 HG2: Die haben ja auch im Winter bald manchmal mehr Betrieb als wie im Sommer.

390 FG1: So Skigebiete.

391 HG2: Und da sind die das gewöhnt, na klar.

392 FG1: Das war ganz toll. War eine Schwimmhalle dabei. Wenn wir so aus dem Bus kamen, so,  
393 die Tagesfahrten, ja, kamst du so um 5, halb 6 rein, tun dir dann schon ein bisschen die Beine  
394 weh. Da haben wir uns in den Badeanzug geworfen(lacht), ab in den Pool und sind dort  
395 geschwommen. Das war schön. Da bist du dann wieder richtig munter (lacht). Da muss ich dir  
396 noch eine Begebenheit erzählen. Das war so der letzte Tag, war zur eigenen Verfügung. Und  
397 da sagen wir, "mit der Seilbahn müssen wir mal hoch, oder wir laufen mal ein Stück", da war  
398 so eine Mittelstation, weiter ging's nicht. Da wollten wir erst noch rauf laufen, aber das war so  
399 ein knochiger Weg, ich dachte, nein du, das können wir nicht riskieren. Wenn hier der Vater  
400 mit seinen Beinen, mit dem Knie und ich war auch so unsicher, ich sag, "wir gehen wieder  
401 zurück". Da haben wir uns dort auf der Station aufgehalten, war auch eine Bewirtung dort.  
402 Und wir natürlich, "wir müssten heute Mittag ein bisschen was essen, ein bisschen was". Da  
403 hatten wir uns so eine, so eine Pfanne bestellt. Ach, ich dachte, na ja, so ein paar  
404 Bratkartoffeln, ja, und ein Ei drauf. Ahhh! Da kam da so ein Ding an. Und zwei Eier drauf.  
405 Wir waren wie genudelt. Nun runtergefahren wieder und wir hätten runter laufen sollen.

406 HG2: Wenn wir frühstücken, da ist es reichlich und Abendbrot noch reichlicher. Da ist alles  
407 meistens immer da. Wenn wir dann mittags eine Bockwurst essen,-

408 FG1: Na so ein Würstchen.-

409 HG2: Im Auto oder so, langt zu.

410 **JV: Aber mit den Hotels wart ihr immer insgesamt zufrieden?**

411 FG1: Ja, kann ich nicht anderes sagen.

412 HG2: Ja, ja. Ja, ja.

413 FG1: Wir haben nichts Anstößiges.

414 HG2: Es war manchmal nicht ganz so, aber es war manchmal eben auch, was heißt, na eben  
415 übertrieben.

416 FG1: Na, übertrieben, also alles hergerichtet oder, wie schon gesagt, mit der Wäsche. ... Das,  
417 also Bettwäsche wechseln bei Reisen nicht, aber bei den Kurreisen, da war es manchmal  
418 schlimm.

419 **JV: Und achtet ihr da jetzt auch so drauf, wenn ihr im Katalog so die Reisen anschaut,**  
420 **je nach den Hotels, was da für Informationen zu den Hotels gegeben (...)ate?**

421 FG1: Ja, wenn die Sterne dastehen, da guck ich schon hin.

422 HG2: Ja, ja.

423 FG1: Wenn so steht, gutes Mittelklassehotel, das müsste ja dann mindestens drei Sterne

424 haben. Ja. Das kann man dann schon annehmen. Wir haben auch schon fünf Sterne gehabt.  
425 Das in Kirchberg, das war beinahe fünf. Ja, nein, wir waren da zufrieden, gab's nicht. Dass  
426 man sich da so über irgendein Hotel, kann ich nicht sagen. Nein, war gut. Und auch das  
427 Südtirol Feldern, bei Brixen war das von Rädlein damals immer angefahren worden, die  
428 schreiben jedem, jedes Weihnachten noch.

429 HG2: Ja, ja.

430 FG1: Und erklären, was sie wieder neu gebaut haben oder ausgebaut haben und die Kinder  
431 sind alle dabei und das hat mich ja dort so begeistert. Wie wir das erste Mal dort waren, da  
432 waren die Kinder alle so um 9 Jahre, 12 Jahre. Der Große war schon ein bisschen weiter. Der  
433 zwölfjährige wird der Größte gewesen sein. Und so ein Kleiner rannte dann noch mit rum.  
434 Die hatten alle eine Aufgabe. Wenn wir dann abends dort saßen, noch draußen auf der  
435 Terrasse, irgend noch eine Kleinigkeit getrunken haben oder so. Da kamen die mit ihren  
436 Eimerchen, da taten sie den Kaffeesatz um die Rosenbeete alle rumschütten und, also das war  
437 begeistert. Und das kam dann in jeder Information, dass die in der Gastronomie ausgebildet  
438 wurden, Schule gemacht und jetzt hat jeder seinen Bereich im eigenen elterlichen Hotel.

439 HG2: Ja, ja. Ja, ja.

440 FG1: Der eine ist Koch geworden, der ist mit der Mutter in der Küche und der andere hat eine  
441 Pizzeria im Untergeschoss, die hat der Vater ausgebaut. Und jetzt haben die noch mehr Betten  
442 angebaut. Wie das Geld wahrscheinlich da ist und wie günstig alles auch ist.

443 HG2: Na klar, wie es eben ist. Das ist ja auch so, mal ist eine Woche viel Arbeit da, dann ist  
444 eine Woche nicht so viel Arbeit. Da möchten sie sie wieder heim schicken die Leute, das geht  
445 nicht, heute und da machen die es mit Kindern oder mit ...

446 FG1: Versuchen es mit der eigenen Familie.

447 HG2: Ja, ja, ja, ja. Und die müssen mit, wie es eben gerade geht.

448 **JV: Und da habt ihr euch jetzt aber auch besonders wohl gefühlt (...). Es war ja ein**  
449 **Familienbetrieb-**

450 FG1: Ja, sehr wohl gefühlt-

451 HG2: Ja, ja, sowieso.

452 FG1: Wir konnten mit den uns unterhalten und, und von Begeisterung auch-

453 HG2: Wo Familienbetrieb war, war es eigentlich immer sehr in Ordnung, ja, ja. Gibt's nichts.  
454 Also die sind gelaufen wie die-

455 **JV: Und guckt ihr da jetzt vielleicht auch bei den nächsten Reisen drauf, oder würdet**  
456 **gern die Information haben, ja, das ist Familienbetrieb?**

457 FG1: Ja, ja, das wäre nicht verkehrt. Familiengeführtes Hotel oder so. War unsere erste auch,  
458 in die Steiermark. Die machten das auch mit den Kindern. Und der Opa hatte noch ein  
459 bisschen Landwirtschaft dabei, da waren wir ja erst recht neugierig. Und mit dem Opa haben  
460 wir uns dann auch noch ein bisschen unterhalten und da sagt er, "nein, mit der EU und die  
461 Milch kann ich gleich dem Stier oder dem Schwein geben, die können das trinken, wir  
462 kriegen ja nichts mehr für die Milch".

463 HG2: Na und der sagte dann auch, "also ich mach's noch, nach mir macht das niemand mehr,  
464 die tun dann nur noch hier Urlauberbetrieb, das andere bleibt alles liegen", so sagte der.

465 FG1: Unsere, unsere Wiesen oder so was dort eben so die Hänge waren, die er benutzt hat. Na  
466 sagt er, "Alm kann man das noch nicht nennen". Das war eben noch weiter unten das Gebiet,  
467 was er bewirtschaftet. Sagt er, "das verbuscht eben dann, wenn das keiner nutzt, das  
468 verbuscht". Ja, nein, der Sohn war da schon mit der Frau im Geschäft. Und irgendeiner war  
469 nicht da, ein Gehilfe, und da kam eben die Tochter, die aus dem Haus stammte, aber nun  
470 schon in einen anderen Betrieb eingeheiratet hatte, auch im Hotelwesen, die kam eben zur  
471 Hilfe. Hatten sie eine Hochzeit da mit drin. Da kam eben die Tochter von weiter her und  
472 machte mit.

473 HG2: Das war so früher-

474 FG1: Das hat uns auch gefallen-  
475 HG2: Das war früher, früher genauso wie, wie ich noch Kind war. In der Gaststätte  
476 meinerwegen auf dem Berghaus, die taten die Leute holen, wie sie sie brauchten-  
477 FG1: Aus dem Ort eben die Frauen-  
478 HG2: Wenn eben nicht viele kamen, aus dem Ort die Frauen, ja, wenn nicht viel kamen,  
479 kannst du halt heimgehen wieder oder (...) da ging das so-  
480 FG1: Oder konntest nachher zu Hause bleiben.  
481 HG2: Aber heute.  
482 FG1: Die müssen fest angestellt sein.  
483 HG2: So ungefähr.  
484 FG1: Oder bist auch bloß stundenweise da. Aber das war hier in Südtirol auch. Die Köchin  
485 kam eben, wenn gekocht werden musste-  
486 HG2: Ja, ja, oder wenn sie gebraucht wurden. Ja, ja.  
487 FG1: Wenn die Küche lief. Ansonsten war dann die Chefin alleine in der Küche.  
488 **JV: Und was sind noch so Dinge, auf die ihr achtet bei der Unterkunft? Die vielleicht**  
489 **wichtig mit für euch sind?**  
490 FG1: Na ja, das ist eigentlich in den Regionen hier alles in Ordnung, Johanna. Also dass ich  
491 irgendwo gesagt hätte, also in die Toilette oder in die Dusche gehe ich nicht rein, hätte ich  
492 nicht sagen können.  
493 **JV: Aber es ist jetzt vielleicht auch, sage ich mal, vom Alter her, dass ihr vielleicht dann**  
494 **noch gerne über Sachen informiert werdet?**  
495 FG1: Na, ob Fahrstuhl drin ist, meinst du? Ja. Und das, ich weiß nicht, das sagt man vielleicht  
496 schon im Bus zur Reiseleiterin, "wir möchten nicht gerne im 3. oder im 4. Stock wohnen.  
497 Wenn sie uns weiter unten unterbringen können." Wir haben auch schon gesagt, "können wir  
498 nebeneinander", wenn wir jetzt gerade zu Viert sind, ja, zwei Ehepaare, "können wir  
499 nebeneinander untergebracht werden". Das hat eigentlich immer geklappt.  
500 HG2: Ja, ja. Ja, ja. Wenn du das rechtzeitig sagst, haben die das drauf eingerichtet. Ja, ja.  
501 FG1: Ja, geht das einzurichten.  
502 **JV: Und so jetzt in Bezug auf die Zimmer? Gibt's da Dinge, auf die ihr jetzt vielleicht im**  
503 **Alter auch speziell achtet?**  
504 FG1: Du meinst vielleicht die Matratzen, ob die in Ordnung sind? Also ich hab's bis jetzt gut  
505 gefunden.  
506 **JV: Vielleicht jetzt auch so von der Größe her der Zimmer, oder sag ich mal, (...)**  
507 **Gegebenheiten, die vielleicht vonnöten sind?**  
508 FG1: Das war eigentlich immer in unserem Interesse oder wir hatten da keine  
509 Beanstandungen.  
510 HG2: Nein, nein.-  
511 FG1: War immer groß genug und alles so, auch bequem eingerichtet.  
512 **JV: Und wurdet auch im Vorfeld darüber so informiert, also es hat sich mit dem im**  
513 **Vorhinein gegebenen Informationen dann auch gedeckt?**  
514 FG1: Ja. Kann man sagen. Wenn dann mit Dusche oder ob denn teilweise ein Balkon dran ist  
515 oder was da so informiert wird, da haben wir keine besonderen Ansprüche, aber wir haben  
516 das mal erlebt im Französischen, dass da die Reisegäste ihre Fensterläden unbedingt  
517 zumachen wollten und die funktionierten nun nicht so richtig. Die fühlten sich beobachtet,  
518 was weiß ich von wem. Haben wir nicht erlebt. Das sind die verschiedensten Mentalitäten  
519 dort. Ich weiß auch, das haben wir auch beobachtet, da stehen ja die (...) die Behälter. Da  
520 füllten die eben dort ihre, ihre Tagestrinkerei ab, die die mit in den Bus genommen haben. Ich  
521 dachte, das ist richtig unverschämt. Im Bus gibt's doch auch zu trinken. Das wollten sie  
522 wahrscheinlich nicht bezahlen und da haben die sich dort die Flaschen abgefüllt.  
523 HG2: Na, das ist klar.

524 FG1: (lacht) Und dann nachts fühlten sie sich beobachtet, da wollten sie die Fensterläden  
525 schließen. Aber die hat vielleicht kein Mensch, Jahr und Tag nicht auf und zu gemacht.

526 **JV: Na gut, das sind ja auch so typische Sachen, sag ich mal, für Frankreich, (...) die**  
527 **man dann eben dort hat.**

528 FG1: Auch südlicher noch. Das war Martigny im Rhône-tal. Da war dann die Küche auch  
529 nicht so. Also hört man manchmal, dass in Frankreich so mit der Küche, die nicht so viel  
530 drauf haben. ... Mit der Mahlzeit. Nicht, dass es nicht zuviel wäre, also allgemein-

531 HG2: Das sind eben andere Mentalitäten, ja, ja.

532 FG1: So die, wie das hergerichtet wurde, irgendwie, schmeckte nach gar nichts. (lächelt) ...  
533 Ja, aber so, die Fahrten waren gut.

534 **JV: Da du jetzt gerade gesagt hast, dass man das dann eben so hört jetzt, dass die Küche**  
535 **vielleicht von Frankreich eben nicht so gut sein soll, tut einen das ein bisschen abhalten,**  
536 **vielleicht dorthin noch zu reisen?**

537 FG1: Na ja.

538 HG2: Das machen wir eigentlich nicht mehr dann. Ja, ja, ja, ja.

539 FG1: Ja. Nein, nicht direkt wegen dem Essen.

540 HG2: Nein.

541 FG1: Eben, weiß ich auch nicht. Ist mir zu weit weg (lächelt). Das hängt aber alles so mit dem  
542 gesundheitlichen Umständen-

543 **JV: Und dass man da nicht so richtig weiß, wie es dann dort so von den Gegebenheiten**  
544 **ist?**

545 FG1: Ob es dann dort so, und das sind meist irgendwie in zentralen Städten oder so, wo dann  
546 Kliniken sein könnten. Dass es abgelegen ist und dass man die ganze Verständigung, würde  
547 ich sagen. Befürchte ich, dass das dann nicht so funktioniert. Denn dass wir Französisch  
548 sprechen, denn der Hotelwirt, der konnte gar kein Wort Deutsch. Und wir ja auch kein Wort  
549 Französisch.

550 **JV: Und würdet ihr so was gerne dann vorher noch wissen, wie das dort vielleicht mit**  
551 **medizinischen Einrichtungen ist oder jetzt auch gerade wegen der Sprache?-**

552 FG1: Wegen der Sprache, das wäre vielleicht, das wäre interessant. Das Medizinische, das  
553 kann man nicht unbedingt voraussehen, aber die Sprache, ob deutschsprachig, das steht ja  
554 auch bei Schiffsreisen und so, da steht das ja immer dabei. An Bord deutschsprachige  
555 Begleitung. Das, das ist es. Und wenn du hier fährst, ja, in den deutschsprachigen Raum, das  
556 geht ja schon ganz gut. Und das engt uns ein bisschen ein mit unseren Reisen. Und da habe  
557 ich auch wirklich keine Lust mehr. Es ist irgendwie eine Barriere.

558 **JV: Ja, das verstehe ich natürlich, wenn man eben jetzt gerade auch so, sage ich mal,**  
559 **auch meine Mutti kann ja eben Russisch, sag ich mal, noch so brockenweise, Englisch**  
560 **bruchweise, das ist eben einfach von früher nicht so gegeben. Und dass man dann eben**  
561 **schon weiß, was dann auch vor Ort für Möglichkeiten sind, ob man da einen**  
562 **Ansprechpartner hat oder nicht.**

563 FG1: Ja. Und in meiner Zeit wurde ja Englisch überhaupt nicht an der Schule gelehrt. Da  
564 musstest du in einen Extrakurs gehen. Da war Englisch im Unterricht überhaupt nicht  
565 vorgesehen. Vielleicht dann auf dem Gymnasium, das weiß ich nicht, aber ich glaube es  
566 kaum. Gingen alle nach Leuben, dort war Nachmittag Englischunterricht. Einmal in der  
567 Woche. Und jetzt geht's schon in der vierten Klasse los. Im Kindergarten fangen sie schon  
568 damit an.

569 **JV: Das stimmt.**

570 FG1: Das ist eben nun so. Ja. ... Das sind so unsere Eindrücke, Johanna (alle lächeln).

571 **JV: Vielleicht noch so zum Abschluss, weil, ich glaube, wir haben jetzt schon ziemlich**  
572 **lange geredet. Nur noch mal so, jetzt auch, sage ich mal, also jetzt für die nähere**  
573 **Zukunft ist erst mal nichts geplant?**

574 HG2: Also, ja-  
575 FG1: Wir wollen uns noch mal bemühen. Wir bemühen uns noch mal.  
576 HG2: Ja, ja, wir wären schon fort gewesen mit dem Karli. Aber weil der gesundheitlich  
577 Probleme hat.  
578 FG1: Also jetzt im Mai war schon, hatte er von der Pension, die wir nun in Füßen dort  
579 ansteuern wollten, hat er schon die Information.  
580 HG2: Ja, ja, mussten wir absagen-  
581 FG1: Und das wird nun nichts. Und voriges Jahr war es ja richtig geplant.  
582 HG2: Ja, ja. Ja, ja.  
583 FG1: Wir hatten unsere Zimmer alles schon bestellt. Und er bekam immer mehr  
584 Beschwerden. Luft. Sah so blauköppern aus, wir dachten, der hat bestimmt was mit dem  
585 Herzen. Nein, nein, hat ihn der Arzt dann auf großes Drängen hin, zum Kardiologen geschickt  
586 und der hat gesagt, "mit dem Herz haben Sie nichts. Lassen Sie mal, aber stationär", hat er  
587 gleich gesagt, "stationär ihre Atemwege untersuchen". Und da hat er großen Bammel, große  
588 Bange gekriegt. Er war Karosseriebauer und hat auch lackiert. Dachte er, hab ich mir da was  
589 eingefangen von den Dämpfen. Und dann stellten die fest in der Klinik, dass da ein Riss im  
590 Zwerchfell war und dass die Organe aus dem Oberbauch schon gegen die Lunge gedrückt  
591 haben. Und dreiviertel der Lunge abgedrückt haben. Und das war eine ganz schwere  
592 Operation. Hat er bis Ende Juli zu tun gehabt.  
593 HG2: Ja, ja.  
594 FG1: Die Steffi hat ja, die Tochter hat Anfang August geheiratet, 06. August, und da sagte  
595 damals die Ärztin in Pirna, "das machen wir nach der Hochzeit". Ja, und dann musste er noch  
596 mal vorstellig werden. Da sagt sie, "nein, wenn ich sie so sehe, wir können nicht mehr  
597 warten". Da ging das Anfang Juni los. Also fünf Wochen war er in der Klinik. Und da ging es  
598 ja danach auch nicht gleich, da haben wir ja gestaunt, dass er dann im September schon, sagt  
599 er, "los, jetzt fahren wir noch mal nach Thüringen". Da ging's ihm dann schon wieder ganz  
600 gut. Da war bloß das Wetter wieder mal nicht so richtig. Hat auch viel geregnet. Aber hatten  
601 dann noch ein paar schöne Spaziertage, die letzten beiden. Ja, und jetzt am Jahresanfang, da  
602 hatte wieder die, die Narbe von seiner Hüftoperation hat da Schwierigkeiten gemacht. Da  
603 musste er wieder rein in die Uniklinik, dort, wo es operiert worden ist und da saß es gleich  
604 aus, als müsste er wieder drin bleiben. Da hat er ja auch solche Probleme gehabt. Dreimal die  
605 Hüfte operieren müssen und ein dreiviertel Jahr dazwischen ohne Hüfte, weil eine Sepsis  
606 reingekommen war. Na ja, das sind dann die Jahre, wo wir eigentlich mit denen, weil sie nun  
607 auch Rentner sind, zu Hause, reisen wollten, die waren dann alle ein bisschen verkorkst. Und  
608 wenn ich jetzt zur Christine, ich sagte es am Telefon, "wir müssen uns jetzt drum bemühen,  
609 wir wollen doch noch mal wegfahren". "Na ja, fährt nur, na ja fährt nur." Also es klingt nicht  
610 so, als hätten sie große Ambitionen, mal mitzumachen.  
611 **JV: Also es liegt euch auch eigentlich viel dran, dass ihr dann halt so mit, ja halt auch-?**  
612 FG1: Auch ein bisschen Sicherheit dabei ist. Ja, dass man nicht denkt, dass wieder was  
613 kommen könnte, dort bei den beiden gesundheitlich. Ich hätte sie schon gerne mit. Und er  
614 fährt ja auch gerne, auch mit dem eigenen Auto und wir suchen uns ein Quartier oder  
615 vereinbaren das vorher. Ja, und dann war auch eine Reise, die schon vorbereitet war, da  
616 kriegte Christine die Wundrose ins Bein. Da hat die ja vom Herbst bis kurz vor Weihnachten  
617 mit der Wundrose rumgedoktert. War auch nichts. Ging auch schief.  
618 HG2: Na ja und mit, wir sind ja sonst immer mit den Reinhardtsgrimmaern gefahren, weiß du.  
619 Der musste auch ins Krankenhaus. Das sah bei denen auch böse aus. Deshalb auch zwei, drei  
620 Jahre sind wir alleine gefahren. Aber jetzt, vorige, nein, die Woche, die Woche-  
621 FG1: Na jetzt am Freitag waren wir dort ...  
622 HG2: Die Woche, da tat sie mich anhauen,  
623 FG1: Stefans Eltern.



624 HG2: "Na wie denn, fahren wir wieder?" Ich sage, "na klar, ich muss mich kümmern, dass ich  
625 (...)".

626 FG1: Ja, er musste jetzt aller halben Jahre zur Kontrolle.

627 HG2: Ach so, der war zur Kontrolle und-

628 FG1: Und dort hat die Ärztin jetzt, das war ja einen Tag vorher.

629 HG2: Ja, ja, ja, ja, ja.

630 FG1: Hat gesagt, "ich bin zufrieden. Also die fünf Jahre sind um, wo wieder was kommen  
631 könnte, wir sehen uns in einem Jahr wieder." Na ja, da war er nun erleichtert-

632 HG2: Da hat er wieder Humor gekriegt.

633 FG1: Ja, und dann, er hat tüchtig Atemprobleme, also so hoch raus können wir nicht mehr.

634 Und er war immer der treibende Keil, der Jochen-

635 HG2: In die Berge.

636 FG1: In die Alpen.

637 HG2: Und ja nicht an die See.

638 FG1: Der sagte immer: "Ich will in die Stein hocken", sagt er da (lacht). Und da hat der, das  
639 war auch einer, der sich vorher schon befasst hat, in welche Region fahren wir und was sind  
640 dort für Gebirgszüge und das ist der und das ist der.

641 **JV: Und befasst ihr euch vorher auch so mit der Region?**

642 HG2: Na ja, das, das ist klar.

643 FG1: Wir lesen das dort durch, aber manche haben ja gleich ihre Karten mit, die wissen schon  
644 die Route, die man dann an dem Tag fährt.-

645 HG2: Nein, machen wir nicht.

646 FG1: Also sind wir nicht so.

647 HG2: Machen wir nicht.

648 FG1: (lächelt) Weiß auch nicht.

649 **JV: Und sage ich mal, wenn man euch aber die Informationen noch mit geben würde?**

650 FG1: Da gibt's Reiseleiter, die haben da Ablichtungen von den Karten.

651 HG2: Ja, ja.

652 FG1: Und teilen das dann im Bus einen Tag vorher aus, wo es den nächsten Tag hingeht.

653 HG2: Ja, ja, ja, ja.

654 FG1: Also die Information kriegt man. Und die richtigen Reiseonkels, die haben ihre-

655 HG2: Aber wir sind nicht so, (...) wir werden es schon erleben, ja wir werden schon sehen.  
656 Dass was draus wird morgen oder übermorgen, ja, ja, wir sind da nicht so.

657 FG1: Und so wird es ja auch ein bisschen mit dem Wetter immer abgestimmt, wo man  
658 hinfährt, und dass in der Region da oben, wenn es rein in die Berge geht, schon das Wetter  
659 ganz anders sein kann. Das machen wir lieber dann den Tag, wo sie besseres Wetter angesagt  
660 haben. Da informieren sich ja die Reiseleiter immer.

661 HG2: Oder wie es eben geplant ist, den Tag, da wird das umgemodelt. Weil das Wetter  
662 schlecht ist oder schön ist-

663 FG1: Wie es die Witterung zulässt.

664 HG2: Ist es schön, oh, wir fahren gleich lieber, ja so machen die das auch viel. Das machen  
665 sie viel, ja, ja, ja.

666 FG1: Wird dann so organisiert. Ist gut.

667 **JV: Und jetzt nur noch mal darauf zurückzukommen, weil ihr ja eben auch immer mit  
668 den anderen Familien, sag ich mal, verreist, dass ihr schon gerne in Gesellschaft auch  
669 verreist?**

670 FG1: Haben wir eigentlich erst gemacht, seit wir mit Kleinschmidts fahren. Wir fahren gerne  
671 mit Jemandem. Wir treffen aber auch nette Leute im Bus oder in der Reisegruppe. Wie auf  
672 dem-

673 HG2: Schiff, ja.

674 FG1: Schiff jetzt, auf der Donau, haben wir ein ganz nettes Ehepaar getroffen. Von Gera. Mit  
675 denen haben wir viel Spaß gehabt. Und wir haben uns ergänzt und wir haben dann (...)   
676 gelacht. Da kam es dann so, wer welches Sternzeichen ist. Und da sagte, "mein Mann ist  
677 Skorpion" und er sagte, "meine Frau ist ein Skorpion". Und nun flachsten die beiden, ja, "wir  
678 mit unserem kleinen Stachel", sagte die immer so, und da meinte er, "du, du hast eine ganze  
679 Mistgabel" (lacht). Zu seiner Frau.

680 HG2: Zu seiner Frau.

681 FG1: Die ist wahrscheinlich sehr energisch (lacht) (...). Hatten wir einen Spaß. Na ja.  
682 Weihnachten haben wir uns geschrieben, wir wollten immer mal anrufen. Aber sie hatte erst  
683 einen Herzinfarkt hinter sich, gerade so davongekommen und da fragt man sich dann auch  
684 immer, wer weiß, wie es ihr geht und dann dachte ich jetzt Ostern, wird sie mal wieder eine  
685 Information kriegen, das Ehepaar, die waren sehr nett. Nein. Also sonst eben immer mit  
686 Kleinschmidts, ja, viel sind wir, oder mit dem-

687 HG2: Karli.

688 FG1: Oder mit deiner Großmutter und mit dem Christian. Die sind ja auch ein paar Mal  
689 mitgefahren. Ein bisschen ins Kleckern kam's dann durchs Hochwasser, 2002. Aber trotzdem  
690 sind wir dann noch nach Marienbad zur Kur zusammen gefahren.

691 HG2: Na klar.

692 FG1: Da fuhr ja der Christian auch noch aller paar Wochen in sein Haus. Die waren ja nur  
693 unterwegs. Ach. Oh ja, mit den beiden sind wir auch gerne gefahren.

694 **JV: Und wenn ihr jetzt nicht mit jemanden zusammen gefahren seid oder fahren**  
695 **würdet, würdet ihr dann schon gerne wissen, wie das, sag ich mal, was das jetzt auch so**  
696 **für Leute sind, die dann mit auf die Reise gehen?**

697 FG1: Nein, haben wir uns nie informiert.

698 HG2: Nein. Das ergibt sich dann. Man unterhält sich ja dann und ach, die sind gut und wir  
699 gehen gleich zusammen, "gehen Sie mit" oder das ergibt sich dann.

700 FG1: Ja, ja. Das ergibt sich, das hörst du. Das war hier so, wir sind von dem Schiff runter.  
701 Dann mussten wir an eine Rezeption, wo wir uns mit den Tischen einig wurden und da hatte  
702 ich, hatte ich das Ehepaar angesprochen. Sage ich, "wäre es Ihnen recht, wenn wir uns  
703 zusammen einen Tischplatz suchen". Und da haben die das gleich mit so angemeldet. Das  
704 war schon im Bus irgendwie, ja.

705 HG2: Na dann stellte sich raus, dass es der Fleischer war, Hausschlächter (lacht) (...).

706 FG1: (lacht) Da war alles klar.

707 HG2: Haben wir nun von unten erzählt und (...)

708 **JV: Und so jetzt aber vielleicht schon mal im Vorhinein, bevor die Reise beginnt, stehen**  
709 **ja dann die Teilnehmer fest, dass man vorher schon mal die Leute, sage ich mal, so**  
710 **kennenlernt, vielleicht bei einem Abend zu der Reise?**

711 HG2: Nein.

712 FG1: Das haben wir noch nie erlebt. Nein, ohne Einladung wäre da-. Weiß ich nicht. Ich  
713 denke mir, wenn du jetzt eine Auslandsreise, Flugreise machst, was weiß ich wohin, vielleicht  
714 nach Australien oder, dass du da schon eine Informationsveranstaltung irgendwie vorher  
715 brauchst. Also da hängen dann, also wenn es in den afrikanischen Teil geht oder so, was da  
716 alles an Impfungen und Vorbereitung zu treffen ist.

717 HG2: Na ja, es ist ja auch, es ist ja ein bisschen ein großer Kreis. Meinetwegen halb Sachsen,  
718 wo sie die her holen, weißt du, ja. Und da.

719 FG1: Das ist zu nah alles.

720 HG2: Nein, zu weit.

721 FG1: Dort, ja, und dass da Informationsabende sind oder mal so, das kann ich mir vorstellen.  
722 Und es gibt ja auch, oder es gab, ich weiß nicht, ob es das noch gibt, das sind direkt Gruppen,  
723 die immer zusammen reisen. Die treffen sich dann.

724 HG2: Ja, ja, ja, ja.

725 FG1: Und auch außerhalb der Reisezeiten treffen die sich und unternehmen was. Das kenne  
726 ich. Das, also wenn ich eine große Reise machen würde, da hätte ich schon gern ein bisschen  
727 mehr Informationen. Das möchte ich gerne.

728 **JV: Aber so jetzt für euren Rahmen?**

729 FG1: Aber so für eine Woche oder 7, 8 Tage, nein. Da würde ich ja auch nicht bis sonst  
730 wohin fliegen wollen. Da bist du ja mehr unterwegs als am Urlaubsort. Nein, das reicht. Ja.  
731 Denke ich. Gerade, wie wir im Salzkammergut waren vor zwei Jahren, ja, oder ist das schon  
732 drei her? Wann war denn das Stubeital? Na vorher Salzkammer, Stubeital und das letzte Jahr  
733 waren wir auf dem Schiff. Da ... haben wir schon vorneweg so, was du gelesen hast. Salzburg  
734 haben wir schon zweimal gesehen, da wollte ich nicht mit hin, da sind wir dann doch mit  
735 reingefahren, weil schlechtes Wetter war. Da dachten wir, na ja, in der Stadt kannst du dann  
736 eher was unternehmen. Da hast du Museum oder die Kirchen und so. Aber hier Hallstadt und  
737 so, ich sage, "dort war ich, da fahr ich mit hin", an die Seen, Salzkammergut, da geht's ja von  
738 einem See in den anderen. Na ja. Da sind wir mitgefahren, das war auch gut, dass man das  
739 mal gesehen hat, "ins Gebeinehaus gehen wir aber nicht noch mal", sagte der (lacht) (...). Da  
740 ist der Hotelchef mitgefahren. Also das hat uns dort auch sehr gut gefallen. Die hatten eine  
741 Alm, also er selber nicht, aber das Nachbarhotel. Der hatte eine Alm. Und da ging eben eine  
742 Wanderung hin. Wer gut zu Fuß war, ist dahin gelaufen und der Hans und Kleinschmidts, die  
743 konnten nun schlecht, ich bin dann auch, da ist der Chef gefahren und auch der Nachbar, der  
744 Franzl. Und hat uns da mit hoch genommen. Und da sag ich, "aber heim zu lauf ich", fahren  
745 wir nicht mit dem Auto. Sind wir auch runter gelaufen. Da haben die eben so einen richtigen  
746 Gaudi. Vormittags ging das gleich los. Und dann machten sie dort oben noch Heu, da haben  
747 wir immer ein bisschen geguckt, heim zu (lacht), die Bergbauern. Das war schön. So was  
748 gefällt uns, weißt du (lacht). Wenn man so ein bisschen aus der Branche noch mit gucken  
749 kann. Ja. Da sind wir eben für die Städte nicht so. Wir haben doch unser Dresden, da gibt's so  
750 viel Schönes. Ja. Da kennen wir auch noch nicht alles.

751 HG2: Ja, genau.

752 **JV: Entdeckt man auch immer wieder was Neues.**

753 HG2: Jawohl, so ist es, na klar, ja, ja.

754 FG1: Na freilich, wenn was wieder hergerichtet wird.

755 **JV: Also ich war jetzt auch, die Frauenkirche, da war ich mal oben drin-. Also das ist ja,**  
756 **man kann sich gar nicht vorstellen, was Dresden eigentlich für Dimensionen annimmt,**  
757 **aber von dort oben sieht man das erst mal. Das ist wirklich schön.**

758 FG1: Und weißt du, wo ich immer staune, auch wenn man hier von dem Autobahnzubringer  
759 hier Lockwitz runter kommt, da hast du ja auch so ein bisschen unseren Stadtteil hier draußen  
760 und die Elbhänge hier drüben. Da denke ich immer, meine Güte, was hier, so wie Dresden  
761 sich ausgebreitet hat.

762 **JV: Ja, ja, das ist enorm. Und dann aber trotzdem, wenn man so dort Richtung Bastei**  
763 **und sieht, das ist schön.**

764 FG1: Ja. Warst du in dem Panorama schon drin?

765 **JV: Nein, bis jetzt leider noch nicht.**

766 FG1: Das haben wir uns damals angeguckt als Dresden-

767 HG2: Das ist gut, das ist gut, ach.

768 FG1: 1775 war das so.

769 HG2: Das ist schön dort.

770 FG1: Das war schön, sehr schön.

771 **JV: Dass man dann eben auch wieder was über seine Region eigentlich lernt.**

772 FG1: Ja. Und was da schon zu dem Zeitpunkt hier elbaufwärts gestanden hat. Da war dann so  
773 ein Bild schon so ein bisschen gezeichnet, dann hättest du gedacht, im Großen Garten dort,



774 das Palais, dass da schon was war. Und dann war die Sächsische Schweiz da so angedeutet.  
775 Du konntest bis nach Hause schauen, so ungefähr. Ja, so war das da dargestellt. Und die Stadt  
776 und dann hier der Jochen, der kannte sich auch ein bisschen aus so, da sagt er, "die  
777 Sophienkirche steht ja noch gar nicht, da war die ja noch gar nicht gebaut".

778 HG2: Na klar.

779 FG1: Und da waren dann da wie das Italienische Dörfchen, das waren eben italienische  
780 Bauarbeiter, die dort ihre Bauunterkünfte hatten, und da waren nun Baustellen, wie die Oper,  
781 das war auch noch nicht, die Semperoper stand auch noch nicht. Da wurde da hatten sie das  
782 so ein bisschen dargestellt, wie eben auf den Gerüsten, wie die da gearbeitet haben und wie  
783 die gepflegt wurden. Da war ein Korb an einem Seil, der da hochgezogen wurde. (lacht) Da  
784 war eine Flasche Radeberger drin. Das war so zu lachen. Und so um die Frauenkirche die  
785 Gebäude, diese Fenster und das soll da in Prag von, von Prag aus irgendwie an solchen alten  
786 Häusern abfotografiert haben, der Assisi. Und das da mit eingebaut, weil es dann die  
787 Originalen gewesen sind. Und Dachsteine, wo waren denn die her? Die er da dort mit  
788 reingemalt hat. Das war auch irgendwo abfotografiert. Das war ganz toll. Das haben wir mal  
789 Weihnachten geschenkt gekriegt, da waren wir einen Weihnachtsfeiertag dort oben. Dachten  
790 wir, oh, hier müssen wir uns aber dazuhalten. Vormittags um 10 hatten wir ausgemacht. Wer  
791 weiß, was da für Menschen sind. Wie wir kamen ging's, und dann wurde das voll. Dort hat  
792 sich wirklich einer was getraut.

793 **JV: Das stimmt allerdings.**

794 FG1: Aus dem alten Ding dort oben. Das hat auch was gekostet, du. Den Sumpf dort  
795 rauszuholen aus dem Gasometer, baoh. Ja. Tja. Johanna, unsere Reiseerlebnisse.

796 **JV: Gern möchte ich mich bei euch für dieses nette Gespräch bedanken und wünsche**  
797 **euch alles Gute für eure zukünftigen Reiseerlebnisse.**

**Anhang III : Interview mit FR**

	FR
Familienstand	getrennt lebend
Wohnort	Dresden
Alter	59 Jahre
Tätigkeit	Früher: Floristin Heute: Hausfrau
Reisen mit Eberhardt	1
Persönlicher Zugang	Verwandte der Autorin
Kurze Beschreibung	FR reist seit Beginn an mit einer großen Leidenschaft. Früher gemeinsam mit ihren Kindern bereisten sie die Länder Europas. Heute stehen ebenfalls große Fernreisen, organisiert durch einen Reiseveranstalter, auf dem Programm. Für FR zählt der Informationsgehalt einer Reise, wobei das wahre Erleben landestypischer Gegebenheiten von großem Interesse ist.

**JV: Ich würde dich zu allererst bitten, mir von deinen bisherigen Reiseerlebnissen zu erzählen.**

FR: Wir haben viele Reisen gemacht, in alle Richtungen der Welt, noch nicht alle, aber über viele Jahre nun auch schon. Da hat sich auch viel geändert. Mit verschiedenen Anbietern bin ich auch gefahren. Also nicht immer der Gleiche, also wirklich bunt durcheinander, auch Privatreisen gemacht. Das ist ganz verschieden. Also man lernt nur dazu. Und jede Ecke ist ein bisschen anders und es kommt dann auch auf die Zeiten drauf an. Also man muss vieles beachten. Wenn man was plant, das auf jeden Fall.

JV: Und was waren so die bisherigen Ziele?

FR: Also das Letzte war jetzt Amerika. In die Karibik, speziell jetzt wieder mal, (...) Kalifornien. Also fast alles, aber nicht alles. Aber bloß als Stichpunkt und Europa vielfach. Viele Ecken, früher viel Spanien, Mallorca, Balearen, Kanaren. Also Mittelmeerraum. Und dann in Asien. War ich auf einer Rundreise. Indien. Verschiedene Sachen. Also Asien ist auch sehr schön. Also jede Ecke ist wieder ganz anders. Es kommt ja auch drauf an, was man sehen will oder was man überhaupt machen will. Ich will vielfach informative Reisen, wo man sich einen Überblick verschafft. Auch zur Erholung teilweise. Aber es kommt ganz drauf an, wie die Reisen auch geschnitten sind.

**JV: Was waren die Beweggründe, mit einem Veranstalter oder eben privat das Ganze zu organisieren?**

FR: Also bei den Kurzreisen, privat, so wie Österreich, haben wir viel privat gemacht. Wo man Deutsch hier sprach usw. Also ich bin leider in Englisch nicht so gut. Bei größeren Reisen ist man besser abgesichert, wenn alles organisiert ist. Wenn irgendwas ist und wenn man jetzt nicht Englisch kann. Man will ja auch jetzt wo man auch älter ist, einen gewissen

Service haben. Das muss dann klappen. Die ganze Organisation. Also man versucht es zumindest. Es klappt nicht immer. Es gibt immer irgendwas auf Reisen. Also haben wir immer wieder was erlebt. Aber im Großen und Ganzen ist schon ganz gut.

**JV: Für dich spielt dahingehend der sprachliche Aspekt eine wichtige Rolle?**

FR: Na Sprachen und dann auch teilweise in den Ländern, es ist ja auch verschieden, behördenmäßig und wenn man sich da nicht so auskennt, also das ist dann Stress. Man will sich auch erholen. Denn, wenn das der Reiseveranstalter schon ein paar Mal gemacht hat, die Reise, ist der dann auch viel versierter drauf. Das macht viel aus. Wir suchen dann immer welche raus, die dann schon eine Weile laufen. Also möglichst nicht die erste Reise von der Sorte. Pannen kann es aber immer geben.

**JV: Worauf achtest du noch bei den einzelnen Veranstaltern?**

FR: Es kommt ganz drauf an. Also mich interessiert manchmal ein Angebot oder die Reiseroute selber. So, und es gibt ja nun auch viel in den Medien oder viel Werbung und wenn ich da irgendwas sehe. Also das Preis-Leistungsverhältnis macht auch viel mit aus. Man kann die gleiche Reise für teures oder wenig Geld kriegen teilweise. Da muss man ganz schön aufpassen. Auch Hotels, je nachdem, gibt's auch bestimmte Zeiten und Anbieter. Preis/Leistung, also das muss schon stimmen. Also so ganz superbillig dann auch nicht, aber es muss irgendwie in Relation sein. Also das macht dann auch die Erfahrung über Jahre. Ich meine, man kann immer mal wieder reinfallen oder Glück haben. Es ist ein bisschen Erfahrung dabei.

**JV: Gibt es noch andere wichtige Punkte, auf die du schaust?**

FR: Ja, wie ich Zeit habe und auch wettermäßig, wie es da ist. Das ist auch immer wichtig. Bin sehr sonnenliebend oder wärmeliebend. Das sind dann meistens südliche Gegenden, den Norden haben wir im Sommer nicht so geschafft, weil wir im Winter meistens weggefahren sind. Im Sommer hab ich die Zeit nicht so. Also eher die Winterhalbjahre, da muss man aber auch wieder schauen, wo was günstig ist und das das Wetter mitspielt. Man kann auch Pech haben, sehr viel Pech.

**JV: Ja, das stimmt.**

FR: Bei den weiteren Gebieten, da kann das Wetter dann ganz anders sein, als man erwartet, also haben wir alles schon erlebt. Und das ist dann auch wieder ärgerlich. Denn es ist ja nicht immer bloß schön wie in den Katalogen. Also darf man nicht mit zu hohen Erwartungen rangehen, da wird man vielfach enttäuscht. Man kann Glück haben, aber es ist nicht immer so. Denn ich hab alles schon unterwegs erlebt. Nicht immer so, wie es sein sollte (lächelt).

**JV: Die Veranstalter geben ja gewisse Informationen vorher.**

FR: Ja, ja.

**JV: Und das wurde da im Prinzip nicht so erfüllt? War es so, dass du nicht richtig informiert wurdest?**

FR: Na ja, was heißt, alles können die ja auch nicht wissen. Gerade die Jahreszeiten und wie das Wetter dann ist. Die können nicht alles wissen. Aber im Großen und Ganzen, gerade Hotels und so, und der Reiseablauf, das muss vorneweg schon alles gut geklärt sein, dass man ein bisschen weiß, wann und wie und was. Das ist schon wichtig, was und wie lange man und auch so die ganzen Kleinigkeiten, was da so ist, auch die Gruppengröße. Also ich liebe solche großen Gruppen gar nicht.

**JV: Und das möchtest du aber auch gerne vorher wissen, wie viele das dann exakt sind?**

FR: Möglichst ja, ja. Denn ich hab es erlebt, manchmal sind kleine Gruppen, das ist wesentlich individueller. Wenn man so Rundreise hat. Also große Gruppen, wenn dann mehrere Busse sind von einer Reise oder so, das ist nicht so das. Auch mit dem Flieger vorneweg, das weiß man meistens auch nicht, wer da fliegt, und ob mit Zwischenstopp usw., das kann vielfach noch nicht gesagt werden.

**JV: Aber es wäre schon von Interesse, dass du das eben vorher auch schon gern wissen**

**würdest?**

FR: Ja, ja, doch, doch, ja. Auch das Alter, spielt auch noch eine Rolle. Das ist auch noch wichtig. Weil ich teilweise doch lieber mit ein bisschen jüngeren, also zumindest interessierten Leuten reise. Es gibt ja Manche, die trauen sich sehr, sehr viel zu im gewissen Alter, also die blockieren dann so eine Gruppe. Muss ich ganz ehrlich sagen. Da gibt's viele, die dann unvernünftig sind. Da staune ich manchmal, wie die noch in einem gewissen Alter reisen mit den Wehwehchen und sonst was und das blockiert dann die Gruppen. Alles schon erlebt.

**JV: Das sind Punkte, über welche du gern im Vorfeld informiert werden möchtest?**

FR: Das sind viele verschiedene Sachen. Der Termin, das muss auch klappen. Und das sind manchmal schöne Angebote, aber es klappt nicht in der Zeit und dann sind wieder die Preise anders. Es gibt ja sehr, sehr viel im Angebot. Nun kann man doch ziemlich suchen. Aber man muss eben so ein bisschen suchen. Also es gibt schon alles. Ich mache es nicht über Internet, weil ich damit nicht so firm bin. Es ergibt sich eben immer. Das kann ich auch nicht im Vorfeld sagen, das muss ich ganz ehrlich sagen, das ist ganz verschieden.

**JV: Und wie sieht bei dir persönlich generell die Reisevorbereitung aus? Die nächste Reise steht ja bereits vor der Tür.**

FR: Na ja, das ist hier mit der Wandergruppe. Die kenn ich schon. Und da ist alles organisiert. Da kann ich mich voll drauf verlassen. Da, die kenn ich alle die Leute, so sechs davon sind meine Freundinnen und Bekannte und da weiß ich genau, wie es läuft ungefähr. Da verlass ich mich auf die, muss ich mal so sagen (lacht).

**JV: Und man weiß wirklich genau, wann, was, wie abläuft.**

FR: Dass das alles auch klappt usw., ja, ja, ja, ja. Also dort weiß ich es. Aber es gibt eben Sachen, wo man es nicht weiß, aber manchmal ist das auch interessant. Also da lass ich es auf mich zukommen. Es kommt drauf an.

**JV: Also es ist auch nicht schlecht, wenn so ein gewisser Überraschungseffekt eintritt?**

FR: Ja, das ist ganz verschieden. Es kommt dann auf die Art der Reise drauf an. Ob es eine Rundreise ist, Erholungsreise oder Wanderreise. Ich mache auch gerne Radreisen. Oder so was. Also das ist ja auch im Angebot jetzt. Aber, dann muss ich auch sagen, weil ich auch jetzt auch alleine bin, es ist ein großes Problem für Singles. Die Reisen sind immer überteuert und man kriegt schlechte Zimmer. Das ist das Schlimmste. Und das sind sehr, sehr viele, die, also die Nachfrage ist enorm. Muss ich sagen. Ich würde manche Reise machen, überall muss man dann Einzelzimmer nehmen, also den Zuschlag bezahlen. Das sind manchmal extreme Preise. Und da muss ich ehrlich sagen, lass ich dann die Finger davon. Das ist es. Ich würde die Reise gerne antreten, aber, die ist dermaßen teuer, also gerade als Alleinreisende, für Paare gar kein Problem. Oder ich fahre dann mit meiner Freundin, aber das klappt dann nicht immer. Und das ist dann, wo ich sage, nein, das lohnt sich dann nicht mehr.

**JV: Wo eben einfach der Preis für das Einzelzimmer zu hoch ist.**

FR: Die Zuschläge. Man muss mehr bezahlen und hat mitunter schlechtere Zimmer. Das Reisen allein in der Gruppe, kein Problem, das ist gut abgesichert. Aber es sind die Preise. Also muss ich ehrlich sagen, die sind manchmal ganz schön. Und da sag ich mir dann, nein. Für das gleiche Geld könnte ich noch eine kleine Reise dazu kriegen. Also das ist ganz schön happig. In diesem Feld müsste noch viel, viel mehr gemacht werden. Gerade für Singles.

**JV: Legst du als Alleinreisende noch auf spezielle Sachen Wert bei diesen Reisen?**

FR: Also ich, direkt Single-Reisen mach ich nicht. Also das sind dann nur einzelne, ich bin auch mit Gruppen, ich hab da gar kein Problem. Es ist nicht so, dass ich jetzt jemanden kennenlernen will, nein, ich bin auch gern mit Paaren zusammen, hab ich gar kein Problem. Bloß es gibt wenige, die Single-Reisen sind auch immer so teuer. Und das klappt wieder von der Zeit nicht oder so speziell. Das ist so, ich will in der Gruppe reisen, aber eben, dass der Preis für den Einzelnen nicht so teuer ist. Das ist das Problem. Sind ja viele allein, auch

Männer oder Ältere, das ist einfach so. Und da geht's schon los. Und da hat man auch mit einigen gesprochen, das ist denen auch zu teuer dann. Würden viele gerne noch, gerade so interessante Sachen machen, aber das ist ein großes Problem für diejenigen. Und das werden immer mehr. Das muss ich mal dazusagen. Das ist, gerade so auch die großen, größeren Rundreisen, da wird's nämlich dann happig. Da überlegt man sich das dann.

**JV: Ja, wenn der Zuschlag zu hoch ist?**

FR: 100 Euro geht noch.

**JV: Und es sind ja dann doch einige Nächte.**

FR: Das liegt dann meistens an den Hoteliers. Aber man kriegt meistens auch noch schlechtere Zimmer, das ist es auch noch mal. Man bezahlt schon mehr und kriegt noch schlechtere Zimmer. Das hab ich schon mehrmals auch schon von anderen gehört. Und deswegen lassen viele dann die Finger davon.

**JV: Da stimmt für dich das Preis-Leistungsverhältnis nicht?**

FR: Das ist, ja, ja, die (...) das ist meistens so. Hm. Das ist das Problem, ja, so als Doppelzimmer, das rechnet sich anders, aber man muss mehr bezahlen und kriegt dann immer kleinere und miesere Zimmer. Also fast immer. Nicht immer, manchmal kann man auch Glück haben, hab ich auch schon gehabt, aber das ist nicht immer so. Da war ich selber überrascht, das war irgendwie, das war in Asien wie im Paradies, also das konnte ich gar nicht fassen. Und ein Service war da. Das war auch Glück gewesen. Die waren dann auch nicht so ausgebucht. Da ging das dann auch wahrscheinlich. Wie das ist, also mit Überbuchung so was hab ich zum Glück noch nicht so gehabt. Früher sind wir ja mit den Kindern viel gereist. Das ist ja nun auch nicht mehr. Da waren die Preise auch noch ziemlich human. Das hat auch ganz schön angezogen. In den Ferien, gerade in den Ferien sind wir immer gefahren. Das konnte man sich leisten. Also das gibt es schon, man muss eben suchen. Man muss wirklich suchen, wo, was, wann und wie es preislich ist. Jetzt brauch ich ja nicht mehr in den Ferien zu fahren, da geht das schon. Man merkt es auch an den Fliegern, die sind immer voll. Also ich staune immer wieder, wie voll die Flugzeuge sind. Vor 10 Jahren war das noch nicht so. Da hatte man wirklich noch reichlich (lacht) Platz überall. Ja.

**JV: Stichwort Kinder. Früher seid ihr viel mit den Kindern gereist auch weiter weg?**

FR: Spanien meistens, ja, ja, eher in den Mittelmeerraum.

**JV: Ja, und mit Kindern ist es ja doch noch ein bisschen was anderes, mit denen zu reisen. Ich meine, allein, da achtet man auf sich.**

FR: Ja, das kann ich jetzt nicht mehr so beurteilen, aber ich weiß, dass viele junge, also Mütter mit kleinen Kindern reisen. Also staune ich selber. Das hätte ich früher nicht gemacht. Bis 3 drei Jahre ist das ja frei. Aber so im Flugzeug mit kleinen Kindern, es ist, na ja, das müssen die selber sehen, aber es ist auch für die anderen eine Belastung. Also ich staune manchmal, mit Kindern. Es gibt zwar jetzt alles, aber es muss manchmal nicht sein. Also ich würde es nicht machen. Da gibt's hier schöne Hotels und Möglichkeiten hier.

**JV: So weite Entfernungen wären für dich damals nicht in Frage gekommen?**

FR: Ja. Und dann, ist ja nicht bloß die Strecke. Man muss die Zeiten vor- und hinterher, man muss ja auch eher da sein, oder mit dem Flug klappt was nicht. Es ist ja nicht immer so, dass alles so klappt, wie es sein sollte. Nein, nein, das ist dann, es ist Stress. Auch für die Mitreisenden. Wenn ich reise, das sind dann meistens alle in meinem Alter oder so. Die mit Kindern, die wollen ja meistens bloß Hotel oder es kommt drauf an. Gerade wie viele mit Kleinkindern reisen, ich denk manchmal, oh Gott, oh Gott (lächelt), im Flieger über Stunden dann. Manche arbeiten ja dort, gibt's ja auch viele, man lernt ja auch viele Menschen kennen. Es ist ja sehr viel international.

**JV: Beim Urlaub mit der Familie, gibt es da noch andere Dinge, auf die man achtet, wo man jetzt als Alleinreisender nicht so drauf achtet?**

FR: Ich kann das jetzt gar nicht mehr so sagen. Das ist ja nun schon viele Jahre her. Das, die



Zeiten sind ganz anders. Also ich kann das mit Familie jetzt gar nicht mehr so beurteilen. Wer mit Kindern reist, ist an die Ferienzeiten gebunden und da fahre ich auch nicht. Das ist bei mir jetzt ein bisschen aus dem Blickwinkel gerückt, ja. Nein, da würde ich auch gar nicht fahren, das ist dann Stress. Das brauch ich nicht mehr (lächelt).

Ja, na also Ferienzeit sowieso, das nicht, ja, ja. Und dann such ich mir das Hotel aus, was ich so ungefähr möchte, ich hab bestimmte Wünsche und das kann ich mir dann, es gibt ja meist auch Hotelbeschreibung, da weiß man, aha, so und so.

**JV: Und was sind das so für Wünsche, auf die du Wert legst und worüber du dich im Vorfeld informierst?**

FR: Sehr schöne ruhige Hotels und Preis/Leistung muss gut sein. Wo ein bisschen Wellness mit ist zur Erholung. Und kein Massentourismus. Und dann auch eine bisschen gepflegte Anlage, ganz wichtig und unter welcher Leitung die Hotels teilweise sind. Es gibt ja gewisse Hotelketten, die sind ganz gut. Das hat man (...) gerade Spanien oder Türkei oder so, da achte ich schon drauf. Also ich geh nicht in irgendein Hotel, also da guck ich mir das Kleingedruckte schon genau an.

**JV: Und es wäre für dich jetzt auch wichtig, im Vorfeld darüber genügend Informationen zu erhalten?**

FR: Ja, ja, ja, auf jeden Fall, ja, die Hotelbeschreibung, auf jeden Fall.

**JV: Sei das jetzt die Leitung oder eben die Ausstattung (...)-**

FR: Eben alles, was für eine Ausstattung betrifft, was dabei ist usw., was das Hotel bietet usw. Das auf jeden Fall. Ob es Halbpension oder all inclusive ist oder so, je nachdem. Es muss auch ein schönes Umfeld sein. Das ist ganz wichtig. Ich nehme generell, wenn ich irgendeinen Katalog habe für die Reise, nehme ich den mit und schau mir das dann vor Ort an. Das mach ich über Jahre nun schon. Und da sieht man bei manchem Hotel ringsum nichts, dabei sind dann hier welche daneben. Es ist dann immer bloß das Schöne fotografiert und rechts und links kaschiert. Auch schon erlebt.

**JV: Das Umfeld des Hotels spielt auch eine wichtige Rolle?**

FR: Das ist ganz wichtig, ja, auf jeden Fall. Wenn man jetzt seine Ruhe haben will. Bei einer Rundreise, wo man jeden Tag woanders ist, ist es was anderes, da stört es mich nicht (...), aber wenn man jetzt ein Erholungshotel bucht, also bloß zum Strandurlaub, also da muss das schon passen. Wo es liegt und wie die Entfernungen sind und was für ein Service dabei ist und wie der Strand ist, je nachdem. Ja, das sowieso. Das sowieso. Was es für Aktivitäten gibt, was man alles machen kann dort. Hm, das ist sehr wichtig.

**JV: Und dies alles sollte auch ausreichend kommuniziert werden?**

FR: Ja, ja. Ja. Das ist, und die Hotelbeschreibung. Ich versuche dann, (...) durchs Internet manchmal, kann man das ja anklicken, wie die Bewertung ist für das Hotel. Die Gästebewertung, das macht viel aus. Das wird natürlich auch unterschiedlich sein, aber ich schau da schon ein bisschen nach.

**JV: Also du informierst dich generell im Vorfeld?**

FR: Ja, das mach ich schon. Denn, wenn man fahren will, dann muss das klappen.

**JV: Und gab es bereits Situationen, wo du nur ungenügend informiert wurden bist?**

FR: Ja, das gab's auch schon. Man kann auch vieles dann am Ort selber klären. Wenn da was nicht klappt, da gehe ich zur Rezeption. Es kommt immer was vor, da hab ich kein Problem. Das wird dann vor Ort geklärt. Manchmal kann man das Zimmer wechseln, wenn was nicht klappt oder dies oder jenes. Also meistens geht's dann irgendwie. Gerade, wenn man jetzt länger ist.

**JV: Vorhin sprachst du vom Massentourismus. Der Massentourismus ist ja heute, sag ich mal, ein Phänomen, was sich schon ausgeweitet hat. Möchtest du da im Vorfeld darüber aufgeklärt werden, in wieweit die Region davon betroffen ist?**

FR: Na ja da ist erst mal die Zeit, wann es ist und wo es ist. Ob dort viel Jugend ist usw. Aber

das weiß man dann schon aus Erfahrung, wo, was, wie ist. Ich suche mir die Anlagen raus, die auch ein bisschen ruhiger sind, wie gesagt. Ich meine, bei so Busreisen ist, da kann man nicht immer auswählen, aber das ergibt sich dann auch. Dann gibt's auch Erfahrungswerte, so wie Deutschland oder die Sterne, die Klassifizierung der Hotels, danach kann man auch nicht immer gehen, wie viele Sterne, ja, das ist ganz verschieden. Österreich so oder Italien so. Also da muss man schon Abstriche machen. Also das ist schon immer Erfahrung. Hat ein gewisses anderes Niveau. Und ob es neuer ist das Hotel, oder ob es schon viele Jahre ist. Das sind ganz verschiedene Sachen. Es ergibt sich eben so.

**JV: Aber es spielen auch hier wieder die örtlichen Gegebenheiten eine wichtige Rolle, in wie weit die Region bereits erschlossen ist?**

FR: Ja, ja, eben. Ob es auch Nachtleben gibt, wo es sehr laut ist oder so. Und im Hochsommer würde ich sowieso nicht fahren, wenn es so heiß ist, also da fährt man nicht, muss man dann alles schon ein bisschen vorneweg überlegen. Wohin, und wann, und wie.

**JV: Du legst damit Wert darauf, dass du wirklich das Land auf die Art und Weise kennenlernst, wie es auch ist?**

FR: Also Massentourismus, ja, nein, nein, nein. Das nicht. Ich habe auch schon Reisen gemacht, also direkt im Land, also Asien, also die Reisegruppe individuell. Aber das waren dann welche von dort und das war auch ganz interessant. Ich bin ja gerne mal in den Menschen drin, aber nicht mit Massen. Das hab ich gar nicht gerne. Und das ist dann ein ganz anderes Reisen. Eine ganz andere Art. Aber da muss man sich auch drauf einlassen. Das ist wichtig. Da darf man nicht mit seinen Standards rangehen.

**JV: Und wusstest du wie die Reise abläuft?**

FR: Ja, ja, ja, das wusste ich. Das sind dann spezielle Reisen. Das kann man nur in kleinen Gruppen machen. Das ist kein Problem. Das hab ich auch kein Problem. Also ich muss wissen, was für eine Reise es ist. Ob es eine Erholungsreise oder Rundreise oder Menschen kennenzulernen. Es kommt dann ganz auf die Reise drauf an. Dann auch so wirklich mit den Menschen so hautnah, hab ich auch schon erlebt, aber man muss das vorneweg wissen, ja. Da kann man dann nicht hier davon ausgehen. Ja, die dollsten Sachen schon erlebt, muss ich sagen (lächelt).

**JV: Was war das so zum Beispiel?**

FR: Das war Indien. Also das ist ganz krass. Das kann man sich nicht vorstellen, das ist eine ganz andere Welt. Das ist, das war ja keine Erholungsreise in dem Sinne, eher eine Spezialreise. Aber wir haben dort Sachen erlebt, das war wirklich, das kann man bloß so, das kann man nicht als Tourist so erleben. Das war schon toll. Asien hatte ich noch mal, ich gehe auch viel für mich alleine los, also wenn man dann mal Zeit hat, da hab ich kein Problem. Ich bin da nicht ängstlich oder so (lächelt). Ich meine, wo jetzt Krisengebiete sind oder so, da fahre ich auch nicht so hin. Also das muss nicht sein. Krieg oder sonst was oder Slums oder so was, so extrem.

**JV: Warst du dir vorher bewusst, was dich in Indien erwartet?**

FR: Ich wusste es schon, aber ich hatte vorneweg schon Vorträge gesehen von anderen, die schon dort waren. Und da wusste ich, was mich erwartet.

**JV: Und war das damals auch mit einem Reiseveranstalter?**

FR: Na ja, es war aber ein spezieller, privater, kleiner, also nur Spezialsachen.

**JV: Und hat dieser euch dazu vorher genauestens aufgeklärt?**

FR: Ja. Ja. Ja, ja, sehr individuell. Weil das Spezialsachen sind, da fährt nicht jeder. Also bei Trackingreisen oder so was, gibt's ja auch, wo vorneweg, wo es in kleinen Gruppen ist, wo vorneweg hier praktisch auch ein Treff schon mal ist, wo man sich informiert. Und bei normalen Reisen ist das nicht so schlimm, aber bei so speziellen Reisen ist das wichtig, dass man die auch vorneweg kennenlernt.

**JV: Also speziell jetzt bei solchen Reisen ist es auch sehr wichtig, dass man sich vorher**

274 **trifft?**

275 FR: Das macht viel aus, ja doch bei solchen, das sind spezielle Reisen. Dann ist man doch  
276 anders mit den Leuten zusammen.

277 **JV: Es ist für dich wichtig, dass man dann vorher schon weiß, mit wem man reist? Und**  
278 **so empfindest du das aber als angenehm, wenn man eben doch vorher schon mal wie so**  
279 **einen Informationsabend oder ein kleines Treffen hat?**

280 FR: Bei Spezialreisen, ja, ja, ja. Das ist schon ganz gut.

281 **JV: Und auch bei Wander- oder Radreisen, ich denke hierbei gerade an das Ganze mit**  
282 **der Ausrüstung?**

283 FR: Ja, das muss alles ein bisschen vornweg besprochen werden, auf jeden Fall. Also da darf  
284 man nicht ins Blaue fahren. Gerade mit dem Drum und Dran, der eine hat die und er andere  
285 jene Vorlieben oder Macken. Es ist gut, wenn man gerade einen Reiseleiter aus dem Ort von  
286 dort hat, der sich dort sehr gut auskennt. Das ist ganz wichtig. Also das ist schon so. Ich hab  
287 es auch schon erlebt, da waren Reiseleiter, sind bloß eingesprungen und mussten nun die  
288 Gruppe irgendwie durchbringen und das ist nicht so einfach, für die nicht und auch für die  
289 Gruppe nicht. Es geht immer mal was schief, das ist klar. Und lustig müssen die Reiseleiter  
290 sein. Das ist ganz wichtig (lacht). Das finde ich auch. Also ein bisschen auf Menschen  
291 zugehen müssen sie können.

292 **JV: Also wäre es vielleicht auch von Vorteil, wenn man den Reiseleiter zu diesen Treffen**  
293 **kennenlernt oder dass man eine genaue Beschreibung von ihm bekommt?**

294 FR: Ja, ja, wenn man schon vorher eine Beschreibung zu seinen Reiseleitern bekommen  
295 würde, auf jeden Fall, es ist besser. Bei speziellen Sachen. Wenn man jetzt bloß in ein Hotel  
296 fährt irgendwie 14 Tage, ist das alles nicht so wichtig.

297 **JV: Ja, dann gibt's ja meist nur dort einen Ansprechpartner im Hotel, ich meine aber**  
298 **jetzt bei diesen Rundreisen und dergleichen?**

299 FR: Es muss nicht immer ein Treffen sein, aber zumindest eine gute Beratung dann im  
300 Reisebüro, dort, wo man es bucht. Dass man wirklich auch merkt, dass die sich kümmern.  
301 Das ist wichtig. Dass die kompetent sind. Wer selber mit reist teilweise oder schon die Reisen  
302 gemacht hat vom Personal, das merkt man schon. Und je älter, je erfahrener. Kann man so  
303 sagen. Bei jungen Leuten bin ich ein bisschen skeptisch, weil sie die Erfahrung auch noch  
304 nicht haben, weil man selber schon mehr hat. Also ich bin gerne mit etwas älteren  
305 Reiseleitern unterwegs, weil die meistens dann schon, nicht immer, aber es ist so, mehr  
306 Erfahrung haben. Das sind also viele Sachen, kommt mal dies, mal das. Und jede Reise ist  
307 anders.

308 **JV: Es ist auch immer wieder ganz unterschiedlich und jede Zielregion ist anders?**

309 FR: Ja, ja, auf jeden Fall. Ja, das sowieso. Das auf jeden Fall. Das stimmt. Gut.

310 **JV: Deine letzte Reise ging ja nach Nordamerika, auch eine große Reise. War diese auch**  
311 **über einen Reiseveranstalter gebucht?**

312 FR: Ja, die Letzte, ja, muss ich erst mal überlegen, ja, das war die, die war über einen  
313 Reiseveranstalter. Aber da ist auch vieles schief gelaufen, muss ich dazusagen. Das klappte  
314 auch nicht so. War ich enttäuscht. Ich weiß nicht, ob ich das jetzt erzählen soll, welche Firma,  
315 aber das klappte gar nicht.

316 **JV: Was ist damals genau vorgefallen?**

317 FR: Da waren zu viele, das waren gleich zwei, drei Gruppen. Das hatte ich nicht gedacht, die  
318 Reiseleiterin war überfordert, die da mit dabei war, die eine. Es war ein großes Chaos mit den  
319 Flügen und dem Organisieren.

320 **JV: Und wusstet ihr das vorher, dass es so viele Gruppen sind?**

321 FR: Nein. Das hatte ich nicht gedacht. Das war das letzte Mal, da klappte es gar nicht hier.

322 **JV: Und da war dann nur eine Reiseleiterin mit?**

323 FR: Ja, ja, und die war, die war wieder älter, die war total überfordert. Das, eigentlich kannte



324 die sich mit so was aus, aber das war schlecht organisiert.

325 **JV: Und wie sah da die Phase der Vorbereitung aus?**

326 FR: Na, viel Vorbereitung hatte ich nicht. Ich hab mich praktisch auch überraschen lassen.

327 Ja, es kommt, wie gesagt, drauf an, was es für Reisen sind. Und ich hab auch ein paar  
328 Schiffsreisen gemacht. Und da ist es wieder ein bisschen anders. Da muss man sich auch  
329 schon im Vorfeld bei der Reederei erkundigen, was es für Schiffe sind. Und da will ich  
330 gewisse Freiheiten haben und nicht so Reglementierungen. Das ist nichts. Die einen lieben  
331 das so mit Tischzeiten, das ist aber gar nicht mein Ding, weil ich dort meinen Tag selber  
332 gestalten will. Da gibt's sehr schöne Sachen wie AIDA, aber die sind preislich dann ganz  
333 schön. Aber dort ist es freier und wesentlich legerer.

334 **JV: Also das ist es auch so ein ganz wichtiger Punkt bei dir, dass du gewisse Freiheiten hast?**

336 FR: Ja, ja, ja. Also der Gruppenzwang ist was Furchtbares, muss ich ganz ehrlich sagen. Ich  
337 meine, etwas macht man mal mit, aber nicht immer. Es ist auch so, die Deutschen, vor allen  
338 Dingen die älteren Deutschen, die sind übergenu und pingelig. Muss ich ganz ehrlich sagen.  
339 Es gibt immer welche, die meckern und ach, die Älteren, die sind schlimm. Die jungen Leute  
340 nicht so, aber die Älteren, das ist manchmal, manchmal schon chaotisch. Wenn man solche  
341 alten, auf Deutsch gesagt, Stiesel mit hat. Gibt's auch genügend, (lacht) die sich über alles  
342 aufregen. Das ist furchtbar dann.

343 **JV: Und da wäre es gut, wenn du jetzt vorher schon so wüsstest, welche Leute vom Alter her mitreisen?**

345 FR: So ein bisschen ein Durchschnittsalter so ungefähr. Das ist, was es für ein Zweck der  
346 Reise ist. Denn viele überschätzen sich teilweise auch. Da staun ich immer wieder. Bei  
347 manchen Sachen. Da denke ich, die denken, das ist nun organisiert, die brauchen sich um  
348 nichts kümmern. Und wenn dann was nicht klappt, dann, ach, meckern die rum und das ist  
349 nicht so einfach. Und wenn dann zu groß ist die Reisegruppe, das macht auch keinen Spaß.  
350 Das ist dann nicht mehr so, da geht zu viel verloren. Ja.

351 **JV: Du magst eben mehr dieses Kleine oder mehr dieses Individuelle?**

352 FR: Ja, ja, wenn man so was, ja, ja, das ist doch angenehmer teilweise. Also  
353 Massentourismus, das ist nicht so das Ideale. Wenn zu viele sind. Da ist ja der ganze Bus so  
354 voll, das ist manchmal schon zu viel für eine Gruppe. Hast du schon mal so eine große  
355 Gruppe geführt?

356 **JV: Ich habe bisher erst eine größere Reise begleitet.**

357 FR: Und wie groß war die Gruppe?

358 **JV: Wir waren insgesamt mit mir 26.**

359 FR: Na, das geht noch. Das geht noch. Über 30, 40 wird dann zu viel. Und ihr hattet auch  
360 Rundreise, oder?

361 **JV: Wir hatten ein festes Hotel.**

362 FR: In der Stadt oder am Meer?

363 **JV: Beim Dubai-Museum. Also schon mitten in der Stadt drin.**

364 FR: Ach, mehr in der Stadt drin, also. Und habt ihr dann Ausflüge gemacht? Oder, das war  
365 gleich mit im Programm drin?

366 **JV: Ja. War jeden Tag ein Programm organisiert.**

367 FR: Ach jeden Tag, ja. Na ja, das ist, das ist ja keine Erholung in dem Sinn, (lächelt), da hat  
368 man schon volles Programm.

369 **JV: Hm. Das Programm war vorher ja so ausgeschrieben.**

370 FR: Ja, danach geht man ja auch, was man sehen will. Manchmal ist auch gut, da wird auch  
371 was offen gelassen, das kann man dann dort entscheiden kann, ob man es mitmachen will  
372 oder nicht. Das finde ich auch manchmal gut. Denn manchmal hat man ja schon irgendwas  
373 gehabt, das braucht man nicht zwei-, dreimal. Oder manchmal möchte man gern etwas

374 individuell machen.

375 **JV: Hättest du dafür gern ein paar Tipps im Vorfeld?**

376 FR: Ja, ja, was es noch für weitere Freizeitmöglichkeiten vor Ort gibt, das auf jeden Fall. Was  
377 die empfehlen könnten noch für die Tage. Das auf jeden Fall. Man muss sich nicht dran  
378 halten, aber man weiß, ach, so und so. Das, ja doch, das auf jeden Fall.

379 **JV: Eben weitere Möglichkeiten?**

380 FR: Ja genau, was man am Tag sonst noch machen könnte. Denn viele Reiseveranstalter  
381 bieten das auch an. Also ich kenne das von anderen, die das auch sagen, das und das ist  
382 möglich, was sie machen können, entweder in der Gruppe oder individuell. Ein guter  
383 Reiseveranstalter macht das.

384 **JV: Wie sieht bei dir noch weiter die Reisevorbereitungsphase aus?**

385 FR: Ach, ich pack nicht gerne Koffer (lacht). Aber man weiß dann schon ungefähr, was man  
386 braucht. Man weiß dann schon, worauf es ankommt, wo man hinfährt. Ich habe auch die  
387 Reiseapotheke immer mit. Weil ich immer schnell was hab, weil, man rennt dann dort rum.  
388 Also das gehört mit zur Grundausrüstung. Bestimmte Sachen, das hab ich immer mit.  
389 Praktische Sachen, das ist dann Erfahrungssache, was man wo braucht. Das sind manchmal  
390 Sachen, wo man hier gar nicht dran denkt. Es kommt auch drauf an, wo man hinfährt. Ob man  
391 jetzt in die Berge fährt, zum Wandern, oder in den Süden. Oder irgendwo, aber es sind so  
392 praktische Sachen, auch so von der Ausrüstung her, da achte ich dann drauf, dass ich gleich  
393 meine Papiere an mir habe. Ich hab da noch so eine Umhängetasche, wo ich die ganzen  
394 Dokumente gleich drin habe, so dass ich die Hände frei hab. Man darf ja auch immer nur so  
395 und so viel meistens vom Gewicht her mitnehmen. Und dann noch eine Tasche mit  
396 Wechselsachen, wenn man weiß, dass man ins warme Land fährt, dass ich gleich was im  
397 Handgepäck habe. Aus Erfahrung, dass der Koffer nicht ankommt. Hab ich auch schon  
398 gehabt. Dass man immer gleich was für dort zum Umziehen hat. Nicht, dass man ankommt  
399 (...) oh Gott, alles im Koffer oder der kommt verspätet oder sonst was, alles schon gehabt.  
400 Also eine kleine Ausrüstung dann schon, Jacke usw. und das ist eben Erfahrungssache. Besser  
401 ich hab, als ich hätte. (lächelt)

402 **JV: Aus deinen Erfahrungen heraus bereitest du dich dann vor?**

403 FR: Na ja also gut ist, der Reiseführer gibt dir auch hilfreiche Tipps. Das, das und das nicht  
404 vergessen. Gerade Medikamente und so was, denkt keiner dran, also ich kenn das von vielen  
405 Reisen(...), wenn dann kurz vorher noch die Unterlagen kommen, steht noch drauf: Denken  
406 Sie an das und das. Manchmal Pass oder Reisepass oder Ausweis, oder was genügt. Sind  
407 manchmal Sachen, wo man gar nicht dran denkt. Versicherungsmäßig usw. Dass man wie so  
408 ein Merkblatt mitkriegt, was wichtig ist. Das sind manchmal die Alltagsdinge, die man zu  
409 Hause hat, aber nicht dran denkt. Das ist das, ja, ich sage, ach Mensch, zu Hause hast du es  
410 liegen, ganz einfache Sachen manchmal.

411 **JV: Was wäre das noch, worüber man im Vorfeld vielleicht auch gleich informiert werden sollte?**

413 FR: Manchmal auch Sonnenschutz, das nehme ich mir immer gleich mit oder mal einen Hut  
414 oder eine Mütze, was man sonst hier gar nicht so hat, wegen der Sonne, oder so einfache  
415 Sachen. Was man so, Medikamente und verschiedene Sachen für die Reise. Oder jetzt für den  
416 Flug nehme ich immer eine Mütze mit, zieh ich mir über, gerade wenn ich Nachtflüge habe,  
417 ein Paar Socken, ein Tuch sowieso. Eine Jacke dann zum Überhuscheln oder so. Das muss  
418 immer im Handgepäck sein. Praktisch durchdacht. Der eine braucht das, der andere das.

419 **JV: Ja eben auch so ganz selbstverständliche Sachen ...**

420 FR: Ja, ja, in dem Moment hat man es manchmal nicht dabei. Da (...) ach Mensch hier, gar  
421 nicht dran gedacht, das ist ja manchmal so. Auch manchmal, was zum Lesen, ein Buch oder  
422 die Reisebeschreibung oder was, nehme ich mir dann mit. Gerade auf dem Flug oder so. Man  
423 hat ja auch noch Wartezeit, aber ich komme meistens nie zum Lesen (lächelt).

**JV: Die Reiseführer nutzt du demnach auch sehr intensiv?**

FR: Ja, da schaue ich auch vorneweg rein. Aber ich hab die Erfahrung gemacht, wenn man jetzt wohin fährt, wo man noch nie war, man hat bestimmte Vorstellungen. Ich lese zwar im Vorhinein die Beschreibung, also den Reiseführer, aber ich kann die meistens gar nicht so verstehen. Und dann, wenn ich nach Hause komme, dann lese ich es noch mal nach und dann kann ich es viel besser verstehen. Also ich habe vielfach vorneweg schon gelesen, aber das hat mir nicht viel gebracht. Bloß einen groben Überblick gegeben, was man ungefähr erwartet, aber die Einzelheiten, hab ich eben erst hinterher nachgelesen, da hab ich vieles wesentlich besser verstanden (lächelt). Weil man das ja gesehen hat und dann kann man sich das auch anders vorstellen.

**JV: Und siehst du noch eine andere Möglichkeit, wie man im Vorfeld besser einen Überblick zu der Region geben könnte?**

FR: Na ja also vorher, man hat erst mal irgendwas, da schaut man nach.

**JV: Der Reiseführer ist schon mal eine Basis?**

FR: Ja, ja, oder eine Karte, wo man hinfährt, in welche Städte, dass man ein bisschen weiß, aha, man stellt sich das irgendwie vor, aber es ist dann doch ganz anders. Dass man ein bisschen weiß, wohin und wo der Flughafen ist, oder ob man es noch weit hat, so dass man einen Gesamtüberblick bekommt.

**JV: Informationen bezüglich der Entfernungen und der Zeit her?**

FR: Ja, ja und Zeiten, genau. Manchmal sind auch Transferzeiten usw. ganz gut zu wissen. Denn es ist nicht immer gleich um die Ecke. Und dann auch manchmal die Abflüge usw., man muss ja dann auch immer eine bestimmte Zeit vorher da sein, ob das Nachtflüge sind und wie die Zeiten liegen, das ist auch ganz wichtig, die Abfahrtszeiten. Das möchte ich im Vorfeld auch genau wissen. Denn manchmal schreibt man 2, aber 2 in der Nacht. Das ist manchmal, der Tag wird so gerechnet, dass man nicht zweimal Nachtflüge hat, also das vermeide ich gern. Weil man da ganz schön geschafft ist. Also das mit Nacht, das hasse ich sehr. Das versuche ich auch sehr zu umgehen. Wenn irgendwelche Reisen sind, denn man muss ja manchmal hinkommen, oder noch längere Anfahrtstrecken einplanen, wenn es von Frankfurt oder Berlin losgeht. Da muss man eine ganz schöne Spanne dazwischen haben. Wenn das nicht so hinhaut, dann lass ich es dann manchmal auch. Wenn man jetzt tagelang bloß auf der Strecke liegt, um erst mal hinzukommen, für ein paar Tage würde ich sowieso nicht eine Fernreise machen. Das ist zu viel Stress. Da hängt so viel daran, also das muss sich dann schon lohnen. Also 14 Tage mindestens. Also mindestens bei längeren Strecken. Also für 8 Tage, das lohnt sich nicht. Das sind Erfahrungen, die sind dann auch preislich wesentlich teurer. Das muss man schon abwägen, je nachdem.

**JV: Die Idee mit dem Merkblatt fand ich einen guten Einwurf, weil häufig sind die Reisedokumente doch sehr vielfältig und in der Fülle sehr ausgiebig.**

FR: Ja, ja.

**JV: Du fändest so eine kleine Gesamtübersicht mit allem Wichtigen drauf als hilfreich?**

FR: Das, ja, ja, ja. Bei manchen braucht man ja dann auch vorneweg ein Visum. Manche Reisebüros machen das gleich mit, dass man sich da nicht so drum kümmern braucht. In manchen Ländern, da hat man sehr viel Kram drum rum.

**JV: Und hierbei sollte das Reisebüro aber auch wieder aktiv kommunizieren, wie dies vor sich geht, ob es direkt mit vom Veranstalter gemacht wird oder man sich selbst drum kümmern sollte und jeweils aber auch gesagt wird, was benötigt wird?**

FR: Wie man es machen muss und wie und was. Dass die wirklich dort auch ein bisschen Bescheid wissen. Und schon im Vorfeld. Nicht erst kurz vor der Reise dann. Da wird man dann nervös, wenn das nicht so klappt. Wenn es erst die letzten Tage kommt, man hat selber dann schon zu überlegen, was machst du, nimmst du nun das mit oder das mit. Jedes Mal überlege ich mir auch immer wieder, hast meistens zu viel mit, oder das Falsche (lacht). Ich

474 versuche schon, zu minimieren und vom Praktischen ranzugehen. Aber jede Reise ist anders.  
475 Selbst, wenn man in den gleichen Ort wieder fährt, wieder das Falsche. Also nicht ganz so  
476 einfach. Man versucht es schon immer wieder, aber es ist immer wieder anders.

477 **JV: Und gab es diese Fälle bereits?**

478 FR: Also ja, einmal war's Italien, wo wir eine Wanderreise gemacht haben. Da hatte ich nur  
479 Sommersachen mit. Also das mach ich nie wieder. Dort hat das nur geregnet, wir hatten uns  
480 dann alle so erkältet, keine dicken Sachen mit. Das war aber auch vom Wetter extrem. Was  
481 eigentlich nicht sein sollte und auch die Hotels waren von der Ausstattung her nicht so. Sehr  
482 kühl. Im Herbst war das. Ach, da hab ich mich geärgert. Das sind so Sachen, oder  
483 Regenschirm sind auch Sachen, was man schon braucht oder Regencape so was. Ich meine,  
484 das kann man ja auch viel in den Ländern kaufen. Das war vor Jahren vielleicht auch noch  
485 nicht so. Heute kann man das ja überall kaufen. Ja, ich hab alles schon erlebt. Also jetzt  
486 vielfach, wo Touristen in Massen sind, da gibt's alles. Auch kriegt man alles dort auch billig,  
487 aber es ist manchmal dumm. Wir waren auch schon in Gegenden, wo nicht so die Massen  
488 hinkommen. Gerade diese Spezialreisen. Diese Wanderreisen, manchmal Ecken, wo kaum  
489 jemand anders hinkommt. Und da sieht's dann schon wieder dünn aus. Man denkt das gar  
490 nicht vom Süden Italiens. Da kann es mal richtig gießen, aber richtig dann. In Sizilien hab ich  
491 das auch erlebt. Tage war es kalt und hat gegossen. Da geht's mit den Schuhen los, nasse  
492 Füße und dass man auch drauf hingewiesen wird, dass dort auch mal das Wetter anders sein  
493 kann. Das hab ich auch gedacht, ach schön Süden.

494 **JV: Und dann kam es ganz anders.**

495 FR: Na ich meine, ist auch in Deutschland hier so, damit muss man rechnen. Muss ich ehrlich  
496 sagen. Hab ich schon in der Wüste erlebt, da hat's geregnet, wo es sonst nie regnet. Grau in  
497 Grau, da ist man auch bedient (lächelt). Aber das muss man hinnehmen, wie es ist.

498 **JV: Ja.**

499 FR: Ja. Ja gut. Das waren so meine Erlebnisse.

500 **JV: Wirklich sehr interessant. Ich möchte mich bei dir für dieses Gespräch bedanken**  
501 **und wünsche dir eine ganz schöne Reise.**

**Anhang IV : Interview mit HH**

	HH
Familienstand	alleinstehend
Wohnort	Dresden
Alter	72 Jahre
Tätigkeit	Früher: Dipl. Ingenieur Heute: Rentner
Reisen mit Eberhardt	3
Persönlicher Zugang	Ehemaliger Arbeitskollege der Mutter der Autorin
Kurze Beschreibung	Nach der Wende war HH regelmäßig sowohl in der Freizeit als auch beruflich in fernen Ländern außerhalb Europas unterwegs. HH gestaltet seine Reisen mit einem festen Veranstalter und legt bei diesen großen Wert auf Freiheit. Der Reiseablauf und der Preis sind für HH die entscheidenden Auswahlkriterien. Für die einzelnen Reisen bereitet sich HH sehr gründlich und eigenständig vor.

**JV: Ich würde sie bitten, zuerst etwas von sich zu erzählen.**

HH: Also wenn ich von mir sprechen soll. Ich bin jetzt Rentner in einer glücklichen Situation. Bis zur Wende war ich nicht oft außerhalb von Deutschland. Und ich habe die Gelegenheit dann genutzt und mir vorgenommen, jedes Jahr eine große Reise zu machen. Ich habe angefangen, mit dem was mir am allerwichtigsten war, Israel und als nächstes bin ich in das Himalaya gefahren. Das waren meine beiden größten Reiseziele, die ich hatte und dann hatte ich das riesengroße Glück, dass ich mit meiner Firma, weil ich relativ gut Englisch konnte, nach Saudi Arabien gehen konnte und dort in Saudi Arabien zwei Jahre gearbeitet habe und dann fünf Jahre in Ungarn. In der Zeit, als ich in Saudi Arabien war, bin ich gar nicht auf Reisen gegangen und von Ungarn aus habe ich dann eine Reise machen können. So lange ich noch berufstätig war, habe ich eine große Reise im Jahr gemacht. Manchmal auch noch kleinere Reisen und so bin ich weit in der Welt herumgekommen. Und als Rentner hatte ich keine Lust als Rentner zu leben. Das war unmöglich. Das ist was ganz Unglückliches. Dann bin ich wieder arbeiten gegangen bis ich 70 Jahre alt war. Jetzt bin 72 Jahre alt und jetzt kann ich wieder mehr reisen.

**JV: Jetzt können Sie das vollkommen auskosten.**

HH: Ja. Manchmal sind es zwei oder drei große Reisen und mehrere kleinere. Unter den kleineren Reisen verstehe ich alles was im europäischen Raum ist. Da habe ich auch noch ordentlichen Nachholbedarf, da ich bisher mein Augenmerk immer auf größere Reisen außerhalb Europas gelegt habe.

**23 JV: Sie sind ja wirklich auch schon ganz schön herum gekommen, sei das aus beruflichen Gründen oder weil sie Interesse hatten, die Welt zu sehen.**

HH: Ja, und das auch ganz gezielt gemacht habe. Also ich bin im asiatischen Raum gewesen. In Amerika. Kann ich jetzt einmal die einzelnen Reisen aufzählen.



**JV: Ja sehr gern. Sie haben ja wirklich schon viel erlebt. Vielleicht können Sie ein bisschen was von den einzelnen Reisen erzählen, was sie dabei vielleicht auch besonders beeindruckt hat.**

HH: Zuerst bin ich mit einer Gesellschaft gefahren, die war sehr gut, die war sehr teuer, aber war nichts für mich, dann musst ich nämlich immer, wenn ich abends im Hotel war, mich umziehen und waschen und dann ging es zu einem Abendessen. Und wenn das Abendessen mit 4 oder 5 Gängen vorbei war, da war dann der Abend weg und ich konnte nicht mehr rausgehen. Mit denen bin ich nie wieder gefahren, obwohl es eine wunderschöne Reise war. Das habe ich mit Ikarus Tours Fernreisen gemacht, es war eine gut organisierte Reise und auch eine wirklich schöne Reise, aber ich bin nie wieder mit denen gefahren, da es nicht meine Intention war. Ich habe das damals meiner Wandergruppe erzählt. Und die sagten zu mir, warum fährst du denn nicht mit Djoser. Und seitdem bin ich eigentlich immer mit Djoser gefahren. Und bei denen mache ich bei Gruppenreisen mit. Djoser lässt einem viele Freiheiten. Kennen Sie Djoser.

**JV: Vom Namen her.**

HH: Djoser ist ein holländisches Unternehmen und hat dann in Köln auch noch ein Büro. Das sind aber nicht die Einzigen, mit denen ich gereist bin. Und die sind auch sehr preiswert. Mit denen war ich in Amerika, ne mit denen war ich nicht in Amerika, das stimmt nicht. Das war mit anderen, das war eine Zeltreise von Küste zu Küste. Wunderschön, es ging sehr lange, 4 Wochen. War eine herrliche Reise. Und da haben wir ganz Amerika kennen gelernt. Mit Djoser hab ich dann auch Kanada gemacht. Das war eigentlich alles, was ich in Nordamerika gemacht habe. In Kanada die Westseite. Dann bin ich nach Mittelamerika gegangen. Mexiko war auch eine wunderschöne Reise. Guatemala und alle die Pyramiden. Das Fotoalbum davon sieht aus wie ein archäologischer Fundus. In Mittelamerika war ich dann auch, in Kuba. In Südamerika hatte ich auch wunderschöne Reisen nach Ecuador, Galappagos, Argentinien, Patagonien, Feuerland. Und jetzt die letzte im vorherigen Jahr im Oktober nach Brasilien. Und natürlich Peru. Peru darf ich nicht vergessen. Das war alles zu Südamerika. Dann natürlich Neuseeland und Australien. Australien war auch wieder eine 4-Wochen-Zeltreise. Großartig, wir sind an der Ostküste hoch gefahren. Also von Australien war ich sehr begeistert. Ja, da bleibt ja eigentlich nur noch Asien. Und im asiatischen Raum stand am Anfang der Himalaya. Da fahre ich auch in diesem Jahr noch mal hin, nach Nepal und Tibet. Das ist die allerschönste Reise für mich gewesen, weil der Himalaya einfach überwältigend ist. Ansonsten auch eine Chinareise. Natürlich auch Hongkong und Kambodscha. Birma war eine wunderschöne Reise. Sehr sauber. Ja, das waren so in großen Schritten meine bisherigen Reisen.

**JV: Da waren sie ja wirklich schon auf allen Kontinenten.**

HH: Und nun eben auch noch kleinere Reisen, die immer mal so dazwischen kommen. Malta, Sizilien, Zypern, das sind also auch ganz wunderbare Reisen. Ich mach dann auch von jedem ein Fotoalbum. Und dann hab ich eine Weltkarte, wo ich mir die Reisen eingetragen habe. Das sind natürlich bei dem Ausmaß der Welt immer nur kleine Stückchen, die ich gesehen hab, aber man hat es gesehen.

**JV: Und man ist mal raus in die Welt, um auch etwas anderes kennen zu lernen. Sie haben jetzt auch mit verschiedenen Anbietern die einzelnen Reisen getätigt. Was sind wichtige Dinge, gerade in der Reisevorbereitungsphase, für die in diesem Jahr geplanten Reisen?**

HH: Also ganz konkret kommt jetzt Ende Mai was Schönes auf mich zu. Da mach ich eine Flusskreuzfahrt. Ich muss dazu sagen, ich reise immer in einem halben Doppelzimmer, habe also manchmal Reisepartner mit denen ich mich ausgesprochen gut vertragen habe und hatte bisher einmal jemanden, mit dem ich mich gar nicht verstand. Einen Reisepartner habe ich für kleinere Reisen, der macht aber leider keine Afrikareisen mit. Ach von Afrika hab ich ja noch

gar nicht erzählt. Südafrika, Äthiopien, Marokko. Der ist jetzt aber 85 Jahre geworden und das ist ein alter Hochschullehrer. Und ein hochintelligenter Bursche. Wir haben viel Freude miteinander. Der macht bloß noch kleinere Reisen, so dass wir mal eine Schiffsreise gemacht haben über die Rhone und die war ganz herrlich. Und so machen wir jetzt noch mal eine Schiffsreise. Und die geht bis ans Donaudelta ans Schwarze Meer, und in Italien kleinere Ausflüge. Also das ist sehr schön. Und auch dort kann ich dann wieder alte Kollegen in Budapest sehen, mit denen ich zusammen gearbeitet hatte. Ich kann Ihnen das dann mal zeigen, wie ich die einzelnen Reisen vorbereite. Ich bereite jede Reise sehr gründlich vor.

**JV: Vielleicht können Sie mir mal ein bisschen was über den Prozess erzählen.**

HH: Also ich habe in meinem Kalender noch alle die Flecken drin stehen, welche ich noch ganz dringend besuchen möchte. Persien gehört dazu, also der arabischen Raum, was ich auch schon mal gebucht hatte, der dann aber gestrichen wurde und auch Ägypten ist ein Reisewunsch. Ich habe da eben ein großes Wunschprogramm und von diesem Wunschprogramm arbeite ich das dann ab. Mit meinem Reisefreund spreche ich dann ab, wo der mit hingehen möchte. Und dann suchen wir uns ein Reiseunternehmen heraus.

**JV: Wie gehen Sie dabei vor?**

HH: Also zum Beispiel bin ich gefahren mit Trend Tours durch Angebote in der Zeitung. In der ADAC Zeitung. Mit denen war ich in Sizilien. Eine ganz wunderbare Reise. Andere Angebote findet man ja manchmal auch in der Zeitung. Oder kleinere Reisegesellschaften, die dann in ihren Katalogen einzelne Reisen drin haben. Korsika, das ist schon seit Jahren mein Wunsch, aber die krieg ich einfach vom Termin her nicht unter. Wenig suche ich eigentlich im Internet. Das meiste habe ich dann eigentlich, weil ich mit dem Reiseunternehmen gute Erfahrung gemacht habe. Das ist eben die Djoser Gesellschaft, von der ich erzählt habe. Da suche ich einfach aus dem Katalog heraus. Da sind so viele Angebote drin, was man noch alles machen kann. Das sind so viele Angebote. Und letztlich einige ich mich mit mir selber oder mit meinem Reisefreund auf eine solche Reise und dann fragen wir nach: Können wir buchen? Wir buchen dann meist schriftlich. Ich habe über das Internet bisher noch nie eine Reise gebucht. Aber ich habe mir Reiseveranstalter im Internet herausgesucht. Aber mir ist das immer eine zu unsichere Angelegenheit. Ja und dann fange ich an, mir aus dem Internet schon direkt was für die einzelnen Städte herauszusuchen. Und dann kaufe ich mir einen Reiseführer und den Reiseführer gehe ich dann durch. Da sind erst mal alle Reisepunkte, welche bei der Reise ausgeschrieben sind, die ich mir kennzeichne und dann alle durcharbeite. Alle der Reihe nach und das ist erst mal noch ein Wust an Informationen. Aber ich habe erst mal alles angemerkt und wenn ich dann unterwegs bin, dann finde ich es ganz schnell wieder in dem Reiseführer.

**JV: Kurz möchte ich noch mal auf die Kataloge zurückkommen, da sie sich ja auf diese beziehen und danach aussuchen. Was sind da Kriterien, die für Sie entscheidend sind?**

HH: Also ich sag Ihnen das ganz ehrlich. Das wichtigste für mich ist eigentlich der Reiseverlauf und gleichbedeutend der Preis. Da fallen einzelne Organisatoren von Reisen, die ich gern machen würde, die fallen sofort raus. Das ist z. B. Studiosus. Ich kann es einfach nicht anschauen, weil mir das viel zu teuer ist. Ich habe eine solche Studienreise gemacht mit Dr. Tigges, das ist auch so ein Studienreiseunternehmen. Wo die Preise etwas drunter liegen unter Studiosus. Hat mir auch sehr gut gefallen, würde ich sehr gerne machen. Die sind mir aber auch zu teuer. Mit Dr. Tigges habe ich die Westtürkei gemacht und ich möchte gern noch die Osttürkei machen. Ja, so geht das und dann ist das Ganze gebucht. Wir bezahlen immer zeitig genug. Im Allgemeinen klappt es. Einmal ist eine Reise abgesagt worden. Das ist dann immer traurig, wenn so eine Reise abgesagt wird.

**JV: Man hat sich ja dann schon darauf vorbereitet.**

HH: Man hat dann eben auch nichts anderes an der Hand, was äquivalent ist. Das ist dann immer etwas sehr Betrübliches. Und solche Veranstalter versuche ich dann auch nicht mehr

zu nehmen. Nein das stimmt nicht, das ist mir jetzt passiert bei einem. Mit dem fahre ich dieses Jahr Nepal Tibet.

**JV: Also Sie bereiten sich ja dann auch mit Hilfe des Reiseführers sehr intensiv auf die einzelnen Stationen ihrer Reise vor. Und diese ganzen Informationen suchen sie sich zunächst selbst zusammen.**

**Welche Informationen bekommen Sie von Ihrem Veranstalter?**

HH: Ich kann Ihnen das dann mal genau zeigen. Ich bekomme von denen eine detaillierte Reisebeschreibung, die ist bei Djoser auf jeden Fall dabei und auch bei den anderen Veranstaltern. Die bringen das schon relativ detailliert rüber und dazwischen suche ich mir noch weitere Informationen bis hin zu schönen Gaststätten, wo man hingehen sollte. Das ist auch so ein Vorteil von Djoser. Am Anfang gab es kein Frühstück, in Asien ist das auch heute noch nicht dabei und alle anderen Mahlzeiten konnten wir somit frei einnehmen, d.h. mit den Leuten in den Originalgaststätten. Bei Djoser gibt es nebenbei bemerkt keinen Reiseleiter sondern nur einen Reisebegleiter, der verantwortlich ist für die Organisation der Reise und dass das mit dem Transfer in Ordnung geht. Aber ansonsten kann der Ihnen noch sagen, in welches Restaurant man gehen sollte und die machen auch noch einen kleinen Stadtrundgang, dass man sich erst mal zurechtfindet. Aber es gibt bei Djoser kein Reiseprogramm, bei dem jeder an die Hand genommen wird und jetzt von Punkt zu Punkt geführt wird. Das ist das Schöne, das man seine eigenen Freiheiten hat und selber auch Sachen machen kann. So ist das, weil manche möchten sich die Museen ansehen und manche die Landschaft oder die Stadt mit ihren Baudenkmälern. Das ist ganz unterschiedlich.

**JV: Haben Sie den Reiseführer direkt schon von Ihrem Reiseveranstalter bekommen?**

HH: Nein. Nur ganz selten gibt es den dazu. Polster und Pohl gibt einen dazu. Einen sehr guten nebenbei bemerkt. Ich bevorzuge ADAC, weil die sehr billig sind, Marco Polo, weil die sehr gut und preiswert sind und weil die auch klein sind und nicht zu viele Informationen enthalten.

**JV: Legen Sie Wert darauf, dass Sie sich den selbst aussuchen können?**

HH: Ja.

**JV: Manche Reiseveranstalter geben ja dann gleich den passenden Reiseführer dazu. Aber sie schätzen das schon, dass sie sich den selbst herausuchen?**

HH: Ja.

**JV: Und gibt Ihr Veranstalter sonst noch weitere Informationen neben der ausführlichen Reisebeschreibung zur Betreuung in der Reisevorbereitungsphase?**

HH: Ich bekomme die ausführliche Reisebeschreibung und dann ist dort Schluss.

Und jeder von uns ist intelligent genug, jeder der in der Gruppe mit ist, der bereitet sich vor. Jeder hat einen anderen Reiseführer und wenn du dann in irgendeiner Stadt gelandet bist, dann schaust du dir an, was hat der für einen Reiseführer und was steht noch bei dem drin. Und dann sagen wir auch alle vom ersten Tag an „du“ zueinander in der Gruppe. So eine richtige Familie ist das während der gesamten Reise. Die Reise kann nur so richtig gelingen, wenn Harmonie in der Gruppe ist. Und das klappt bei Djoser.

**JV: Und eine Reisebegleitung ist vor Ort mit. Und wissen Sie, bevor sie die Reise antreten, wer sie begleitet?**

HH: Ja, 14 Tage vorher steht im Internet drin, wer der Reisebegleiter ist und da gibt es auch ein Profil von denen mit drin. Was er studiert hat, warum er Reiseleiter ist und wie er zu Djoser gekommen ist. Wer sind die Reisebegleiter, das ist ein Schuldirektor, der hat schon mal die Reise Vietnam-Kambodscha gemacht, der kennt sich natürlich aus. Und der hat uns auch sehr viel sagen können. Zu fast jedem gibt es Positives und Negatives zu sagen. Manche sind sehr schwach, die haben die Reise das erste Mal gemacht und die sind noch neu in dem Metier. Ist auch schon passiert. Zum Beispiel der von Mexiko hat mich sehr beeindruckt. Der hat erst Spanisch studiert, da hat er keine Anstellung gekriegt, da hat er Reiseführer gemacht.



175 Dann ist er nach Mexiko gegangen und hat dort Mexikanistik studiert. Er konnte dir alles  
176 übersetzen. Der hat mich so beeindruckt. Der war ganz Klasse.

177 **JV: Und die Reisevorbereitungsphase findet auf rein schriftlicher Basis statt? Zu**  
178 **mündlichem Kontakt kommt es eher weniger.**

179 HH: Gibt es eher weniger. Der mündliche Kontakt bei Djoser hat mich eher vergrämt. Sie  
180 mussten mir dann sagen, dass sie die Reise 100 Euro über dem Katalogpreis verkaufen, weil  
181 sie die Flugtickets nicht bekommen haben. Und das hat mich sehr vergrämt bei Djoser, weil  
182 der Anbieter ja genauso wie in der Wirtschaft seine Katalogpreise so bilanzieren muss, dass er  
183 zu dem Angebot steht. Und da ist es unfair, wenn der Veranstalter plötzlich daher kommt und  
184 sagt, das ist alles Spaß gewesen und es ist alles 100 Euro teurer. Verlässlichkeit muss da  
185 schon sein. Ist mir bis jetzt auch nur ein einziges Mal passiert und das ausgerechnet bei  
186 meinem Lieblingsveranstalter.

187 **JV: Sie bekommen eine detaillierte Beschreibung zu den einzelnen Stationen. Gibt es**  
188 **wichtige Dinge zu den einzelnen Ländern, über welche sie gern im Vorfeld informiert**  
189 **werden möchten?**

190 HH: Das ist alles, was auch schon im Reiseführer drin steht und angeschnitten wird. Das ist  
191 einmal die Geschichte, was hat es für Entstehungsgeschichten gegeben. Dann von der  
192 politischen Regelung her. Dann vor Ort natürlich auch von der Bevölkerung her das, da hat  
193 dann viel auch die Reisebegleitung zu erzählen. Und manchmal gibt es auch örtliche  
194 Reisebegleiter in manchen Städten oder Reiseleiter, die einen führen. Dann kann man die  
195 befragen. Das ist immer hoch interessant, was die da zu erzählen haben, wie es den Leuten  
196 ergeht.

197 **JV: Und was sind für Sie selbst Aspekte, auf welche sie achten, wenn sie in das Land**  
198 **reisen?**

199 HH: Das ist meine persönliche Sicherheit zu allererst. Da hatte ich in Äthiopien vorher sehr  
200 viele Bedenken. Ja die Sicherheit.

201 **JV: Und wurden sie dann über diesen Aspekt aufgeklärt?**

202 HH: Ja und von vielem macht man sich ja auch noch eine ganz andere Vorstellung von dem  
203 Land als man es dann wirklich erlebt. Als Beispiel jetzt Brasilien. Da hab ich auch im Vorfeld  
204 gedacht, da wird überall ordentlich gemaust und dann hatte ich auch die Vorstellung, es ist  
205 eher ein etwas armes Land. Und dann komme ich nach Sao Paulo. Und erlebe eine  
206 wunderschöne große Stadt mit Häuserschluchten, wunderschön gestalteten Hochhäusern,  
207 dazwischen Parks, ganz aufgelockert. Eine herrliche Infrastruktur mit Bussen, kommst du  
208 schnell an alle Stellen. Das war für mich überwältigend, dass sich mir das Land ganz  
209 anders zeigte. Ich hatte ganz andere Vorstellungen, trotz meiner Vorbereitungen.

210 **JV: Da waren Sie vollkommen überrascht?**

211 HH: Ja. Und dadurch, dass ich nun englisch sprechen kann, kommt man ja selber auch mit  
212 den Leuten sehr schnell ins Gespräch und da fragt man, wo ist das und wo gibt es das. Und  
213 die sagen dann, wo kommst du denn her. Man kommt sehr schnell ins Gespräch. Sie finden  
214 heute überall sehr viele junge Leute, die ein ausgesprochen gutes Englisch sprechen.

215 **JV: Was gibt es noch für Aspekte neben der bereits erwähnten Sicherheit?**

216 HH: Natürlich möchte ich viel von der Landschaft erleben. Aber das ist ja alles das, warum  
217 ich die Reise gebucht habe. Es gibt eigentlich keine Nebenaspekte, die ich nicht schon im  
218 Vorhinein bei der Buchung der Reise haben wollte. Als Beispiel bringe ich noch mal Island,  
219 da muss ich eben vorher wirklich entscheiden, willst du nur Natur haben und fährst die Küste  
220 entlang oder willst du mehr in das Gebirge hinein. Und dann sucht man sich eine Reise heraus  
221 bei einem Reiseveranstalter. Ich nehme dabei auch schon auf mein Alter Rücksicht und  
222 überlege, was man noch schafft und was nicht mehr geht.

223 **JV: Sie meinen das vom gesundheitlichen Standpunkt?**

HH: Ja, also soweit bin ich noch ok, was das betrifft. Mein Arzt achtet immer darauf, dass mein Impfkalender in Ordnung ist. Da ich schon so viel unterwegs war, hab ich auch wirklich schon alle Impfungen, die man so braucht, vom Gelbfieber über die Tollwut. Da hab ich eigentlich Glück, ich muss jetzt auch bei Ihm nichts für die Reiseberatung bezahlen.

**JV: Die Sicherheit und die gesundheitlichen Aspekte haben sie jetzt schon erwähnt. Zum Beispiel ist ja auch Indien so ein Land, wo die Umstände nicht ganz so einfach sind und wo schwierige Situationen vor Ort herrschen. Gibt es in dieser Beziehung noch Aspekte, über welche sie im Vorfeld informiert werden möchten, damit sie dann nicht unvorbereitet in diese Länder einreisen.**

HH: Wenn sie all das, was sie unter dem Auswärtigen Amt finden, gelesen haben, dann bekommen sie all das, was sie erwartet und womit sie rechnen müssen. Und Indien ist ja nun nicht so, dass es ein durchgängig armes Land ist, dass es nur hinterwäldlerisch ist. Es gibt auch viele schöne Ecken. Es steht bei mir auch der Süden noch mal auf meiner Liste. Das andere etwas ärmere Indien. Und wenn sie durch Indien fahren, die Leute dort leben anders, aber ich weiß das, dass die eben auch in diesen Hütten leben und ich staune immer wieder über den arabischen Raum, wenn sie da ankommen und sie sehen diese Hauseingänge, das sieht ja erbärmlich aus und dann wundert man sich, dass die dort in ihren schneeweißen Gewändern rauskommen. Und da ist auch viel Sauberkeit dabei. Ich wundere mich dann immer, dass die das schaffen, so schön auszusehen. Auch in Afrika oder Äthiopien, die wohnen in Hütten, in die ich auf allen vieren rein kriechen musste, wo ich denke, hier kann doch niemand drin leben und dann kommen die raus und sind sauber, in schönen Kleidern und freundlich. Da weiß man dann nicht mehr genau, wer ist denn nun der Exot.

**JV: Ja, für die sind wir ja auch neu.**

HH: Da ist man der Exot für die, wenn man dort hinkommt. Und da steh ich dann plötzlich da und hab 10 oder 20 Mann plötzlich um mich herum. Also man hat mit dem Reisen viele schöne Erinnerungen und ich hab noch nie schlechte Erlebnisse gehabt. Bin auch noch nie bemaust wurden. Einmal hat mich einer versucht mich zu bemausen. Das war in China. Das war eigentlich das einzige Mal, das mich jemand richtig bemausen wollte. Ja übers Ohr hauen, ja manchmal lass ich mich übers Ohr hauen und manchmal merk ich es.

**JV: Also ich merke, ansonsten sind sie sehr zufrieden mit Ihrem Reiseveranstalter und sie machen auch sehr viel selbst bei der Reisevorbereitung. Sie suchen sich sehr viele Informationen selbst und dies bereitet Ihnen auch sehr viel Spaß. Und für sie ist auch der Aspekt persönliche Freiheit ganz wichtig.**

HH: Ja. Ich kenne aber auch keine Reiseveranstalter, der sie von vorn herein beeinflusst. Zumindest ist es mir noch nicht aufgefallen. Das was man bekommt, sind ja doch relativ neutrale Informationen. Aber es wird nicht gesagt, das musst du unbedingt sehen und das lohnt sich eher nicht, sich das anzuschauen. Eigentlich sind die Reiseveranstalter, die ich kennen gelernt habe, alle fachlich sehr qualifiziert.

**JV: Mir geht es wirklich auch speziell um die Abläufe vor Reiseantritt, denn sie haben schon viele Fernreisen gemacht. Womit beschäftigen Sie sich noch?**

HH: Also ich mach mir keine Gedanken darüber, in welchem Bus wirst du denn transportiert oder in welchem Jeep. Da gibt es also Jeeps, die sind ganz erbärmlich, im Jemen zum Beispiel. Da hatten sie ja nur erbärmliche Jeeps, die waren damals privat gebucht. Dort gab es eben nichts anderes. Damit muss man sich dort abfinden. In Äthiopien war das ähnlich. Die dort waren auch nicht die Besten. Dort hast du kaum befestigte Straßen und dann kommst du abends dreckig an. Und dann steht dort für zwei Mann ein Eimer Wasser bereit. Und das reicht für jeden, um sich eine Büchse über den Kopf zu gießen. Und nimmt man noch mal zwei Büchsen, um sich abzuspuhlen, dass der andere dann auch noch drei solche Büchsen für sich hat. Und auch in die Toilette schütten die eben eine Büchse hinein. Und damit müssen sie leben, wenn sie eine Reise machen und dann wissen sie, dass sie das vor Ort erwartet.

274 **JV: Ja, jedes Land hat so seine Gegebenheiten.**

275 HH: Und da gibt es auch sicherlich gute Hotels, die teurer sind. Und wenn sie mit Studiosus  
276 reisen würden, dann kämen sie auch in die guten Hotels und da können sie sich auch  
277 ordentlich duschen. Und wenn ich eben nicht so viel Geld ausgeben will, dann muss ich damit  
278 leben.

279 **JV: Also sie haben ja schon die unterschiedlichsten Sachen erlebt. Sie waren in Hotels,**  
280 **dann war vorhin ja auch die Rede von Zelten.**

281 HH: So, wie es geht und ich schaue doch auch sehr nach dem Preis. So reich sind wir ja alle  
282 nicht. Als wir aus der DDR kamen, hatte ich nicht so viel in der Tasche und musste da auch  
283 drauf achten, ohne geizig zu sein und ohne dass ich z. B. auf einen Museumseintritt verzichte.  
284 Nein, so ist es auch nicht. Oder dass ich hungere auf der Reise. Aber ich muss dann eben  
285 akzeptieren, dass ich in Zweisternehotels nicht den Komfort habe wie in einem  
286 Viersternehotel.

287 **JV: Und bekommen Sie zu den Unterkünften im Vorfeld Informationen?**

288 HH: Ja die bekommen wir. Da steht nicht drin, dass man sich mit einem Eimer Wasser  
289 duscht. Aber wenn über den Tag kein Strom da ist, wo sollen die denn das Wasser herholen.  
290 Sie müssten es ja dann wirklich über Kilometer ran tragen. Da muss man sich eben für die  
291 Woche damit abfinden. Aber da erlebt man die landestypischen Gegebenheiten hautnah.

292 **JV: Ja, da erlebt man das Land. Und da ist das für die, die eben auch noch ein bisschen**  
293 **mehr auf das Geld schauen, vielleicht sogar noch ein größeres Abenteuer.**

294 HH: Und so gewinnt man noch eine ganze Bandbreite an Erfahrungen und nimmt tiefe  
295 Eindrücke von dem Land mit.

296 **JV: Und generell haben sie sich immer gut vorbereitet gefühlt bei ihren Reisen?**

297 HH: Ja ich hab da keine Beschwerden. Ich zeig Ihnen jetzt gleich mal die Vorbereitung  
298 meinerseits für meine nächste Reise, die Flusskreuzfahrt auf der Donau. Da habe ich jetzt  
299 auch wieder kleinere Beschreibungen zu den einzelnen Städten erhalten und alles, was ich  
300 noch wissen will, dass muss man sich dann selbst raussuchen.

301 **JV: Würden Sie es sich wünschen, zu den einzelnen Punkten noch mehr Informationen**  
302 **von den Veranstaltern zu bekommen?**

303 HH: Also ich persönlich nicht. Ich muss das alles nicht so mundgerecht vorgelegt bekommen.  
304 Ich such mir das dann gern selbst heraus. Ich hab da keine zusätzlichen Anforderungen an die  
305 Veranstalter, dass die jedes einzelne Detail zu den einzelnen Städten bringen, weil es fehlt  
306 dann immer noch was.

307 **JV: Dann würde ich sagen, schauen wir uns mal Ihre Reisevorbereitungen an.**

308 HH: Ja sehr gerne.

309 **JV: Ich bedanke mich auch vorab schon für das Gespräch.**

**Anhang V : Interview mit FD1 und HD2**

	FD1 und HD2
Familienstand	verheiratet
Wohnort	Dresden
Alter	FD1: 55 Jahre HD2: 57 Jahre
Tätigkeit	Elektromonteurin (FD1) Techniker (HD2)
Reisen mit Eberhardt	0
Persönlicher Zugang	Freunde der Eltern der Autorin
Kurze Beschreibung	FD1 und HD2 unternehmen seit der Wende eine größere Reise pro Jahr. Zu Beginn in Europa, heute auch in fernere Gebiete, wobei die Durchführung der Reisen über einen festen Reiseveranstalter erfolgt. Entscheidend sind die Unterbringung sowie der Preis, über das Programm entscheiden FD1 und HD2 vor Ort, was auf der beruflichen Auslastung bis Reiseantritt gründet.

- 1 **JV: Ich würde euch als erstes bitten zu erzählen, was Ihr schon an Reiseerfahrungen**  
2 **gesammelt habt. Was habt Ihr erlebt und was ist noch geplant?**  
3 HD2: Wir waren schon in Griechenland, wir waren in der Türkei, wir waren in Kuba.  
4 FD1: Auf Bali waren wir vor kurzem.  
5 HD2: Bali waren wir jetzt.  
6 FD1: Auf Mallorca und Teneriffa waren wir.  
7 **JV: Und das habt ihr über einen Reiseveranstalter oder ein Reisebüro abgewickelt?**  
8 HD2: Über verschiedene Veranstalter und dann sind wir irgendwann bei einem Veranstalter  
9 hängen geblieben.  
10 **JV: Darf ich fragen, bei welchem?**  
11 HD2: Ja. Das ist TUI.  
12 **JV: Was ist an diesem Veranstalter das Ausschlaggebende?**  
13 HD2: Das Gesamtpaket stimmt. Für uns jedenfalls.  
14 FD1: Der Service stimmt, schon wenn wir unsere Vorstellungen dort äußern und ein Angebot  
15 erhalten.  
16 FD1: Es ist immer das, was wir abgesprochen haben und was wir uns rausgesucht haben. Wir  
17 haben bis jetzt mit denen nie eine schlechte Erfahrung gemacht.

- 18 HD2: Dann ist uns immer wichtig, dass wir wissen, wer ist die Vorortbetreuung. Mit der wir  
19 bis jetzt immer sehr zufrieden waren.
- 20 FD1: Vor allem wenn man in einem Land ist, wie eben zum Beispiel Bali, wo man teilweise  
21 Sprachschwierigkeiten hat. Die können dort auch alle nicht so gut Englisch. Sie versuchen es.  
22 Und wir können es auch nicht so gut. Man schlägt sich durch und bis jetzt haben wir das auch  
23 ganz gut hinbekommen. Es ist uns aber wichtig, dass jemand da ist, der perfekt deutsch kann.  
24 Der ist 24 Stunden für dich da, falls es doch mal ein Problem gibt. Es muss nicht einmal was  
25 mit der Reise zu tun haben, kann ja auch mal was Gesundheitliches passieren. Da find ich das  
26 ganz toll.
- 27 **JV: Und wusstet ihr das im Vorhinein, dass ihr vor Ort diese Reiseleitung habt, die ihr**  
28 **immer ansprechen könnt?**
- 29 FD1: Also wir wissen, dass wir auf jeden Fall dort vor Ort betreut werden. Das kann auch ein  
30 Einheimischer sein, der perfekt deutsch spricht.
- 31 HD2: Aber wissen wir das bereits, wenn wir das buchen.
- 32 FD1: Ja das wissen wir. Das steht immer mit dabei. Am Reiseort gibt es eine 24-Stunden-  
33 Betreuung. Und das ist dann auch wirklich so. Wenn du dort ankommst, wirst du für die  
34 nächsten Tage immer richtig gut informiert. Du brauchst dich nicht kümmern. Da denkst du,  
35 wann kommt denn mal jemand. Nein, die rufen dich auf deinem Zimmer an und heißen dich  
36 schon mal herzlich willkommen.
- 37 HD2: Ja. Das stimmt.
- 38 FD1: Und dann ist auch schon der nächste Tag und da kannst du auch gleich etwas bei denen  
39 buchen. Die tun dich auch nicht bedrängen, das du dort was buchen musst, das haben wir  
40 eigentlich auch noch nie erlebt. Eigentlich weißt du ja, was du machen willst und meistens  
41 wirst du dann auch gleich was buchen, denn 14 Tage sind ja schnell vorbei.
- 42 HD2: Wir wollen das so. Ob das andere so wollen?
- 43 FD1: Gerade so, wie wir es gern hätten. Diesmal auf Bali zum Beispiel, da hatten wir ein  
44 kleines Problem mit dem Hotel. Es war jetzt nicht, dass die uns schlecht behandelt hätten,  
45 sondern da ist etwas bei der Halbpension schief gelaufen, aber gleich am ersten Abend. Wir  
46 waren dort registriert, dass wir nur Frühstück erhalten. Und die hätten uns das Abendessen im  
47 Prinzip am Ende der Reise ja alles berechnet. Und da wäre das Problem losgegangen.
- 48 HD2: Wir hatten es aber bemerkt. Das da was nicht stimmt.
- 49 FD1: Aber wir hatten ihr das so gesagt. Und die ist da sofort an die Rezeption und hat das  
50 geklärt. Und sie hat festgestellt, dass das was eingeben war.
- 51 JV: Und das war die Betreuerin von TUI.
- 52 FD1: Ja genau.
- 53 **JV: Und ihr wusstet auch immer gleich von Beginn an, wer eure Ansprechperson ist?**
- 54 HD2: Ja natürlich. Erst hat sie sich uns brieflich vorgestellt, dass sie an dem und dem Tag  
55 vorbei kommt und dann hatten wir ja auch noch eine Telefonnummer von ihr.
- 56 FD1: Und dann liegen ja dort auch die Mappen aus. Da war sie auch abgebildet.
- 57 HD2: Ja da liegen auch immer solche Prospekte aus.
- 58 FD1: Also das ist wirklich insgesamt das Richtige.
- 59 **JV: Was hattet ihr eigentlich noch so für Reisen?**
- 60 FD1: Wir hatten unsere allererste Reise, da waren wir in der Türkei. Die ist schon viele Jahre  
61 her. Wir haben diese Reise mit Neckermann gemacht und dann haben wir gesagt, nie wieder  
62 Neckermann. Andere machen wieder eine gute Erfahrung, aber wir haben sie eben nicht  
63 gemacht.
- 64 **JV: Was war da falsch gelaufen?**
- 65 FD1: Es ging schon mit dem Zimmer los.
- 66 HD2: Wir hatten die Kinder mit. Und mit dem Fernseher hat was nicht geklappt. Es waren  
67 deutsche Sender ausgeschrieben. Wir haben eine Woche gebraucht, um das zu ändern.



68 FD1: Das war nicht das größte Problem, sondern dass wir kein Dreibettzimmer bekommen  
69 haben. Das war das erste Problem  
70 HD2: Das war das nächste Problem.  
71 FD1: Beahlt war das Dreibettzimmer ja, dann muss es auch stimmen.  
72 **JV: Ja.**  
73 FD1: Kathleen musste 14 Tage auf einer Campingliege schlafen, obwohl wir ja das  
74 Dreibettzimmer gebucht hatten.  
75 **JV: Und wusstet ihr vorher, wie das mit den Dreibettzimmern ausgeschrieben war?**  
76 FD1: Das ist jetzt schon so viele Jahre her und zwischenzeitlich haben wir dann noch das  
77 Zimmer gewechselt, weil von der Küche die Gerüche aufstiegen und da haben wir die Seite  
78 gewechselt. Die Gerüche stiegen da bei uns ins Zimmer. Da hast du den ganzen Tag so einen  
79 Hühnchengeruch vor dir.  
80 HD2: Dort stimmte gar nichts.  
81 FD1: Du hast dich ja dort auch nicht so lange im Zimmer aufgehalten. Letztendlich weil es  
82 nicht schön war.  
83 HD2: Griechenland, das war sehr schön.  
84 FD1: Das war mit Gebirge und Meer. Das war eigentlich der Vorgänger und dann sind wir  
85 erst zu TUI. Ich meine, man merkt ja auch, die allererste Reise, die wir gemacht haben, gleich  
86 nach der Wende, war ja die in die Türkei. Da haben wir auch falsch ausgesucht für uns. So ein  
87 großes Hotel.  
88 HD2: Das war wie im Knast. Rechts, links und in der Mitte war alles frei. Da konnte  
89 man runter gucken und rechts und links waren die Türen.  
90 FD1: Also da lernt man ja draus. Also lieber klein und mit zwei Etagen. Aber das ist ja unser.  
91 Das haben wir falsch gemacht, vielleicht nicht gelesen oder nicht gewusst. Aber man lernt ja  
92 dazu.  
93 **JV: Aber vielleicht hat euch auch eine ausführliche Beschreibung zu dem Hotel gefehlt**  
94 **und dass Ihr nicht die Informationen bekommen habt, wie es vor Ort ist.**  
95 FD1: Ja vielleicht.  
96 HD2: Und wir waren ja dann noch mal mit Neckermann und da waren wir ja auch so  
97 eingebrochen. Deswegen sind wir nicht mehr mit Neckermann gefahren. Und zwar waren wir  
98 in Deutschland unterwegs, aber auch wieder mit Neckermann und zwar war das ein FDGB-  
99 Heim von früher, wenn dir das was sagt.  
100 FD1: Da waren noch die Marken auf den Schränken und das sollte ein Hotel sein.  
101 HD2: Das war der Entschluss, nie wieder Neckermann. Das war mal ein Kurzurlaub. Und da  
102 haben wir gesagt, jetzt ist Schluss, das müssen wir nicht haben.  
103 FD1: Also das Hotel war total runter gewirtschaftet. Das war dann auch nicht sonderlich.  
104 HD2: Na ja, das waren Plattenbauten, genau zu DDR-Zeiten die Plattenbauten. Die waren  
105 zum Teil umgebaut. Es wurde ja immer noch gebaut. Da war ja immer noch Lärm. Das war  
106 unsere Entscheidung dann. Mit TUI sieht das alles ganz anders aus.  
107 FD1: Wir würden es auch nicht wieder versuchen wollen.  
108 HD2: Weil wir jetzt echt zufrieden sind.  
109 FD1: Ja.  
110 HD2: Viele sagen auch, es wäre teurer. So schlimm ist es nicht. Das muss nicht sein, wir  
111 haben uns auch immer mit anderen unterhalten, die von anderen Reiseunternehmen  
112 gekommen sind. Und die haben teilweise die gleichen Preise wie wir.  
113 FD1: Und auch wenn wir dann vor Ort noch irgendeine Tour unternehmen. Das ist alles  
114 immer vom Feinsten. Deutschsprachig auf jeden Fall.  
115 **JV: Ich würde da jetzt gern noch mal genauer auf deren Prozesse eingehen. Also ihr**  
116 **habt dort eine Reise gebucht und wie sieht es bei denen nun genau von Buchung bis**  
117 **Reiseantritt aus? Wie läuft das ab?**

118 HD2: Wir suchen uns erst mal eine Reise aus, wo wir hin wollen. Dann rufen wir im  
119 Reisebüro am Flughafen bei uns hier in Dresden an. Dann fragen wir, wie sieht es aus, wir  
120 möchten gern da und dort hin. Und die sollen uns dazu mal ein paar Angebote schicken.  
121 Anschließend bekommen wir die Angebote per E-Mail.  
122 FD1: Wo wir auch den Preis angeben.  
123 HD2: Genau, wir geben noch den Preis und Vorgaben zum Zimmer an.  
124 **JV: Und was habt ihr ansonsten noch für Vorgaben?**  
125 HD2: Das ist erst mal der Preis, das ist ganz klar. Dann die Zeit.  
126 FD1: Wir geben halt eine Zeitspanne an, so dass das von Arbeit her geht. Ja und eigentlich  
127 dann bloß, dass wir ein Doppelzimmer haben wollen.  
128 HD2: Und ein Zimmer nicht gerade in der dunkelsten Ecke. Das hatten wir auch  
129 schon gehabt. Ja, und dann schicken die uns das und dann schauen wir uns das an. Ja und  
130 entweder, es gefällt uns was, oder wir fahren zum Flughafen und klären alles andere oder  
131 fragen, ob es noch was anderes gibt. So und dann machen wir dort auch gleich die Reise fest.  
132 **JV: Also, das ist auch eure direkte Anlaufstelle.**  
133 HD2: Genau. Ja und dann, wie gesagt, schicken die uns die Unterlagen zu und wir zahlen  
134 einen Teil an. Und dann vor der Reise wird der Rest gezahlt und dann kommen die restlichen  
135 Unterlagen.  
136 **JV: Und was ist in den Unterlagen alles vorhanden?**  
137 FD1: Na erst mal alles für den Flug.  
138 HD2: Man kriegt erst mal ein Buch, einen Reiseführer von dem Land. Dann kriegt man so ein  
139 Heft. In dem Heft sind schon die Aufkleber und Anhänger für die Koffer.  
140 FD1: Die sind auch schon bedruckt.  
141 HD2: Ja, die sind schon bedruckt. Ja, und dann muss ich noch sagen, für uns sind auch immer  
142 schon die Plätze im Flugzeug reserviert.  
143 FD1: Ja, weil wir die TUI-Card haben. Da bezahlen wir jährlich 25 Euro. Und mit der können  
144 wir dann auch im Hotel alles bezahlen. Und da bist du ja dann auch versichert auf dieser  
145 Karte. Also man bräuchte da jetzt nicht zusätzlich noch eine Auslandsrankenversicherung.  
146 Also wir haben das jetzt auch, bevor wir nach Bali gefahren sind, alles noch mal genau durch-  
147 gecheckt, was da alles drin ist. Das vergisst man ja schnell wieder. Man muss es sich genau  
148 noch mal angucken, weil vieles ist dann wirklich nur im Ausland versichert mit dieser Karte.  
149 HD2: Also meist fliegen wir ja über Frankfurt, aber meist haben wir da auch noch ein Ticket  
150 für die Bahn, wenn irgendwas dazwischen gekommen wäre. Und das ist alles inbegriffen. Die  
151 Flugverbindungen stehen genau drin.  
152 FD1: Nein, das hatten wir aus dem Internet.  
153 HD2: Ja genau, im Internet konnten wir dann noch die Flugverbindungen verfolgen.  
154 **JV: Wurde das direkt von der TUI ins Internet gestellt?**  
155 HD2: Nein, das ist nicht von der TUI Seite. Die haben uns die Seite gegeben. Und dort  
156 konnten wir dann schauen und sehen, welches Gate es ist, wie viel Zeit wir noch  
157 zwischendurch hatten, wann wir ankommen, und das war alles genau aufgelistet. Und das  
158 haben wir ausgedruckt und man brauchte sich um nichts kümmern.  
159 FD1: Und das hat alles bis ins kleinste Detail gepasst.  
160 HD2: Zum Beispiel ist es auch gut vorher zu wissen, wie läuft der Transfer vor Ort, wir  
161 wurden vom Flughafen abgeholt. Das ist nicht das Problem. Aber wo wir abgereist sind,  
162 haben sie uns zum Flughafen hingeschafft, da hat man uns bis zum Zoll gebracht. Hinterm  
163 Zoll hat der nächste schon wieder gestanden, da haben wir das Geld gekriegt, was wir  
164 bezahlen mussten für die Ausreise. Dann hat er uns hoch geschafft bis dahin, wo wir es  
165 bezahlen mussten. Und hat uns gleich gezeigt, welches Gate. Also im Prinzip für Blinde.  
166 FD1: Damit haben wir nicht gerechnet.

- 167 HD2: Also man brauchte sich keine Gedanken machen, wie man wieder nach Hause kommt.  
168 Perfekt.
- 169 **JV: Aber das wusstet ihr vorher gar nicht?**
- 170 HD2: Nein, das haben wir vorher gar nicht gewusst.
- 171 FD1: Also, dass sie uns zum Flughafen bringen ok, aber das uns dann noch zwei begleiten.
- 172 HD2: Ja genau einer vorm Zoll und einer hinterm Zoll. Das war das erste Mal.
- 173 **JV: Das war auf der Rückreise?**
- 174 HD2: Ja, das war auf der Rückreise.
- 175 FD1: Das war gut.
- 176 **JV: Und das war alles, was Ihr an Reisevorbereitungsmaßnahmen erhalten habt?**
- 177 **Gibt es ansonsten noch mal einen persönlichen Kontakt vor Reiseantritt?**
- 178 HD2: Nein.
- 179 FD1: Das gab es nur diesmal bei unserer Reise nach Bali wegen der Streiks. Da haben wir  
180 uns einige Male verständigt.
- 181 HD2: Aber sie hatten uns da selber noch mal angerufen.
- 182 FD1: Weil der Streik ja unmittelbar in der Woche war.
- 183 HD2: Und sie sich unmittelbar melden würden, wenn was wäre. Also wir hatten eigentlich  
184 keine Bedenken, das wir nicht fliegen können. Und wenn was gewesen wäre, hätten sie uns  
185 sofort angerufen, wenn da was geändert worden wäre.
- 186 FD1: Ja und abends haben wir dann noch mal angerufen oder sie haben uns angerufen, das  
187 weiß ich jetzt nicht mehr, weil wir einen Vorabend Check-In machen wollten, da wir früh um  
188 sechs dort losgeflogen wären. Und da waren wir uns nun nicht sicher, wenn das nun nicht  
189 klappt, checken wir ein oder nicht. Und da hat sie gesagt: „Ja auf jeden Fall, wenn morgen  
190 früh was ist, dann kriegen sie ihre Karten zurück und dann versuchen wir, sie irgendwie nach  
191 Frankfurt zu bekommen.“ Wie das dann ausgesehen hätte, weiß ich nicht und ob wir den  
192 Flieger bekommen hätten, weiß ich auch nicht, aber das war erst mal die Aussage.  
193 Letztendlich ist es ja nicht eingetreten, weil alles geklappt hat. Wir haben auch noch nie  
194 nachfragen müssen, wann kommen unsere Reiseunterlagen. Das war immer alles pünktlich da  
195 und zu einem Zeitpunkt, also nicht zwei Tage vorher, sondern ausreichend vor Reisebeginn.  
196 Mindestens 14 Tage, wenn nicht sogar noch mehr. Das war gut.
- 197 **JV: Mit den Reiseunterlagen kam dann auch der Reiseführer?**
- 198 HD2: Ja, das kam dann alles zusammen.
- 199 FD1: Aber ein richtig ordentliches Buch hier. Von Marco Polo.
- 200 **JV: Und wie sieht bei euch persönlich dann noch so die Vorbereitung auf die Reise aus?**
- 201 **Ihr macht ja nicht nur Europareisen sondern auch Fernreisen.**
- 202 HD2: Wir schauen jetzt schon im Internet nach, gerade wegen Impfungen oder was es dort  
203 sonst noch für Probleme gibt. Welche Währung es gibt. Da tun wir uns schon erkundigen.
- 204 FD1: Ja ,generell auch was den Zoll betrifft, also da schauen wir schon, was dürfen wir alles  
205 mitnehmen. Ein Fall war lustig, da haben wir von der Hotelanlage eine Flasche Rum  
206 geschenkt bekommen und da hat sogar noch der Reiseleiter zu uns gesagt, die dürft ihr mit ins  
207 Handgepäck nehmen, wenn ihr einen Direktflug habt. Wer natürlich jetzt aus irgendeinem  
208 Grund umsteigen muss, der hat Pech. Der muss diese dann austrinken. Ja, und das war gut,  
209 der Koffer war ja schon schwer und so konnten wir die zwei Flaschen ins Handgepäck  
210 nehmen. Ja, da informieren wir uns schon. Aber wir machen uns vor einer Reise auch nicht so  
211 fertig. Manche planen ja jeden Tag genau, das machen wir überhaupt nicht. Wenn wir Urlaub  
212 haben, dann haben wir Urlaub und möchten dann auch entspannen und wie gesagt die Touren,  
213 die machen wir dann immer vor Ort. Wir würden nie dort vorher schon was buchen.
- 214 HD2: Wir planen das dann dort und schauen uns an, was sie uns anbieten.
- 215 **JV: Und ist dazu etwas in den Reiseunterlagen vorher drin?**
- 216 FD1: Nein, das machen wir dann wirklich vor Ort.



217 HD2: In Kuba da wussten wir, dass wir eine Rundreise machen wollen. Das haben wir dann  
218 gleich so gebucht. Aber sonst machen wir das vor Ort. Schauen uns an, was sie uns anbieten  
219 und dann entscheiden wir, was wollen wir denn machen. Und dann buchen wir das noch dazu  
220 und wir können es ja dort gleich bezahlen.

221 **JV: Dann entscheidet ihr wirklich vor Ort spontan, was ihr noch dazu bucht?**

222 FD1: Ja genau.

223 **JV: Ich würde noch mal auf die Rundreise in Kuba zurückkommen. Mit wem hattet ihr**  
224 **das damals gemacht?**

225 FD1: Das hatten wir auch mit der TUI gemacht.

226 HD2: Das war auch wunderbar.

227 FD1: Ein nagelneuer Reisebus.

228 HD2: Und von der Organisation hat auch alles wunderbar geklappt. Auch mit den Zimmern  
229 war alles wunderbar.

230 FD1: Wir sind damals zuerst in eine Hotelanlage, da waren wir zwei Tage. Dann konnten wir  
231 in dieser Zeit einen Teil unserer Sachen dort lassen, also nicht in dem Zimmer, aber an der  
232 Rezeption. Da hatten sie einen Raum, wo wir die verschlossenen Koffer abgeben konnten.  
233 Und haben im Prinzip bloß für die eine Woche unsere Sachen mitgenommen und sind dann in  
234 das Hotel wieder zurück.

235 HD2: Dann sind wir drei Tage nach Havanna.

236 FD1: Dort gab es auch verschiedene Rundreisen. Wir wollten nicht nur in der Stadt  
237 herumrennen, sondern auch ein wenig Natur mitbekommen.

238 HD2: Land und Leute.

239 FD1: Gefällt uns besser. Weil durch die Stadt laufen, das ist dann so anstrengend und auch  
240 nicht unbedingt Urlaub.

241 **JV: Bei den meisten anderen Reisen habt ihr im Vorfeld ja meist nur das Hotel**  
242 **gebucht. Jetzt speziell noch mal bei der Rundreise, wie sah da die Reisevorbereitung**  
243 **aus?**

244 FD1: Wir wussten genau, in welchem Hotel wir wohnen, welche Ausstattung das Hotel hat  
245 und jeden Tag wussten wir, was wir machen und danach konnten wir das dann auch  
246 einschätzen, wird uns das zu viel oder wird uns das nicht zu viel. Den Überraschungseffekt  
247 gab es dort eigentlich nicht. Überraschungseffekt gab es dahingehend, wer ist der Reiseleiter,  
248 ist der gut oder nicht gut. Der hat perfekt deutsch gesprochen, weil der in Dresden studiert  
249 hat. Er hat zu uns gesagt, ihr könnt alle Fragen stellen und ich werde euch die alle  
250 beantworten, soweit ich das weiß. Wir konnten wirklich alles fragen.

251 HD2: Über die politische Situation ... Er hat uns alles erzählt. Mit sehr viel  
252 Hintergrundwissen. Das ist eben wieder das Gute daran, wenn man so in Kontakt mit den  
253 Reiseleitern ist. Das war jetzt in Bali genauso.

254 FD1: Dann ist er noch mal eine andere Strecke gefahren und das war auch gut so. Da war der  
255 Busfahrer auch so gut. War schön. Das haben wir auch nicht bereut und das war auch nicht  
256 anstrengend.

257 HD2: Ja, und wie gesagt der Reiseleiter dort in Kuba, der war genauso. Wenn es irgendwie  
258 Probleme gab, hat er sich sofort darum gekümmert.

259 FD1: Ja, das werde ich nie vergessen. Wir waren vielleicht fünf Minuten in dem Hotel und da  
260 klingelte das Telefon. Und ich dachte, wenn die jetzt Spanisch mit dir reden. Was machst du  
261 jetzt. Perfekt Deutsch und sagte uns, wir treffen uns zum Abendbrot unten im Hotel.

262 **JV: Er hat dann sozusagen auch den ersten Kontakt zu euch hergestellt, weil ihr ja im**  
263 **Vorfeld nicht wusstet, wer exakt euer Reiseleiter ist. Hättet ihr das vielleicht gern im**  
264 **Vorfeld gewusst, wer euer Reiseleiter ist?**

265 FD1: Nein, da haben wir uns eigentlich gar kein Kopf drüber gemacht. Muss man mal so  
266 sagen.

267 HD2: Nein, das wollen wir nicht wissen. Wir lassen uns überraschen.  
268 FD1: Nein eigentlich nicht. So eine Reise ist ohnehin immer ein bisschen Abenteuer. Es kann  
269 auch jemand von der Reisegruppe unmöglich sein oder du hast viel Spaß. Wir haben Glück  
270 gehabt. Es kommt auch darauf an, wie man sich selber gibt. Wir haben immer viel Spaß  
271 gehabt. Da hast du schöne Erinnerungen. Gerald macht dann auch immer einen Film.  
272 **JV: Für die Nachbereitung? Für zu Hause?**  
273 FD1: Seitdem wir mit TUI reisen, war es immer schön.  
274 **JV: Ich würde jetzt gerne noch mal auf die Punkte eingehen, die euch wichtig sind und**  
275 **über die Ihr im Vorfeld gern informiert werden möchtet?**  
276 HD2: Wie gesagt, schon erst mal die Rundumbetreuung, die ist für uns wichtig. Zweitens,  
277 dass auch das Hotel und die Zimmer so sind, wie sie im Katalog ausgeschrieben sind. Da  
278 haben wir bis jetzt keine Not gehabt, aber es muss auch so sein, wie sie es ausschreiben.  
279 **JV: Gibt es bei der Unterkunft spezielle Sachen auf die Ihr bei der Unterkunft Wert**  
280 **legt?**  
281 FD1: Na ja, das eine Dusche drin ist.  
282 HD2: Wir sind da nicht so. Hauptsache wir haben auch ein Fenster, wo wir rausschauen  
283 können und die Sonne sehen können.  
284 FD1: Wir müssen auch nicht unbedingt das Meer sehen. Bei dem Hotel war das jetzt so, die  
285 Anlage war ein wenig getrennt durch eine Straße. Das klingt erst mal, wenn du das so liest  
286 blöd, aber das war schon lustig. Vor allen Dingen auf Bali ist das ja so, die fahren ja wie die  
287 Chaoten. Wir wären da bestimmt ganz schwer manchmal über die Straße gekommen, aber da  
288 stand immer einer von der Security und hat dich über die Straße geleitet.  
289 HD2: Die haben eben direkt den Verkehr angehalten und die Leute über die Straße gebracht.  
290 FD1: Und wenn du hintereinander dreimal, wenn man mal was vergessen hat, und bist noch  
291 mal zurück, das war dir dann schon peinlich, sprang der auf und dann konntest du da drüber  
292 laufen. Also das war alles echt gut. Also das hat überhaupt nicht gestört, dass du ein Stück so  
293 drüber musstest über die Straße. War eher noch lustig. Muss ich schon sagen. Aber wenn du  
294 das liest. Aber die Hotelbeschreibung war schon super. 100 Prozent Weiterempfehlung und da  
295 dachten wir, da kann es ja nicht so schlecht sein. War auch genau richtig.  
296 HD2: Und auch mit dem Essen, war eigentlich sehr abwechslungsreich. Wir konnten noch nie  
297 sagen, das war irgendwie schlecht oder das kann man nicht essen.  
298 FD1: Und wir wollen dann auch landestypisch essen. Wir brauchen keine Pommes, wir  
299 brauchen kein Schnitzel oder eine Bratwurst.  
300 HD2: Wir wollen dann das essen, was es dort gibt.  
301 **JV: Da schaut ihr auch im Vorfeld drauf?**  
302 FD1: Ja und das steht ja meist auch drin. Es ist ja auch gerade interessant, mal etwas anderes  
303 kennen zu lernen.  
304 JV: Und gibt es weitere Punkte, über die ihr im Vorfeld informiert werdet möchtet?  
305 HD2: Also wenn wir ans Wasser fahren, dann wollen wir auch Wasser haben. Und keinen  
306 Pool. Wir wollen dann ins Meer.  
307 FD1: Ich informiere mich vorher auch, dass die Liegen wenigstens kostenlos sind und dort  
308 nicht noch für alles extra bezahlt werden muss, Schirm zum Beispiel.  
309 HD2: Die Handtücher.  
310 FD1: Du musst ja für alles extra bezahlen. Und da guck ich dann auch schon genau, wenn wir  
311 so was raussuchen. Hat bis jetzt auch immer geklappt. Und wenn wenig Deutsche da sind,  
312 dann bekommst du auch eine Liege.  
313 HD2: Wenn die Handtücher wieder drauf liegen.  
314 FD1: Das machen wir zum Beispiel nicht, das muss ich auch mal sagen. Wir reservieren nie  
315 unsere Liegen. Weil ich das furchtbar finde. Aber das machen eben viele Deutsche so. Leider.

316 HD2: Und wenn sie darauf achten, dann sind die Hotels wieder schuld. Sie müssten rigoros  
317 die Handtücher, wo keiner liegt, runter nehmen. Es kann nicht sein, dass früh um sieben  
318 schon ein Handtuch drauf liegt und keiner ist zu sehen. Aber die machen das halt wieder  
319 nicht, weil sie keinen Ärger mit den Gästen haben wollen. Aber würden die das rigoros  
320 machen, gäbe es auch keine Diskussionen. Das hab ich noch nie gesehen bei uns, gab es gar  
321 nicht. Wir haben gemütlich gefrühstückt und sind manchmal erst um 11 Uhr zum Strand. Man  
322 sitzt herrlich auf der Terrasse und frühstückt. Das ist ja schon Erholung. Ich muss ja nicht den  
323 ganzen Tag am Strand liegen. Aber du konntest hinkommen, wann du wolltest, es gab immer  
324 freie Liegen. Und die hätten bestimmt noch eine geholt, wenn wir hingegangen wären und es  
325 gäbe nichts mehr. Ja, aber das ist fast überall so. Oder die Reiseleiter müssten dann vor Ort  
326 Ihre Gäste darauf hinweisen, dass das in diesem Hotel nicht erwünscht ist. Das wäre nicht  
327 schlecht. So würde allen auch viel Ärger erspart bleiben. Weil manche, die tun sich ja dann  
328 wirklich aufbürschteln. Und das ist eigentlich unsinnig, weil man im Urlaub ja keinen Ärger  
329 möchte.

330 **JV: Und was sind Aspekte vom Land, über die Ihr noch gern informiert werdet**  
331 **möchtet?**

332 HD2: Also die Informationen holen wir uns ja dann selber, indem wir die Ausflüge machen  
333 vor Ort. Also wir machen schon, wir haben bis jetzt immer was gemacht, wenn wir dann in  
334 das Land gehen. In der Dominikanischen Republik haben wir viele Ausflüge gemacht.

335 FD1: Deswegen wollen wir eigentlich auch nicht durch eine Stadt.

336 HD2: Also ich muss jetzt nicht zwei Wochen am Wasser liegen, weil das kann ich auch hier.  
337 Ich kann dort an den Pool gehen, aber das will ich nicht. Ich will, wenn ich dort hinfliege, was  
338 von Land und Leuten sehen. Also das ist für uns immer wichtig.

339 FD1: Ja, wenn du nicht gerade eine Tour machst. Du wirst da an Orte gebracht, die schon ein  
340 wenig vorbereitet sind.

341 HD2: Na, das ist ja klar.

342 FD1: Aber es wäre manchmal noch schöner, aber da musst du wahrscheinlich selbst durchs  
343 Land reisen, um auch mal Ecken kennen zu lernen, welche weniger touristisch sind.

344 HD2: Aber wir haben viele Ecken kennen gelernt. Dass die dann dort auch irgendwas  
345 verkaufen wollen und was vom Tourismus haben wollen, das ist logisch. Und dass die ihre  
346 Punkte dort haben, die die anfahren.

347 FD1: Ja, das wissen wir ja halt. Als wir in der Dominikanischen Republik waren, haben sie ja  
348 alle im Vorfeld schon gesagt, nehmt was mit. Und da haben wir eine Tour gemacht und haben  
349 eine Schule angefahren. Und da haben sich dann die ganzen Kinder auf uns gestürzt. Aber das  
350 macht eben jeder. Und dann hab ich mich dort so geärgert. Als wir dann nämlich zurück  
351 gefahren sind.

352 HD2: Du musst dazu sagen, dass sie die Schule immer anfahren. Und die Kinder, die dort in  
353 der Schule sind, die kriegen eben immer. Die werden gefüttert, sag ich mal so. Und dann gibt  
354 es noch andere, die haben schon an der Straße gewartet und gewinkt, aber die kriegen nichts.

355 FD1: Und da hab ich mich so geärgert. Und da haben wir noch eine Tour gemacht und haben  
356 uns mit dem Busfahrer unterhalten und da haben wir auf der Straße völlig unvorbereitet den  
357 Kindern noch was gegeben. Und die haben natürlich erst mal geguckt, was da jetzt passiert.  
358 Und da freust du dich dann viel mehr mit. Wenn die sich dann auch freuen. Oder im Hotel  
359 gab es eine Küchenfrau, die immer freundlich war am Buffet. Der hab ich dann am letzten  
360 Tag auch was gegeben. Ich gebe dann auch nicht unbedingt den Leuten was, die auf mich  
361 direkt zukommen und betteln, sondern ich gebe dann Leuten, wo ich denk, die brauchen es.  
362 Ich meine, die anderen können es auch gebrauchen, aber die kriegen viel mehr, als welche die  
363 so ein wenig im Hintergrund sind. Da lernt man da eben auch wieder dazu.

364 HD2: Man lernt immer dazu.

365 FD1: Genau. Und auf Bali zum Beispiel ist ja Betteln gar nicht erwünscht. Da soll man ja  
366 überhaupt nichts geben. Und solche Hinweise sollte man vorher kriegen.

367 **JV: Und da wurdet ihr vorher darüber in Kenntnis gesetzt?**

368 HD2: Ja, das hat der Reiseleiter uns gesagt. Und es stand auch im Reiseführer drin. Einmal  
369 haben wir Bettler gesehen zwischen den Autos an der Kreuzung. Aber das war ihnen dann  
370 auch gleich peinlich, wenn du das so siehst. Denen gefällt das auch nicht. Er hat auch gesagt,  
371 die sollen lieber arbeiten gehen. Es gibt schon genug zu tun.

372 FD1: Machen sie bloß nicht.

373 **JV: Jetzt abgesehen von den Touren. Gibt es im Vorfeld noch Dinge, auf die Ihr euch**  
374 **vorbereitet? Die Sprache hattet Ihr ja zum Beispiel schon angedeutet, dass ihr darauf**  
375 **achtet.**

376 HD2: Das machen wir dann eigentlich auch vor Ort. Zum Beispiel wussten wir, dass wir  
377 einen Tempel besuchen und da mussten wir eben ein Tuch umbinden. Ja, und das Tuch haben  
378 wir nun eben mitgenommen. Ansonsten hätten wir uns das dort unten gekauft. Das ist ja nicht  
379 das Problem.

380 FD1: Also wir passen uns dann auch wirklich dem Land an. Wenn das so ihre  
381 Vorschriften sind, dann machen wir das auch so. Wenn wir eben unbedingt mal in so einen  
382 Tempel wollten, so dass wir das mal gesehen haben, dann müssen wir eben auch so ein Tuch  
383 umhaben. Also wir würden nie sagen, nein wir machen das nicht. Oder eben die Sprache vor  
384 Ort. Wenn wir wissen, dort wird nur Englisch geredet, dann versuchen wir auch, uns in dieser  
385 Sprache zu verständigen.

386 HD2: Oder sie sprechen eben Spanisch, dann haben wir eben ein Wörterbuch mit und  
387 bestellen Essen auf Spanisch. Also das machen wir schon und versuchen auch ein wenig, mit  
388 den Leuten zu kommunizieren. Wir nehmen dann schon ein paar wenige spanische Worte mit.  
389 Und das macht ja auch Spaß. Und es gibt ja auch immer viel zum Lachen dabei.

390 FD1: Na ja, aber die machen es ja selber, gerade wenn wir unser Handtuch geholt haben. Da  
391 sagen sie dir ein paar Brocken und am nächsten Tag versuchst du, das dann rüber zu bringen.  
392 Und das macht auch Spaß. Aber sonst tun wir uns eigentlich nicht groß darauf vorbereiten,  
393 weil wir ja immer bis zuletzt arbeiten müssen. Wir würden nie eine Reise bis ins Letzte  
394 austüfteln.

395 **JV: Ich meine jetzt die Vorbereitung wie zum Beispiel den Geldwechsel.**

396 FD1: Ja, das machen wir,

397 HD2: Da tun wir uns ja davor erkundigen, wie vor Ort die Währung ist und was und ob wir  
398 hier tauschen oder vor Ort tauschen. Meist ist es ja günstiger, in dem Land zu tauschen. Wir  
399 haben es vor Ort gemacht in dem Hotel, wie sie auch gesagt haben, durch die vielen Nullen so  
400 schnell kannst du das gar nicht rechnen, wie die dir die Geldscheine hinlegen und dann ist es  
401 nicht richtig.

402 HD2: Und dann steht ja viel in den Reiseführern. Also das ist ja ein Goldschatz, den wir da  
403 schon mit kriegen.

404 FD1: Und diesmal hab ich auch schon im Vorfeld im Internet geschaut. Ich hatte ja diesmal  
405 nur das Hotel rausgesucht. Und damit sind wir dann ins Reisebüro gegangen. Und da habe ich  
406 ja schon vieles gesehen. Und das wir eben gleich Dollar mitbringen sollen zur Einreise, dass  
407 wir das dann schnell abwickeln können. Ja eben so was, also das machen wir dann schon.  
408 Also da sind wir dann nicht völlig überrascht. Wir haben Bekannte, die waren kurz zuvor auf  
409 Bali. Das Geld, das für die Rückreise gebraucht wird, ist bei TUI schon im Reisepreis  
410 enthalten. Dieses Geld erhält man dann von TUI vor dem Abflug.

411 **JV: Das da nicht die Gefahr besteht, das kein Geld mehr da ist?**

412 Beide: Ja genau.

413 HD2: Auf der Hinreise bist du selbst schuld, wenn du die 25 Dollar nicht dabei hast.

- 414 FD1: Aber rückzu ist es ja dann ein wenig blöd, wenn du aus dem Land nicht rauskommst.  
415 Das ist wirklich gut durchdacht.
- 416 **JV: Und geben Sie sonst noch wichtige Hinweise?**
- 417 FD1: Also zum Beispiel, welche Taxis du dort nehmen sollst vor Ort.
- 418 HD2: Das macht dann die Reiseleitung vor Ort. Die gibt dann spezielle Hinweise.
- 419 FD1: Man ist da eigentlich immer gleich am nächsten Tag über alles informiert.
- 420 **JV: Dürfte ich auf das noch mal eingehen und erfahren, was sie für spezielle Hinweise**  
421 **geben?**
- 422 FD1: Also erst mal kriegst du ein kleines Begrüßungsgetränk. Ja, und dann sagen sie erst mal  
423 ein bisschen was zum Hotel.
- 424 HD2: Und geben Tipps zum Umtausch.
- 425 FD1: Und zum Taxi und welche Farbe es haben sollte.
- 426 HD2: Dann gibt es Tipps zum Geldwechsel, damit du dich nicht über den Tisch ziehen lässt.
- 427 FD1: Ja das ist nämlich jemanden im unseren Hotel passiert.
- 428 HD2: Das man im Hotel tauschen soll.
- 429 FD1: Und die Fußwege, dass die dort ja vollkommen kaputt sind. Das sind nicht nur kleine  
430 Löcher sondern richtig große, und da wurden wir darauf hingewiesen.
- 431 **JV: Also die gaben euch da wirklich auch ganz spezielle Hinweise, welche ihr auch**  
432 **schätzt?**
- 433 FD1: Ja, auf jeden Fall.
- 434 HD2: Ja, auf jeden Fall
- 435 **JV: Und das reicht euch dann auch, wenn ihr die vor Ort erhaltet?**
- 436 FD1: Ja das reicht eigentlich. Ja, weil am ersten Tag passiert ja noch nicht viel. Und diesmal  
437 waren wir ja die einzigen, die vom Flughafen abgeholt wurden und da wurde uns schon auf  
438 der Fahrt einiges erzählt.
- 439 **JV: Da habt ihr euch auch vorher schon gut informiert und betreut gefühlt mit eurem**  
440 **bevorzugten Reiseveranstalter?**
- 441 FD1: Ja.
- 442 **JV: Ich möchte jetzt noch mal auf die Punkte zurückkommen, welche ihr vorhin**  
443 **genannt habt, welche ja dann nicht so gut waren und eher zu schlechten Erfahrungen**  
444 **geführt haben.**
- 445 FD1: Teilweise war es von uns selbst verschuldet, wo wir vielleicht das Prospekt nicht richtig  
446 gelesen haben.
- 447 HD2: Was meinst du?
- 448 FD1: Na, wo das mit Neckermann war.
- 449 FD1: Da haben wir das falsch eingeschätzt oder es war im Prospekt falsch angegeben. Es war  
450 jetzt nicht unmittelbar vom Reisebüro. Aber wir haben dann eben auch gemerkt, dass da  
451 Bilder drin waren, die nicht der Wirklichkeit entsprachen.
- 452 HD2: Man lernt da immer wieder dazu.
- 453 **JV: Also insgesamt haben die sehr viele Informationen rausgegeben, welche der**  
454 **Wahrheit entsprachen.**
- 455 FD1: Ja, aber so viele schlechte Erfahrungen haben wir ja dann auch nicht, weil wir ja dann  
456 davon auch wieder Abstand von Neckermann genommen haben.
- 457 HD2: Ja, und seitdem haben wir ja keine schlechten Erfahrungen mehr.
- 458 FD1: Ja, das stimmt. Es ist wirklich so. Man lernt ja dazu und ich kann mich auch nicht  
459 entsinnen, dass wir dort einen Reiseleiter vor Ort hatten.
- 460 HD2: Da war ja aber die, aber wenn du der was gesagt hast, ging ja nichts los.
- 461 **JV: Aber da wurde vorher gesagt, dass da eine Reiseleitung vor Ort ist?**



462 HD2: Ja, die war auch da, aber die hat ja nichts ausrichten können. Und wir waren dann an  
463 der Rezeption und haben dort mal ein bisschen auf den Tisch gehauen, dass das dann endlich  
464 mal was wird.

465 FD1: Ich kann mich gar nicht mehr richtig erinnern, an die Rezeption kann ich mich schon  
466 noch erinnern.

467 HD2: Und für den Tresor haben wir auch noch 50 Euro bezahlt. Da denkste ja, das gehört  
468 irgendwo dazu.

469 FD1: Es war dann nicht richtig ausgeschrieben. Manchmal waren auch die Klimaanlage  
470 nicht richtig beschrieben.

471 **JV: Was war da genau?**

472 FD1: Das klappte auch nicht so richtig.

473 HD2: In der Türkei haben die zum Beispiel die Klimaanlage eingeschaltet, wenn die  
474 wollten. Es gab Zeiten, da ging die Klimaanlage nicht. Ich will mir das ja einstellen, wie ich  
475 das selbst brauche und nicht dass sie abends dann mal, wenn Sie wissen, dass die Leute auf  
476 Zimmer sind, kalte Luft reinblasen.

477 FD1: Eben mal so für ein paar Stunden.

478 HD2: Ja, das war ja da so.

479 FD1: In der Türkei war das jetzt und da war das ja auch heiß.

480 HD2: Das gehört jetzt eben schon zu den Selbstverständlichkeiten.

481 FD1: Na ja klar, wenn du es woanders gut hattest, dann willst du das auch immer wieder so  
482 gut haben.

483 **JV: Ja. Dann erwartet man das auch wieder für das nächste Mal.**

484 HD2: Ja, jetzt auch auf Bali. Die Klimaanlage lief immer. Wir haben sie immer auf 26 Grad  
485 laufen lassen und die hat auch keiner ausgeschaltet. Wenn wir mittags oder nachmittags  
486 reinkamen, dann war die Klimaanlage noch an.

487 FD1: Da hast du ja zwei Karten. Eine nimmst du mit und eine steckst du ja im Zimmer rein,  
488 dass die ganze elektrische Anlage an ist. Und dann kannst du das Zimmer verlassen.

489 HD2: Da kannst du nichts sagen.

490 FD1: Und auch mit dem Handtuchwechsel. Da haben die auch den festen Plan. Wenn du ein  
491 Neues willst, dann lässt du es auf dem Boden liegen.

492 **JV: Und ist jetzt zukünftig eine Reise geplant?**

493 HD2: Wahrscheinlich wird es Kanada sein.

494 FD1: Aber es kann sein, dass das eine Privatreise wird. Die werden wir anders angehen  
495 müssen.

496 HD2: Aber schauen wir mal, weil wir dann noch einen Abstecher machen wollen. Und in  
497 Kanada gibt's ja da einen Zug, der dort durchs Land fährt von Ost nach West. Da ist man eine  
498 Woche unterwegs und der soll auch sehr gut sein und da hab ich auch schon einen Bericht  
499 gesehen.

500 **JV: Und das wollt ihr dann auf privater Basis machen?**

501 HD2: Das kann sein, dass wir das auch mit TUI machen.

502 FD1: Das ist alles in Arbeit oder auch noch nicht. Es ist in Gedanken.

503 FD1: Wir können nie so lange schon vorplanen. Die Unterkunft bekommst du, aber wegen der  
504 Flüge sieht es dann schon wieder schlecht aus.

505 **JV: Bei der Unterkunft achtet ihr da auch auf was Spezielles?**

506 HD2: Jetzt so ein großes Clubhotel würde ich nicht machen. Wenn du auch schon liest,  
507 familienfreundlich, dann weißt du schon, dass da Massen sind. Da achten wir schon vorweg  
508 drauf.

509 FD1: Die kleinsten Anlagen sind eigentlich am schönsten.

510 HD2: Wir mögen eher die kleineren Hotels. Nicht so wie in der Türkei, wenn sie dann die  
511 Schleusen zum Essen öffnen. Also das hasse ich.



- 512 FD1: Ja, ich will gemütlich essen gehen.  
513 HD2: Ja, also auch die Gäste, die sind auch entscheidend.  
514 FD1: Ja, aber das weißt du ja nicht vorher.  
515 HD2: Also die Russen sind am schlimmsten. Die hauen sich die Teller voll und essen nur  
516 einen ganz kleinen Teil.  
517 FD1: Das weißt du aber nicht vorher.  
518 **JV: Ja, und nächstes Jahr steht ja auch schon wieder eine große Reise an und die muss**  
519 **jetzt auch vorbereitet werden**  
520 FD1: Ja. Aber die Reise muss dann auch wieder ein wenig anders geplant werden.  
521 **JV: Aber da bezieht ihr euch auch auf TUI, dass die euch Informationen geben?**  
522 FD1: Ja, weil wir auch denken, dass die Reiseveranstalter ja die größeren Erfahrungen  
523 dahingehend haben und lassen uns gern beraten.  
524 **JV: Ich wünsche euch jedenfalls alles Gute für die Reise.**

**Anhang VI : Interview mit FS1 und HS2**

	FS1 und HS2
Familienstand	verheiratet
Wohnort	Freiberg
Alter	FS1: 74 Jahre HS2: 73 Jahre
Tätigkeit	Früher: Wirtschaftskauffrau (FS1) Technischer Leiter an der TU Bergakademie Freiberg (HS2) Heute: Rentner
Reisen mit Eberhardt	16
Persönlicher Zugang	Direktkunden der Eberhardt TRAVEL GmbH
Kurze Beschreibung	FS1 und HS2 sind seit ihres Lebens reiseerfahren, sei das auf privat organisierter Basis oder über ihren festen Reiseveranstalter, welchen sie in erster Linie bei größeren Reisen in fernere Länder heranziehen. Nicht selten reisen sie dabei mit ihren gehörlosen Kindern oder Bekannten.

- 1 **JV: Als Erstes würde ich eigentlich Sie bitten, einmal mir von Ihren bisherigen**  
2 **Reiseerlebnissen zu erzählen, was haben Sie schon alles unternommen, was waren**  
3 **vielleicht auch besondere Reisen?**  
4 FS1: Also erst mal muss ich sagen, Eberhardt-Reisen, die sind immer toll gewesen. Wo wir  
5 auch hingefahren sind. Also es hat alles perfekt geklappt.  
6 HS2: Wir waren in Kuba mit Eberhardt, wir waren in China mit Eberhardt.  
7 FS1: Kalifornien.  
8 HS2: Ja Kalifornien, dann waren wir in Kroatien und ach-  
9 FS1: Malta.  
10 HS2: Andalusien.  
11 FS1: Madera.  
12 HS2: (Lorenz) (...) Ja, ja.  
13 FS1: Ja mit Reisebüro Eberhardt sozusagen.  
14 HS2: Ja, nein, also wir können eigentlich nur Gutes berichten und haben das auch schon an  
15 Freunde weitergegeben. Und Freunde haben es auch schon genutzt (lächeln beide).  
16 FS1: Ja, weil es wirklich so ist. Schon alleine, sag ich mal, wenn man weiß vom Reisebüro ins  
17 Ausland, begleitet uns jemand, speziell auf Englisch, weil, wir hatten leider kein Englisch in  
18 der Schule. Und wir tun uns bisschen was merken, aber es ist nicht, immer nicht so perfekt.  
19 HS2: Nein, nein, das ist schon sehr gut. Ich meine, wir haben es ja auf der letzten Reise  
20 gesehen. Ohne Begleitung jetzt auch in Dubai. Man kann dann Dinge einfach allein, ohne die  
21 Sprache zu sprechen, nicht so klären.  
22 FS1: Ja, das Dubai war ja natürlich auch sehr interessant.  
23 HS2: Ja, das war schon.  
24 FS1: Eine andere Welt, aber man muss das alles mal kennenlernen, wie andere Völker leben

- 25 (lächelt).
- 26 HS2: Na, vor allen Dingen, was dort in der Wüste entstanden ist. Das ist Wahnsinn.
- 27 FS1: Und wenn man so sah, wenn wir mit dem Bus gefahren sind, da waren überall Teile
- 28 abgesteckt, wer weiß, was die da schon wieder planen. Werden noch einige Orte entstehen.
- 29 **JV: Hm, das würde ich auch denken. Also wie gesagt, es heißt ja jetzt auch, dass auch**
- 30 **Dubai nicht mehr so kann, wie sie es mal konnten, aber da wird schon noch Einiges in**
- 31 **Zukunft auch passieren. Reisen Sie schon immer mit Eberhardt, oder sind Sie vorher**
- 32 **noch mit anderen Unternehmen verreist?**
- 33 HS2: Gleich nach der Wende, da hat man ja erst mal geschnuppert und da war uns Eberhardt
- 34 eigentlich noch nicht bekannt. Und da sind wir auch schon mal mit anderen gefahren.
- 35 FS1: Mit Kaiser-Reisen. Und Gemeinsam Schöner Reisen.
- 36 HS2: Die ja nun-
- 37 FS1: (...) Italienrundfahrt. Ja. Ja und einmal Sizilien. War das mit Eberhardt? Sizilien?
- 38 HS2: Nein, nein, das war Gemeinsam Schöner Reisen.
- 39 FS1: Ja, zweimal, und sonst dann sind wir mit Eberhardt unterwegs gewesen, über Freiberg
- 40 erst mal, sind wir da hingekommen.
- 41 HS2: Das war Freiberg-Tourist.
- 42 FS1: Freiberg-Tourist bei Franzens auf der Langestraße. Ja und dann hat sich das ergeben,
- 43 weil ja auch von uns Bekannte in Dresden gerne mal eine Reise mitmachen wollten-
- 44 **JV: Also Sie sind früher auch mit Bekannten da direkt zusammen gereist?**
- 45 FS1: Eben, einmal.
- 46 HS2: Ja, wir haben die Chinareise mit Dresdner Bekannten gemacht.
- 47 FS1: Ja, und da haben wir gesagt, da könnten wir gleich mal mit runter kommen, da braucht
- 48 ihr nicht nach Freiberg fahren und dadurch ist das dann gekommen.
- 49 HS2: Na ja und dann hat sich das ergeben, dass die Frau Lorenz auch aus, bei Freiberg
- 50 stammt, und da sind wir dann doch näher ins Gespräch gekommen und seitdem haben wir
- 51 eigentlich immer alles bei der Frau Lorenz gebucht.
- 52 FS1: Ja, und das Lustige war ja, die Frau Franz, die Reisebürochefin, die kam wiederum mal
- 53 zu einer guten Bekannten von uns und Jubiläumsgeburtstag und da hat die dann zu uns gesagt,
- 54 "oh, hier sind Fremdgänger", die war schon lange hier drauf aus, warum wir nicht mehr
- 55 kommen. "Ich hab mir überlegt, warum ihr nicht mehr zu mir kommt?" Ja, das war lustig
- 56 auch. Und da haben wir gesagt, "wir haben das so jetzt gemacht-"
- 57 HS2: "Nein, wir buchen jetzt in Dresden."
- 58 FS1: "Und uns gefällt es dort, bei Eberhardt direkt und ja" (lächelt).
- 59 HS2: Abgehakt.
- 60 **JV: Vorher sind Sie in ein Reisebüro hier in Freiberg gegangen?**
- 61 HS2: Ja. Ja. Ja.
- 62 FS1: Ja. Und dadurch, dass eben ein paar Dresdner mit dabei waren, hat sich das so ergeben.
- 63 HS2: Haben wir gesagt, wir buchen direkt in Dresden.
- 64 **JV: Nein, also ist ja heute auch alles einfach dann wirklich, dass man da Bescheid gibt,**
- 65 **was man gerne hätte. Da muss man gar nicht mehr unbedingt ins Reisebüro.**
- 66 HS2: Ach so, auch Südafrika, Namibia waren wir auch schon mit Eberhardt.
- 67 FS1: Ja, ja, und das war auch eine tolle Reise. Muss man auch sagen.
- 68 HS2: Ja, das war auch die Reisebegleiterin damals, die-
- 69 FS1: Die Annett.
- 70 HS2: Die Annett, das war auch sehr gut, ja, das war.
- 71 FS1: Ja, das war auch ein großes Erlebnis.
- 72 **JV: Und was haben Sie da so erlebt?**
- 73 HS2: Na ja, erst mal Kapstadt. In Kapstadt dann auch die Insel hier, die-
- 74 FS1: Robbie Is-, Rob-, Island.

- 75 HS2: Ja, wo also Nelson Mandela war auf Robbie Island. Ja und dann die ganzen  
76 Weingegenden da.
- 77 FS1: Tafelberg. Sind wir oben gewesen. Und so eine schöne Sicht wie heute hier gehabt  
78 (lächelt).
- 79 HS2: Ohne Tischtuch.
- 80 FS1: Namibia, das war ja nun wieder bisschen eine andere Welt, einmal aber auch sehr, sehr  
81 schön alles. Beeindruckend. Ja, und auch so die Unterkünfte alle.
- 82 HS2: Ja, das war super.
- 83 FS1: Ach ja, mal so ein Camp gehabt. Herrlich, herrlich.
- 84 HS2: Aber diese, diese Kombination, Südafrika/Namibia gibt's ja nicht mehr. Die ist raus aus  
85 dem Angebot, ja.
- 86 FS1: Ja, unsere Bekannte jetzt, die fährt immer noch mit Franz Reisebüro, aber die über  
87 Eberhardt lässt die immer ihre Reise wahrscheinlich ausarbeiten. Die sind zum Beispiel jetzt  
88 auch noch in Windhoek.
- 89 HS2: Ein anderes, ein anderes Reisebüro ist das. Nicht über Eberhardt, hat sie gesagt.
- 90 FS1: Ja? Ach nein? Aber weil die immer über Eberhardt machten.
- 91 HS2: Teilweise, aber diesmal nicht.
- 92 FS1: Diesmal nicht?
- 93 HS2: Nein.
- 94 FS1: Ach so, ja.
- 95 **JV: Sie lassen sich das dann mehr individuell gestalten?**
- 96 HS2: Ja, das kann ich jetzt nicht genau sagen, wie das dort läuft.
- 97 FS1: Das läuft, ja wie die Gitta sagt, lässt das die Frau Franz sich immer übers Reisebüro  
98 Routen geben, ja. Und da ist es diesmal woanders.
- 99 HS2: Ja, das ist ein anderes Reisebüro, mit dem sie fahren.
- 100 FS1: Ja. Na ja.
- 101 **JV: Und bei Ihnen hat das dann, sag ich mal, auch nach der Wende richtig angefangen,  
102 dass Sie auf Reisen gingen?**
- 103 HS2: Nein.
- 104 FS1: Bei uns, wir sind schon immer gereist.
- 105 HS2: Wir sind auch schon zu DDR-Zeiten, aber da haben wir es halt auf eigene Faust  
106 gemacht mit Arbeitskollege, das war ein Bulgare, mit dem sind wir halt mit den Trabis bis ans  
107 Schwarze Meer gefahren (lacht) und zurück, da waren wir halt drei Wochen mit dem Trabi  
108 unterwegs. Oder dann waren wir in der Hohen Tatra, mit dem Auto, um zu wandern. Niedere  
109 Tatra.
- 110 FS1: Und die Ostsee.
- 111 HS2: Ungarn, also die Möglichkeiten, die wir hatten. Ja mal Schwarzes Meer, ja, das hatten  
112 wir auch, das war dann eine Flugreise.
- 113 FS1: Nein, so gut es ging, haben wir uns versucht, immer was anzuschauen.
- 114 HS2: Ja, nein, aber wie gesagt, die letzten Jahre sind wir nur noch mit Eberhardt gefahren,  
115 nichts anderes mehr.
- 116 **JV: Was sind die ausschlaggebenden Kriterien bei diesem Reiseveranstalter, wie Sie  
117 bereits angesprochen haben die Begleitung und was noch?**
- 118 FS1: Das hauptsächlich.
- 119 HS2: Ja, ich will mal sagen, das kann man ja schon fast sagen, dass es familiäre Reisen sind.  
120 Das geht in Dresden auf dem Flugplatz los, wenn man dort schon mal zusammensitzt, ja.  
121 Einen kleinen Imbiss einnimmt, ja. Auch das Einnehmen der Mahlzeiten Frühstück oder  
122 Halbpension abends, dass man also dort dann wirklich zusammensitzt und sich noch  
123 austauscht mit den anderen Gästen. Das ist schon eine schöne Sache.
- 124 FS1: Das Australien haben wir auch noch nicht mit erwähnt. Da sind wir auch gewesen.

- 125 HS2: Ja! Australien war ja auch ganz toll.
- 126 FS1: Ja, war auch sehr schön. War ein Erlebnis auch. Ja. Das war so das Weitesten nun.
- 127 FS1: Vor zwei Jahren? Oder sind es drei Jahre?
- 128 HS2: Drei Jahre ist es, drei Jahre ist es nun her. Das war sogar von der Frau Lorenz
- 129 durchorganisiert, dass wir vier Tage alleine eher weggefliegen sind, waren dann erst in
- 130 Singapur zwischengelandet, haben zwei Nächte in Singapur geschlafen, haben dort auch die
- 131 Stadtrundfahrt und das alles gehabt, wir zwei allein mit ein paar Österreichern zusammen,
- 132 deutschsprachig. Na ja, und dann sind wir weitergefliegen nach Sidney, dein Cousin hat uns
- 133 dort vom Flugplatz abgeholt, waren vier Tage bei ihm und dann kam die Gruppe an, das war,
- 134 ja.
- 135 FS1: Im März war das?
- 136 HS2: Ja nein, ich meine jetzt, die Begleitung war?
- 137 FS1: Isabelle.
- 138 HS2: Die Isabelle war das, ja. Und dann sind wir zur Gruppe gestoßen und haben dann mit
- 139 der Gruppe gemeinsam die weitere Rundreise und den Rückflug gemacht.
- 140 **JV: Und da haben Sie Verwandtschaft sogar dort vor Ort?**
- 141 FS1: Ein Cousin von mir, der ist den 60er-Jahren weg. Erst ist er nach dem Westen gemacht
- 142 mit seiner Frau und dann wollten die sich eben auch weiter mal woanders ihr Leben aufbauen
- 143 und sind nach Australien.
- 144 HS2: Ausgewandert.
- 145 FS1: Sidney, ja. Der ist ja nun auch schon über 80, aber sie waren total fit, wirklich gut drauf.
- 146 Und wir haben uns ja gesehen, da waren wir ganz jung, da hatten seine Eltern Silberhochzeit.
- 147 Da haben wir uns das letzte Mal gesehen (beide lachen). Nein, das war sehr schön, dass wir
- 148 das konnten. Denn extra die Reise zu Besuch, das hatten wir nicht gewollt.
- 149 HS2: Nein, das wäre auch-
- 150 FS1: Aber Hauptsache mal sehen-
- 151 HS2: Kennengelernt.
- 152 **JV: Genau.**
- 153 FS1: Es hat auch alles wunderbar geklappt. Überall auch. Trotzdem wir kein Englisch direkt
- 154 können, aber wir haben uns wirklich zurechtgefunden.
- 155 HS2: Ja, in Sidney, kein Problem dort. Haben wir uns durchgeschlagen.
- 156 **JV: Ja, trotz dessen, dass Sie ja da die ersten Tage doch alleine waren.**
- 157 HS2: Und das war toll organisiert. Wir sind vom Flugplatz abgeholt worden.
- 158 FS1: War ein ganz schönes Stück noch.
- 159 HS2: und wieder zum Flugplatz gebracht worden. Na, das war schön.
- 160 **JV: Und für die 4 Tage hatten Sie ein individuell gestaltetes Programm erhalten?**
- 161 HS2: Na, das gleiche-
- 162 FS1: Dasselbe Programm, wie es die Reisegruppe hat, aber für ein paar Tage früher. Und
- 163 dann waren wir vier Tage extra dort, oder drei Tage, ja. Bei meinem Cousin zwischendrin
- 164 praktisch. Ja, so eine kleine Pause. Na ja, wir waren wenigstens dann fit. Denn es war dann
- 165 wieder ein Nachtflug und die Gäste waren alle ein bisschen müde. Und das ging ja dann
- 166 gleich mit einer Stadtrundfahrt los, Nachmittag. Aber da wird man dann auch wieder munter,
- 167 wenn man das Neue sieht, die Eindrücke alles. Ja. Es ging wunderbar alles. Die ganze
- 168 Rundreise.
- 169 HS2: Blue Mountains.
- 170 FS1: Blue Mountains, ja. Und ... ja, das große Korallenriff, (...) gewesen.
- 171 HS2: (...) Riff, ja.
- 172 **JV: Das Great Barrier Reef.**
- 173 FS1: Das waren auch alles sehr tolle Punkte, die wir da gesehen haben.
- 174 HS2: Eindrücke, ja.

175 **JV: Na ja, ist eben doch wieder jedes Land anders, und da sammelt man überall an**  
176 **Eindrücken und Erfahrungen.**

177 HS2: Ja, ja.

178 FS1: Man kann aber jetzt nicht sagen, dass eins besonders wäre. Jedes Land hatte seine Reize  
179 eigentlich. Und die ganze Organisation eben.

180 HS2: Nein, wir machen ja auch gerne was alleine noch. Da haben wir auch schon zweimal mit  
181 dem Auto, mit dem Pkw, Norwegen gemacht. Haben also uns nur auf der Karte rausgesucht,  
182 die Route und unterwegs über die Information dann solche Campinghütten genommen und  
183 die sind ja in Norwegen toll ausgestattet. Nur die eigenen Schlafsäcke mit. Das war also auch  
184 eine schöne Reise. Atlantikstraße mit dem Auto oder die Trollstiegen, ja, also das war schon  
185 ein Erlebnis.

186 FS1: Ist auch was Schönes auf eine andere Art, zu zweit so, klappt auch immer alles (lächelt).

187 HS2: Ja, das haben wir ja nun dieses Jahr noch vor. Da haben wir über die Frau Lorenz schon  
188 in der Schweiz für eine Woche die Unterkunft gebucht. Und da wollen wir aber erst eine  
189 Woche Südtirol machen und dann fahren wir weiter in die Schweiz und ein bisschen wandern  
190 gehen, Leukerbad noch mal mit aufsuchen.

191 FS1: Eventuell auch zum Matterhorn noch mal, das lieb ich so. Und natürlich, das wäre von  
192 hier aus viel zu weit an einem Tag, dorthin in die Schweiz und deshalb machen wir gerne so  
193 Zwischenstopps, ja. Werden wir auch in Südtirol mal ein bisschen wandern. Na müssen wir  
194 erst mal sehen, wo.

195 HS2: Na das (...)-

196 **JV: Und da hat sie sozusagen die Unterkunft für Sie ausgesucht und gebucht.**

197 HS2: Ja, wir hatten uns mit ihr unterhalten und gesagt, wo wir gerne möchten und da hatte sie  
198 uns ein paar Sachen zugefaxt und da haben wir uns eins ausgesucht und das hat sie nun schon  
199 (...) gebucht und das läuft also.

200 **JV: Und auf was für Sachen haben Sie da jetzt zum Beispiel Wert gelegt? Auch bei der**  
201 **Unterkunft?**

202 FS1: Ja, dass-

203 HS2: (lächelt) Na, dass sie preiswert ist.

204 FS1: Weiterhin wollen wir wissen, dass sie ein bisschen im Zentrum liegt. Das eine war sehr  
205 weit in den Bergen drin-

206 HS2: In den Bergen, ja.

207 FS1: Und dann haben wir gesagt, da könnten wir ja dann auch mal ein Stückchen bummeln.

208 HS2: Abends noch ein bisschen im Ort, in Brig ist das, so dass wir dort noch mal ein bisschen  
209 bummeln können.

210 FS1: Für mich eigentlich war das eigentlich diese Sache, in dem näheren Dorf von Brig ist  
211 jeden oder mindestens ein paar Abende in der Kirche so herrliche Musik.

212 HS2: Konzerte.

213 FS1: Konzerte. Und das reizt mich schon ewig, das mal zu machen. Und da haben wir dann in  
214 diesem Gebiet dort eine Übernachtung gesucht. Und das hat geklappt.

215 HS2: Ungefähr 5 oder 8 Kilometer von Brig entfernt.

216 FS1: Ob nun jeden Abend (...) schon jahrelang wird das dort so geführt oder kommen  
217 wahrscheinlich auch besondere Musiker hin. Das kann ich mir jedenfalls gut vorstellen.

218 **JV: Und woher haben Sie diese Information erhalten?**

219 FS1: In der Freien Presse bei uns, kamen hier regelmäßig immer solche Tipps, Urlaubstipps,  
220 auch Ausland. Das ist schon Jahre her, wenn das 6 Jahre her ist. (lächelt) Ist bestimmt.

221 **JV: Diese nutzen Sie als Anregungen für Ihre nächsten Reisen?**

222 HS2: Ja, ja, genau, ja.

223 FS1: Das legen wir uns dann zurecht, und irgendwann könnte es sein, dass wir es mal machen  
224 und das machen wir halt dieses Jahr mal. Ja. Und die Schweiz selbst ist ja auch sehr toll.



225 Landschaftlich schon und auch die ganzen Leute dort.  
226 HS2: Na, mich reizt besonders die Passfahrt mit dem Auto, das macht Spaß (lacht).  
227 **JV: Ja, das ist schon spektakulär.**  
228 FS1: Ja. Auch was wir da schon an Pässen hochgefahren sind und von dort Wanderungen  
229 losgestartet haben dann. Wunderschön. Ja, die Straßen sind manchmal so schmal, dass du  
230 hupen musst. (beide lachen)  
231 HS2: Kein Problem.  
232 FS1: Du machst es gerne. Ich weiß nicht, ob ich es machen würde (beide lachen). Ja. Ist schon  
233 gut.  
234 **JV: Und wie haben Sie sich ansonsten schon für die Reise vorbereitet?**  
235 FS1: Noch überhaupt nicht.  
236 HS2: So noch nicht weiter. Das hat noch Zeit, ja, ja. Machen wir dann so 2 Wochen zuvor.  
237 **JV: Und wie sieht bei Ihnen die Reisevorbereitung generell aus?**  
238 FS1: Also-  
239 HS2: Na erst mal, wenn man mit dem Auto selbst fährt, dass man mal die Karte her nimmt.  
240 FS1: Die Landkarte hast du.  
241 HS2: Wir sind immer noch altmodisch, wir fahren ohne Navi, wir (lacht) machen das mit  
242 Atlas und, und-  
243 FS1: Ja, und schreiben ein paar Stichpunkte auf, gewisse Abfahrten und so. Klappt. Ja, das ist  
244 unser Hobby.  
245 HS2: Ja und dann eben auch, dass man vorneweg mal, gerade wenn man einen Reiseführer  
246 hat von der Schweiz oder von Südtirol, dass man mal guckt, was ist in der Nähe, wo können  
247 wir mal einen Ausflug starten, welche Wanderung können wir machen und vor Ort ist es dann  
248 halt witterungsabhängig, machen wir es, können wir es, können wir es nicht. Also entscheiden  
249 wir dann.  
250 FS1: Entsprechend halt die Kleidung einpacken für schöne und schlechte Tage, aber es gibt ja  
251 keine schlechte Kleidung, nein, kein schlechtes Wetter, nur schlechte Kleidung und da hab ich  
252 immer von allem mit (beide lächeln).  
253 **JV: Ja, na das sollte man schon haben, dass man wirklich für alles vorbereitet ist. Und**  
254 **jetzt, gerade, wenn Sie eine Reise individuell antreten, woher beziehen Sie die**  
255 **Informationen für Ihre Zielregion?**  
256 HS2: Na ja, das Schöne ist ja, wenn man bei Eberhardt bucht, bekommt man ja dann von  
257 jedem Reiseland, wo man hin will, diese Reiseunterlagen beziehungsweise den Reiseführer  
258 mitgeschickt, wo man sich da informieren kann.  
259 FS1: Das haben wir diesmal auch dazu gekriegt für die Schweiz.  
260 HS2: Ja, von der Schweiz haben wir es auch dazubekommen. Und ansonsten haben wir da  
261 eigentlich auch selber allerhand, persönlich da.  
262 FS1: Also mal Norwegen so gesagt, da sind wir in Leipzig zur Messe gewesen an dem Stand  
263 Norwegen und haben uns dort Unterlagen geholt und dann auch noch die Gebiete, die wir  
264 dann vorhatten, angeschrieben und uns hier noch Unterlagen schicken lassen. Ein ganzes Pack  
265 war das. Und da haben wir dann die Reise rausgesucht.  
266 HS2: Ja, das war.  
267 FS1: Ja und auch gewusst, wir hatten dann so einen Katalog, wo Campingplätze waren und da  
268 wussten wir genau, wie wir fahren müssen, dass wir dort und dort hin wollten, wie-  
269 HS2: Ja war problemlos.  
270 **JV: Und was sind bei Ihnen wichtige Punkte, über welche Sie im Vorfeld gern**  
271 **informiert werden möchten?**  
272 HS2: Also, ich meine, man muss sich vertraut machen, gerade wenn man jetzt ins Ausland  
273 fährt, sind dort gesundheitliche Sachen, die wir beachten müssen, das macht man schon  
274 vorneweg.

275 FS1: Ja, wegen Impfungen.  
276 HS2: Aber ansonsten wird dann live vor Ort entschieden.  
277 FS1: Ja, und wir sind eigentlich Menschen, wir gehen auf alle zu und die kommen dann auch  
278 wieder zurück auch zu uns und wir haben da nie Probleme. Nie. Die sind überall nett. Zum  
279 Beispiel auch, waren wir hier einmal auch nach Norwegen und hatten noch den Plan, dass da  
280 eine Fähre über'n Fjord fährt und da sind wir hin, keine Fähre dort mehr da. Da haben die  
281 inzwischen einen Tunnel gebaut. (HS2: lacht) Und da war eben ein junger Mann, den haben  
282 wir so ein bisschen Gesten gemacht und ist er vorneweg gefahren und hat gesagt, "das ist  
283 nicht mehr, hier der Tunnel"-  
284 HS2: Er hat uns bis zum Tunnel geführt. (lacht)  
285 FS1: Und das ist doch herrlich. Die Leute sind alle so aufgeschlossen. Wir haben noch nichts  
286 Schlechtes erlebt (lacht).  
287 HS2: Ja, wir (...) (lacht) Karte gezeigt, "ach", hat er gelacht und wir sollen hinterher kommen,  
288 hinterher gefahren und da hat er uns bis zu diesem Punkt gefahren, wo es neu durch den  
289 Tunnel ging.  
290 FS1: Genauso hatten wir den,-  
291 HS2: Also unterm Fjord weg. Also.  
292 FS1: Da hatten wir vornweg schon mal gehört, da gibt's dort einen Spiraltunnel in einem Berg  
293 drin. Und das mussten wir natürlich nun auch machen. Nun wussten wir ja auch nicht richtig,  
294 wo das hin ging. Da haben wir auch jemanden gefragt, da hat er eine Skizze gemacht-  
295 HS2: An der Tankstelle, ja.  
296 FS1: An der Tankstelle, und dann haben wir es gefunden. Ich sag immer, das geht. Es sind ja  
297 unsere zwei das beste Beispiel als Gehörlose, wie die sich zurechtfinden.  
298 **JV: Ja, das stimmt.**  
299 FS1: Und das hat uns auch was gegeben, (lächelt) sag ich mal. Ja, dass alles geht eigentlich.  
300 JV: Und die Norwegenreise, die war jetzt aber auch von Ihnen individuell gemacht.  
301 HS2: Individuell, ja, zweimal. Da haben wir erst Dänemark, dort haben wir Bekannte. Der  
302 war bei uns an der TU in Freiberg mal zu Gast und mit dem haben wir ein gutes Verhältnis  
303 und die waren schon bei uns zu Besuch und wir waren bei denen in Kopenhagen und da  
304 haben die uns erst mal in Kopenhagen Einiges gezeigt und na ja, von dort aus sind wir dann  
305 weitergefahren. Das erste Mal mit der Fähre weiter, von Kopenhagen bis Oslo und das zweite  
306 Mal sind wir dann aber die neue Brücke gefahren, die nach Schweden und sind dann  
307 Schweden hoch und Norwegen weiter, ja.  
308 FS1: Ja. Na ja und eben Eberhardt-Reisen, da braucht man sich ja nicht so Gedanken machen-  
309 **JV: Ich wollte gerade fragen-**  
310 FS1: Da wird man ja überall hingeführt.  
311 HS2: Da setzt man sich in den Bus und es geht los und-  
312 FS1: Ja, auch schön.  
313 HS2: Auch schön, man braucht, als Fahrer sehe ich im Bus noch ein bisschen mehr, da kann  
314 ich auch mal nach rechts und links ein bisschen länger gucken, aber so, wenn ich selbst fahre,  
315 da muss ich mich halt mehr auf die Straße konzentrieren. Aber da ich gerne fahre, da macht  
316 das auch Spaß.  
317 **JV: Ich wollte gerade fragen, was denn so ausschlaggebende Punkte sind, dass Sie sich**  
318 **eben bei manchen Reisen für die Durchführung mit Ihrem Reiseveranstalter**  
319 **entscheiden?**  
320 FS1: Na ja, wie gerade Australien oder USA, so was, das würden wir uns nicht getrauen ein  
321 Auto dort zu mieten und allein. Da ist das schon perfekt. So übers Reisebüro. Eigentlich nur,  
322 was hier in der näheren Umgebung machen können, machen wir privat.  
323 HS2: Na ja, wie ich es schon mal betont hatte, was uns gefällt, das Familiäre, dass dort  
324 wirklich auch die Begleitungen, die mit sind, immer sehr angenehm sind. Wir haben also

- 325 noch nie irgendwelche Probleme gehabt oder man kann nur sagen, es war immer topp.  
326 FS1: Genau. Echt. Ja.
- 327 **JV: Und das Ihnen von Anfang an beginnend vom Informationsabend die**  
328 **Reisebegleitung zur Seite steht?**
- 329 HS2: Ja, genau, genau.
- 330 FS1: Ja, das muss man auch sagen, das ist was sehr Gutes. Weil man doch gewisse Dinge  
331 nicht weiß. Zum Beispiel, schon die Kleidung mitunter, wo es drauf ankommen muss und  
332 eben bestimmte Punkte, wo wir dann genau wissen, was wir bei Alleinreise vielleicht nicht  
333 immer alles vorher wissen.
- 334 **JV: Gibt es spezielle Punkte das Land betreffend, über welche Sie gern im Vorfeld**  
335 **informiert werden möchten?**
- 336 HS2: Na ja, wie gesagt, es war ja jetzt beim Besuch der Moschee und so, dass man dann die  
337 Gegebenheiten kennt, wir waren ja auch mit Eberhardt schon mal in Jordanien, das war ja  
338 ähnlich dann-
- 339 FS1: Ja, waren wir auch, ja (lacht).
- 340 HS2: Und da müssen wir sagen, gut, viele wissen es vielleicht nicht, gerade bei den Frauen  
341 bedeckt und, und, aber man hat auch jetzt hier festgestellt, dass gerade in den Städten auch  
342 schon die jungen Mädchen dort mit Spagetti laufen und also es ist nicht mehr so, dass alle nun  
343 verhüllt sind-
- 344 FS1: Oder kurze Hose. Ob das Touristen waren oder Einheimische.
- 345 HS2: Ich hab den Eindruck gehabt, dass es dort auch etwas lockerer wird.
- 346 **JV: Ja. Das empfand ich eigentlich auch so.**
- 347 FS1: Auch in unserem Hotel, wie viele da so sehr frei gingen. Ja. Außer klar, wenn man jetzt  
348 in eine Moschee geht, da sind die streng, das kann man nicht machen. Und man bewundert  
349 auch die Frauen dort, wie die in ihren schwarzen Sachen und am meisten, wenn die total  
350 zugehangen waren mit ihrem Schleier.
- 351 HS2: Bei dieser Wärme.
- 352 FS1: Die eine Frau, die hat dann mal so ein bisschen hochgehoben, wahrscheinlich war die  
353 Luft knapp. Das ist eben, aber da kann man auch nichts machen.
- 354 HS2: Die wollen es so.
- 355 FS1: Das wird ewig so bleiben, oder irgendwann mal total weg sein. Weiß man nicht, wie die  
356 Generationen sind.
- 357 **JV: Wir durften es ja einmal selbst tragen und es war doch eine ziemlich warme**  
358 **Angelegenheit.**
- 359 FS1: Ja, nun waren wir noch innen, da geht's ja auch noch. Es war noch so klimatisch  
360 angenehm in der Moschee. Die war ja auch sehr schön, beeindruckend, ja. Ganz toll. ...
- 361 **JV: Und im Allgemeinen fühlten Sie sich damit gut auf Ihre Reisen vorbereitet oder gab**  
362 **es den Fall, dass Sie nicht ausreichend über bestimmte Dinge informiert worden sind?**
- 363 HS2: Nein, nein.
- 364 FS1: Nein. Was auch wichtig ist, ist der Kurs in den Ländern, weil wir manchmal auch nicht  
365 wissen, wie viel nehmen wir denn eigentlich Geld mit. Man hat auch noch hier die  
366 Scheckkarte, aber wir sind immer so, wir nehmen immer genug mit, dass wir auskommen und  
367 das finden wir eben auch gut. Da kann man dann schon einen Überschlag machen, was man  
368 braucht. Und wo man tauscht, das ist wichtig.
- 369 HS2: Gerade die Tipps, dass man also nicht in Deutschland tauscht, sondern EU günstiger  
370 und dass auch der Tauschkurs im Hotel ungünstiger ist als an anderen Stellen und solche  
371 Sachen, weiß man natürlich, wenn man alleine fahren würde, nicht, das muss man dann dort  
372 auch erst in Erfahrung bringen (lächelt). Aber da geht wieder Zeit drauf, wenn man die  
373 Vergleiche machen will und na ja. So viel ist es dann unterm Strich auch wieder nicht.
- 374 FS1: Ja. Ach, wir schreiben immer allerhand auf, wenn wir so zu diesem Informationsabend

375 sind. Aber ich überleg jetzt.

376 HS2: Nein, nein, das ist schon soweit alles.

377 FS1: Nein, das ist eigentlich das Wichtigste. Vielleicht auch, dass man sich schon mal sieht.  
378 Wer alles mit ist so ein bisschen. Den Eindruck schon bekommt (lächelt). Ja, das macht auch  
379 was aus.

380 **JV: So ist die erste Hürde genommen.**

381 HS2: Ach, das ist uns auch schon passiert, dass wir bei so einem Info-Abend Leute  
382 kennengelernt haben, "ach, wir waren ja dort und dort schon mal gemeinsam", ja und es wird  
383 gewiss wieder schön und so, das ist dann schon.

384 **JV: Da entwickeln sich regelrechte Beziehungen.**

385 FS1: Ja, das stimmt. Das ist auch wahr.

386 **JV: Da ist es schön, wenn man bereits im Vorfeld weiß, wer sind die anderen  
387 Mitreisenden.**

388 FS1: Ja, auf jeden Fall. ...

389 **JV: Wie sah die Reisevorbereitungsphase bei den anderen Reiseveranstaltern aus, mit  
390 denen Sie zuvor unterwegs waren?**

391 HS2: Also bei den anderen Reiseveranstaltern gab's keine Info-Veranstaltung, da gab es nur  
392 eine kurze Mitteilung, Treffpunkt dort oder Abholung dort und dann ging es los, ja zu einem  
393 Treffpunkt an der Autobahn. Dort wurden mal die Busse umsortiert, alles wieder umladen in  
394 den nächsten Bus. Also das haben wir damals nicht als gut empfunden. Wir sind auch da nicht  
395 wieder mitgefahren. Das macht man einmal und ja.

396 FS1: Wir hatten es auch mal erlebt, da war der Fahrer alles.

397 HS2: Ja (lacht).

398 FS1: Der hat Kaffee gekocht und auch über die Gegend gesprochen und alles hat er alleine  
399 gemacht. Das ist nichts, das tut einem auch im gewissen Sinne ein bisschen leid, dass der sich  
400 so abrackern musste.

401 **JV: Und wussten Sie das vorher, dass keine zusätzliche Begleitperson dabei ist?**

402 HS2: Nein, nein, das wussten wir nicht. Da sitzt der Fahrer vorn, wir hatten den Blick zum  
403 Fahrer, dann nahm er sein Zettelchen von der Seite raus, sich aufs Lenkrad gelegt und dann  
404 während dem Fahren vorgelesen, "schauen sie nach links, da sehen sie das, schauen sie nach  
405 rechts, sehen sie das", Zettelchen weg, weitergefahren, nächsten Zettel raus, das und das  
406 erklärt. Und wenn seine obligatorische Rast war, ja, dann ging er in die Küche und hat Kaffee  
407 gekocht bzw. die Würstchen warm gemacht. Und wenn das vorbei war, ging's wieder vorne  
408 weiter, fahren, also keine weitere Begleitung dabei. Also wie gesagt, das macht man einmal  
409 mit und dann lässt man das sein.

410 FS1: Und dann war das auch ein bisschen hektisch alles. Dann die, die da immer kamen, uns  
411 was zu sagen, die, wie nennt man die?

412 HS2: Die örtlichen Begleiter meinst du, ja.

413 FS1: Ja, das war alles so ein Gejage mitunter, und da waren Gehbehinderte dabei (lachen), die  
414 kamen dann gar nicht hinterher und so. Nein, und wie gesagt, wenn man jetzt-

415 HS2: Keine Rücksicht genommen, nein.

416 FS1: So wie wir hier mit anderen Reisebüros Fernreisen machen, die fahren immer, fliegen  
417 immer alleine los und dann steht einer im, in dem Land da, mit dem Schild vom Reisebüro.  
418 Nein, wir haben es noch nicht gemacht. Echt nicht. Es ist schon bestimmt das Beste.

419 HS2: Für uns ja. Ich weiß nicht, andere sehen es vielleicht anders, aber wir sehen es so  
420 (lächelt), ja.

421 FS1: Das ist wirklich maximal.

422 **JV: Dass da eben doch jemand von Anfang an auch dabei ist und falls es eben zu  
423 Problemen kommen sollte, jemand zur Stelle ist.**

424 FS1: Das gibt's auch in einer Gruppe oder es bricht sich mal jemand einen Arm oder so. Hat

425 es auch alles gegeben.  
426 HS2: Wie gesagt, wenn man Preisvergleiche macht, ist es ja so, dass manche Anbieter  
427 günstiger sind, aber man muss auch den Service sehen, der hier geboten wird und der dort  
428 geboten wird. Und da rechnet sich das dann doch wieder, wenn man etwas mehr bezahlt.  
429 FS1: Dann hab ich auch manchmal so gemerkt, andere Reisebüros, die nehmen nicht nur  
430 Highlights, auch mal ein bisschen was Einfacheres mit. Wenn ich dann Vergleiche mache mit  
431 unserer Reise, zu den ihren, da sage ich immer, "oh, da haben wir noch viel mehr gesehen".  
432 Und auch die Hotels sind ja auch wunderbar. Ob das alles so dann ist bei den Reisen, wo es  
433 nicht so teuer ist.  
434 HS2: Ja, wissen wir nicht, ja.  
435 FS1: Jedenfalls finden wir immer die ganzen Punkte, die wir da sehen, die Rundreisen, das  
436 sind immer sehr gute Plätze.  
437 HS2: Nein, nein, also da. ...  
438 **JV: Gibt es noch spezielle Regionen, die Sie interessieren?**  
439 HS2: Eigentlich nicht, ja.  
440 FS1: Ja, so ungefähr, ja. Immer mal was Neues, kaum noch einmal dieselben.  
441 HS2: Also es ist ja so, wir machen jährlich eine Reise mit Ina und Michael, weil die ja nun  
442 gehörlos sind und als Gehörlose hätten sie ja keine Chance, bei Hörenden so mitzufahren, um  
443 dort alles mitzukriegen. Denn man muss sich mal vorstellen, die sitzen mit im Bus und wenn  
444 da vorne jemand schnattert, die hören, kriegen ja nichts mit. Ja und deswegen sehen wir ja  
445 immer, dass wir auf einer Reihe sitzen, dann müssen wir das den zweien mitteilen,  
446 übersetzen, dass sie auch was mitkriegen. Und na gut, das machen wir einmal im Jahr und die  
447 machen dann noch einmal im Jahr eine Reise mit dem Gehörlosen-Reisebüro. Da gibt's leider  
448 in den neuen Bundesländern nicht eins. Das gibt's nur in den alten Bundesländern, in Mainz,  
449 da sind zwei solche Gehörlosen-Reisebüros. Und da machen Sie dann immer noch mit denen  
450 noch eine Reise. Und da haben wir sie schon mit dem Auto bis nach Göttingen gebracht,  
451 damit sie dort zusteigen konnten, wo es zum Nordkap ging. Und auch wieder dort abgeholt.  
452 Silvesterreise, da sind sie mit den Gehörlosen-Reisen an den Bodensee. Aber das hat dann  
453 die Frau Lorenz organisiert, dass sie da über Eberhardt einen Zubringer hatten bis nach Ulm.  
454 Das hat also auch sehr gut geklappt, ja.  
455 FS1: Ja, sehr gut geklappt.  
456 HS2: Erst bis Nürnberg mit dem Zug, und von Nürnberg nach Ulm mit der Taxe, also das hat  
457 also sehr gut geklappt. Also auch solche Sachen werden dann über Eberhardt abgewickelt. Ja.  
458 (lächelt).  
459 FS1: Ja, und natürlich ist das für uns auch ein bisschen Arbeit mit den zweien.  
460 HS2: Anstrengender schon, wie-  
461 FS1: Als große Gruppe, wenn einer von uns dann das weitergibt, was gesagt wird, live,  
462 manchmal fehlt dann was. Und meist machst du das, erzählst den und ich renn dann schon  
463 immer vor mit, und "hast du das auch mit gesagt" oder so, ist für uns auch manchmal ein  
464 bisschen Stress.  
465 HS2: Ja, ja, das ist schon, ja, ja.  
466 FS1: Aber man macht es gerne. Natürlich, wenn man alleine fährt irgendwohin, da haben wir  
467 ja das, da können wir so richtig träumen, aber-  
468 HS2: Es ist ja-  
469 FS1: Wir müssen ja auch möglichst ihnen viel mitgeben, ja.  
470 HS2: Nein, nein, ich hab auch schon mal mit Herrn Lorenz drüber gesprochen, und weil es  
471 eben in den neuen Ländern kein Gehörlosen-Reisebüro gibt, und ja, hat er mir eben auch  
472 gesagt, es muss sich rechnen. Er bräuchte dann eine Gebärdendolmetscherin, die, also sagen  
473 wir mal, einmal für die Hörenden und für die Gehörlosen dann dolmetscht, aber es muss sich  
474 auch rechnen, dass für so eine Busreise, sagen wir mal, 25 zusammenkommen. Und ob das



475 klappen würde, ja, das, nein, nein, da haben wir uns schon mal miteinander unterhalten.  
476 FS1: Aber ich würde sagen, an Dolmetschern wird es gar nicht ganz so hapern, denn da gibt's  
477 jetzt welche, aber-  
478 HS2: Ja, aber Uschi, die wollen ja bezahlt sein.  
479 FS1: Ja auch, aber ob hier bei uns hüben, so viel Gehörlose Interesse haben für eine Reise.  
480 Die sind fast alles von drüben die Leute, die da mitfahren. Sind sie manchmal bloß alleine von  
481 uns hüben.  
482 HS2: Ach gut, Ina und Micha und so, haben auch schon mal alleine Amsterdam hier gemacht,  
483 als Gehörlose in der hörenden Truppe. Und da waren dann noch ihre Freunde von Erfurt mit.  
484 Die hatten sie noch mit geworben und die sind dann mit zugestiegen und da waren sie dann  
485 vier Gehörlose mit, aber unter Hörenden. Aber da sind sie auch zurechtgekommen.  
486 FS1: Ja, da war es ja nun nicht ganz so. Das war die Tulpenzeit und da ist nicht ganz so eine  
487 große Info-Sache dabei, wie die Auslandsreisen.  
488 HS2: Die Frau Lorenz hatte dann eben auch die Begleiterin entsprechend eingewiesen, dass  
489 die gehörlos sind, wenn sie mitfahren.  
490 FS1: Das hat ihnen auch gefallen.  
491 HS2: Ja, ja.  
492 **JV: Und achten Sie noch auf weitere Sachen bei diesen Reisen? Die Gruppengröße**  
493 **haben Sie bereits angesprochen?**  
494 HS2: Ach nein, nein. Nein.  
495 FS1: Nein gar nicht, das spielt gar keine Rolle.  
496 HS2: Das spielt keine Rolle.  
497 FS1: Da kommen wir dann schon zurecht.  
498 JV: Und da jetzt auch nicht irgendwie spezielle andere Sachen, worauf Sie dann noch achten?  
499 HS2: Nein, nein, eigentlich nicht.  
500 FS1: Nein, gar nicht. So, wie es erklärt wird, geben wir es weiter eben.  
501 HS2: Ja, und gerade in der Freizeit, gut, da haben wir nun gerade Dubai das gemeinsam  
502 gemacht mit der Metro noch mal gefahren und aber dann haben wir uns dann auch, gerade-  
503 FS1: Dubai mal.  
504 HS2: Dubai mal haben wir uns dann verabschiedet, haben gesagt, wir treffen uns dann hier  
505 wieder, dann können die zwei machen und wir machen und ja, das klappt alles. Das ist alles  
506 kein Problem.  
507 **JV: Und jetzt gerade bei den beiden, so jetzt was an Unterlagen im Vorfeld kommt, ist**  
508 **das für die beiden ausreichend oder werden da vielleicht noch andere Informationen**  
509 **gewünscht?**  
510 HS2: Nein, das reicht komplett aus.  
511 FS1: (...) in Ordnung, ja. Nein. Das ist für die auch ganz ... richtig.  
512 HS2: Das reicht voll und ganz aus und ja, ja.  
513 **JV: Ich meine vielleicht auch gerade noch so zur Zielregion?**  
514 HS2: Ach da gucken sie, wenn es ist, dann gucken sie ins Internet rein und schauen mal wie  
515 das Wetter dort ist oder sonst wie, das machen sie schon. Die haben zu Hause ihr Internet und  
516 dann, das ist kein Problem.  
517 FS1: Und dann, ist ja dann meist auch im Programm, was man alles sehen kann und haben  
518 dann auch einen Katalog noch mit, ja, nein, da haben sie auch nie Fragen vorneweg, nein,  
519 überhaupt nicht. Das ist für die auch okay. Ja, das muss man ja auch sagen. Ich weiß nicht, ob  
520 alle Reisebüros dann hier noch Reisebroschüren mitschicken. Also das finden wir auch sehr  
521 gut.  
522 HS2: Ja, ja, weiß ich auch nicht.  
523 FS1: Nein, aber das ist auch, finden wir sehr gut. Machen wir vorneweg schon mal so die  
524 Punkte und hinterher erst recht, weil man das dann ganz anders noch sieht, wenn man



525 gewesen ist.  
526 HS2: Wenn man die Fotos bearbeitet dann, ach, hier (...)-  
527 FS1: Ja und dann muss man das noch mal nachlesen, ach ja. Das ist auch was. Ist schön.  
528 HS2: Und gleich mal eine Frage: Sind die Fotos schön geworden? Sie waren ja fleißig  
529 (lächelt). Ja.  
530 **JV: Haben Sie die Fotos gesehen, welche ich auf unsere Internetseite gestellt hatte?**  
531 HS2: Nein, noch gar nichts. Da müssen wir bei Ina und Micha schauen. Wir haben zu Hause  
532 kein Internet. Nein, wir sind lieber im Garten (lachen).  
533 FS1: Wir haben das nicht.  
534 HS2: Ja, und wenn was ist, dann schauen wir bei den zweien.  
535 **JV: Und wie sieht bei Ihnen so die Reisenachbereitung aus?**  
536 HS2: Ja, und dann wird ein schönes Album angelegt, beschriftet dazu und das wird immer  
537 mehr. Man sagt schon, was wird mal damit. Wir haben so viel, fliegt später alles mal in den  
538 Müll (lacht).  
539 FS1: Wird beschriftet immer.  
540 HS2: Aber es macht Spaß. Man erlebt die Reise noch einmal, wenn man das dann macht.  
541 FS1: Ja, auf jeden Fall.  
542 **JV: Hm, so sieht's aus. Das stimmt. Und man kann dann eben doch noch mal so in**  
543 **Erinnerung schwelgen. Und das noch mal alles Revue passieren lassen, weil in der**  
544 **kurzen Zeit kann man das ja alles gar nicht so schnell verarbeiten, was man eigentlich**  
545 **alles erlebt hat.**  
546 FS1: Ja, das stimmt. Im Nachhinein gewisse Punkte, die einem besonders wahrscheinlich  
547 noch mal zu Herzen gehen, ja. Wirklich. ...  
548 **JV: Das ist schön. Und wie gesagt, Ihre nächste Reise in die Schweiz steht ja auch schon**  
549 **wieder vor der Tür.**  
550 HS2: Genau.  
551 **JV: Sind bei Ihnen noch weitere Fahrten geplant?**  
552 FS1: Ja, kurzfristige Sachen. Mit dem Fahrrad irgendwie mal noch ein paar Tage irgendwo  
553 hinfahren, ...  
554 HS2: Senftenberger See-  
555 FS1: Senftenberger See.  
556 HS2: Da packen wir die Fahrräder aufs Dach und dann  
557 FS1: Elbe lang, hin oder her. Richtung Meißen oder Richtung Pirna und so was. Es hängt  
558 natürlich auch vom Wetter ab.  
559 HS2: Ja, mit dem Rad auf jeden Fall.  
560 FS1: Wenn es sich anbietet, machen wir das schon mal. Oder halt hier, wir können ja jetzt  
561 gleich hier, sage ich immer, ist die Einflugschneise, hier hinten so einen kleinen Weg lang-  
562 HS2: Der Radweg geht hier gleich los.-  
563 FS1: Sind wir im Wald und können bis ins Gebirge hoch radeln. Tagestour oder so. Ja, das ist  
564 günstig hier.  
565 **JV: Und noch weiter in die Ferne? Soll's da auch noch mal weiter weg gehen?**  
566 HS2: Also im Moment haben wir noch keine Ziele, nein, da haben wir eigentlich alles so  
567 gesehen.  
568 FS1: Ja, na ja, ich hab schon noch ein paar Interessen, Interesse, wo man hin könnte, aber  
569 nicht mehr so weit.  
570 **JV: Und welche?**  
571 HS2: Na, wir hatten mal schon gebucht eigentlich, die Seidenstraße-  
572 FS1: Ja das.  
573 HS2: Auch über Eberhardt, aber das ist ja dann leider durch diese kriegerischen Handlungen  
574 da hinten ausgefallen die Reise. Aber dafür haben wir dann Jordanien gemacht und das hat

575 uns auch super gefallen. Ja.  
576 FS1: Ja ... die Azoren reizen mich noch mal. Oder so was, ja.  
577 HS2: Na ja.  
578 FS1: (lacht) Mal sehen. Ja und dann ist auch so, wir stimmen uns ja auch ein bisschen ab mit  
579 den zweien. Da gibt's Vorschläge dann und wenn wir dann sagen, gut, das haben wir auch  
580 noch nicht gesehen, uns ist es dann auch egal im Prinzip machen wir das meistens so. ... Und  
581 ja, im Moment wüsste ich jetzt auch nichts. (lächelt)  
582 **JV: Für dieses Jahr sind ja schon wieder Pläne gemacht.**  
583 HS2: Ja, ja, so ist es.  
584 **JV: Und das ist ja schön.**  
585 FS1: Werden wir im Herbst sehen, was wir im Frühjahr vielleicht machen.  
586 HS2: Jetzt genießen wir erst mal den Sommer hier im Garten und machen Tagesausflüge mit  
587 den Rädern und mehr wird erst mal nicht werden.  
588 FS1: Ach die Kanalinseln ist auch noch was Reizvolles.  
589 HS2: Ja, das ist was, nicht so weit.  
590 FS1: So was. (lächelt) Ich glaube nicht, dass wir sonst wo ins Ausland noch machen.  
591 HS2: Nein, nein, die Frau Lorenz hatte uns ja vorige Woche den neuen Fernreisekatalog  
592 zugeschickt, ja.  
593 FS1: Ja, gibt schon bestimmt ein paar Reisen, wo wir sagen, das machen wir. Aber diesen  
594 Fernreisekatalog, sagen wir auch, hier waren wir schon, dann haben wir einen Teil gesehen  
595 von der Reise. Das ist schön. Wir sind wirklich schon viel rumgekommen.  
596 HS2: Viel rumgekommen, ja doch.  
597 FS1: Wirklich.  
598 **JV: Das stimmt.**  
599 FS1: In Madeira war ein Mann mit, der hatte das dann auch noch mal wärmstens empfohlen  
600 von Eberhardt-Reisen, dass man sich auch selber eine Reise zusammenstellen lassen kann.  
601 Der Mann ja, der fährt ganz alleine mit seiner Frau (...).  
602 HS2: Und lässt sich ja da eine Reise zusammenstellen und macht das dann. Ja, auch das ist  
603 möglich. Und das war ja wie bei uns, dass wir vier Tage eher losgemacht sind. Das war super.  
604 FS1: Ja, also es ist alles möglich.  
605 **JV: Bei Ihrer damaligen Verlängerung bei der Australienreise haben Sie dann auch alle**  
606 **Ihrer Meinung nach notwendigen Informationen erhalten?**  
607 FS1: Ja alles, ja, und Flug, wann der geht und ja.  
608 HS2: War alles topp durchgestylt.  
609 FS1: Ja, und mein Cousin, der wusste nicht mehr genau, wie wir aussehen. Und in Sidney, da  
610 hat er dann ein Schild – ich bin eine geborene Schönlebe – und da stand dann Schönlebe da.  
611 (lachen) Da wussten wir, ich hatte ihn zwar dann halb erkannt, die Ähnlichkeit war da (lacht),  
612 das sind auch Erlebnisse. Das hätte ich mir mal nie gedacht, dass wir uns noch mal sehen. Ist  
613 fast der Einzige noch, der lebt.  
614 HS2: Nein, nein, haben wir ja auch hier zwei Erinnerungsstücke da, was die Frau deines  
615 Cousins gemacht hat. Die malt und dann das Gestickte (...) und ein Handgemaltes, da ist die  
616 Nationalblüte von Australien da drauf. Und hinten hat sie es drauf geschrieben. Ich hab's mal  
617 gewusst, wie es heißt. Können wir dann mal zeigen.  
618 **JV: Ja, das schau ich mir dann gleich mal noch mit an. Da nimmt man immer wieder so**  
619 **kleine Erinnerungsstücke mit und lernt dabei noch jeweils etwas über die Zielregion.**  
620 FS1: Ja, es bildet eigentlich, sagt man, Reisen bildet.  
621 **JV: Das finde ich, ist ein schöner Abschluss.**  
622 FS1: Ja (lacht) genau.  
623 **JV: Vielen Dank für das nette Gespräch und ich wünsche Ihnen alles Gute.**  
624 FS1 + HS2: Dankeschön.

**Anhang VII : Interview mit FK1 und HK2**

	FK1 und HK2
Familienstand	verheiratet
Wohnort	Dresden
Alter	FK1: 55 Jahre HK2: 58 Jahre
Tätigkeit	Diplommathematikerin (FK1), Diplomingenieur (HK2)
Reisen mit Eberhardt	1
Persönlicher Zugang	Freunde der Eltern der Autorin
Kurze Beschreibung	FK1 und HK2 unternehmen meist Reisen in die Länder Europas. Dabei schätzen sie es, diese meist mit Unterbringung in Ferienhäusern beziehungsweise -wohnungen selbst zu organisieren.  Erst vor kurzer Zeit begannen sie, an organisierten Rundreisen teilzunehmen. Allerdings immer mit dem Hintergedanken, so viel wie möglich eigenständig in die Hand nehmen zu können.

**JV: Ich würde euch eigentlich erst mal bitten, so allgemein von euren bisherigen Reiseerlebnissen zu erzählen. Was ihr schon alles unternommen habt, jetzt gerade auch von früher im Prinzip bis heute.**

FK1: Also, wir haben die meisten Reisen in Ferienhäuser gemacht. Wo die Kinder klein waren, Dänemark. Wo sie etwas größer waren, Frankreich. Aber auch Ferienwohnungen, die wir uns meistens selber gesucht haben.

HK2: Oder Ferienhäuser.

FK1: Mitunter Ferienwohnungen. Vereinzelt haben wir mal übers Reisebüro die Ferienwohnung gebucht. Meistens haben wir es selber gesucht.

**JV: Was hat euch bewegt, übers Reisebüro zu gehen?**

FK1: Wenn wir jetzt nicht selber gleich einen Katalog hatten. Also für Dänemark hatten wir dann unseren festen Anbieter. Die haben uns jedes Jahr einen Katalog geschickt. Da haben wir das selber gemacht.

**JV: Welcher Anbieter war das?**

FK1: Welcher Anbieter war das? Sonne und Strand hießen die, glaube ich.

HK2: Ja, einmal war es Sonne und Strand und dann war es, glaube der Ring, der dänische Ring.

FK1: Ein dänischer Ferienanbieter. Weiß ich jetzt nicht mehr, wie er hieß, ist schon eine Weile her. ... So und in Frankreich.

HK2: Da haben wir es auch übers Reisebüro gemacht hier, teilweise.

- 21 FK1: Da haben wir mal, teilweise übers Reisebüro, aber nur die Ferienwohnung. Als wir in  
22 Paris waren, da haben wir auch oftmals so geteilte Reisen gemacht. Also eine Woche Paris  
23 oder eine Woche Schlösser der Loire und dann noch eine Woche ausruhen am Atlantik. Und  
24 entweder einerseits Hotel in Paris selber gebucht und das andere zum Teil übers Reisebüro die  
25 Ferienwohnung rausgesucht, glaube, ja? So, das war jedenfalls Frankreich.
- 26 HK2: Nein, das Hotel haben wir auch übers Reisebüro gemacht.
- 27 FK1: Übers Reisebüro ja, übers Reisebüro dann.
- 28 HK2: Da hatten wir dann die ganzen Tickets mit dazubekommen für den Parisaufenthalt, also  
29 für die Metro, für die Busse und Ähnliches, dass wir das also dann in der Zeit nutzen konnten,  
30 das haben wir (...)
- 31 FK1: Übers Internet.
- 32 HK2: Nein, nein, das haben wir zugeschickt gekriegt.
- 33 FK1: Na gut.
- 34 **JV: Wie sah da im Detail die Reisevorbereitung aus, wo ihr das mit dem Veranstalter**  
35 **gemacht habt jetzt für Paris?**
- 36 FK1: Also-
- 37 **JV: Ihr habt das übers Internet gebucht?**
- 38 HK2: Nein.
- 39 FK1: Das Hotel? Da hatten wir doch nur das Hotel.
- 40 HK2: Das Hotel haben wir, ...
- 41 FK1: Na ja klar. Das haben wir übers Reisebüro. Das Hotel haben wir, das Hotel denke ich,  
42 haben wir nicht übers Reisebüro gemacht. Aber ist ja auch egal. Da haben wir uns eigentlich  
43 voll, also gerade Paris, da haben wir alles selber gemacht. Da waren Claudi und Christina mit.
- 44 HK2: Wir haben das Hotel gebucht und wir haben dort die Karte gebucht, dass wir dort  
45 fahren konnten.
- 46 FK1: Ja, ja klar, aber übers Internet.
- 47 HK2: Alles andere haben wir dann selber gemacht.
- 48 FK1: Nein. Nein, da war aber jetzt die Vorbereitung alles durch uns gemacht. Also das war,  
49 Reiseführer geholt, die Kinder sprachen gut Französisch und dann haben wir dort losgelegt  
50 fünf Tage. So. Und was haben wir, wenn wir innerhalb Deutschlands unterwegs waren, was  
51 wir auch ab und zu mal gemacht haben, Ostsee, Spreewald in letzter Zeit, da hast du über-
- 52 HK2: Da hab ich über das Internet das Ganze abgewickelt.
- 53 FK1: Über Internet, da haben wir eigentlich auch nie ein Reisebüro, braucht man eigentlich  
54 dann auch nicht. So und das einzige organisierte waren so die Fern-, Flugreisen. Da waren wir  
55 auf Mallorca, 2007, denke ich, war das. Und da haben wir ganz normal Pauschalreise  
56 Mallorca gebucht, halt Flug und Hotel. Und alles, was wir dann dort gemacht haben, haben  
57 wir auch dort gebucht. Also Mietwagen, irgendwelche Ausflüge. Und dann hatten wir zwei  
58 Reisen, eigentlich nur zwei. Jetzt in Istanbul und Sizilien jeweils in einer Reisegruppe.
- 59 HK2: Sizilien mit der SZ.
- 60 FK1: Mit SZ-Reisen. Und das war dann zuerst-, also Sizilien, das war vor zwei Jahren das  
61 erste Mal mit so einer Reisegruppe, wo man alles vorgesetzt kriegt. Haben wir gesagt, wir  
62 probieren es einfach mal. War nicht die ganz schlechte Erfahrung und dann haben wir es eben  
63 halt für Istanbul jetzt wieder gemacht, weil es einfach bequem war in der Vorbereitung. Und  
64 man nur wenige Tage frei hat. So, das war eigentlich das, was wir bisher gemacht haben.-
- 65 HK2: Man kriegt sozusagen kompakt gezeigt, was in der Gegend dort los ist.
- 66 FK1: Na ja, wenn man eben nur, Sizilien hatten wir eine Woche, ich meine, das kann man  
67 sich auch alles selber raussuchen und machen. Aber da hatten wir keine Lust, mit dem Auto  
68 runterzufahren. Das ist das, Flugreise und dann wurde man an die ganze Sache da mit  
69 Ortswechsel war das übrigens-
- 70 HK2: Ja. Zwei Hotels waren das in der Zeit.

FK1: Zwei Hotels. Und Istanbul waren eh nur fünf Tage, zwei Reisetage und dann drei Tage, und das so kompakt hinzukriegen, selber, ist schwer. So das waren so unsere, was mir jetzt so einfällt, unsere Erfahrungen.

**JV: Ja und jetzt, jetzt gerade so von den letzten beiden, könnt ihr da noch ein bisschen mehr im Detail erzählen, wie das alles so abgelaufen ist, was ihr gesehen habt.**

FK1: Also machen wir mal das Allerletzte, Istanbul.

HK2: Istanbul, da waren wir letzte Woche.

**JV: Ja, war ja jetzt erst.**

FK1: Das ist noch ganz frisch. Da haben wir eigentlich so gut wie alles komplett gebucht. Da war der Flug dabei, das Hotel, da war eine ziemlich genaue Auflistung, was dazugehört. Drei Tage mit im Prinzip Stadt-, na Stadtrundfahrt kann man nicht sagen, aber Ausflüge zu den einzelnen Sehenswürdigkeiten mit Bus, mit örtlicher Reiseleitung, also war ein Türke. Von SZ-Reisen war auch noch jemand mit dabei. Und dann konnte man Abendprogramme buchen für insgesamt drei Abende. Zwei davon haben wir gebucht, einmal so ein Fischessen im griechischen Viertel und einmal ein türkischer Abend mit Essen und Programm. Und eine Fahrt auf dem Bosphorus. Das konnte man dann auch noch vorher buchen. Und das haben wir, da haben wir eigentlich relativ viel vorher gemacht und die wenige Freizeit, die dann dort blieb, brauchte man eigentlich dann, um mal so einen kleinen Bummel oder mal zum Abendessen zu gehen oder so. Und da hatten wir auch keine Halbpension deswegen gebucht, sondern nur Frühstück, da ja eh zwei Abende schon mit Essen besetzt waren. Ja, und das lief so ab, dass man eigentlich, da war alles sehr, sehr festgelegt. Also das würde ich auch nur für ein paar wenige Tage haben wollen. Das Programm war im Prinzip schon vorher klar. War ja relativ detailliert alles aufgeschrieben.

**JV: Was habt ihr im Vorfeld an Informationen erhalten?**

FK1: Im Vorfeld erhalten haben wir-

**JV: Also wie wurdet ihr, sag ich mal, auf die Reise vorbereitet?**

FK1: Da war ein Programm. Da stand da, was, was-

HK2: Was auch im Internet zum Ausdrucken bereitgestellt wurde.

FK1: Also meinetwegen den ersten Tag Besuch der Blauen Moschee. Und zweiten Tag und dann noch eine, eine weitere. Am Zweiten war (...) Sophia, am dritten Tag war dann der Sultanspalast. Ich fand, das war auch so, wie es vorher geplant war, ist es dann anschließend auch gewesen

HK2: Fakultativ war dann an den Tagen jeweils was dazu buchbar.

FK1: Waren wenige jetzt, die die Schifffahrt auf dem Bosphorus nicht hatten und die haben inzwischen sich irgendwie anderweitig vergnügt. Genauso waren die Abendveranstaltungen natürlich nicht voll. Da waren zum Teil nur die Hälfte mit.

HK2: Wir haben auch eine weggelassen, eine Abendveranstaltung. Weil sie uns nicht zusagte.

FK1: Na ja und ... als Vorbereitung kam dann noch ein kleiner Reiseführer, aber da hatten wir auch schon einen anderen, also, wobei wir, ich sage mal, wenig Zeit hatten, uns dann auch vorzubereiten und wussten, dass es so sehr straff geführt ist, dann automatisch bereitet man sich weniger vor.

HK2: Man lässt sich doch ein bisschen fallen.

FK1: Ja, ja. Also wir nach Paris, was wir in Paris gemacht haben, na da wussten wir, da müssen wir alles selber machen.

HK2: Bereitet man sich anders vor.

FK1: Bereitet man sich einfach anders vor.

**JV: Wie bereitet ihr euch da vor?**

FK1: Na da haben wir geguckt, was wir, da haben wir den Reiseführer, den wir jetzt hier auch hatten, vorher natürlich etwas gründlicher gelesen. Gesagt, was wollen wir uns alles angucken. Und da unsere erwachsenen Kinder noch mit waren, haben wir uns mit denen



121 unterhalten, was wollt ihr sehen, was wollen wir sehen und dann ist es-  
122 HK2: Man hat eine gewisse Planung vorher gemacht.  
123 FK1: Ja, aber natürlich nicht so detailliert, dass wir sagen, an dem Tag nun unbedingt das.  
124 Also manches ergibt sich dann auch, ja.  
125 HK2: (...) gewisse Sachen, wir wollten-  
126 FK1: Da hatten wir aber auch ein paar Tage Zeit. Im Prinzip ist die Vorbereitung dort eine  
127 andere. Klar. Man guckt sich ein paar Sachen näher an, man weiß dann schon, dass wir in  
128 Paris nie Autofahren wollen. Natürlich keinen Bus zur Verfügung hat, der einen ständig  
129 irgendwo hinbringt, dass man da das öffentliche, die öffentlichen Verkehrsmittel nutzen muss  
130 und dann haben wir eben vorher so eine Fünftage-Metrokarte gebucht.  
131 HK2: Na da ging alles. Für den Nahverkehr dort.  
132 FK1: Ja, also für den, für Paris, weil das einfach dann günstig war. Und man lernt eine Stadt  
133 natürlich besser kennen, muss ich sagen, wenn man es selbst macht. Ganz eindeutig.  
134 **JV: Auf was jetzt begründet?**  
135 FK1: Weil man sich, weil man ständig in den Stadtplan gucken muss.  
136 HK2: Man selektiert anders.  
137 FK1: Nein, weil man ständig in den Stadtplan gucken muss. Du musst in den Stadtplan  
138 gucken, du musst dann sehen, wo fährt der Bus und mit den Haltestellen das alles.  
139 HK2: Dann hatten wir das Erlebnis, dass wir sagten, eigentlich wollten wir auf den Eiffelturm  
140 gehen, aber dann waren, haben wir gesagt, "lohnt es sich, die Riesenschlange dort sich hinten  
141 anzustellen". Haben wir gesagt, "nein", also sind wir zu so einem Hochhaus gegangen, was  
142 im, im Süden irgendwo war-  
143 FK1: Wo wir den gleichen Ausblick hatten-  
144 **JV: Der Tour Mont Parnasse?**  
145 FK1: Ja.  
146 HK2: Ja, genau der.  
147 FK1: Es ist doch, sagen wir mal, der Vorteil, wenn es geführte Reisen sind, das haben wir ja  
148 nun schon, das können wir ja wirklich vergleichen, in Istanbul hatte der eben sein Kärtchen da  
149 umhängen und dann hatte der sich von uns gleich die Eintrittspreise insgesamt sich bezahlen  
150 lassen. Und konnte dann vorgehen und zack, wir kamen rein. Ja, wenn du in Paris als Familie  
151 dann bist und am Eiffelturm weißt, genau, du musst dich hinten anstellen, das dauert zwei  
152 Stunden, dann überlegst du eben, stellst du dich jetzt zwei Stunden an oder gehst du dann  
153 eben doch woanders hin. Das ist, das ist ein Unterschied. Da muss man sich sagen, es hat  
154 Vor- und Nachteile. Da wir wirklich zwei große Städte jetzt schon mal so und mal so gemacht  
155 haben, muss ich sagen, es hat alles Vor- und Nachteile. Man braucht vielleicht ein, zwei Tage  
156 mehr, wenn man es alleine macht. Man kennt es aber besser. Weil man einfach eben sich mit  
157 Bussen, Bahn, U-Bahn, mit allem auseinandersetzen muss und immer in den Stadtplan guckt,  
158 während mit dem der Bus, da sagt der eben, 19:00 Uhr fährt er los zum Fischessen. Wir hatten  
159 vorher noch mal auf die Karte geschaut, eigentlich könnte man laufen, aber wenn es eben im  
160 Plan ist, fährt man Bus, klar. Und dann steigt ein, wer da jetzt überhaupt nicht in den  
161 Stadtplan guckt, braucht man auch gar nicht gucken. Man steigt ein, wird wohin gefahren und  
162 dann steigt man wieder aus.  
163 HK2: Man stellt hinterher fest, eigentlich für die Strecke, dazu hätte man gar keinen Bus  
164 gebraucht.  
165 FK1: Nein, das haben wir schon vorher festgestellt. Ja. Haben wir vorher festgestellt. Aber  
166 der Bus ist dann da und da fährt man mit. Ja. Gehört zum Service dann mit dazu. So, also  
167 insofern. Vor Istanbul hatten wir, ja, will ich mal sagen, vor so einer 15 Millionen-Stadt ein  
168 bisschen Respekt. Türkisch können wir nicht. In Paris hatten wir unsere Kinder mit, die sehr  
169 gut Französisch sprechen, meine Große, da wussten wir, Sprachprobleme kriegen wir hier  
170 nicht. Aber ich würde mir heute auch Istanbul alleine zutrauen. Weil mit Englisch man doch



171 ganz gut wahrscheinlich hinkommt.

172 **JV: Gab es noch weitere Ängste?**

173 FK1: Nein, das was wir gesagt haben, dann lehnen wir uns halt mal zurück. Wir gehen beide  
174 arbeiten, wir sind ziemlich geschafft manchmal, wenn man dann noch einen Tag nur hat,  
175 bevor man losfährt, dann packt man die Koffer und hat dann mitunter wenig Zeit, sich so  
176 umfassend, oder nimmt sich die Zeit weniger für die Vorbereitung und sagt, dann lehne ich  
177 mich halt mal zurück und lass es mir mal zeigen. Aber das andere geht genauso.

178 **JV: Über SZ-Reisen habt ihr diese Reise gebucht? Wie lief dies ab?**

179 HK2: Wir haben dort angerufen, ich hab dort angerufen und da wir schon die Sizilienreise  
180 hatten, hatten wir dort eine Kundennummer. Das ging also relativ schnell.

181 FK1: Ja, dann haben wir die Unterlagen bekommen.

182 HK2: Haben das gebucht oder es wurde auch telefonisch gleich alles abgefragt, was wir  
183 wollten.

184 FK1: Ja, das war alles telefonisch. Dann haben sie uns die Unterlagen zugeschickt.

185 HK2: Dann wurden die Reiseunterlagen zugeschickt und dann mussten wir zwei Raten  
186 bezahlen und nachdem wir dann die zweite Rate bezahlt haben, kamen dann die gesamten  
187 Reiseunterlagen inklusive Flug-Unterlagen und Reiseführer.

188 FK1: Und der kleine Reiseführer. Ja.

189 **JV: Was war in den Reiseunterlagen alles enthalten?**

190 FK1: Das Programm noch mal. Es waren die Flüge gegeben, wann und womit. Also die  
191 Zeiten und wo umsteigen. Also Frankfurt.

192 HK2: Es war gesagt, wir treffen uns zu der Zeit oben auf dem Flughafen in Dresden. Da  
193 haben sie noch mal so ein Bild von so einer SZ-Lounge dort mitgeschickt.

194 FK1: So viel war das nicht, es waren eben, wie gesagt, das Programm noch mal ausführlicher  
195 und der kleine Reiseführer. Und die ganzen Flugunterlagen.

196 HK2: Wir haben uns parallel dazu noch ein bisschen was anderes, einen Stadtplan noch  
197 beschafft. Also dass man sich ein bisschen vorbereiten konnte.

198 FK1: Weil die Claudi vorher dort war.

199 HK2: Weil Claudia vorher dort war.

200 **JV: Ja, was sind so generell Quellen, wo ihr jetzt auch gerade für eure individuellen**  
201 **Reisen, sage ich mal, die ihr da noch nutzt, außer Reiseführer und Stadtpläne?**

202 HK2: Ja man guckt dann im Internet noch nach, das ist schon klar.

203 FK1: Ja, aber hauptsächlich Reiseführer. Oder man kennt jemanden, der dort war. Kannten  
204 wir aber jetzt bei Istanbul noch niemanden. Die Claudi schon, die war aber bloß wenige  
205 Wochen vorher dort, aber die war dienstlich dort und hatte auch nicht so viel Zeit.

206 **JV: Und habt ihr euch bei den Reisen, die ihr mit den Veranstaltern gemacht habt, gut**  
207 **betreut vorbereitet gefühlt, um die Reise anzutreten?**

208 FK1: Ja.

209 HK2: Ja.

210 FK1: Ja.

211 HK2: Also die Reise in Sizilien, die war direkt empfehlenswert.

212 **JV: Vielleicht könnt ihr da noch ein bisschen mehr drüber erzählen? Wie da so der**  
213 **Ablauf im Prinzip von Anfang bis Ende war.**

214 FK1: Sizilien waren acht Tage. Die zwei Reisetage. Dann vier Tage in einem Hotel bei  
215 Katanya.

216 HK2: Auf der Ostseite.

217 FK1: Ostseite Siziliens. Und dann noch mal zwei oder drei Übernachtungen oben-

218 HK2: Auf der Nordseite.

219 FK1: Auf der Nordseite, in der Nähe Palermo.

220 HK2: Westlich, äh östlich von Palermo.

221 FK1: Ja, östlich von Palermo. Bei SZ-Reisen ist es ja, ich weiß nicht, ob es immer so ist, aber  
222 bei den beiden war es so, dass man also eine deutsche Reiseleitung hat, die direkt schon am  
223 Flughafen ist.  
224 HK2: Und man auch betreut wird die ganze Zeit.  
225 FK1: Ja. Und dann dort hatten wir vor Ort auch wieder örtliche Reiseleiter, aber jeden Tag  
226 jemand anders. Waren, war insofern eigentlich ganz gut, eine war vielleicht mal nicht ganz so.  
227 HK2: War relativ frisch.  
228 FK1: Sehr nette Frauen da, die das gemacht haben. Waren Frauen immer, ja? Die irgendwie,  
229 eine war, lebte in der Schweiz und hatte da einen Lebensgefährten und sprach dadurch sehr  
230 gut und hatte aber noch eine ganz enge Bindung zur Heimat und ach, das waren die  
231 verschiedensten Gründe, wie die dann, die das machten, wenn sie gut Deutsch sprachen.  
232 Waren aber alle, die recht kundig waren dort. Na ja und man kann das buchen, ohne die  
233 ganzen Ausflüge, wobei das relativ sinnlos ist. Dann kann man, ja, dann kann man es auch  
234 selber machen.  
235 HK2: Bei der Sizilienreise haben alle, alle zusätzlichen Sachen mit gebucht.  
236 FK1: Ja, es ist ganz selten, dass mal jemand sagt- Doch, es war mal, sie sagt, "ab und zu  
237 kommt es vor", hat sie gesagt-  
238 HK2: Aber bei der Reise von uns haben alle alles gebucht.  
239 FK1: Na klar, ja, ist eigentlich das Sinnvolle. Na ja und dann waren Ausflüge.  
240 HK2: Das war zum Beispiel der Ätna.  
241 FK1: An der Ostseite – ja, das war das Interessanteste.  
242 HK2: Der Ätna, das war ein absolutes Highlight. Das lebt heute noch nach.  
243 FK1: Das war das Interessanteste und der war auch, war auch grad nicht, grad nicht  
244 ausgebrochen.  
245 HK2: Dann Syrakus.  
246 FK1: Da konnten wir bis ganz hoch auf den Ätna.  
247 HK2: Diese Schönheit haben wir dort oben gesehen, die bis heute noch eigentlich wirkt,  
248 dieser 3 Meter hohe Schnee und die Lava, also dieser heiße Boden, das war, war schon toll.  
249 FK1: Das war schon gut. Nein, dann haben wir eben diese, ja, die ganzen antiken Städten  
250 dort auch Syrakus gesehen.  
251 HK2: Das war so eine Villa.  
252 FK1: Dann bei Katanya, da war noch so ein schönes Dorf, da war auch so ein  
253 Amphitheater, und man sah dann den Ätna da durch. Dann war noch mal eine Busfahrt auch  
254 so übers Land.  
255 HK2: Dann hatten wir noch die Parischen Inseln noch dazu gewählt. Das war auch  
256 beeindruckend.  
257 FK1: Ja, stimmt. Das war auf dem Schiff.  
258 HK2: Das war mit dem Schiff (...)  
259 FK1: Das war mal mehr so Landschaft. Also es war eine gute, das gefiel mir dort, na gut, das  
260 war ja auch Sizilien und nicht eine Stadt, es war eine gute Mischung zwischen Kultur und  
261 Landschaft.  
262 FK1: Dass was unbedingt klappen muss für den Urlaub. Da waren wir beim Hotel. Und das  
263 ist auch das Wichtigste. Wenn das Hotel stimmt, wenn man sich die richtige Region  
264 ausgesucht hat. Meinetwegen, wenn wir zwar baden gehen wollen, aber keinen reinen  
265 Badeurlaub machen wollen, in Portugal, sondern auch mal rumfahren möchten. Das sind  
266 eigentlich die zwei Sachen. Man muss sich die Region aussuchen, damit man das machen  
267 kann, was man machen möchte. Das kann man natürlich so rauskriegen, aber natürlich auch  
268 einfach im Gespräch mit dem Reisebüro, wenn die da sagt, "ja, Algarve, da ist das und da ist  
269 das und was wollen sie denn gerne". Und dann ist die Region günstig. Und dann muss das  
270 Hotel einfach zu einem passen. Das sind eigentlich die wichtigsten Sachen.

271 HK2: Und dann guck ich meist nach im Internet, über Google, wo befindet sich das Hotel.-  
272 Wie ist die Lage so ungefähr. Man schätzt ab, wo sind die Hauptstraßen, ist es dort ein  
273 bisschen negativ oder-  
274 FK1: Aber alles kann man auch nie vorher wissen.-  
275 HK2: Nein, man kann nicht alles, aber man kann, man kann selektieren und sagen, ich gucke  
276 eben, das eine Hotel ist zwischen zwei anderen riesigen Dingen, da sag ich, nein, da gehen  
277 wir weiter. Also man nutzt schon ein bisschen das Internet und die Luftbildfotografie, um zu  
278 sagen, gefällt mir das, kann das günstig oder ungünstig sein.  
279 FK1: Da kann man das noch mal abchecken, aber die Beratung war auch nicht schlecht von  
280 ihr so. Und dann ist jetzt die Frage, will man Halbpension. Das haben wir nun auch noch nicht  
281 so oft gehabt. In Mallorca hat's uns nicht so gefallen. Das Hotel war gut, das war nicht  
282 schlecht, das war auch ein dreieinhalb oder vier Sterne Hotel, so zwischen dreieinhalb und  
283 irgend so was. Das war nicht so, dass man dort nichts essen konnte, das hat auch geschmeckt,  
284 aber wenn man zwei Wochen dort ist und es ist so ein bisschen eine Eintönigkeit oder nichts  
285 Typisches, Landestypisches oder zu wenig Landestypisches, dann finde ich das nicht so toll.  
286 Dann würde ich lieber mal essen gehen oder eben mal, was noch schöner ist, auch wenn man  
287 mal eine Kleinigkeit sich selber machen kann, wenn man mal auf dem Markt irgendwas  
288 Tolles holt. Ja, das muss man aber selber wissen. Anderen ist die Halbpension wieder  
289 wichtiger, aber da muss man sich selber kennen. Das kann jetzt auch nicht das Reisebüro uns  
290 abnehmen. Muss man sich einfach selber einschätzen, was man möchte. ... Das andere, also  
291 ich, machen wir eigentlich dann, also ich muss nicht, nicht an die Hand genommen werden  
292 vom Reisebüro, das würde ich jetzt nicht erwarten, dass die alles für mich planen. Weil, es  
293 macht ja auch Spaß eigentlich, einen Urlaub zu planen. Und wenn wir wieder mal eine Stadt  
294 machen, was wir ab und zu mal machen wollen, aber in Abständen, weil das nicht so  
295 erholsam ist, sondern mehr, wollen wir mal Rom, haben wir gesagt. Müssen wir mal  
296 überlegen, wie wir es machen.  
297 HK2: Erst mal die Vor- und Nachteile der Selbstorganisation oder durch andere organisieren  
298 lassen.  
299 FK1: Der Vorteil, der Vorteil war jetzt wirklich, uns waren die ganzen Transfers  
300 abgenommen. Dafür kümmert man sich allerdings nicht so gut drum.  
301 HK2: Die ganzen Eintritte.  
302 FK1: Das war schon, der ging da ran an die Kasse, hat das bezahlt für die Gruppe und zack  
303 rein.  
304 HK2: Großer Vorteil.  
305 FK1: Das war ein großer Vorteil, das stimmt. Da haben wir Zeit gespart und es ging alles  
306 ganz reibungslos.  
307 **JV: Was seht ihr noch für Vor- und Nachteile?**  
308 HK2: Wovon?  
309 **JV: Zwischen der individuellen Organisation und der Organisation über einen**  
310 **Reiseveranstalter.**  
311 FK1: Man erfährt sehr viel durch die örtlichen Reiseleiter. Wir waren in Sizilien, da werden  
312 auch die Zeiten im Bus genutzt, um was zu erzählen. Man vergisst aber auch wieder viel.  
313 Also wenn man ein zu großes, zu großes Input kriegt, also es ist so, es ist einerseits schön,  
314 wenn sie was erzählen. Und das machen sie ja. Aber man bekommt natürlich, wenn man  
315 geführt wird, die ganze Zeit sehr, sehr viele Informationen. Wenn man das allein macht,  
316 kriegt man nicht so viel, dann kann man sich mal irgendwo was ausleihen, wo in Deutsch  
317 meinetwegen was erzählt wird.  
318 HK2: Was ich am Ende auch wieder vergesse.  
319 FK1: Ja, macht man oder macht man nicht. Aber die wenigen, man hat dann vielleicht ein  
320 paar weniger Informationen, die merkt man sich aber besser, weil man die sich selber

beschafft hat, sagen wir mal. Mit mehr Anstrengung. Ja, es ist so. Kommt jetzt drauf an, mit wie viel Geschick der türkische Reiseleiter in Istanbul, der hat zwar gut Deutsch gesprochen, hatte aber trotzdem einen eingeschränkten Wortschatz. Und da hat er sich immer ein bisschen wiederholt. So und da hat er den Satz noch dreimal umformuliert. Es war manchmal ein bisschen anstrengend. Das war auf Sizilien besser. Die Frauen sprachen besser Deutsch. Umfangreicher und größeren Wortschatz irgendwie. Schön ist es dann auch, wenn man nicht nur Sachen zu den Sehenswürdigkeiten erfährt, das ist ja normal, das ist klar, wenn man sich da irgendwas anguckt, dass dazu was gesagt wird, sondern wenn so ein bisschen ringsrum mit erzählt wird. Das haben die auf Sizilien ganz nett gemacht so, auch ein paar Geschichten erzählt. In Istanbul hat mir gefehlt, dass er so ein bisschen was über das Leben in der Stadt sagt. Wie ist es beim Einkaufen ist usw.

HK2: Empfehlungen gibt.

FK1: Empfehlungen gibt. Wie verhält man sich, wenn man auf dem großen Basar einkaufen geht, zum Beispiel. Wann soll man handeln, wann kann man nicht handeln. Ist nämlich auch dort nicht so einfach. Also so ein paar praktische Sachen fürs allein losgehen. Das ist eigentlich nicht schlecht. Das ist das, was mir manchmal noch ein bisschen fehlt.

**JV: Was fallen euch da noch für Dinge ein?**

FK1: Es ist oft so, dass ... sagen wir mal, man sehr viele Informationen bekommt über die Sehenswürdigkeiten ... und die anderen Dinge so ein bisschen hinten runter fallen. Obwohl, wir hatten eben auch erst (...)

HK2: Diesmal, also in der Beziehung war es nicht schlecht. Der hat über die Staatsform, also Staat und Kirche hat er relativ viel erzählt. Das hat mir sehr gut gefallen, weil das Informationen sind, die man hier nicht über offizielle Kanäle kriegt. Und das hat er eigentlich sehr gut gemacht.

FK1: Also sein Verhältnis zur Religion, zum Islam und zum Staat und wie das so in der Türkei sich abspielt.

HK2: Dass man dort eine gewisse Beziehung bekommt-

FK1: Das hat er ganz gut gemacht, aber so zu anderen Sachen hat er wieder nichts gesagt. Aber das ist ja egal, das ist eben, man kann nicht immer alles von jemandem erwarten. Normal. ... Ja ansonsten, ja, vielleicht Empfehlungen, aber das, ich weiß nicht, ob die das dürfen, zu irgendwelchen, wenn man doch mal abends selber in eine Gaststätte geht, dass er sagt, da die und die und die. Aber er hat zum Beispiel auch mal gesagt, das hat er auf Nachfrage dann, dass man in jede Gaststätte gehen kann, dass man aber aufpassen soll, wenn man Fisch bestellt. Da sollte man sich ganz genau erkundigen, was ist es für ein Fisch, und wie groß ist er und wie viel ist das und wie teuer ist es, weil sie einen da ganz schön übern Tisch ziehen.

HK2: Nicht, dass man dann überrascht wird.

**JV: Ja.**

FK1: Weil Fisch relativ teuer ist und wenn die irgendeinen ganz tollen Fisch da anbringen, man hat es nicht richtig verstanden, dann ist er auch noch groß, dann kostet es viel mehr, als man dachte. Da hat er mal kurz was gesagt. Also solche Sachen finde ich eigentlich gut. Dass man, nicht, dass man bei einer Reise von A bis Z an die Hand genommen wird, sondern dass man befähigt wird, dann auch mal alleine loszugehen. Dass man noch ein paar Tipps kriegt so fürs abends alleine mal Losgehen. Also ich würde nicht unbedingt, bei den drei Tagen war das jetzt was anderes, aber eine ganze Woche nur in der Reisegruppe sein wollen. Bei einer Rundreise geht es nicht anders. Da sitzt man im Bus, macht das so und ja, hängt auch immer vom Typ der Reise ab. Das finde ich nicht schlecht, wenn man dann, sagen wir mal, befähigt wird oder so noch ein paar Sachen zu machen, die man vielleicht nicht aus jedem Reiseführer lesen kann. Dass man die erzählt bekommt. Ja. ...

**JV: Bei euren früheren Reisen mit euren Kindern habt ihr das ja doch eher individuell**

371 **gemacht. Reist ihr heute auch eher organisiert und macht mal eine Rundreise, da die**  
372 **Kinder nicht mehr unmittelbar dabei sind?**  
373 HK2: Wenn Kinder dabei sind, sagt man nicht ständig, ich will eine Stadt anschauen. Die  
374 Kinder, (...) gleichen Alters, wenn sie kleiner sind, quengeln sie, da sagt man, gehe ich lieber  
375 an die Ostsee.  
376 FK1: Dann halten sie den Mund und spielen im Sand. (lachen)  
377 HK2: Und wenn sie älter sind-  
378 FK1: Da haben wir dann ein paar andere Sachen gemacht.  
379 HK2: Da haben wir ein paar Sachen gemacht, die von Interesse sind. Wo Christina eben  
380 damals sagte, "ach die Schlösser", dort, wo wir an der Loire waren, "ach immer wieder  
381 Schlösser, immer wieder Schlösser"-  
382 FK1: Ja, da hatte sie keine Lust.  
383 HK2: Und heute sagt sie, heute sagt sie, "es war einer der schönsten Urlaube, die wir gemacht  
384 haben, das war toll".  
385 FK1: Aber, es war ein großer Unterschied, in dem wir es selber gemacht haben, Peter, wir  
386 hatten dort eine etwas individuelle, aber ganz, ganz süße Ferienwohnung. Ja, na die war was  
387 ganz Spezielles. Bärbel war dann auch noch mal dort. Und wir haben an jedem Tag nur ein  
388 Schloss angeguckt. Während dem, wenn man-  
389 HK2: Als Reisegruppe wirst du durchgeschleust.  
390 FK1: Da wären mindestens drei Schlösser und die Japaner-  
391 HK2: Da bleibt nichts hängen.  
392 FK1: Die haben sie durch fünf Schlösser am Tag geführt, wenn die dann drei Tage oder zwei  
393 Tage bloß an der Loire haben, weil die ganz Frankreich sich angucken. Also ich hätte nie, nie  
394 Kinder in den Bus gesetzt und mit einer Reisegruppe, das geht gar nicht. So, und wir haben  
395 dann eher gesagt, wir machen früh ein Schloss und dann fahren wir noch mal woanders hin.  
396 HK2: Dann gehen wir noch mal hinterher in die Stadt und dann setzen wir uns in den Salon  
397 du thé. In die erste oder zweite Reihe, wie es in Frankreich üblich ist.  
398 FK1: Oder haben uns dabei so einen Weinbauern mal ein bisschen Wein kosten lassen, und,  
399 und, ja, da haben wir das versucht an einem Tag natürlich so zu machen.  
400 HK2: Die Gestaltung ist eine ganz andere.  
401 FK1: Ja. Man sieht weniger, ob das reicht, ja, wir waren dort eine ganze Woche. Und da  
402 haben wir genügend Schlösser gesehen. Mehr brauchte ich da nicht sehen, da hat man  
403 wirklich einen Überblick und da haben eben auch, da haben wir auch einen Reiseführer  
404 gehabt.  
405 HK2: Man bereitet sich dann wieder vor, und sagt, das, das und das möchte ich sehen-  
406 FK1: Dieses Schloss hat einen besonders schönen Garten, das interessiert uns auch als  
407 Gärtner. Das war das Schloss (...), also es bleibt dann mehr hängen. Es bleibt mehr hängen,  
408 weil man sich das Schloss ganz gezielt aussucht, während, wenn man im Bus sitzt, kriegt man  
409 drei Schlösser gezeigt an einem Tag. Erst mal sind es drei und dann hat man sich die auch  
410 nicht selber aktiv ausgesucht. Man hat zwar auch den Überblick, das, was wir in der einen  
411 Woche dort gemacht haben, das Programm, da hatten wir, denke ich, wenn es geführt ist, drei  
412 Tage. Also die Hälfte der Zeit. Man braucht einfach mehr Zeit, macht es aber individueller.  
413 Und mit Kindern hat das schon Vorteile.  
414 HK2: Man geht dann eben auch in die Kaufhalle, was einkaufen und (...) das muss ich dann  
415 auf der geführten Reise eben nicht machen.  
416 FK1: Ja klar, wir sind ja dann auch noch einkaufen gegangen, weil wir abends nun nicht  
417 immer essen gegangen sind zu viert, klar, dann ist auch für so was Zeit nötig. Ist aber auch  
418 wieder, lernt man was kennen dann, wenn man in eine französische Kaufhalle muss. Nein,  
419 nein, es war schon eigentlich gut so. Und jetzt, wenn die Kinder nicht mehr mitfahren ist ein  
420 Ferienhaus oft zu groß. Das ist wieder der Punkt. Also wir haben ja dann relativ große



Ferienhäuser auch gebucht. Und ein Ferienhaus zu zweit ist dann manchmal ein bisschen überdimensioniert. Eine Ferienwohnung, ja. Kann man machen, ist aber nicht in allen Gegenden so unbedingt dann das und dann kommt man vielleicht wieder eher dahin, dass man sagt, na gut, dann nehme ich ein Hotel oder so ein kleines Appartementshotel, das würde uns dann immer noch entgegenkommen. Wenn es nicht so groß ist, weil wir eben mehr so Ferienhausurlauber sind. Also ich mag nicht solche Bettenburgen, wo ich da irgendwo so einem Riesending hab. ... Nein, so ein bisschen was Individuelles, das ist einfach von der Art, wie wir bisher Urlaub gemacht haben.

HK2: Das gewisse Individuelle, was wir gerne haben möchten, das ist dann auch unsere Planung für die Zukunft mit dabei. Also dass ich sage, ich will nicht unbedingt früh, Mittag und abends bekocht werden, sondern ich will eben mal was selber kochen oder ich möchte auch mal in eine Gaststätte gehen.

FK1: Verschiedene Gaststätten (...) dieses Variable schätzen wir schon. Aber ich finde auch, man kann ja mal ein bisschen was ausprobieren und da sind wir gerade in der Phase, dass man was ausprobiert.

**JV: Wie man sich das gerade vorstellt.**

FK1: Und deswegen, wenn wir in Deutschland Urlaub machen, dann, vielleicht mal wieder an die Ostsee nach Wieck, dann machen wir wieder eine Ferienwohnung oder so was. ...

HK2: Da steht dann Seele baumeln lassen im Mittelpunkt. Und ein bisschen Sport.

FK1: Das braucht man auch, das braucht man auch mal.

HK2: (flüstert) Und Fisch essen.

**JV: Vorhin habt ihr die Gärten der Schlösser angesprochen und dass ihr auch selbst kleine Gärtner seid, sucht ihr eure Reisen auch nach euren Hobbys aus?**

HK2: Im Prinzip ja.

FK1: Damals hatten wir aber noch keinen Garten. Aber jetzt würden mich auch solche Gartenreisen in England mal interessieren. Das könnte sein, dass wir das mal machen. Aber damals wollten wir einfach möglichst verschiedene Schlösser angucken. Und bei dem einen war eben so ein, so ein ganz toller Garten dabei. Und bei dem anderen, das war eben ein Schloss am Wasser. Das eine war besonders groß, das war eben das allergrößte Schloss, ja und so haben wir uns die halt rausgesucht und wie sie auch in der Nähe zu unserer Ferienwohnung waren, dass es erreichbar war, das ist ja ein relativ großes Gebiet. Und die standen natürlich in dem Reiseführer drin, da hatten die dann auch Sternchen und die ganz besonderen hatten eben drei Sternchen und zwei Sternchen und einen Stern.

HK2: Da haben wir uns wieder vorbereitet.

FK1: Da haben wir uns dann das rausgesucht, wie wurden die beschrieben dort auch, wie wichtig waren die, wie schön.

**JV: Macht ihr das dann generell, dass ihr da auch so drauf achtet, jetzt auch so auf Empfehlungen oder dergleichen und danach dann auch geht?**

FK1: Was wir uns angucken? Ja klar. Weiß man ja sonst nicht. Also das ist ja, ist ja in den Reiseführern relativ gut gemacht. Dieses Mal hatten wir uns nicht so vorbereitet, weil wir A) nicht viel Zeit hatten und gedacht haben, die Reise ist ja eh so geführt, aber das hatten andere in der Reisegruppe. Die hatten dann noch mehr geguckt und die hatten eben gesagt, "hier ist eine Zisterne". Das war gleich am ersten Tag, glaube, oder am zweiten. Und da würde im Reiseführer stehen, wenn man dort und dort ist, sollte man unbedingt die Zisterne mit angucken, weil, die ist gleich um die Ecke und da hat der Reiseführer übrigens auch mitgemacht, der türkische. Da sind wir da dann noch rein gegangen.

HK2: Das hat man dann wieder, das sind dann wieder solche Hinweise, die durch andere reinkommen, das ist wieder der Vorteil der Reisegruppe. Also-

FK1: Ja, wobei, hättest du es alleine gemacht, hättest du eben geguckt und da war das, stand das auch mit, ich habe es dann hinterher auch gefunden. Das wurde da auch sehr empfohlen.



471 Da guckt man halt den Reiseführer durch und oft ist es ja ganz einfach gemacht, auf  
472 irgendwelchen Karten, da hat es eben die Dinge, die ganz wichtig sind, die haben eben drei  
473 Sterne, die auch noch wichtig sind, sind mit zwei Sternen gekennzeichnet und die Sachen, die  
474 sich nur jemand angucken sollte, der irgendwie einen besonderer Liebhaber ist, haben eben  
475 dann einen Stern. Das ist eigentlich alles recht einfach. Kann man sich informieren, und  
476 orientieren.

477 HK2: Also bei uns, wir sind ein Medium für Reiseführer in der Richtung.

478 FK1: Ja, da holen wir uns auch immer was. Da geben wir immer was aus dafür.

479 HK2: Für die Reise an die Algarve, hatten wir uns eben schon einen Reiseführer geholt und  
480 jetzt habe ich noch einen geschenkt bekommen-

481 FK1: Hast noch einen geschenkt bekommen (...) zwei Verschiedene, also (lacht)

482 HK2: Wir können uns trotzdem (...) vorbereiten.

483 FK1: Ja, das machen wir eigentlich. Da warten wir nicht so, da warten wir nicht unbedingt  
484 jetzt aufs Reisebüro, dass die uns das alles schon mit liefern. Kann man natürlich auch, aber.

485 **JV: Also es würde dir jetzt nicht so einen ersten Eindruck geben?**

486 FK1: Das wäre nicht wichtig für uns, nein. Da gehen wir in die Buchhandlung und (...) such  
487 mir den raus, wo ich denke, der ist gut. ... Nicht unbedingt den Dicksten, sondern so, der so  
488 ein bisschen pragmatisch und vielleicht ein paar kleine Karten mit drin und ein paar, ja, es  
489 gibt ja so viel da. Ist ja, ist ja nicht schwierig. Ist mehr die Auswahl schwierig, den Richtigen  
490 zu finden. ...

491 **JV: Ja und jetzt steckt ihr ja eigentlich schon wieder in den nächsten  
492 Reisevorbereitungen?**

493 HK2: Wir haben andere Vorbereitungen.-

494 FK1: Nein, es ist dann im Oktober, also es ist nicht ganz so, dass wir uns da jetzt das ganze  
495 Jahr drauf vorbereiten, nein, jetzt ist der Garten wichtig. (lächelt) So zeitig fangen wir da  
496 nicht an. Es ist jetzt gebucht, da haben wir uns ein bisschen drum gekümmert.

497 HK2: Dann kommen noch andere Vorbereitungen.

498 FK1: Ja. Ach ja, die Claudi will ja heiraten, stimmt. (lachen) Nein, nein, wir haben noch  
499 andere Sachen, das wird erst, deswegen haben wir das dann auch weit nach hinten geschoben,  
500 weil wir gesagt haben, soll sie erst mal heiraten und dann atmen wir durch-

501 HK2: Und wenn das hinter uns ist, dann haben wir Zeit, uns mit dem Nächsten zu befassen.

502 FK1: Genau. Das ist dann eher so, wenn man relativ zeitig bucht, dann kümmert man sich  
503 schon mal drum, rund um die Buchung und dann ruht das erst mal. Und dann paar Wochen  
504 vorher gucken wir dann. Also Reiseführer haben wir da, dann fangen wir irgendwann an, zu  
505 lesen.

506 HK2: Wir haben noch ein paar Landkarten geholt. Bin ich ein gewisser Freak. Damit ich  
507 weiß, wo ich bin.

508 FK1: Nein, aber jetzt nicht, dass man das nun ganz, ganz viele Stunden, so nun auch nicht.  
509 Man hat ja dann, man nimmt das ja dann auch noch mit in den Urlaub, ja, dann kann man ja  
510 dort auch noch lesen. Also so war das auch bei den Schlössern an der Loire, da hatten wir  
511 vorher auch nicht die Zeit, dass wir da jetzt nun ganz genau geplant haben. Wir hatten den  
512 Reiseführer mit, wir wussten, wo wir sind, und dass dort viele Schlösser ringsum sind. Dann  
513 haben wir uns am allerersten Tag das, also haben wir uns das Erste rausgesucht und abends  
514 nach dem Abendbrot, haben wir das dann noch einmal gelesen, was machen wir morgen. So.

515 HK2: Vorteil ist natürlich bei so einer Sache auch, dass man mit dem eigenen Auto dort ist.  
516 Man ist also sehr mobil. In dem gewissen Umkreis, wo wir uns befanden, wenn wir mit dem  
517 Flugzeug fliegen, ist man natürlich irgendwie angebunden.

518 FK1: Da musst du natürlich dann einen Mietwagen nehmen. Das geht auch.

519 HK2: Ja, haben wir auf Mallorca auch gemacht. ...

520 **JV: Habt ihr euch dazu im Vorfeld informiert?**

521 HK2: Nein, das haben wir vor Ort spontan entschieden.  
522 FK1: Wir wussten, dass es das gibt, dass man es im Hotel auch gleich buchen kann.  
523 HK2: Haben wir Empfehlungen dort bekommen. Natürlich werden die dann das empfehlen,  
524 was-  
525 FK1: Vom Hotel war das, glaube ich.  
526 HK2: Die günstigsten Connection für sie dann mit sind. Aber es war günstig, und ja.  
527 FK1: Das war okay.  
528 HK2: Probleme haben wir keine damit gehabt. Obwohl der Wagen hinterher arg zerbeult  
529 aussah, weil wir-  
530 FK1: Nicht wegen uns.  
531 HK2: Den draußen stehen lassen mussten bei einem argen Graupelschauer.  
532 FK1: Das war Graupel, nein, das war, solche Eisdinger kamen runter-  
533 HK2: Solche Eisdinger vom Himmel runter und der hatte überall dann Einschläge-  
534 FK1: Aber alle Autos dann dort.  
535 HK2: Und der Vermieter war zufrieden, dass die Scheiben noch ganz waren.  
536 FK1: Der arme Kerl, der tat mir leid. Den seine Autos sahen aus, der hatte die ja alle draußen  
537 stehen, die sahen alle so aus. Na ja, wir waren froh, dass wir es nicht auf den Kopf gekriegt  
538 haben. Sonntag beim Frühstück ging das dort los, aber wie. Na ja. Nein, eigentlich. ... Das ist,  
539 sind so unsere Erfahrungen.  
540 FK1: Aber eine ganz große Reise haben wir noch nie gemacht. Also so was mit vier Wochen  
541 Australien oder-  
542 **JV: Könntet ihr euch das mal vorstellen, so was zu machen?**  
543 FK1: Ich weiß es nicht. Im Moment nicht. Weil ich von der Arbeit her gar nicht vier Wochen  
544 frei machen könnte. Also ich würde es vielleicht genehmigt kriegen, aber hinterher, das ist  
545 mir nichts, das geht irgendwie nicht. Wir machen lieber mal so zwei, drei Wochen und dann,  
546 also nicht mal ganz drei Wochen. Dann fährt man zwei Wochen weg und hat noch ein, zwei  
547 Tage vorher und hinterher. Es ist immer schön, wenn man ein, zwei Tage zum  
548 Runterkommen hat und ein, zwei zum Nachbereiten. Aber jetzt drei, vier Wochen Urlaub, das  
549 geht von der Arbeit nicht. Und die langen Flugsachen, da hab ich ein bisschen, also ich hatte  
550 schon vor Istanbul Bedenken, da haben wir eine Stunde gebraucht. Da konnten die auch  
551 nichts dafür, bis wir, wir waren im Flugzeug drin und die Stadt ist groß, der Flughafen ist  
552 überlastet, ich dachte, was macht er denn, der fuhr an, hielt wieder, dann sahen wir, dass vor  
553 uns Massen Flugzeuge waren.  
554 HK2: 10, 12 Flugzeuge am Ende.  
555 FK1: Und da haben wir eine Stunde gebraucht, eh wir dran waren. Das war ein Flugzeugstau  
556 sozusagen. Es dauerte eine Stunde, bis der überhaupt starten konnte. Dann ist er über  
557 Frankfurt noch mal gekreist und dann waren das schon fast vier Stunden, obwohl zweieinhalb  
558 angegeben waren. Und dann dachte ich schon, ach ich will jetzt bloß noch hier raus. Und acht  
559 Stunden Flugzeug, ach, ich weiß es nicht. Im Moment nicht. Also das Fernweh ist nicht so  
560 groß. Es reicht bloß für drei, vier Stunden Flug. (lachen)  
561 **JV: Der europäische Raum bietet ja auch schon allerhand.**  
562 FK1: Da kennen wir vieles noch nicht.  
563 HK2: Bietet sehr viel.  
564 FK1: Bietet erst mal viel. Ich lass mir auch von den Kollegen auch mal was erzählen. Also die  
565 Länder, wo man, du magst die Länder nicht, wo man sich ganz viel impfen lassen muss. Also  
566 wo man dann ständig aufpasst und also ich weiß es auch von einer Kollegin, die sehr viele  
567 Fernreisen macht.  
568 HK2: Sri Lanka.  
569 FK1: Eine fieberhafte Sache und dann noch zweimal Durchfall, das brauch ich nicht (flüstert)  
570 (...) ich will mich ein bisschen erholen. Und wenn ich sage, das nicht essen, das nicht trinken,

571 da nicht hinfassen, ist auch nichts.

572 **JV: Informiert ihr euch dahingehend auch im Vorfeld, was gerade diese Sachen**  
573 **betrifft?**

574 HK2: Ja.

575 FK1: Ich geh dann mal ins Internet und guck mal.

576 **JV: Worauf achtet ihr dabei?**

577 FK1: Also ich brauch es ja schon wegen meiner Arbeit in der Krankenkasse, werden wir ja  
578 auch von unseren Versicherten gefragt. Meinetwegen, welche Impfung und da gibt's ja da  
579 auch so Adressen, wo man guckt, was ist, was sind die Gefahren. Wobei es ja immer ein  
580 Unterschied ist, ob man in einer Stadt, in einem Hotel ist oder ...

581 HK2: Aufs Land fährt.

582 FK1: Eine Treckingtour macht. Mit dem Motorrad oder zeltet, ist ja was anderes. Also das  
583 würde mich jetzt nun nicht wegen jeder Sache da impfen lassen, aber wir gucken schon. Aber  
584 in den Ländern, wo wir waren, Kroatien waren wir noch mal, das haben wir vergessen, mit  
585 Christine, aber das war auch, das haben wir übers Internet gebucht. Da stand auch, es gibt  
586 irgendwelche Mücken da, die gibt's aber inzwischen hier auch. Irgendwelche Mücken, die  
587 irgendwas übertragen könnten. Das ist in den Mittelmeerländern auch schon, aber da mach  
588 ich mich jetzt nicht verrückt. Aber Indien würde ich mir schon überlegen, da ist ja Einiges.  
589 Oder Afrika, dass da einige Sachen mehr gibt, wo man schon gucken muss, was macht man  
590 vorher für Impfungen.

591 **JV: Gibt es noch weiteres, worüber ihr euch informiert oder Informationen wünscht?**

592 FK1: In welche Richtung?

593 **JV: Allgemein betrachtet.**

594 HK2: Ob's politisch oder militärisch dort kracht, also das guckt man schon. Da fallen schon  
595 einige Sachen rund ums Mittelmeer weg.

596 FK1: Na klar, wo es jetzt gerade so-

597 HK2: Wenn ich da an Tunesien, Libyen, und das Ganze denke, da kann ich verzichten drauf.  
598 Weil das spielt schon eine große Rolle.

599 FK1: Es war ja -

600 HK2: Mich interessiert zum Beispiel auch immer die ganze Entwicklung ums Judentum dort,  
601 biblische Geschichten interessieren mich, aber im Moment reizt mich das nicht, weil ich  
602 sage, die schießen sich dort die Köpfe ein, das muss nicht unbedingt sein.

603 FK1: Nein, da würde ich kein Risiko eingehen. (...) Urlaub also außer dem normalen Risiko,  
604 dem man überall ausgesetzt ist, wenn man auch in einer großen Stadt ist, kann es in Berlin  
605 auch krachen und wummern, in Paris auch, aber, nein größeres Risiko würde ich nicht  
606 eingehen. ...

607 HK2: Weil, das fällt dann von Vornherein raus.

608 FK1: Und bei den ganzen Ländern, wo jetzt dort der Islam Staatsreligion ist, würde ich auch  
609 genau noch mal gucken. Also Türkei ist zwar Islam, aber ja nicht, ist ja vom Staat getrennt  
610 und das ist ein großer Unterschied. Bei den anderen muss man schon ein bisschen gucken,  
611 was so üblich ist.

612 HK2: Aber es ist auch so kein Reiz, dass ich sage, ich besuche Dubai und mach mal eine  
613 Woche Urlaub dann im großen Hotel dort, wo vom Swimmingpool bis zur Schneepiste alles  
614 drin ist. Da kann ich verzichten auf so was.

615 FK1: Das brauchen wir nicht. Aber du warst jetzt mal dort. Nein, das ist nicht so meins (...)

616 HK2: Da redet man mit Kollegen und der sagt, ah, ich war die ganze Zeit drin und dann hat er  
617 sich auf dem Rückflug erkältet über die Klimaanlage.

618 FK1: Das kann immer passieren (...)-

619 HK2: Das kann immer passieren, aber so was reizt mich gar nicht. ...

620 FK1: Nein man unterhält sich auch viel mit Kollegen, die so Reisen machen und denkt dann,

621 ja, das wäre was für mich oder nein, das wäre nichts für mich.  
622 HK2: Zum Beispiel Teneriffa, kommt auch ein bisschen über Kollegen. Der Lothar, der war  
623 auf Lanzarote.  
624 FK1: Die haben uns mal Bilder gezeigt, da dachte ich, hm-  
625 HK2: Da haben wir gesagt, "hm, das fällt weg".  
626 FK1: Weil zu wenig Vegetation ist. War mir zu sehr Mond-, Kraterlandschaft.  
627 HK2: Wenn wir zum Beispiel jetzt sagen Teneriffa, dann interessiert uns zum Beispiel nicht  
628 der Süden, wo die Bettenburgen sind.  
629 FK1: Und wo, wo die Sonne vielleicht mehr scheint, mich stört der Regen nicht, aber ein  
630 bisschen mehr Grün.  
631 HK2: Dann würden wir eher den Norden wählen.  
632 FK1: Das muss man eben wissen, was man so für Vorlieben hat. Da kann das Reisebüro  
633 helfen, indem sie sagen, da ist so und dort ist es so, aber wissen muss man es dann selber, was  
634 man will.  
635 **JV: Genau das ist wichtig, dass meine seine Vorlieben in diese Richtung genau kennt.**  
636 HK2: Es spielt dann auch immer eine Rolle, was will man investieren.  
637 FK1: Ja, das auch noch. Aber man kann nie vom Reisebüro erwarten, dass das Reisebüro mir  
638 sagt, wie ich am besten Urlaub machen kann, das muss ich selber wissen. ... Denn dann bin  
639 ich enttäuscht, wenn ich nur das so mache, wie man es mir sagt, muss man schon selber  
640 wissen, was man will. Das kann mir niemand anderes sagen. Das Reisebüro kann mir aber  
641 helfen dabei, das rauszufinden. Aber wissen muss man es dann schon, was man will.  
642 **JV: Ich denke das ist ein schöner Abschluss. Gern möchte ich mich bei euch für das**  
643 **nette Gespräch bedanken und wünsche euch alles Gute für eure nächste Reise und**  
644 **natürlich auch für die anstehende Hochzeit.**  
645 HK2+FK1: Danke.

**Anhang VIII : Interview mit FK**

	FK
Familienstand	verwitwet
Wohnort	Heidenau
Alter	69 Jahre
Tätigkeit	Früher: LPG-Bäuerin Heute: Rentnerin
Reisen mit Eberhardt	2
Persönlicher Zugang	Verwandte der Autorin
Kurze Beschreibung	FK unternimmt mehrere Reisen innerhalb Europas im Jahr. Mit der Familie unternimmt FK meist Reisen innerhalb Deutschlands und privat organisiert. Reisen außerhalb Deutschlands beschreitet FK allein und über einen Reiseveranstalter organisiert.

**JV: Vielleicht kannst du mir als erstes ein bisschen was von deinen bisherigen Reiseerlebnissen erzählen. Du bist ja gerade auch erst von einer deiner letzten Reisen zurückgekommen.**

FK: Also, ich bin, wie gesagt, gestern zurückgekommen, ich war 14 Tage auf Sizilien, schon das zweite Mal. Und hab das noch vertieft und ich finde die Insel gesamt sehr, sehr schön, ist einfach eine Schatzkiste, diese ganze Mittelmeergeschichte. Und da gibt's noch viele alte Bauten und Ausgrabungen und viele, ja, Städte, auch schon Barockstädte dann später. Man glaubt es gar nicht, dass es dort Barock gibt, aber das ist so vielseitig und natürlich ist eine gebirgige Insel, wie fast jede Insel gebirgig ist und da staunt man immer wieder. Und ich finde besonders schön die Vegetation, das beeindruckt mich jedes Mal. Und natürlich wegen der Sonne und dem Wasser fahre ich überhaupt hin (lächelt) und wenn man dann noch jeden Tag den Blick auf den Ätna hat, wenn man im Meer schwimmt, das ist ja ganz besonders was Schönes. 3348 Meter hoch und immer schneebedeckt und trotzdem qualmt er und entwickelt Wärme. Leider ist er nicht ausgebrochen und hat nicht mal gespuckt, das bedaure ich sehr. Aber beim ersten Mal hab ich ihn spucken sehen. Ja und 1769 oder wann war die letzte große Eruption. Und da lief ja die Lava bis Catania runter. Catania, wie viele Kilometer werden das sein? Vielleicht 20 Kilometer? Und heute sieht man noch die Spuren da, die erkalteten Lavamassen. Also es muss einen Mitteleuropäer oder einen Europäer beeindrucken, wenn man das sieht.

**JV: Ja.**

FK: Ja. Und was haben wir noch alles gesehen? Natürlich hatten wir eine besonders hochrangige Reiseleiterin oder Begleiterin, die dortige Reiseführerin für die ganze Woche. Die war aus Wien mit ihrem Wiener Charme und hatte einen Sizilianer kennengelernt und lebt schon dort seit 16 Jahren. Und hat dann wirklich über das Leben in Sizilien berichtet, wie die Menschen dort leben und wie sie da als blonde Mitteleuropäerin dorthin heiraten konnte. Sie hat das nicht gerade negativ geschildert, aber für uns total, na beeindruckend nicht, für



mich war es erschütternd. Der Familienclan funktioniert genauso, wie man das aus Filmen und aus Schriften kennt, aus Romanen, genauso, der Familienclan, die Mama ist die Heiligste für alle und die haben Familiensinn und immer alles im Familienclan. Ostern wird da besonders intensiv gefeiert. Da gehen sie, die ganze Familie raus, zum Ätna hin. Auf den Wiesen wird gepicknickt. Und dann lassen sie den Dreck liegen. Ja. Und wie gesagt, Essen ist dort, hat einen großen Stellenwert, weil früher, es gab wenig zu Essen und wer sich satt essen konnte, der war schon was Besonderes und ein bevorzugter Mensch und das ist bis heute so beibehalten, Essen ist dort die Hauptsache. Ja. Und alles katholisch natürlich. Ich finde es schon besser, wenn die Menschen an etwas glauben und nicht wie bei uns im Osten, alles negieren. Dort unten, wenn sie im Ausland sind, da rennen sie in jede Kirche, gucken und staunen, aber was es bedeutet, wissen sie nicht. Nicht alle, aber viele. "Hach, ist die Kirche schön." Na ich sage, "was habt ihr denn da gesehen? Der Altar geht immer zum Osten, steht immer nach dem Osten." "Ach, das wusste ich noch nicht." Und solche Sachen. Ja und die Lebensweise ist ja leichter als bei uns. Man sieht das alles nicht so verbissen, in Deutschland wäre jeder total erschrocken, wenn die kleinste Beschädigung am Auto ist, mir geht's genauso, ich werde dann krank, wenn an meinem Auto ein Kratzer ist. Und die Autos sind zerschrammt und zerbeult und man bleibt auf der Straße stehen und spricht erst mal und dann fährt man weiter. Niemand hupt, niemand brüllt (lacht). Ist einfach leichter, finde ich. Ja und die Ernährung ist natürlich viel, viel gesünder als bei uns. Man ernährt sich hauptsächlich mit, statt Butter mit Olivenöl. Sehr wohlschmeckend. Aber bei uns absolut nicht üblich, weil es eben bloß das Gepanschte gibt. Ja und dann viel Obst, Gemüse und man braucht nicht so viel Heizkosten. Ja. Und was soll ich noch sagen. Ja, es ist einfach, der Sprit ist genauso teuer wie bei uns. Hab ich gestaunt. Das Eis schmeckt natürlich wesentlich besser.

**JV: Das stimmt.**

FK: Ja und die italienischen Designer, die bringen ja was ganz Besonderes, kreieren die, wie heißt der gleich, der Modeschöpfer, der dort unten wohnt, ein Italiener? Ich komm jetzt nicht auf den Namen. Ja. Und es leben doch einige Deutsche dort, die da wegen der Liebe hingegangen sind oder von Westdeutschland eben da hingegangen sind. Und wenn dann die Ehe auseinandergegangen ist, da leben die Familien getrennt. Wir hatten dann noch eine Ansprechpartnerin von TUI, die saß immer im Büro. Und die kam von Deutschland mit zwei Kindern und ihr Mann hat sie dann verlassen aus irgendwelchen Gründen. Und sie ist dort alleine unten geblieben und meisterte ihr Leben als Reisemensch. Hat die Kinder großgezogen und die sind jetzt wieder zurück nach Deutschland. Aber eins hab ich festgestellt, jeder Mensch altert, aber die Menschen dort, die in diesen südlichen Gefilden wohnen, ich finde, die haben tiefere Falten. Die Haut erschlafft eher, hab ich so gedacht und unsere Reiseleiterin, die hatte eine 16-jährige Tochter, man konnte die gar nicht einschätzen, wie alt sie ist. Das Gesicht sehr faltig. Schlank, aber das Gesicht total faltig. Und die andere auch. Ich bilde mir das ein, in den südlichen Ländern altert man eher.

**JV: Ja.**

FK: Ja, und natürlich der Wein (lächelt). War ganz toll. In dem zweiten Hotel war der Safe umsonst und dann auch der Wein. Man konnte so viele Flaschen ordern, wie man wollte. Und da war es immer sehr lustig zum Abendbrot (lächelt).

**JV: Ja, das kann ich mir vorstellen.**

FK: Aber in den Hotels sind ja nur überwiegend alte, ältere Menschen, also über 60, also Rentner. Ja. Und was ich noch positiv fand, trotz aller Armut, sind die Italiener großzügig. Über 60 oder über 65 brauchte man keinen Eintritt zahlen. Da waren wir in vielen Einrichtungen umsonst. Hat mir gut gefallen.

**JV: Das hast du dann vor Ort erfahren?**

FK: Ja, ja, an Ort und Stelle hab ich das erfahren. Ja, da konnte man eben sich dann was anderes kaufen, statt den Eintritt zu bezahlen. Na und diesmal war der Bus voll besetzt, sonst



77 immer sind es immer bloß maximal 24 Leute, diesmal waren es 34. Also bis zum Anschlag.  
78 Also Sizilien ist wirklich eine Reise wert. (steht auf und geht etwas holen) Und wie gesagt,  
79 das zweite Mal, man vertieft dann seine Erlebnisse und guckt dort ganz besonders hin.  
80 (Pause)

81 **JV: Sizilien hat dich besonders beeindruckt?**

82 FK: Ja. Warst du schon mal da?

83 **JV: Nein, also ich persönlich leider noch nicht.**

84 FK: Na ja, da kommst du ja noch hin, du bist ja am Anfang des Lebens noch am Anfang  
85 deiner Laufbahn. Ja und ich bemühe mich, in jedem Land, wo ich bin, wenigstens vier Worte  
86 zu sprechen. Danke, Bitte und Grüße, wie Guten Morgen und Guten Abend und da kommt  
87 Sympathie entgegen. Und mit meinem Englisch, sag ich mal, mit meinem wenigen Englisch,  
88 was ich beherrsche, dort kann man ja ein paar Brocken bloß hinschmeißen und man wird  
89 verstanden und in Englisch kommt man immer weiter. Ich meine, Italienisch, das ist, ist eine  
90 schöne Sprache, aber das kann ich nicht jetzt noch lernen.

91 **JV: Nein.**

92 FK: Mich haben da Menschen angesprochen aus Florida waren sie, auf dem Vesuv oben und  
93 ich frag dann auch, wo sie her sind und man antwortet mir und ich verstehe das und da fühle  
94 ich mich bestätigt und mache weiter mit meinem Englisch. Ja. International sind alle  
95 Nationalitäten sind dort vertreten, ob Belgier, Franzosen, Holländer, Russen, bloß die Spanier  
96 fehlen, die können ja auch zu Hause bleiben (lacht). Ja. Und ansonsten, man isst immer zu  
97 viel auf den Reisen. Es steht da. Das musst du kosten. Das musst du kosten. Das schmeckt  
98 gut. Und dann ist immer der Teller voll. Und dann geht man noch zum zweiten Gang und  
99 dann geht man noch ans Dessert. Und da fühlt man sich dann sehr unwohl. Geht's jungen  
100 Leuten auch so?

101 **JV: Hm, man möchte ja auch gern alles probieren.**

102 FK: So ist es.

103 **JV: Weil, das kennt man ja hier nicht. Und so schnell hat man das ja nicht wieder.**

104 FK: Nein. Reisen bildet, wie schon Goethe sagte und Goethe war ja auch dann auf Sizilien.  
105 Und dort ist, ist er seekrank geworden. Und da hat er ja gar nicht gedacht, dass er das Festland  
106 erreicht. Und als er dann endlich Land betreten hatte auf Sizilien, hat er dem Berg gedankt,  
107 vor dem Vesuv. Ich hab jetzt den Namen vergessen, wie der Berg heißt. Ja. Und Goethe hatte  
108 seine Studien dort auch gemacht. Ich glaube, der hat das Gedicht geschrieben, in dem Land,  
109 wo die Zitronen blühen, ich glaube, das hat er in Italien gedichtet. Ich kenn es nicht, aber  
110 meine Großmutter konnte das noch aufsagen, als sie 81 Jahre alt war. (lächelt) Ja und na ich  
111 kann das jetzt nicht alles ausweiten mit Sizilien. Mir hat es sehr gut gefallen und diesmal  
112 wieder was anderes gesehen beim zweiten Besuch. Ich kann es jedem empfehlen. Also es ist  
113 wirklich, diese alte Kultur. Ja.

114 **JV: Ja, Sizilien, eines deiner Erlebnisse, das du jetzt auch schon das zweite Mal gemacht hast. Was waren noch andere Reisen, die du gemacht hast?**

116 FK: Also ich muss jetzt mal systematisch vorgehen. Fangen wir mal ganz im Westen an. Das  
117 war USA, der Besuch bei meiner Cousine in New York, es war Jahreswechsel 90/91. Das war  
118 für uns, war ich in Familie, mit Otto und Ina, und kein Wort Englisch und da hab ich mir  
119 vorgenommen, du musst Englisch lernen. Und das war natürlich ganz gigantisch und  
120 heroisch. Ich hab dann hinterher auf die Karte geguckt und dachte, warst du wirklich dort  
121 (lächelt). Ja, und dann waren wir im Winter im Jahreswechsel 90/91 14 Tage bei meiner  
122 Cousine und die hat die Kosten übernommen, bloß wir haben den Flug bezahlt. Sind wir bloß  
123 ins Umland, also New York hat sie uns intensiv gezeigt. Und dann sind wir Richtung Norden  
124 gefahren, Bundesstaat Main, dort gibt es Quellen, dort holen sie Wasser. Und ein Skigebiet  
125 gibt's dort oben und mit Schneekanonen, das war ja auch alles neu für uns damals. Und der  
126 Kaffee hat überhaupt nicht geschmeckt in den USA und das Bier auch nicht. Aber ich fand,

die Menschen sind so gelöst, die sind so very crazy, halb verrückt, die großen dort, du kennst die Menschen nicht, hallo. Na ja und dann haben wir auf dem World Trade Center gestanden. Und da habe ich damals gedacht, ist jetzt verwerflich, meine Gedanken auszusprechen: Nur eine Bombe, nur eine Bombe. Bei uns haben sie alles kaputt gemacht, Dresden, fünf nach 12 haben sie unser Dresden kaputt gemacht, das war sinnlos. Und hier nur eine Bombe und den 11. September, das hab ich mir nicht gewünscht. Ich hab auf dem Turm oben gestanden und dann später im Ground Zero, hab ich auch gesehen, ja. Das war – na ja es war nicht unsere erste Reise, oder doch? Die erste Reise war Österreich. Der Anfang, nach der Wende.

**JV: Ja.**

FK: Und Österreich ist ja Südösterreich, Klagenfurt und Spital und wie die Städte alle heißen dort unten. Das war ja auch ein Traum, die liebliche Gastronomie und die Berge und ja, es war einfach schön. Und das Hotel, das war ja wunderbar. Für uns war, für uns war ja alles schön. Hab ich in dem Hotel immer gesagt, "das ist viel zu schade für uns". (beide lachen) Ja das war, die Architektur und dann in den Bergen oben und man konnte so runtergucken und also das war herrlich. Heute zählen natürlich andere Werte. Heute guckt man schon hin, das will ich für mein Geld haben und das nehme ich nicht für mein Geld. Man ist schon sehr gewählt geworden.

**JV: Auf das würde ich gerade gerne mal eingehen. Dieses Gewählte, auf was achtest du?**

FK: Also ich möchte, dass das Zimmer in, also in Ordnung ist. Also dass es funktioniert, dass das Bett in Ordnung ist, eine gute Matratze, eine funktionierende Dusche, einen Fön, eine Klimaanlage, einen Balkon. Das sind so für mich die Standards. Fernseher nicht unbedingt, das sind Sachen, worüber ich mich vorher informiere.

**JV: Und du achtest darauf bei der Ausschreibung der einzelnen Reisen?**

FK: Ja, guck ich schon hin. Bloß ich mach ja auch einmal im Jahr eine Gruppenreise, das ist vom Reisebüro Unger in Kreischau. Der hat bloß eine Agentur und da sämtliche, man kann bei ihm sämtliche Reisen von sämtlichen Reisebüros buchen, aber er macht einmal im Jahr eine Gruppenreise. Das sind immer die letzten 14 Tage in der Vorsaison. Dieses Mal war es eben Sizilien. Und da muss ich beklagen, seitdem ich alleine reise, also man bezahlt schon Einzelzimmerzuschlag und dann bekommt man immer unten Zimmer. Die Ehepaare oben. Und das finde ich ungerecht. Ich möchte mal wissen, wie das zusammenhängt, warum das so eingeschätzt wird, so gemacht wird. Jeder, der alleine ist, ist unten. Abgeschoben. Ich sage immer, am Katzentisch (lächelt). Ja, ich meine, wenn man einen guten Urlaub hat, ich sitze ja nicht den ganzen Tag, ich sitze überhaupt nicht im Zimmer. Wenn Wasser da ist, bin ich sowieso im Wasser, aber das Bett möchte in Ordnung sein und nicht abgegriffen und die Dusche muss funktionieren und der Fön. Ja. Und mit den Speisen, na ja, man freut sich schon auf die ausgefallenen Dinge, die es da gibt. Inzwischen kenne ich ja fast alles, wo mich andere Reisegäste noch fragen, was ist das und was ist das und kann man das essen. Ich esse besonders gerne Meeresfrüchte. Die Tentakel, die Tintenfische und die Ringe und, da können manche gar nicht hingucken, ich mag's halt. Ja, und jedes Hotel ist anders. Diesmal schmeckte auch der Kaffee, siehe Italien, das ist nicht immer so. Ich hab auch auf viel Italienreisen schon erlebt, da kamen die einfach mit der Alukanne, wie so ein Waschkessel und haben Kaffee nachgegossen. Und der schmeckte ja also, na ja. Aber ich fahre nicht wegen dem Kaffee hin. Diesmal gab's einen Automaten, war alles in Ordnung. Aber wie unterschiedlich das ist von Hotel zu Hotel. In dem ersten Hotel, wo wir dieses Jahr waren, das war auch ein Viersternehotel, ein moderner Bau, schön gegliedert, nicht so ein Block und dann ringsum paar Bäume. Schön alles in Wellengestaltung und wunderschöne Außenanlage und verschiedene Häuser und verbunden mit Gängen und es war so ein Umschlaghotel. Also es wurden dort Busse ausgekippt, blieben eine Woche oder ein paar Tage. Immer neue Gäste. Und alles geflüstert. Keine Lärmdämmung. In dem Speisesaal war ein Lärm, man musste sich anschreien, wenn man am Tisch saß, um was zu verstehen. Und in dem anderen Hotel, das

hatte auch vier Sterne, aber so gediegen, so fein. Auslegware, Lärmdämmung im Speisesaal und die Speisen ganz gewählt, lauter feine Delikatessen. Im anderen Hotel, das war auch alles schmackhaft, ich meine das Essen, ich esse alles, und da hat mich das nicht so gestört. Im zweiten Hotel, das war fast schon exklusiv das Essen. Und alles so gediegen und nicht so ein Gerammle am Büffet, dass du dir nicht alles erkämpfen musst. Sind eben Unterschiede. So, nun bin ich aber wieder abgeschweift. Ja, die erste Reise war USA, wie gesagt, bei meiner Cousine.

**JV: Ja.**

FK: Dann, ich fange im Norden an, waren wir Norwegen, das war damals gleich nach der Wende mit Rädlein-Reisen. Die hatten sich ja alle nach der Wende gegründet und die hatten drei Busse und die fuhren ganz Europa ab. Und wir haben dann ihren ganzen Katalog abgefahren mit Rädleins und man kannte sich dort in den Bussen und damals waren wir zufrieden, da hat man sich nicht irgendwie schief angeguckt, wenn man nicht vorne saß. Es war alles schön, weil alles neu war. Und noch nicht so teuer wie heute und das ist noch nicht das Ende der Fahnenstange. Unmerklich steigt das, aber ich merk's ja, ich hab Erfahrung. Norwegen bis Bergen. Schöne Ausflüge gemacht und entlang der Fjorde sind wir gefahren, also so eine Fjordfahrt ist ja was ganz Erlebnisreiches, alles so sauber und, also Norwegen ist überhaupt clean und steril. Man traut sich dort nicht ein Streichholz wegzuerwerfen. Und die Menschen sind so freundlich, aber es ist schwach besiedelt und etwas kühl und dann die weißen Nächte. Es wird nicht dunkel. Und das ist nicht mein Lieblingsland. Also Skandinavien, nein ich liebe das südliche Flair, wenn es auch nicht ganz so steril ist, aber es ist einfach leicht und locker. Oslo ist ja eine, na ja bloß stückweise gesehen eigentlich, nicht so eine hektische Großstadt. Das kommt einem vor wie so eine ruhige Provinzstadt. Aber angenehm. Ja, und dann waren wir in Holland, Blumenschau. Das ist ja toll. Schon diese Tulpenfelder, das ist ja alles bunt und so schön alles gradlinig, Ordnung, wieder so steril, das ist noch steriler. Dort siehst du kein Unkraut, keine Brennnessel, keine Ochsenzunge, das ist, das ist zu steril. Und die Tomaten von Holland schmecken ja auch nicht mehr. Jetzt weiß ich ja, warum. Ist alles unter Folie. Aber halt schön anzusehen. Sauber. Ordentlich. Keine Kriminalität. Und dann haben wir eine Butterfahrt dort gemacht, das fand ich idiotisch. Auf so einen Schaukelkahn da auf hohe See rausgefahren. Ja, gab's alles andere als Butter. Und da wurde man angesprochen, "rauchen Sie". Ich sage nein, "na können Sie da eine Stange Zigarette für mich mit nehmen". Aber es ist menschlich. Jeder versucht, so sein Maximales rauszuholen.

**JV: Das auf jeden Fall.**

FK: Und damals hat man sich noch nicht getraut, also wurde gesagt, "wir gehen jetzt die Straße lang und dann gehen wir um die Ecke rum, ich bleibe bei Ihnen und dann treffen wir uns hier wieder und dann steigen wir in den Bus ein". Heute bin ich da schon drei Schritte weiter. Weil ich ja mehr sehen will und die Zeit nutzen will, wenn ich da bin. Aber nach der Wende, man hat einfach auf Dinge geachtet, die heute, ja, die sind selbstverständlich. Dann waren wir in Frankreich, das war meine absolute Traumreise. Bretagne, Normandie. Also Frankreich, die sind ja so stolz und Französisch spricht man drei Worte und die merken sofort, wenn man aus Deutschland kommt und da hatten wir ein schlechtes Erlebnis. Wir gingen zu viert dort hin und haben geschaut, wie Ebbe und Flut, dort kann man ja richtig zugucken, so schnell geht das, dort geht's am schnellsten. Und da sprach uns ein alter Mann an, "Sie sind Deutsche. Ich war in deutscher Kriegsgefangenschaft." Und der sprach wunderbar Deutsch. Ja, da haben wir wieder den Kopf gesenkt, wir haben den Krieg nicht angezettelt, aber das war nicht fröhlich. Das war nicht fröhlich, das war direkt. Ja und die Granithäuser dort und die, nein Rhododendron nicht, die anderen Blumen, die großen Bälle. (JV: lächelt) Ja, du weißt vielleicht, mir fällt es dann vielleicht auch noch ein. Und da haben wir Cidre getrunken, was ich sehr mag, das ist ja was Französisches und Calvados und abends

dann war Musik am Strand und die Bäume, da hingen bunte Lichterketten. Das war wunderbar, vergess ich nicht. Und das Größte war ja dann Mont Saint Michel. Das allergrößte Erlebnis. War so was von toll. Haben sie ja jetzt eine Straße hin gebaut. Früher konnte man bloß hin, wenn Ebbe war. Und dort ist eigentlich die Ebbe und Flut am deutlichsten zu sehen. Mit 70 Stundenkilometer verschwindet das Wasser und kommt es wieder.

**JV: Muss man natürlich auch vorsichtig sein, nicht, dass es einen mal überkommt.**

FK: Ja. Eben. Das ist sichtbar und man weiß es ja inzwischen, deshalb haben sie eine Straße gebaut. Ja. Und dann waren wir in Andorra. Das, also dort war ja eine Verpflegung, dort gab's früh schon Sekt und jeden Morgen gab's 32 Salate und also das war Mast. Aber das Land so, es ist ja klein und so besonders hat mir die schroffe Bergwelt und na ja, die Pyrenäen, überall gibt's Berge, das hat mir nicht ganz so zugesagt. Gibt's auch nicht so viel Highlights, ist ja klein. Ja und dann sind wir in Frankreich gewe-, äh in Spanien, in Andalusien und da eine ganze Länderrundfahrt durchs ganze Land. Das war mit Eberhardt und die Reiseleiterin hieß Rosi. Familiennamen habe ich vergessen. War eine nette Person. Aber das war belastend. Und dass Eberhardt damals mit 17 Leuten und so einem großen Bus gefahren ist, das fand ich sehr verwunderlich. 14 Tage in dem Bus gesessen, ich konnte dann keinen Bus mehr sehen (lächelt). Und das zweite Mal, da war ich dann in Andalusien. Das war gezielt und auf engem Raum. Das ist unwiederbringlich. Also dieses Spanien, was die so zu bieten haben, hat mich natürlich am meisten die Alhambra beeindruckt in Granada. Wenn du da stehst und Sierra Nevada siehst mit den schneebedeckten Gipfeln. Also und die maurische Vergangenheit. Und das Christentum in die Moschee eine Kirche reingebaut und solche Sachen. Das ist, man kann jetzt nicht alles erzählen, das ist so geballt, die Kultur. Ja, war traumhaft schön. Dann waren wir in ... warte mal, Ägypten. Das war überhaupt das Allergrößte. Das kommt noch vor Frankreich. Also ist natürlich sehr, sehr schmutzig. Aber über 3000 Jahre alte Kultur, das kann man sich nicht vorstellen. Die Pyramiden und dann das Tal der Könige und überhaupt die Nilkreuzfahrt und die ganzen Tempel, rechts und links, immer wieder ausgestiegen. Der größte Lacher auf der Nilkreuzfahrt, das war der Kapitän. Da wurde mal gefragt, "wollen sie mal auf die Brücke gehen zum Kapitän", und wir haben uns alle angezogen und kommen dort. Das ist keine Brücke, der sitzt vorne wie auf dem Elbdampfer, hat sein Steuerpult und der saß dort in seiner arabischen Kleidung (lacht). Aber es ist landestypisch. Und dort sind die Menschen so lästig, die haben ja wenig Geld und sind arm und rennen den Touristen hinterher und wollen da ihr Zeug verkaufen. Und da hat man manchmal, um seine Ruhe zu haben, eben einen Missgriff gemacht. Aber sonst, diese alte Kultur war wunderschön, wenn man sich dann noch mal in Büchern anguckt, wie das bemalt war, das kann man sich ja gar nicht vorstellen. ... Ja. Und dann sind wir noch in Hugada gewesen. Das ist ja eine Urlauberfabrik. Riesige Hotelanlagen und jede Nacht wird da Ungeziefer vergiftet, das riecht man, aber ein absoluter Traum. Wir hatten dort eine Suite für zwei Personen, das war wie ein Einfamilienhaus. Und sage ich, oben und mit Blick aufs Meer, hat man alles erfüllt gekriegt. Also das, das Ägypten, ich würde es noch mal machen, wenn Ruhe wäre. Würde gerne mal hier auf die Halbinsel, auf die Sinai-Halbinsel auf den Berg Moses, vielleicht pack ich es noch mit meinem kaputten Gelenken, aber es würde mich noch mal sehr reizen. Ja. Wo waren wir dann noch? Muss ich mal überlegen. ... Ist weg. ... Landkarte. Frankreich. Irland. Die grüne Insel. Und dort sind die Menschen so nett, so teilnehmend. Da hatte der Ottmar sich irgendwie verletzt und da haben sie ihn bedauert und wir kein englisches Wort und die sind so teilnahmsvoll. Und die Hotels, alles vom Feinsten. Und in, in Dublin, in der Guinness-Brauerei sind wir auch gewesen. Macht großen Spaß (lacht). Und Irish Dance, ist auch was Schönes, ihre Volkstänze. Ja. Bis zum Shannon-River sind wir da gewesen oder nördlich noch in dem Hardanger Nationalpark. Also auch ein bisschen karg dort im Norden, aber na ja es ist, und es regnet viel dort. Scheint die Sonne, plötzlich regnet es und dann ist wieder alles, alles in Ordnung. Und kalt ist es nicht. Also



277 sehenswert. Möchte ich noch mal hin wegen meinen Sprachstudien. Denn wenn du im Land  
278 bist, lernst du es am besten.

279 **JV: Ja.**

280 FK: Und dann war ich mal in Schottland, da war ich ganz alleine. Da hab ich eine  
281 Großcousine, die lebt in Edinburgh. Die sagen ja dort Edenbra. Dort habe ich gedacht, mein  
282 Englisch zu vervollständigen. Die haben so einen Dialekt. Och. Aber dieses Edinburgh, das  
283 ist so eine zauberhafte, wunderschöne Stadt, die kann man beherrschen. Da gibt's hier einen  
284 Hügel und da einen Hügel und da kann man die ganze Stadt übersehen. Und ich hab dann  
285 gesehen, wo ich hin muss. Bin dann immer mit dem Bus in die Stadt reingefahren und dann  
286 hab ich mir zu Fuß alles angeguckt. Edenbra-Casel, das ist ja auch interessant, kannst du dir  
287 einen deutschen Audioguide ausleihen, da verstehst du es besser. Ich hab sie richtig genossen  
288 und eingesogen, zu Fuß erlebst du das viel besser. Und dann hab ich mir drei Busreisen  
289 organisiert. Da fahren so kleine Busse rein, so 8 Mann gehen da rein. So bis Ilovsky gefahren.  
290 Drei Tage. Dort hab ich in der Jugendherberge übernachtet (lacht), mit zwei Schweizerinnen,  
291 die eine sprach Deutsch und die andere nicht und dann, und später nachts, da kam eine Vierte  
292 ins Zimmer, die Doppelstockbetten, das war eine Schwedin, die war früh wieder fort und  
293 abends, du musst ja irgendwas zu Essen machen. Bin ich dann in die Küche gegangen und da  
294 saßen ein paar Mädchen dort, alles junge Mädchen und die haben Gemüsesuppe gekocht. Und  
295 da haben sie mich angesprochen, auf Englisch erst und dann haben sie sich geoutet, dann  
296 waren sie aus der Tschechei und die sprachen auch Deutsch. Und die hatten schon alle ihr  
297 Studium abgeschlossen. Eine war Meeresbiologin. Die sprach wunderbar Deutsch. Und das  
298 war so ein nettes Erlebnis. Die billigste Unterkunft und nette Erlebnisse in der  
299 Jugendherberge (heiter). Ja, ich, alles hab ich zwar nicht verstanden dort, aber wenn man dann  
300 liest, kriegst du es schon mit, um was es geht und diese herrlichen Castels, die sind ja nicht  
301 kaputt gewesen, es ist ja noch alles da. Die ganzen Adelsnester sind noch unversehrt dort.  
302 Und viele Fasane hörst du dort rumlaufen und siehst sie auch und alles mit Hecken  
303 eingefriedet die Häuser, also Schottland find ich auch sehr schön. (...) Da bin ich dann immer  
304 runter gelaufen, nachdem ich aus der Stadt wieder zurück war, bin ich dort an den Fluss  
305 runter, an den (...). Und die Vegetation ist dort wieder anders, wie man sie aus dem Film  
306 kennt, wie man sich das so vorstellt, habe ich das vorgefunden. Schafe, Golfplätze, niedrige  
307 Steinmauern und Fasane und Hecken und die Leute sind auch so nett. Die sprechen einen  
308 immer an dort, da musst du erst mal überlegen und da freuen die sich, dass du, denn die  
309 sprechen nicht Deutsch. Freuen die sich, wenn du sie verstehst und mit ihnen sprichst. Ja, da  
310 war ich vier Wochen. Also es war eine lange Zeit. Und das Wetter war sehr wechselhaft. Da  
311 brauchtest du wirklich was Warmes, also richtig jetzt wie Bekleidung. Mal Sonne, mal Wind  
312 und heftiger Wind. Dann und Edinburgh, das ist so zwischen zwei Hügeln, würde ich sagen,  
313 als wären das so Schutzwälle und unten, da fährt die Eisenbahn, die siehst du nicht, die hörst  
314 du und alles so mit Bedacht gebaut eben diese Welle mit eingebunden und diese Täler. Ich  
315 finde die Stadt so schön und was mich dort so beeindruckt hat, als ich mit dem Bus rein fuhr,  
316 dann durch die Stadt lief, da gibt's ja verschiedene Gymnasien, High Schools, und da hab ich  
317 gedacht, das sind Schlösser. Das sind die reinsten Kunstwerke. Also eine Schule, das ist wie  
318 bei Harry Potter.

319 **JV: Ja, das stimmt.**

320 FK: Und alle in Schuluniform. Und ganz stolz die Schotten. Wirklich. Also meine  
321 Großcousine, die hat ja eine Tochter, die ist jetzt 12 Jahre. Und die hatte auch so eine  
322 Schuluniform und die sind wirklich gute Schüler, die dort hingehen. Das sind Privatschulen.  
323 Der Vater bezahlt das. Ganz stolz ihre Schuluniform und die lernen fleißig. Und so eine  
324 schöne Schule. Also das hat mich ja auch beeindruckt. Das ist nicht so wie bei uns. Das  
325 Schulsystem bei uns kann ich nicht mehr einschätzen, aber hier ist es mehr oder weniger, na  
326 ja, gezwungenermaßen bei manchen. Bei manchen!

**JV: Ja, aber es ist heute die Häufigkeit.**

K: Die nehmen das nicht ernst. ... Ja und dann Großbritannien. Das wird dieses Jahr noch unbedingt. Südengland. Dann waren wir noch, Mensch, warum fällt mir nichts ein? Wo wir noch gewesen sind. Ja, Andorra. Wo waren wir in Richtung Osten? Denkst du, mir fällt was ein. Letztes Jahr überkam es mich mal, da dachte ich, du reist hier durch die Welt, guckst dir alles an und Großstädte, bloß die deutsche Hauptstadt, nach der Wende hast du noch nicht gesehen. Und da bin ich einfach mal drei Tage nach Berlin gefahren, hab mir dort ein billiges Hotel, nur mit Frühstück im Zentrum genommen. 10 Minuten zu Fuß zum Kuhdamm. Da war ich drei Tage dort. Und dort kriegst du gleich als Begrüßung ein Ticket für zwei Tage, da kannst du durch ganz Berlin fahren. Das hab ich genutzt. Ich hab dort eine Bootsfahrt gemacht. Ich war in dem Musical, ich war auf dem Alexanderplatz, auf dem Kuhdamm, auf der Goldelse, Brandenburger Tor, ja, was hab ich noch? Ich hab nicht mal geschafft, ins KDW zu gehen. Weil ich auch viel zu Fuß gegangen bin. Und erst mal informiert, dass du nicht sonst wo hinfährst. Das hat mir auch sehr gut gefallen. Das hat mir so gut gefallen, und ich konnte nicht auf den Fernsehturm hoch, da musste warten, bis deine Ticketnummer dran war, dann konntest du hoch. Und das hätte mir vier Stunden gekostet, das konnte ich nicht opfern. Ach, im Deutschen Dom hab ich gesessen, bin ich ja vor Ehrfurcht fast auf die Knie gegangen. Also das ist ein Bauwerk, was die Hohenzollern dort hingestellt habe. Ach, und bei Assisi im Panometer, Pergamont, war ich auch. Also Berlin, was die alles bieten, das ist Wahnsinn. Na ja, ich meine, das ist die Hauptstadt. Ich meine, Dresden ist auch schon sehr, ist eine Kunst- und Musikstadt. Aber Berlin, da kommt ja alles, was Rang und Namen hat, kommt nach Berlin.

**JV: So sieht's aus.**

FK: Dann wollte ich in den Bundestag gehen. Das musst du aber übers Internet anmelden. Da konntest du auch nicht rein. Das wusste ich nicht. Und deshalb muss ich noch mal nach Berlin. Hat mir sehr gut gefallen. War angetan. (...) eine würdige deutsche Hauptstadt. Stadtrundfahrt gemacht, erst mal geguckt, wo du dann so hin kannst. Sehr informativ, ja. Hat mir gut gefallen. München muss ich mir noch mal vornehmen und Wien. Man kommt manchmal besser, man fährt ganz alleine. Da kannst du nämlich machen, was du willst. Wenn du jemand mit hast, ach, ich will jetzt einen Kaffee trinken und ich will mal dort hin und muss mich erst mal hinsetzen. Wenn ich alleine bin, kann ich das machen, wie ich will.

**JV: Deine bisherigen Reisen hast du entweder mit deiner Familie oder mit einem Veranstalter gemacht. Was waren Gründe, dass du bei manchen Reisen über einen Reiseveranstalter gebucht hast?**

FK: Also ich geh nach dem Schema vor, was ich sehen will. Da gucke ich, welcher Veranstalter bietet das an. Und wer dann das meiste bietet und was ich sehen will und etwas preisgünstig guckt man auch hin, nehme ich einen Veranstalter. Ich meine, in meinem Alter kann ich nicht mehr mit dem Rucksack losgehen und ich bin schon noch gerne bereit, mich führen zu lassen. Man kann sich nicht alles selber erarbeiten und mit den Sprachkenntnissen, da hängt man hinterher. So perfekt bin ich nicht. Und ist mir schon lieber, dann organisiert zu fahren. Aber wenn ich mal so eine Städtereise mache, so drei Tage, das kann man schon mal alleine machen. Und wenn ich Veranstalter nehme, mit dem Ziel, was mir vorschwebt, und ich niemand kenne, fahre ich da eben alleine hin, aber ich bin in der Gruppe. Und muss natürlich dann den Einzelzimmerzuschlag bezahlen, aber das hilft ja alles nichts. Wenn ich das sehen will und solange wie ich das bezahlen kann, werde ich da hinfahren und mit meinem Geld machen, was ich will. Ich ordne mich da niemandem unter oder sage, bleib ich zu Hause, da fahr ich gar nicht. Aber wenn ich das sehen will, unter allen Umständen muss ich da hin. Na und dieses Jahr hatte mich meine Cousine animiert, die hatte da so ein VIP-Angebot von ihrer Handyfirma, Dubai. Das hab ich generell die ganzen Jahre negiert. Ich dachte, was willst du in der Wüste und abgelehnt und dagegen geredet. Ich hab mich mit



Händen und Füßen gestäubt, ich wollte dort nicht hin. Und da hat sie mich dann doch noch rumgekriegt. Ich sage, na ja gut, für den Preis, das waren 699 Euro für eine Woche 01. März bis zum 08. März. Und da konnten wir noch von Tegel aus fliegen. Das ist eine lange Anreise. 6 Flugstunden und dann plus 3 Stunden Zeitumstellung. Aber ich muss sagen, ich hab einen Weitblick gekriegt, hab meinen Horizont erweitert, mich hat das sehr beeindruckt, das Dubai. Und wenn ich wieder mal so ein Angebot kriegen würde, ich würde noch mal hinfahren. Das war einfach, na Wüste ist schon da, ja, aber was die dort geschaffen haben, ich frage mich aber bloß, wie lange wird's gehen. ... Die sind ja nicht dumm, die sind schon klug und ihre Ressourcen, die sie jetzt durch das Öl reinnehmen, das werden die schon irgendwie anlegen und Rücklagen machen, dass der Tourismus noch ein paar Jahre läuft. Die haben ja auch die sieben Emirate zusammengetan, Scheich Zayed, wenn ich nicht irre. Das ist ja der Hindenburg von Dubai. Der Mann hat das im Griff, solange wie es geht und der ist human zu seinem Volk. Der schlachtet das Volk nicht ab wie in Syrien, wie doof sind denn die Menschen. Das sind keine Menschen, das sind Hyänen, Verbrecher sind das. Scheich Zayed hängt an der Straße immer freundlich, ein gepflegter Mann. Und sauber sind die, sauber! Auf dem Flughafen, wir haben das Personal angeguckt, ... so was von sauber und so gelassen und so zufrieden. Man versteht jetzt auch, warum sie so zufrieden sind. Die kriegen ja, wenn sie heiraten, ein Haus geschenkt. Natürlich die Eingeborenen, ist klar. Die Schulbildung ist umsonst, Gesundheitswesen ist umsonst und der Sprit ist ein Lacher.

**JV: Hm, das stimmt.**

FK: Und arbeiten brauchen sie nicht. Nur, wenn sie wollen drei Stunden und das sind dann eben solche Posten, wo sie keine Ausländer ran lassen, wie am Flughafen usw. Ich glaube, dass sie ihre Gastarbeiter auch ordentlich behandeln. Glaube ich. Die haben Unterkünfte und werden gutes Geld verdienen. Und vielleicht dann ein paar Monate nach Hause fahren oder bringen sie bloß das Geld nach Hause. Wird schon so sein. Bloß der Islam dort, kann ich nicht umgehen damit. Damit kann ich nicht umgehen. Wir waren dann in Abu Dabi in der weltgrößten, ist ja alles sowieso das Größte, das Schönste, das Modernste, das Teuerste, das Feinste gibt's dort in dem Emirat. Und die Moschee ist ja riesengroß. Und dort mussten wir als Touristinnen diese schwarzen Gewänder anziehen und das Kopftuch um. Wenn das Kopftuch mal runtergerutscht war, wurde man ermahnt. Also mit dem Islam könnte ich nicht umgehen. Aber wie sie behandelt werden, das ist schön, die sind zufrieden.

**JV: Ja.**

FK: Und in den Moscheen hinter den Gucklöchern, dort sitzen die Frauen. Das könnt ihr mit einer deutschen Frau machen, hier (lächelt). Und der Goldsouk, ohhhh, da kannst du bloß durchgehen und gucken. Und keine Kriminalität gibt's dort.

JV: Kann man seine Tasche stehen lassen und es passiert nichts.

FK: Ja, ist wahr. Und dann haben wir eine Dhau-Fahrt gemacht. Abends. Mit Essen. Und die Menschen, die sind wirklich so sauber, dort kannst du was aus der Hand nehmen, kannst das in den Mund stecken, in Ägypten kannst du das nicht. Dann haben wir eine Wüstensafari gemacht mit einem Jeep, Düne hoch, Düne runter, die Kamele angeguckt. Das sind ja keine, eigentlich keine Kamele, sind Dromedare, die haben bloß einen Höcker. Und da hatten sie zwei weibliche Kamele dort mit ihren Jungen und die Vorderfüße zusammengebunden. Also dass sie noch laufen konnten, aber nicht rennen. Und da kam meine Cousine mit einem roten Beutel und da kamen die Kamele hinter ihr her und da ist sie gerannt, hatte sie Angst. Wir wussten nicht, warum. Und dann kam so ein Pfleger mit einer roten Schüssel und da war Wasser drin (lacht). Das war lustig. Ja und dann in das Beduinendorf, alles unten auf dem Sitzkissen. Ja, ich mit meinen Gelenkproblemen, ich hab mir zwei Kissen genommen. Ich kann nicht die Beine über Kreuz legen, Schneidersitz, ich kann das nicht. Und dort gab's wieder Essen und Alkohol, Flasche Bier für 5 Euro. Da war das in Italien besser. Da gab's drei Flaschen Wein (lacht). Ja, aber so, was die dort geschaffen haben, ich begreif es nicht. Ich

427 liebe keine Hochhäuser, aber das ist eine Spielwiese für Architekten, dieses Dubai. Es ist  
428 wirklich schön anzusehen. Wirklich schön. Und wenn so ein Hochhaus 10 Jahre alt ist, wird's  
429 abgerissen und wieder ein Neues hingebaut. Und da waren wir ja an dem Khalifa, 800, 8000  
430 Meter hoch? 8000 oder? 8000. Über 8000. Die wollen ja noch über 10000 machen. Jedenfalls  
431 dort haben sie eine Lagune angelegt, Kleinvenedig und dort gibt's das Hotel, wie heißt das  
432 gleich? Ach? Im maurischen Stil. Aber so ein feines Hotel. Und daneben ist ja Burj al Arab.  
433 Warum bauen die denn ins Meer? Alles aufgeschüttet. Dort hatten wir einen Empfang mit  
434 einem kleinen Snack. Dort drin sprichst du nicht, du erstarrst vor Ehrfurcht. Du guckst, du  
435 guckst und guckst. Brauchst du nichts sagen, du staunst bloß. Was es auf dieser Welt gibt.  
436 Auf der anderen, südlich müssen sie verhungern, die Menschen. Die werden ihren Luxus  
437 nicht überspannen, die bauen das einfach in ihr Land und bieten da der Welt was zum  
438 Angucken, denk ich. Also wohnen möchte ich dort nicht. Ist sowieso zu spät. Arbeiten auch  
439 nicht. Aber das mal zu sehen, das ist ein Land für Genießer. Also rings rum und in allem, alles  
440 in allem war gut gelungen. Aber zwei Ärgernisse gab's. Man sollte nicht so ein VIP-Angebot  
441 annehmen und das hab ich meiner Cousine auch gesagt. Die hatte, wie gesagt, 40 Jahre in den  
442 USA gelebt, in New York und kennt so was nicht. Also eine Gruppenreise. Es war ja eine  
443 Gruppenreise. Für 699, muss ja ein Haken dran sein, oder? Als wir die Reise angezahlt hatten,  
444 also schon Monate, ich glaube ein halbes Jahr vorher oder noch länger hatten wir das  
445 angezahlt, da kam, sollten wir eine Villa kriegen mit eigenem Schwimmpool. Da hab ich  
446 schon gedacht, Irrsinn, was soll denn das. Na jedenfalls hatten sie das gestrichen. Aber am  
447 Luxus haben wir nichts eingebüßt. Fünfsternehotel und das war auch so im maurischen Stil,  
448 so also ganz fein und die Verpflegung sowieso vom Feinsten. Und alles wohltemperiert und  
449 ganz edel. Also gab's nichts auszusetzen. Und dann die letzten zwei Tage war laut Prospekt  
450 eine Unterkunft auf dem Außenring der Palmeninsel. Und das hatten sie zwei Tage, also den  
451 nächsten Morgen sollte es dort hingehen, hatten sie eine Mitteilung unter der Tür  
452 durchgeschoben, es fällt aus, wegen Überbuchung. Wir werden in Abu Dabi in dem Formel-  
453 1-Hotel untergebracht. Und das ist ja nun 200 Kilometer durch die Wüste. Und wir hatten in  
454 Dubai noch einige Veranstaltungen gebucht. Da haben die uns von Abu Dabi, zwei Personen,  
455 wir gucken, wo kommt denn der Bus her, zwei Personen in der Taxe durch die Wüste  
456 gefahren nach Abu Dabi, wir sind auf das Schiff gegangen, als wir wiederkamen stand die  
457 Taxe wieder da, wieder durch die Wüste. Sprit spielt überhaupt keine Rolle. Und das war  
458 unser Ärgernis. Und dann am Abend, wo der Zettel durch die Tür geschoben wurde, da hatte  
459 sich die Gruppe zusammengerotet und die haben dort telefoniert mit der dortigen  
460 Reiseleiterin, das war die Sandra und das war hier, das war eine Festung. Das war keine Frau,  
461 das war eine Festung. Ohne jegliche menschliche Regung. Die war nicht aufgeregt, die hat  
462 nicht geschwitzt. Bei der ist alles abgeprallt. Haben sich eben die Leute beschwert, warum sie  
463 uns nicht in den Außenring von der Palmeninsel lassen. Ja, das wäre überbucht und das würde  
464 nicht gehen, der Scheich hätte da was gekauft. Das hat natürlich niemand geglaubt und da  
465 haben sie uns eben nach Abu Dabi gebracht und dort haben wir an Luxus auch nichts  
466 eingebüßt. Das war, ach, das Hotel dort, das ist mir zu viel Luxus. Ich brauch das nicht. Alles  
467 vom Feinsten. Das kannst du dir nicht vorstellen. Du denkst, du bist der Herrscher oder so  
468 wirst du bedient als Gast. Aber natürlich nur Englisch. Nur Englisch. Wenn du da nichts  
469 verstehst, da denken die vielleicht, da bist du doof. Ist schon besser, du sprichst was. (lächelt)  
470 Ja, das war ein tolles Erlebnis. Aber länger als eine Woche nicht. Hat gelangt. Ich hab einen  
471 großen Überblick gekriegt.

472 **JV: Bei deinen Reisen generell, wie sieht speziell die Vorbereitung auf die einzelnen**  
473 **Reisen aus?**

474 FK: Immer ein Marco Polo krieg ich da. Also ich, die Ziele, die ich sehen will, da belese ich  
475 mich natürlich. Ich kann nicht unvorbereitet hinfahren. Und dann krieg ich eben zur  
476 Information noch einen Marco Polo und da kann man sich dann reinlesen. Manche Leute

477 fahren ja bloß hin mit der Gruppe, weil sie sonst nicht, weil sie alleine hilflos sind und sonst  
478 nicht raus kämen. Da fragen ja manche, na "was ist denn das dort". Ich sage, "das ist die Porta  
479 Nigra, das hat sie gerade im Bus erzählt". "Na, was ist die Porta Nigra." Ich sage, "na das ist  
480 noch, also von vor 2000 Jahren, die Römer waren mal bis hier waren sie und da haben sie die  
481 Porta Nigra gebaut, das ist ein Stadttor." Und so fahren manche Leute draußen rum. Also ich  
482 muss das wissen. Kann mir natürlich nicht alles merken, ich mach mir auch Notizen. Aber  
483 manche wissen gar nichts. Und da sollte man eigentlich nicht fahren, oder? Ach, da fällt mir  
484 noch was ganz Tolles ein. Voriges Jahr waren wir in Dalmatien, Montenegro. Das war auch,  
485 also so ein schöner Landstrich wie das ist. Die Bucht von Kotar und da stand eben ein  
486 Kreuzfahrtschiff dort drin, da denkt man, was ist denn das dort, ein Schiff. Das ist so, ja die  
487 fahren dort in die Bucht rein und die ist ja nun nicht so breit und rechts und links, die Höhen  
488 und die bebauten Flecke, Städte usw., das ist, war auch sehr eindrucksvoll und dann hat mich  
489 Dubrovnik so beeindruckt. Ich hab auf der Stadtmauer gestanden und hab gesagt: "Ach, ist  
490 das hier schön, aber so schön, wie das hier ist." Mich tut nicht gleich so was beeindrucken,  
491 aber das musste ich mal laut sagen. Dort waren wir auch zwei Tage dann noch mal alleine.  
492 Das war auch eine Gruppenreise. Aber jeder machte dann was anderes und da halten wir in  
493 der Nähe dort von Dubrovnik, du konntest du auch mit dem Bus reinfahren. Und dir  
494 Dubrovnik angucken. Und auf den Berg dort hoch, der Hausberg (...) große Festung nach  
495 Napoleon haben die dort gebaut, ein riesiges, massives Gebäude. Natürlich in ihrem blöden  
496 Krieg hatten sie alles kaputt gehauen. Und wenn du dort rein gehst, dort siehst du nur Filme  
497 und die Kriegsgeräusche. Da geben sie sich schon Mühe, dort alles da noch mal in Erinnerung  
498 zu behalten. Und dieses Dubrovnik hatten sie ja nun erst wieder neu gemacht. Wenn du von  
499 oben geguckt hast, die Dächer, alles neu, alles rote Dächer. Das hat mir auch so gut gefallen.  
500 Also Kroatien ist auch ein schöner Fleck. Ach Portugal vergaß ich ganz. (lächelt) Da sind wir  
501 vom Norden bis zum Süden, ganz an der Küste lang. Die ganzen Städte bis Lissabon und  
502 dann waren wir noch an der Algarve zum Badeurlaub, wunderschöne Küste, die Algarve.  
503 Aber das sind heftige Wellen, da tobt ganz schön der Atlantik rein und das Mittelmeer, die  
504 berühren sich ja dann fast schon. Aber das sind Wellen und ich hab's dann nicht so gerne,  
505 wenn die Wellen so sind. Das war auch eine schöne Reise. Ja. Und was hab ich noch  
506 vergessen? ... Ja Spanien, Portugal, Italien, komm ich noch mal nach Italien, Verona. War ich  
507 schon zweimal in der Arena in Verona. Das ist ein totales Erlebnis, dort in der Arena zu sitzen  
508 und die Italiener, wie die das Bühnenbild dort und die Kostüme, das geht fließend. Sind eben  
509 Designer, die Italiener. Wunderbar. Schon viele Sachen gesehen.

510 **JV: Das sind die besonderen Erlebnisse, die dann auch noch lang in Erinnerung bleiben.**  
511 FK: Ja Türkei. Türkei! Nicht vergessen, Türkei. Die Westküste von der Türkei. Am Bosphorus,  
512 Istanbul, ist eine wunderbare Stadt. Aber eben bloß gestreift. Wenn du einen Tag in Istanbul  
513 bist und dann die Fahrt auf dem Bosphorus, es ist wirklich unvergesslich. Und die ganze  
514 Westküste dort und Troja und wie die Städte alle heißen. Also mir hat das dort auch gut  
515 gefallen. Und dann waren wir noch im Badeurlaub in Alanya. Das liegt ja so fast schon am  
516 Ende, Richtung Osten. Da hatten wir ein schönes Hotel, fünf Sterne. Da hab ich gedacht, um  
517 Gottes Willen, ein Fünf-Sterne-Hotel, du hast doch gar keine Klamotten hier dafür. (lacht)  
518 Waren 98 Prozent Russen. Und die kamen mittags schon in jeder Hand vier Gläser Wodka.  
519 (lacht) Ich denke, ich hör nicht richtig. Und die Russen, die haben getobt und getrunken und  
520 gefeiert und sind sogar mal welche, die haben sie des Lokales verwiesen. Die hatten die  
521 Flasche Wodka unterm Tisch. Das haben sie gemerkt. Und gegessen haben die Russen. In der  
522 Türkei hat mir das Essen nicht geschmeckt. Gab kein Schwein und das Gebäck hat mir auch  
523 nicht geschmeckt. Aber sonst, die Sehenswürdigkeiten und der Badeurlaub in Alanya waren  
524 wunderschön. Bloß, die Türken, die sind so, äh, geschäftstüchtig und dann wollen sie  
525 verkaufen und dann handeln sie und dann kannst du gar nicht so schnell durchblicken. Aber  
526 ansonsten, die Kultur, sehr schön. Und dann machen sie immer so ein, einen türkischen

527 Abend. Muss jeder so ein Gewand anziehen und dann türkische Musik und Essen. Das lassen  
528 sie sich nicht nehmen, das war schön. Türkei, ja. Aber alleine als blonde Frau kannst du das  
529 nicht machen. Würde ich auch noch mal hinfahren, aber. Nein, ich, wo ich war, brauch ich  
530 eigentlich nicht wieder hinfahren. Die Masuren reizen mich noch. Belgien bin ich noch nicht  
531 gewesen, mal Brüssel angucken. Die Provence. Ja. Na und Großbritannien natürlich. Ja.

532 **JV: Und, da du ja selbst auch denkst, was du vorhin auch schon angesprochen hast, dass**  
533 **man doch auch nicht unvorbereitet in diese Länder einfach fahren sollte. In wieweit**  
534 **wurdest du oder hast du dich selber auf diese Reisen vorbereitet?**

535 FK: Also ich lese eigentlich bloß diesen Marco Polo. Das ist eigentlich schon genug, oder  
536 schon Vorbereitung, genug ist es nie. Da gibt's ja auch verschiedene Ausgaben von dieser  
537 Reiseliteratur. Und was man so sich erinnert, mal in Filmen gesehen zu haben. Und wenn es  
538 dann eintrifft, man hat das ja immer im Kopf und wenn man es dann wieder sieht in dem  
539 Land, ja, das ist wirklich so. Und was ich dann im Marco Polo lese, das reicht mir eigentlich.  
540 Also so intensiv dringe ich da nicht ein.

541 **JV: Das reicht. Und was sind jetzt, sage ich mal, noch, außer von den örtlichen**  
542 **Ausflügen oder Sehenswürdigkeiten auch noch wichtige Dinge, über die du dich selbst**  
543 **im Vorfeld über die jeweiligen Länder, wo du hin reist, informierst?**

544 FK: Na dann, man kriegt ja noch eine spezielle, einen speziellen Veranstaltungsplan und da  
545 stehen noch viele Informationen drin. Und ich hab auch gemerkt, wenn man vorher liest, ist es  
546 schon besser. Aber wenn man das hinterher noch mal nachliest, dann versteht man das erst  
547 richtig. Und wenn man dort am Ort ist, da gibt's ja auch dann deutschsprachige  
548 Informationen zu dem speziellen Gebiet dort. Und das ist eigentlich sehr eindringlich.

549 **JV: Und achtest du jetzt noch auf spezielle Dinge im Vorfeld, was jetzt auch deine**  
550 **Person selbst betrifft, dass eben du auf wichtige Dinge achtest im Vorfeld? Wo du eben**  
551 **auch, sag ich mal, dich vorher informierst?**

552 FK: Na ja, wie gesagt, Islam, da weiß ich, dass man nicht in kurzen Hosen, nicht die Knie frei  
553 und nicht die Schultern frei und wo ich denke, der Strand ist kein Sandstrand,  
554 Schwimmschuhe, also Kleidung spezielle Kleidung. Und wenn man ins Gebirge geht, eine  
555 einfache, für jede Wetterlage die Kleidung mitzunehmen. Und ja, die Information und die  
556 Kleidung.

557 **JV: Noch weitere Sachen?**

558 FK: Foto, ja und genug Geld. Und meistens bringe ich mir aus jedem Land ein Schmuckstück  
559 mit, aber dieses Jahr hat es nicht geklappt. Na eigentlich ist es, ich hab genug, man soll dann  
560 nicht immer jedes Mal was mitbringen. Na und Griechenland hab ich ja ganz vergessen. Das  
561 war überhaupt das zu den Touristen am freundlichste Land. Schon in den 90er-Jahren waren  
562 wir da noch, wie gesagt, mit Bus, Rädlein-Bus. 14 oder 15 Tage mit dem Bus durch den  
563 ganzen Stiefel und dann sind wir nach Griechenland übergesetzt. Ah, die Griechen sind so  
564 was Freundliches zu den Touristen. Aber zurzeit würde ich Griechenland meiden. Ich hätte da  
565 Angst, wenn die mal streiken, da bleibst du dann auf dem Airport sitzen, denk ich mal im  
566 Moment. Auch Kreta. Kreta, ach, das war eine Insel, ach! Das sind Griechen. Korfu, na ja,  
567 das ist eine kleine feine Insel. Dann möchte ich noch mal St. Turin sehen, Korfu hab ich auch  
568 gesehen. Also es gibt noch viele Ziele, was ich noch sehen möchte gerne. Leningrad möcht  
569 ich auch mal sehen. Ja, zu DDR-Zeiten waren wir immer in Ungarn am Balaton. Komm ich  
570 jetzt nicht mehr hin. ...

571 **JV: Das stimmt.**

572 FK: Polen, na ja, da könnte man, Warschau ist eine moderne Großstadt.

573 **JV: Ja!**

574 FK: Aber das ist vielleicht zu flott für mich. Da müsste man sich intensiv vorbereiten.

575 **JV: In wieweit?**

576 FK: Na ja, wie sie so früher war, vor der Zerstörung. Ob es dort viel Juden, gab's ja auch viel



Juden und vom Warschauer Ghetto hat man ja gehört. Und ob sie das nun original wieder so aufgebaut haben oder ganz neu. Aber hab ich nicht so viel Zutrauen. Wir waren nämlich mal in Breslau, bloß eine Tagesfahrt. Das war auch kurz nach der Wende. Im Hotel Mittagessen gewesen und das, nein, das war ... nicht so üppig, wie man das eben so gewöhnt ist, aber damals hat man das noch nicht ganz so empfunden. Aber es war eben sehr teuer und wenig. Breslau ist schon sehenswert. ... Wir fahren an die Masuren noch mal, da muss man aber aufpassen, dass nicht die Mücken dann da sind. Das ist dort oben ganz extrem. Aber dann nur in der Gruppe. Viele loben es ja, wenn sie nach Kohlberg fahren zur Kur. ... Ja, im Moment fällt mir da weiter nichts ein.

**JV: Und für die einzelnen Reisen fühltest du dich ausreichend vorbereitet?**

FK: Ja, also manchmal denke ich schon, hier hätte ich mehr wissen können. Aber die örtlichen Reiseleiter dort, die sind ja so versiert, die sind so klug, die erzählen dir ja den ganzen Tag von Vegetation, Kultur, Land und Leuten, Essen und Küche und Vergangenheit und Bauwerken ... eigentlich müsste man sich das aufschreiben und vorher, ich wüsste nicht, wo ich da mir die ganzen Informationen herholen sollte. So speziell auf den Punkt.

**JV: Bisher hat es auch an keinerlei notwendigen Informationen gemangelt, wie etwa Hinweise zur Kleidung, worüber du bereits gesprochen hast?**

FK: Na, da muss ich sagen, da bin ich, ich denke mir, meine Erfahrung, die hat mich dahin gebracht, dass ich eigentlich mich immer wohlgefühlt hab mit den Sachen und ich bin nie irgendwie hingewiesen worden, dass ich da falsch angezogen gewesen wäre. Da hab ich mich eigentlich schon so eingepiegelt, dass ich mich da wohlgefühlt habe und abends natürlich, macht man sich besonders. Manche machen das nicht. Also ich nehme mir da für abends immer ein Kleid oder einen Rock mit und die kommen alle in ihren Hosen, am Tage haben sie eine andere Hose an, abends eine weiße Hose und ist wie Uniform und was drüber und eine Weste drüber. Aber ich will mich da immer ein bisschen abheben. Man hat ja den Kleiderschrank voll. Und man muss sich dann aber überlegen, dass der Koffer nicht zu groß wird. Aber nein, mit der Kleidung bin ich, ach in den USA, ich war ja mal vier Wochen später dann noch mal in den USA mit Rothel-Reisen. Es war sehr informativ und angefüllt mit Eindrücken und natürlich diagonal durch das ganze Land, in den Rocky Mountains habe ich dann furchtbar gefroren. Hab alles angezogen. Der Bus, den kannst du ja nicht heizen, Kabine 70 x 70. Und dort hatte ich zu wenige Sachen mit. Im Yellow Stone National Park hab ich mir noch ein paar Socken kaufen müssen. Ich hab gefroren wie ein Hund. Und dann noch eine Strickjacke hab ich mir gekauft. Aber die Rocky Mountains, ich wusste, das ist ein Hochgebirge, aber fahre mal vier Wochen fort. Und mach alles richtig. Das war dort ein bisschen ein Problem. Aber ansonsten, wenn du hier in Europa bist, da bin ich immer hingekommen. Ich lass mich natürlich manchmal verleiten, auch Sachen zu kaufen, was du hier nicht kriegst, das bring mal von dort mit. In Fuerte Ventura, dort gibt's herrliche Sachen, so Leinen und Baumwollgewebe. Da war ich im Oktober noch mal, das Vergnügen hab ich mir gegönnt. Zum Abbaden 10 Tage nach Fuerte Ventura. Ich meine, dort ist Dorf, dort ist nichts los, aber bin nur zum Schwimmen hingefahren. 24 Grad Wasser und Strände und da kannst du laufen und wenn du willst, kannst du schwimmen, und das Hotel am Meer und eine Wärme und es war schön. Da hab ich einen Ausflug gemacht nach Lanzarote. Und hab dann die Grotte gesehen, die Vulkane, Krater, wunderbar. Was Manche so für Ideen haben. Und dann sind wir noch durch dieses Lavafeld gefahren, mit dem Bus, das ist ja nur Schwarz diese Gebilde von der Lava. Sind wir gar nicht ausgestiegen. Es steigt niemand aus, wir sind nur durchgefahren. War schön. Und diese Küstenlandschaften dort in Lanzarote. Das war auch ein ganz anderes Erlebnis. Die Kanaren oder Teneriffa bin ich auch schon gewesen. Ja, ich glaube, jetzt hab ich alles erzählt. (lacht)

**JV: Wenn du mit deiner Familie reist, wie sieht in diesem Falle die Reisevorbereitung aus? Gibt es da noch andere Aspekte, welche ihr beachtet und euch darüber im Vorfeld**

**informiert?**

FK: Ja, das ist, die Sache ist so: Wie gesagt, die Ina lebt ja in Hamburg mit ihrer Familie und die, sind ja noch Kinder, 10 Jahre und 8 Jahre. Und mit den Kindern kannst du keine Rundreise machen in ein kulturträchtiges Land. Da haben die noch kein Verständnis. Und da war ich einmal mit, das war auf einem Bauernhof in Schleswig-Holstein. Das war auch interessant für mich. Einen typischen Bauernhof im Norden. Ohne Kühe, nur Feldwirtschaft. Und die sind gerne Bauern dort die Leute. Also die Frau macht die Ferienwohnung. Aber vom Feinsten alles die Ferienwohnung. Dort gibt's nichts zu kritisieren. Da hängen früh die Semmeln, die du bestellst hast, an der Tür. Und Schleswig-Holstein, muss ich sagen, gibt's auch viel zu sehen. Wie grade das Eiderstauwerk und Melldorf, das ist eine Stadt, dort gibt's ja viel Bernstein zu kaufen. Das hat mir auch gut gefallen. Aber ein zweites Mal wieder auf einen Bauernhof – nein. Sollen die Kinder mal, die haben dann mit dem Hund rumgemacht und sind mit dem Pferd geritten. Das brauch ich nicht. Ich hab's gesehen, mir hat's gefallen und gut. Dann waren wir noch mal zusammen auf der Insel Rügen. Ich bleib dann immer bloß eine Woche. Und dann unternehmen wir was und da alles gut, aber kindgerecht.

**JV: Das heißt?**

FK: Das heißt eben so Spielplätze, Bauernhof, Schwimmbad, kein Meer. Da kannst du nicht irgendwo hin nach St. Peter Ording und dort mal einen ganzen Tag rumschlendern, das interessiert die Kinder nicht. Also was sie angucken, höchstens mal ein Museum angucken oder mal eine Schiffsfahrt machen. Aber es muss kindgerecht sein. Es muss eben immer was zum Schaukeln oder zum Hangeln oder zum Turnen da sein. Und das halte ich eine Woche aus, dann ist gut. Dieses Jahr fahren sie wieder auf ihren Bauernhof. Auf der Insel Rügen sind wir eben, wie gesagt, gewesen. Eine Woche im Juli bin ich da gewesen, in Breege. Auch schön. Aber die Insel, die vermarkten die so. Die bauen ja Haus an Haus und du hörst da vom Nachbarn die Geräusche und, ach. Und dann war auch noch kaltes Wetter. Ich war einmal in der Ostsee. Musste wieder raus, weil es zu kalt war. Und geregnet hat es. Aber das größte Highlight war ja Ralswiek, Störtebecker. Das war schön. Haben sie schön gemacht. Da kommst du über den Bodden von Breege und fährst da so hin, sehr schön. Ich meine, Insel Rügen ist schon schön. Wie sie das alles wieder restauriert haben, eben total vermarktet.

**JV: Das stimmt.**

FK: Ja, und Friedemann, mein erstes Enkel, der ist jetzt 10 Jahre, der kommt seit drei Jahren jedes Jahr eine Woche zu mir und das ist immer recht schön. Nun kann er ja schon lesen ein paar Jahre und wenn wir in der Sächsischen Schweiz sind, da liest er immer, da will er da hin und dort hin und dann will er auf die Felsenbühne. Ist wirklich, die Woche ist immer angefüllt, sind wir alle beide dann ermattet (lacht), wenn er wieder nach Hause fährt. Ja, letztes Jahr, da nehme ich ihn dann immer, wir fahren ja, er fährt doch gerne Eisenbahn, zu Hause, die sitzen ja nur im Auto, und mit dem Fahrrad fahren wir hier lang und Eisenbahn und dann fahren wir mal mit dem Schiff, mit dem Schiff in die Tschechei. Und mit der Eisenbahn bis Moritzburg. Also erst mit der S-Bahn bis Radebeul und dann mit dem Löbnitzdackel. Und dann nach Moritzburg. Das hat ihm so gut gefallen. Man muss ihn schrittweise, so was er versteht, ranführen. Und letztes Jahr, da wollte er in die Felsenbühne gehen. Karl May. Und da war aber nichts von Karl May. Da war die "Zauberflöte". Da sag ich, "nein Friedemann, ich kann mit dir nicht in die Oper gehen". Das hat er eingesehen. Und als ich Weihnachten hinkam, da sagt er, also Oma, wenn ich wieder zu dir komme, müssen wir in die Felsenbühne gehen zur "Zauberflöte", wir haben das nämlich in der Schule gelernt. Und dieses Jahr wird es eben nicht gespielt, die war letztes Jahr und dieses Jahr ist der "Freischütz". Müssen wir zum Freischütz gehen. Aber wenn wir hier mit dem Fahrrad an der Elbe lang fahren, das gefällt ihm auch. Mit dem Schiff in die Tschechei, nach Hrensko, (lacht) aber da will er nicht wieder hin, hat ihm nicht so gefallen dort auf dem Markt mit den Tschechen oder mit den Ausländern dort, was die alles für Mist verkaufen. Ja, und da macht



er sich immer schon ein Programm, was er sehen will.

**JV: Das ist ja schön. Und dieses Jahr hast du ja dann auch noch einiges für dich geplant? Da befindest du dich auch schon wieder in der Vorbereitung?**

FK: Ja, schon angezahlt fest. 02. August bis 20.

**JV: Da kann es dann losgehen.**

FK: Ich muss ja auch die Ferienzeit nutzen wegen meinem Englischunterricht. Ich hab dreimal eingebüßt jetzt, da bin ich sehr traurig. (lächelt) Im Grunde haben wir ja alles durch. Man lebt jetzt von Wiederholung. So die Regeln, was die Grammatik betrifft, na, das beherrscht man nicht alles, aber so die Grundregeln, Satzstellung und Zeitangabe usw., das hat man alles gelernt, das ist immer Wiederholung.

**JV: Und das gehört eigentlich auch zu deiner Reisevorbereitung dann mit dazu?**

FK: Das gehört dazu. Ich nehme immer die Englischbücher mit und wenn ich alleine bin, lese ich auch jeden Abend, aber wenn du so in einer Gruppe bist, und bist eben mit einer Frau zusammen, da setzt man sich abends nicht aufs Zimmer und liest Englisch. Also wie gesagt, in dem letzten Hotel, da, wir waren drei Frauen am Tisch und konntest du immer Wein nachordern. Da haben wir jeden Abend drei Flaschen getrunken und da liest du nicht mehr Englisch (lächelt). Aber mich hat das bestätigt wieder mal, dass ich mich mit meinem Englisch bemerkbar machen kann, also verständlich machen kann und ich werde verstanden und kann antworten. Und deshalb mach ich weiter, bestätigt mich. Ich muss ja irgendwas machen. Ich kann doch nicht den ganzen Tag hier sitzen oder mit dem Fahrrad den ganzen Tag rumfahren oder mit dem Auto irgendwo hinfahren oder shoppen gehen, das befriedigt mich nicht, ich muss was machen. Da fallen mir immer wieder neue Ziele ein. Und wenn ich dann alt bin, mache ich eine Kreuzfahrt, aber nicht mit Costa Linie. Und dort musst du ja wieder so viel essen. Oder mit der Transsibirischen. Na ja und dieses Jahr hatte ich ja mit Michel-Reisen, da war ich ja voriges Jahr bei der Bundesgartenschau Koblenz. Ach, das war ein tolles Erlebnis. Ach! Dieses Koblenz und Ehrenbreitstein, und dann haben wir Ausflüge gemacht nach Trier und nach Cochem, Burg Elz. Kennst du Michel-Reisen?

**JV: Vom Namen her habe ich es schon mal gehört.**

FK: Hier Oberlausitz, Neukirch oder wo. Und ich sage, "na, ich würde auch gerne mal Katalog und so", weil ich Gutes gehört habe von Michel-Reisen. Die holen dich an der Haustür ab, Eberhardt auch, aber da musst du bezahlen! 50 Euro. Das geht auch noch, wenn du zum Flugplatz fährst, hin und zurück, 50 Euro, das geht auch. Ist so, wenn du, entweder du hast das Geld oder du bleibst zu Hause. Na und Michel-Reisen holt dich ab und die machen eben nicht solche riesengroße Reisen, aber die fahren alles mit Bus durch ganz Europa. Und da hatte ich dann mir was rausgesucht und wollte zur Floriade 12 im Juli und da haben sie mich angerufen in meiner Abwesenheit, da hab ich zurückgerufen, "ja, die Reise kommt nicht zustande". Ja, da haben sie mir einen anderen Termin angeboten, da ist Friedemann da, da kann ich nicht, und im September ist auf wackligen Füßen. Also werde ich zurückrufen, soll sie mir die Anzahlung wieder überweisen. Aber ich hab von Michel-Reisen eigentlich Gutes gehört. Ich sage, mir ist egal, wie das Reisebüro heißt, Eberhardt ist nicht ganz billig, aber das klappt. Es klappt. Also Dertour find ich auch nicht schlecht. Und TUI gibt sich auch Mühe. Ich könnte niemand favorisieren, wer der Beste ist, vielleicht Studiosus ist vielleicht absolut. Aber absolut teuer, oder Meiers Weltreisen.

**JV: Und was denkst du ist das Ausschlaggebende bei diesen Reiseveranstaltern, dass diese so beliebt sind?**

FK: Also ich hab da eine Bekannte, die fährt immer mit Studiosus. Auch in Südengland und da sagt sie, "du hast den ganzen Tag Programm und die führen dich dorthin, was wesentlich ist und erklären dir alles und gute Hotels, also dort gibt's nichts zu meckern". Und dann war sie mal mit Studiosus in Leningrad, 6 Tage. Da hat die nur gelobt. Die Reiseleiterin war Spitze, die hat extra noch was reingenommen, noch eine Schifffahrt, was nicht geplant war

und die ganzen Museen und was es alles so dort gibt, alles angesehen. Also die war von Studiosos immer schon begeistert. Bloß, da musst du eben auch körperlich aktiv sein. Du kannst nicht sagen, oh, jetzt kann ich nicht auf den Berg hier. Das, ich überleg mir das schon, was ich kann. Und so eine Städtereise, das belastet mich schon. Also da, wenn du nicht ganz gesund bist auf den Gelenken, aber wer gesund ist, die rennen doch sonst wo hin.

**JV: Je nachdem entscheidest du auch und vertraust in diesem Falle auch auf die Informationen, welche sie dir geben?**

FK: Genau. Ich kann keine Tagestouren mehr machen, wo du vielleicht 30 Kilometer laufen musst oder so. Und das sind eben die Gruppen, wo ich da drin bin, das sind so Menschen, die da froh sind, nach drei, vier Stunden wieder im Bus zu sitzen und dann das nächste Ziel anfahren. Den ganzen Tag auf den Beinen, das geht nicht. Und ich meine, wenn du so durch die Lande fährst, wie gesagt, in deiner Heimat kennst du ja dann jeden Baum, jeden Strauch und wenn du mal rum fährst, das ist nur Information, du ritzt das nur an. Und wenn du dich aber dann nicht interessierst, dann weißt du gar nichts. Ich interessiere mich schon, wie hoch der Ätna ist und usw. Und was in Palermo so passiert, in Agrigento und ja. Das ist wirklich eine Schatzkammer. In Enna sind wir nicht gewesen, aber da war ich das erste Mal schon, das ist die höchste Provinzstadt, ganz oben. Das ist so hübsch in Sizilien, ganz oben sind da Siedlungen (lächelt). Ja und Taormina. Das ist natürlich so wie die Bastei hier, so touristisch. Und dort sind wir extra noch mal hingefahren. Sind wir durch die ganze Stadt gelaufen. Das war richtig Italien. Haben uns dann in ein Cafe gesetzt und gegenüber spielten drei Italiener italienische Musik. Und haben denen dann gelauscht und unseren Wein getrunken und Salat gegessen und, ach das ist doch schön. Das kannst du mit so einer Gruppe nicht, da heißt es, oh, zwei Stunden.

**JV: Na ja, es ist eben dann zeitlich vorgegeben, dort hat man so und so viel Zeit und dort und dort so viel.**

K: Genau. Bei Katanya hatten wir unser erstes Hotel. Katanya ist ja ziemlich Nordwesten. Dann waren wir bis an der Westspitze. Und der Ätna ist ja mehr südlich, eh Osten, nordöstlich. Und da bist du eben gefahren und da hattest du eben auf dem Ätna bloß zwei Stunden Zeit. Aber da wollten wir nicht noch mal hoch. Wir haben den ja gesehen. Bis an den Kraterrand kannst du sowieso nicht. Und es kostet 60 Euro. Erst mit der Bahn hoch fahren und dann mit Bus. Na ja, das hat man gesehen. Ich hatte ihn schon mal fast ohne Schnee gesehen. Jetzt ist man natürlich durch hohe Schneemauern gefahren. Und wir waren im September, glaube ich, schon mal da auf dem Ätna. Wo eben bloß noch auf der Spitze Schnee lag und die Straßen waren ja frei und da waren mehr solche Herde, wo es gedampft hatte. Wenn du die Hände dran hieltst, war richtig heiß. Aber den Ätna zu erleben, (geflüstert), faszinierend.

**JV: Na, das ist so ein Highlight. Ich merke, Sizilien hat dich sehr beeindruckt.**

FK: Also ich bin bald drauf und dran dort noch mal hinzufahren. Wenn ich einen Partner hätte, egal männlich oder weiblich, und man würde dann noch mal hinfahren und die Punkte, die ich noch mal intensiv sehen will und dazu gehört Enna, da würde ich noch mal hinfahren. Ich finde dann, wenn das so warm wird und du stehst dann unter den Olivenbäumen und die Sonne, jetzt zirpen die Grillen noch nicht. Aber dieses Sizilien, schon wie das so liegt, vor der Stiefelspitze von Italien, gefällt mir. Rom. Sehen und sterben. Ich hab's gesehen und lebe immer noch (lacht). Ja, Paris haben wir auch mal bereist, das waren auch bloß ein paar Tage. Und da hatte ich meine Hüften noch drin, hab ich noch Schmerztabletten mitgenommen. Sonst hätte ich es gar nicht ausgehalten. Und in Paris, da musst du gut zu Fuß sein. Sonst siehst du nichts. Wenn du mit dem Bus durchfährst, da siehst du gar nichts.

**JV: War die Parisreise auch über einen Veranstalter organisiert?**

FK: Ja, ja. Alles mit Bus. Ich sage, mit Rädlein, die hatten kein Flugzeug, die haben alles mit Bussen angefahren und was die im Katalog hatten und was mir gefiel, sofort. Und jetzt muss

777 ich eben sehen, welcher Reiseveranstalter mir das bietet, was ich will.

778 **JV: Könntest du darauf ein bisschen detaillierter eingehen?**

779 FK: Also ich will, wie gesagt, die Provence. ... Irland hab ich eine Privatadresse. Dann wie  
780 gesagt, Leningrad und Masuren, die Ostregion. Und ja, was wollte ich, ach Brüssel, Belgien  
781 noch ein paar Städte mehr sehen. Und na Afrika nicht. Rhodos, Griechenland möchte ich  
782 schon noch mal, einige Inseln, St. Turin oder Rhodos. Ja, was hätten wir noch? Es schränkt  
783 sich schon sehr ein. Na Polen nicht, Tschechei auch nicht. Ungarn auch nicht.

784 **JV: Von den Zielregionen her bevorzugst du schon eher den europäischen Raum?**

785 FK: Unbedingt Europa.

786 **JV: Warum nicht weiter weg?**

787 FK: Mich interessiert zum Beispiel Mauritius oder die Seychellen oder Vietnam oder  
788 Südafrika, das ist mir zu weit-

789 **JV: Hindert dich die weite Anreise?**

790 FK: Ja, das ist, hach, das ist. Und Südafrika, das würde mich schon reizen, landschaftlich,  
791 aber dort ist ja wieder mit den ganzen Unterschieden, diese Gefälle. Die Weißen, die leben ja  
792 immer noch wie im Ghetto, oder neuerdings tun sie sich einmauern. Aber das muss nicht sein.  
793 Ob ich den Tafelberg nun sehe oder nicht. Ja, China, da würde mich interessieren, die  
794 chinesische Mauer, aber die ist ja 3000 Kilometer lang (lacht), kannst du auch bloß ein Stück  
795 sehen.

796 **JV: Ja.**

797 FK: Mit dem Moped kannst du auch nicht lang fahren, weil, es sind ja Stufen drin. Und dann  
798 die Terrakottaarmee, würde ich auch gerne mal sehen. Aber sonst – ist fremd. Mit Stäbchen  
799 essen, das bring ich nicht. Würde ich verhungern.

800 **JV: Zu den Regionen fehlt dir der Bezug, so dass sie dich reizen würden?**

801 FK: Ich muss es nicht haben. Ich weiß, dass es das dort gibt, mehr Vorstellungen habe ich  
802 nicht, mache ich nicht. Australien würde mich auch interessieren und in Sidney die Oper und  
803 dazu brauch ich nicht hinfahren. Es gibt Landschaft. Landschaft. Alles was weiter weg ist, das  
804 sind alles Tortouren, das ist einfach zu lang. Europa, da hast du die meiste Kultur. Ich muss  
805 da nicht auf die Seychellen oder nach Mauritius oder Sri Lanka. Hm. Muss ich nicht. Oder  
806 Vietnam. Mich wollten sie schon mal überreden, mit nach Vietnam zu kommen. Ich sage,  
807 "nein, ich zweifel es ja nicht an, ist ja schön, wenn du es auf Bildern siehst". Aber das will ich  
808 nicht. Ja.

809 **JV: Gibt ja auch hier noch viel zu entdecken, Damit möchte ich dann auch langsam zum**  
810 **Ende kommen. Ich bedanke mich bei dir für das sehr intensive Gespräch und wünsche**  
811 **dir alles Gute für deine nächsten Reisen.**

812 FK: Ach, ich danke dir.

**Anhang IX : Reiseverhalten der Probanden (Teil I)**

<b>FG1 und HG2:</b> Reiseverhalten	<p>„... in den Vorjahren haben wir versucht, zweimal im Jahr, Juni und dann im Spätsommer eine Reise zu machen und die ging eigentlich in den 90er-Jahren und bis weit noch in die 2000er, in die Alpenregion.“ (FG1: 4-6)</p> <p>„Die Alpenregion ... haben wir sehr genossen.“ (FG1: 17-19)</p> <p>„... später kamen dann die Kurreisen.“ (FG1: 7)</p> <p>„Und ans Wasser zieht's uns eigentlich auch.“ (FG1: 13)</p> <p>„... unsere Reisepartner, die Familie Kleinschmidt...“ (FG1: 14)</p> <p>„Ja. Wir sind anfangs, wie das mit den Reisen so begann, dann hier im Ostteil, mit den (...) -Reisen von Kreischa gefahren. Dann war Dressler, und anschließend von Plauen ein Unternehmen mit den Kurreisen und ansonsten auch Euromed und zuletzt mit Weltenbummler.“ (FG1: 45-48)</p> <p>„Wir sind nicht ganz so für Städtereisen.“ (FG1: 55-56)</p> <p>„Wir wollen lieber eine Landschaft ...“ (FG1: 58-59)</p> <p>„Wenn du älter wirst oder dir dann mehr Beschwerden zuhängen, da bist du gar nicht mehr so reiselustig.“ (FG1: 128-129)</p> <p>„Aber wir haben immer die Fahrten mitgemacht, die da extra angeboten wurden.“ (HG2: 250)</p> <p>„Wir fahren gerne mit Jemandem.“ (FG1: 670-671)</p> <p>„Da würde ich ja auch nicht bis sonst wohin fliegen wollen. Da bist du ja mehr unterwegs als am Urlaubsort.“ (FG1: 729-730)</p> <p>„So was gefällt uns, weißt du (lacht). Wenn man so ein bisschen aus der Branche noch mit gucken kann.“ (FG1: 747-749)</p>
Reisevorbereitung	<p>„Und haben aber auch immer dazu bedacht, dass wir eine Reiserücktrittsversicherung und auch Krankenversicherung gemacht haben.“ (FG1: 19-20)</p> <p>„Ja, wenn die Sterne dastehen, da guck ich schon hin.“ (FG1: 421)</p> <p>„... wenn du jetzt eine Auslandsreise, Flugreise machst, ... dass du da schon eine Informationsveranstaltung irgendwie vorher brauchst.“ (FG1: 713-715)</p> <p>„... wenn ich eine große Reise machen würde, da hätte ich schon gern ein bisschen mehr Informationen.“ (FG1: 726-727)</p>

<b>FR:</b> Reiseverhalten	<p>„Wir haben viele gemacht, in alle Richtungen der Welt ...“ (FR: 3)</p> <p>„Mit verschiedenen Anbietern bin ich auch gefahren.“ (FR: 4-5)</p> <p>„... auch Privatreisen gemacht.“ (FR: 5-6)</p> <p>„Also das Letzte war jetzt Amerika. (...) und Europa vielfach. Viele Ecken, früher viel Spanien, Mallorca, Balearen, Kanaren. Also Mittelmeerraum. Und dann in Asien.“ (FR: 10-13)</p> <p>„Ich will vielfach informative Reisen.“ (FR: 15)</p> <p>„... wenn das der Reiseveranstalter schon ein paar Mal gemacht hat, die Reise, ist der dann auch viel versierter drauf.“ (FR: 30-31)</p> <p>„Wir suchen dann immer Reisen bei Veranstaltern raus, die dann schon eine Weile laufen. Also möglichst nicht die erste Reise von der Sorte.“ (FR: 31-33)</p> <p>„... mich interessiert ... die Reiseroute selber.“ (FR: 35-36)</p> <p>„Also das Preis-Leistungsverhältnis macht auch viel mit aus.“ (FR: 37)</p> <p>„Früher sind wir ja mit den Kindern viel gereist.“ (FR: 144)</p> <p>„Ich habe auch schon Reisen gemacht, also direkt im Land, ... und das war auch ganz interessant. Ich bin ja gerne mal in den Menschen drin, aber nicht mit Massen.“ (FR: 239-242)</p> <p>„(...) ich gehe auch viel für mich alleine los (...) Ich bin da nicht ängstlich oder so (lächelt).“ (FR: 257-259)</p>
Reisevorbereitung	<p>„Und ich hab auch ein paar Schiffsreisen gemacht. (...) Da muss man sich auch schon im Vorfeld bei der Reederei erkundigen, was es für Schiffe sind.“ (FR: 327-329)</p>
<b>HH:</b> Reiseverhalten	<p>„Bis zur Wende war ich nicht oft außerhalb von Deutschland.“ (HH: 3)</p> <p>„... jedes Jahr eine große Reise zu machen.“ (HH: 4)</p> <p>„Ich habe angefangen, mit dem was mir am allerwichtigsten war, Israel und als nächstes bin ich in das Himalaya gefahren.“ (HH: 4-6)</p> <p>„... hatte ich das riesengroße Glück, dass ich mit meiner Firma ... nach Saudi Arabien gehen konnte und dort in Saudi Arabien zwei Jahre gearbeitet habe und dann fünf Jahre in Ungarn.“ (HH: 7-9)</p> <p>„So lange ich noch berufstätig war, habe ich eine große Reise im Jahr gemacht. Manchmal auch noch kleinere Reisen und so bin ich weit in der Welt herumgekommen.“ (HH: 10-12)</p> <p>„... mein Augenmerk immer auf größere Reisen außerhalb Europas gelegt habe.“ (HH: 19-20)</p>

Reisevorbereitung	<p>„Und seitdem bin ich eigentlich immer mit Djoser gefahren. Und bei denen mache ich bei Gruppenreisen mit. Djoser lässt einem viele Freiheiten.“ (HH: 36-38)</p> <p>„Einen Reisepartner habe ich für kleinere Reisen ...“ (HH: 73-74)</p> <p>„... durch Angebote in der Zeitung. In der ADAC Zeitung.“ (HH: 91-92)</p> <p>„Wenig suche ich eigentlich im Internet.“ (HH: 95-96)</p> <p>„Aber mir ist das immer eine zu unsichere Angelegenheit.“ (HH: 102-103)</p> <p>„Das wichtigste für mich ist eigentlich der Reiseverlauf und gleichbedeutend der Preis.“ (HH: 112-113)</p> <p>„Ich bereite jede Reise sehr gründlich vor.“ (HH: 82)</p> <p>„... dann fange ich an, mir aus dem Internet schon direkt was für die einzelnen Städte herauszusuchen.“ (HH: 103-104)</p> <p>„... dann kaufe ich mir einen Reiseführer und den Reiseführer gehe ich dann durch.“ (HH: 104-105)</p> <p>„Ich bevorzuge ADAC, weil die sehr billig sind, Marco Polo, weil die sehr gut und preiswert sind und weil die auch klein sind und nicht zu viele Informationen enthalten.“ (HH: 148-150)</p> <p>„Natürlich möchte ich viel von der Landschaft erleben.“ (HH: 216)</p> <p>„Ich muss das alles nicht so mundgerecht vorgelegt bekommen. Ich such mir das dann gern selbst heraus. Ich hab da keine zusätzlichen Anforderungen an die Veranstalter ...“ (HH: 303-305)</p>
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**Anhang X : Reiseverhalten der Probanden (Teil II)**

<b>FD1 und HD2:</b> Reiseverhalten	<p>„Wir waren schon in Griechenland, wir waren in der Türkei, wir waren in Kuba.“ (FD1: 3)</p> <p>„Über verschiedene Veranstalter und dann sind wir irgendwann bei einem Veranstalter hängen geblieben.“ (HD2: 8)</p> <p>„Ich meine man merkt ja auch, die allererste Reise, die wir gemacht haben, gleich nach der Wende, war ja die in die Türkei. Da haben wir auch falsch ausgesucht für uns. So ein großes Hotel.“ (FD1: 85-87) „Also da lernt man ja draus. Also lieber klein und mit zwei Etagen.“ (FD1: 90)</p> <p>„Wir suchen uns erst mal eine Reise aus, wo wir hin wollen. Dann rufen wir im Reisebüro am Flughafen bei uns hier in Dresden an. Dann fragen wir, wie sieht es aus, wir möchten gern da und dort hin. Und die sollen uns dazu mal ein paar Angebote schicken. Anschließend bekommen wir die Angebote per E-Mail.“ (HD2: 118-121)</p> <p>„Genau, wir geben noch den Preis und Vorgaben zum Zimmer an.“ (HD2: 123)</p> <p>„Wir wollten nicht nur in der Stadt herumrennen, sondern auch ein wenig Natur mitbekommen.“ (FD1: 236-237)</p> <p>„Land und Leute.“ (HD2: 238)</p> <p>„Aber es wäre manchmal noch schöner, aber da musst du wahrscheinlich selbst durchs Land reisen, um auch mal Ecken kennen zu lernen, welche weniger touristisch sind.“ (FD1: 242-243)</p> <p>„Ja, weil wir auch denken, dass die Reiseveranstalter ja die größeren Erfahrungen dahingehend haben und lassen uns gern beraten.“ (FD1: 523-524)</p>
Reisevorbereitung	<p>„Aber sonst tun wir uns eigentlich nicht groß darauf vorbereiten. Weil wir müssen ja immer bis zuletzt arbeiten. Wir würden nie eine Reise bis ins letzte austüfteln.“ (FD1: 393-395)</p> <p>„Und diesmal hab ich auch schon im Vorfeld im Internet geschaut. (...) Und da habe ich ja schon vieles gesehen.“ (FD1: 405-407)</p>
<b>FH1 und HS2:</b> Reiseverhalten	<p>„Gleich nach der Wende, da hat man ja erst mal geschnuppert und da war uns Eberhardt eigentlich noch nicht bekannt. Und da sind wir auch schon mal mit anderen gefahren.“ (HS2: 33-34)</p> <p>„Ja, wir haben die Chinareise mit Dresdner Bekannten gemacht.“ (HS2: 46)</p> <p>"Und uns gefällt es dort, bei Eberhardt direkt und ja." (FS1: 58)</p> <p>„Wir sind auch schon zu DDR-Zeiten ... mit den Trabis bis ans Schwarze Meer gefahren ...“ (HS2: 105-107)</p> <p>„... die letzten Jahre sind wir nur noch mit Eberhardt gefahren, nichts anderes mehr.“ (HS2: 114-115)</p>

Reisevorbereitung	<p>„Nein, wir machen ja auch gerne was alleine noch ...“ (HS2: 180)</p> <p>„Eigentlich nur, was wir hier in der näheren Umgebung machen können, machen wir privat.“ (FS1: 321-322)</p> <p>„Also es ist ja so, wir machen jährlich eine Reise mit Ina und Michael, weil die ja nun gehörlos sind und als Gehörlose hätten sie ja keine Chance, bei Hörenden so mitzufahren, um dort alles mitzukriegen.“ (HS2: 441-443)</p> <p>„In der Freien Presse bei uns, kamen hier regelmäßig immer solche Tipps, Urlaubstipps, auch Ausland.“ (FS1: 219-220)</p> <p>„Na erst mal, wenn man mit dem Auto selbst fährt, dass man mal die Karte her nimmt.“ (HS2: 239)</p> <p>„... wenn man einen Reiseführer hat ... dass man mal guckt, was ist in der Nähe, wo können wir mal einen Ausflug starten ...“ (HS2: 245-247)</p> <p>„... da sind wir in Leipzig zur Messe gewesen ... haben uns dort Unterlagen geholt ...“ (FS1: 262-263)</p>
<b>FK1 und HK2:</b> Reiseverhalten	<p>„Also, wir haben die meisten Reisen in Ferienhäuser gemacht.“ (FK1: 4)</p> <p>„Vereinzelte haben wir mal übers Reisebüro die Ferienwohnung gebucht. Meistens haben wir es selber gesucht.“ (FK1: 8-9)</p> <p>„... haben wir auch oftmals so geteilte Reisen gemacht. Also eine Woche Paris oder eine Woche Schlösser der Loire und dann noch eine Woche ausruhen.“ (FK1: 22-23)</p> <p>„So und das einzige organisierte waren die Fern-, Flugreisen.“ (FK1: 54)</p> <p>„Und dann hatten wir zwei Reisen ... in Istanbul und Sizilien jeweils in einer Reisegruppe.“ (FK1: 57-58)</p> <p>„... das lief so ab ... da war alles sehr, sehr festgelegt. Also das würde ich auch nur für ein paar wenige Tage haben wollen.“ (FK1: 90-92)</p> <p>„Also das Fernweh ist nicht so groß. Es reicht bloß für drei, vier Stunden Flug.“ (FK1: 559-560)</p>
Reisevorbereitung	<p>„... die Vorbereitung alles durch uns gemacht. ... Reiseführer geholt, die Kinder sprachen gut Französisch und dann haben wir dort losgelegt fünf Tage.“ (FK1: 48-50)</p> <p>„Wir gehen beide arbeiten ... und hat dann mitunter wenig Zeit, sich so umfassend, oder nimmt sich die Zeit weniger für die Vorbereitung ...“ (FK1: 173-176)</p> <p>„... ich muss nicht, nicht an die Hand genommen werden vom Reisebüro, das würde ich jetzt nicht erwarten, dass die alles für mich planen.“ (FK1: 291-292)</p> <p>„... es macht ja auch Spaß eigentlich, einen Urlaub zu planen.“ (FK1: 292-293)</p> <p>„Das finde ich nicht schlecht, wenn man dann, sagen wir mal, befähigt wird oder so noch ein paar Sachen zu machen, die</p>

	<p>man vielleicht nicht aus jedem Reiseführer lesen kann.“ (FK1: 367-369)</p> <p>„Und die standen natürlich in dem Reiseführer drin, da hatten die dann auch Sternchen und die ganz besonderen hatten eben drei Sternchen und zwei Sternchen und einen Stern.“ (FK1: 451-453)</p> <p>„Also bei uns, wir sind ein Medium für Reiseführer in der Richtung.“ (HK2: 477)</p>
<b>FK:</b> Reiseverhalten	<p>„Die erste Reise war Österreich. Der Anfang, nach der Wende.“ (FK: 134)</p> <p>„Heute guckt man schon hin, das will ich für mein Geld haben und das nehm ich nicht für mein Geld. Man ist schon sehr gewählt geworden.“ (FK: 141-143)</p> <p>„... nein ich liebe das südliche Flair ...“ (FK: 197)</p> <p>„Weil ich ja mehr sehen will und die Zeit nutzen will, wenn ich da bin. Aber nach der Wende, man hat einfach auf Dinge geachtet, die heute, ja, die sind selbstverständlich.“ (FK: 214-215)</p> <p>„... in meinem Alter kann ich nicht mehr mit dem Rucksack losgehen und ich bin schon noch gerne bereit, mich führen zu lassen. Man kann sich nicht alles selber erarbeiten und mit den Sprachkenntnissen, da hängt man hinterher. So perfekt bin ich nicht. Und ist mir schon lieber dann organisiert zu fahren.“ (FK: 363-367)</p> <p>„Unbedingt Europa.“ (FK: 785)</p> <p>„Alles was weiter weg ist, das sind alles Tortouren, das ist einfach zu lang. Europa, da hast du die meiste Kultur.“ (FK: 803-804)</p>
Reisevorbereitung	<p>„Immer ein Marco Polo krieg ich da. ... die Ziele, die ich sehen will, da belese ich mich natürlich. Ich kann nicht unvorbereitet hinfahren.“ (FK: 474-475)</p>

**Anhang XI : Kategorie Landesinformationen**

<b>FG1 und HG2:</b> Struktur der Urlaubsregion	„... Ablichtungen von den Karten.“ (FG1: 649)
<b>HH:</b> Persönliche Sicherheit	„Das ist meine persönliche Sicherheit zu allererst.“ (HH: 199) „Einmal hat mich einer versucht zu bemausen. (...) Ja übers Ohr hauen, ja manchmal lass ich mich übers Ohr hauen und manchmal merk ich es.“ (HH: 250-252)
<b>FR:</b> Rechtliche und gesetzliche Gegebenheiten	„... in den Ländern, es ist ja auch verschieden, behördenmäßig ...“ (FR: 29) „... Pass oder Reisepass oder Ausweis, oder was genügt.“ (FR: 406) „Versicherungsmäßig usw.“ (FR: 407) „Bei manchen braucht man ja dann auch vornweg ein Visum.“ (FR: 463)
Struktur der Urlaubsregion	„... eine Karte, wo man hinfährt, in welche Städte (...) Dass man ein bisschen weiß, wohin und wo der Flughafen ist ... so dass man einen Gesamtüberblick bekommt.“ (FR: 438-441) „... Krisengebiete ...“ (FR: 260)
Klima	„Gerade die Jahreszeiten und wie das Wetter dann ist.“ (FR: 61-62) „... Sonnenschutz ...“ (FR: 413)
Kleidung	„... oder mal einen Hut oder eine Mütze, was man sonst hier gar nicht so hat, wegen der Sonne, oder so einfache Sachen.“ (FR: 413-415) „Oder jetzt für den Flug nehme ich immer eine Mütze mit, zieh ich mir über, gerade wenn ich Nachtflüge habe, ein Paar Socken, ein Tuch sowieso. Eine Jacke dann zum Überhuscheln oder so.“ (FR: 415-417)

<b>FD1 und HD2:</b> Persönliche Sicherheit	„... oder was es dort sonst noch für Probleme gibt.“ (HD2: 202-203)
Rechtliche und Gesetzliche Gegebenheiten	„Aber wo wir abgereist sind, haben sie uns zum Flughafen hingeschafft ... da haben wir das Geld gekriegt, was wir bezahlen mussten für die Ausreise.“ (HD2: 161-164) „Und das wir eben gleich Dollar mitbringen sollen zu der Einreise. Das wir das dann schnell abwickeln können.“ (FD1: 407-408) „... was den Zoll betrifft ... was dürfen wir alles mitnehmen.“ (FD1: 204-205)
Währung	„Welche Währung es gibt.“ (HD2: 203) „... ob wir hier tauschen oder vor Ort tauschen.“ (HD2: 398-399)
Kleidung	„(...) Zum Beispiel wussten wir, dass wir einen Tempel besuchen und da mussten wir eben ein Tuch umbinden.“ (HD2: 377-378)
<b>FS1 und HS2:</b> Währung	„Was auch wichtig ist, ist der Kurs in den Ländern ... wie viel nehmen wir denn eigentlich Geld mit.“ (FS1: 364-365) „Und wo man tauscht, das ist wichtig.“ (FS1: 368)
Kleidung	„Zum Beispiel, schon die Kleidung mitunter, wo es drauf ankommen muss ...“ (FS1: 331)
<b>FK1 und HK2:</b> Persönliche Sicherheit	„Ob's politisch oder militärisch dort kracht ...“ (HK2: 594)
Währung	„Empfehlungen gibt. Wie verhält man sich, wenn man auf dem großen Basar einkaufen geht, zum Beispiel.“ (FK1: 333-334)
Struktur der Urlaubsregion	„Wir haben uns parallel dazu noch ein bisschen was anderes, einen Stadtplan noch beschafft.“ (HK2: 196) „... ein paar Landkarten ... Bin ich ein gewisser Freak.“ (HK2: 506) „... vielleicht Empfehlungen ... wenn man doch mal abends selber in eine Gaststätte geht ...“ (FK1: 350-352)

<b>FK:</b> Kleidung	„Na ja, wie gesagt, Islam, da weiß ich, dass man nicht in kurzen Hosen, nicht die Knie frei und nicht die Schultern frei ...“ (FK: 552-553) „... wo ich denke, der Strand ist kein Sandstrand, Schwimmschuhe, also Kleidung spezielle Kleidung.“ (FK: 553-554)
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





Verpflegung	<p>„Wenn du auch schon liest, familienfreundlich, dann weißt du schon, dass da Massen sind. Da achten wir schon vorweg drauf.“ (HD2: 507-509)</p> <p>„Ich informiere mich vorher auch, dass die Liegen wenigstens kostenlos sind und dort nicht noch für alles extra bezahlt werden muss. Schirm.“ (FD1: 307-308)</p> <p>„Die Handtücher.“ (HD2: 309)</p> <p>„Und für den Tresor haben wir auch noch 50 Euro bezahlt. Da denkst du ja, das gehört irgendwo dazu.“ (HD2: 468-469)</p> <p>„... wollen dann auch landestypisch essen.“ (FD1: 298)</p>
<b>FS1 und HS2:</b> Hotel	<p>„Weiterhin wollen wir wissen, dass sie ein bisschen im Zentrum liegt.“ (FS1: 204)</p>
<b>FK1 und HK2:</b> Hotel  Verpflegung	<p>„... wo befindet sich das Hotel. Wie ist die Lage so ungefähr.“ (HK2: 271-272)</p> <p>„... nichts Typisches, Landestypisches oder zu wenig Landestypisches, finde ich das nicht so toll.“ (FK1: 284-285)</p>
<b>FK:</b> Hotel	<p>„... Dusche, einen Fön, eine Klimaanlage, einen Balkon. (...) Fernseher nicht unbedingt, das sind Sachen, worüber ich mich vorher informiere.“ (FK: 145-148)</p>

**Anhang XIII : Kategorie Reiseprogramm**

<b>FG1 und HG2</b>	<p>„... was alles angeschaut wird ... „ (FG1: 223)</p> <p>„Für jede Reise ist ja keine, keine genaue Uhrzeit, wann du weg bist oder ankommst wieder im Quartier, angegeben. Manchmal steht da, dass du eben am frühen Nachmittag da bist und dann noch ein Stadtbummel angesagt ist oder was weiß ich.“ (FG1: 226-228)</p>
<b>FR</b>	<p>„... der Reiseablauf, das muss vorneweg schon alles gut geklärt sein, dass man ein bisschen weiß, wann und wie und was.“ (FR: 63-64)</p> <p>„... was es noch für weitere Freizeitmöglichkeiten vor Ort gibt, das auf jeden Fall.“ (FR: 376)</p> <p>„... aber es sind so praktische Sachen, auch so von der Ausrüstung her, da achte ich dann drauf ....“ (FR: 391-392)</p>
<b>HH</b>	<p>„... der Reiseverlauf ...“ (HH: 113)</p>
<b>FD1 und HD2</b>	<p>„ (...) und wie gesagt die Touren, die machen wir dann immer vor Ort. Wir würden nie dort vorher schon was buchen.“ (FD1: 212-213)</p> <p>„Wir planen das dann dort und schauen uns an, was sie uns anbieten.“ (HD2: 214)</p>
<b>FK1 und HK2</b>	<p>„... verschiedene Schlösser (...) die standen natürlich in dem Reiseführer drin, da hatten die dann auch Sternchen und die ganz besonderen hatten eben drei Sternchen und zwei Sternchen und einen Stern.“ (FK1: 447-453)</p>
<b>FK</b>	<p>„Und was ich noch positiv fand, trotz aller Armut sind die Italiener großzügig. Über 60 oder über 65 brauchte man keinen Eintritt zahlen. Da waren wir in vielen Einrichtungen umsonst. Hat mir gut gefallen.“ (FK: 71-73) „Ja, ja, an Ort und Stelle hab ich das erfahren.“ (FK: 75)</p> <p>„Und dann wollte ich in den Bundestag gehen. Das musst du aber über Internet anmelden. Da konntest du auch nicht rein. Das wusste ich nicht.“ (FK: 315-352)</p>

**Anhang XIV : Kategorie Reisebegleitung und Reisegruppe**

<b>FR:</b> Reisebegleitung   Reisegruppe	„Es ist gut, wenn man gerade einen Reiseleiter aus dem Ort von dort hat, der sich dort sehr gut auskennt. Das ist ganz wichtig.“ (FR: 285-286) „Ja, ja, wenn man schon vorher eine Beschreibung zu seinen Reiseleitern bekommen würde ...“ (FR: 294-295)  „... Gruppengröße...“ (FR: 65) „Auch das Alter, spielt auch noch eine Rolle. Das ist auch noch wichtig.“ (FR: 75-76) „... bei Trackingreisen oder so was, ... wo vorneweg hier praktisch auch ein Treffen schon mal ist, wo man sich informiert.“ (FR: 269-270)
<b>HH:</b> Reisebegleitung	„... wer der Reisebegleiter ist und da gibt es auch ein Profil von denen mit drin. Was er studiert hat, warum er Reiseleiter ist und wie er zu Djoser gekommen ist.“ (HH: 167-169)
<b>FD1 und HD2:</b> Reisebegleitung	„Dann ist uns immer wichtig, dass wir wissen, wer ist die Vorortbetreuung.“ (HD2: 18) „Es ist uns aber wichtig, dass jemand da ist, der perfekt deutsch kann.“ (FD1: 23)
<b>FS1 und HS2:</b> Reisebegleitung   Reisegruppe	„Schon alleine, sag ich mal, wenn wir wissen vom Reisebüro ins Ausland begleitet uns jemand, speziell auf Englisch, weil, wir hatten leider kein Englisch in der Schule.“ (FS1: 16-18) „  „Vielleicht auch, dass man sich schon mal sieht. Wer alles mit ist, so ein bisschen.“ (FS1: 377-378)

**Anhang XV : Kategorie Transfer**

<b>FG1 und HG2</b>	„Das einzige ist eben bei Weltenbummler, das Umladen, wo man vorher nicht so genau weiß, wie das Ganze dann abläuft. Die Busse werden auf einen bestimmten Platz gefahren und dort wird umgestiegen.“ (FG1: 78-80) „Ja. Freilich, man hat vielleicht erst auch nicht so ganz genau gewusst, müssen wir uns selber um die Taxe kümmern, mit Handy irgendwie. Oder macht's das Reisebüro oder der Fahrer. Das, das wusste ich nicht so genau.“ (FG1: 118-120)
<b>FR</b>	„... wer da fliegt, und ob mit Zwischenstopp ...“ (FR: 71) „Manchmal sind auch Transferzeiten usw. ganz gut zu wissen.“ (FR: 443) „... die Abflüge usw., man muss ja dann auch immer eine bestimmte Zeit vorher da sein, ob das Nachtflüge sind und wie die Zeiten liegen ...“ (FR: 444-446)
<b>FD1 und HD2</b>	„Also meist fliegen wir ja über Frankfurt, aber meist haben wir da auch noch ein Ticket für die Bahn, wenn irgendwas dazwischen gekommen wäre. Und das ist alles inbegriffen. Die Flugverbindungen stehen genau drin.“ (HD2: 149-151) „Zum Beispiel ist es auch gut vorher zu wissen, wie läuft der Transfer vor Ort ...“ (HD2: 160) „... wegen der Streiks. Da haben wir uns einige Male verständigt.“ (FD1: 179-180)
<b>FK</b>	„... wenn die mal streiken ...“ (FK: 565)

**Anhang XVI : Kategorie Sprache**

<b>FG1 und HG2</b>	„Wegen der Sprache (...) ob deutschsprachig, das steht ja auch bei Schiffsreisen und so, da steht das ja immer dabei.“ (FG1: 552-554) „... in meiner Zeit wurde ja Englisch überhaupt nicht an der Schule gelehrt.“ (FG1: 563)
<b>FR</b>	„Bei größeren Reisen ist man besser abgesichert, wenn alles organisiert ist. Wenn irgendwas ist und wenn man jetzt nicht Englisch kann.“ (FR: 21-23) „Na Sprachen ...“ (FR: 28)
<b>FD1 und HD2</b>	„Vor allem wenn man in einem Land ist, wie eben zum Beispiel Bali, wo man teilweise Sprachschwierigkeiten hat. (...) Und wir können es auch nicht so gut.“ (FD1: 20-22) Und auch wenn wir dann vor Ort noch irgendeine Tour unternehmen. (...) Deutschsprachig auf jeden Fall. (FD1: 113-114) „(...) Oder eben die Sprache vor Ort. Wenn wir wissen, dort wird nur Englisch geredet, dann versuchen wir auch, uns in dieser Sprache zu verständigen.“ (FD1: 284-286) „Oder sie sprechen eben Spanisch, dann haben wir eben ein Wörterbuch mit und bestellen Essen auf Spanisch. Also das machen wir schon und versuchen auch ein wenig mit den Leuten zu kommunizieren. Wir nehmen dann schon ein paar wenige spanische Worte mit. Und das macht ja auch Spaß.“ (HD2: 386-389)
<b>FK1 und HK2</b>	„In Paris hatten wir unsere Kinder mit, die sehr gut Französisch sprechen, meine Große, da wussten wir, Sprachprobleme kriegen wir hier nicht.“ (FK1: 168-170)
<b>FK</b>	„Ich nehme immer die Englischbücher mit ... .“ (FK: 688)



**Anhang XVII : Kategorie Medizinische und Gesundheitliche Aspekte**

<b>FG1 und HG2</b>	„ Da möchte ich lieber in unseren deutschen oder österreichischen Gebieten sein, wo ich weiß, dort kann ich schnell wieder heim oder man wird dort kompetent versorgt.“ (FG1: 281-283) „Eben eher dann in Regionen, wo du weißt, na hier ist die medizinische Versorgung doch ein bisschen anders oder besser.“ (FG1: 314-315) „... was da alles an Impfungen und Vorbereitung zu treffen ist.“ (FG1: 715-716)
<b>FR</b>	„Gerade Medikamente und so was, denkt keiner dran, also ich kenn das von vielen Reisen ...“ (FR: 404-405)
<b>HH</b>	„Ich nehme dabei auch schon auf mein Alter Rücksicht und überlege, was man noch schafft und was nicht mehr geht.“ (HH: 221-222) „... dass mein Impfkalender in Ordnung ist.“ (HH: 225)
<b>FD1 und HD2</b>	„... gerade wegen Impfungen ...“ (HD2: 202)
<b>FS1 und HS2</b>	„... sind dort gesundheitliche Sachen, die wir beachten müssen ...“ (HS2: 273) „... wegen Impfungen.“ (FS1: 275)
<b>FK1 und HK2</b>	„... welche Impfung ... was sind die Gefahren.“ (HK2: 578-579)
<b>FK</b>	„Ich kann keine Tagestouren mehr machen, wo du vielleicht 30 Kilometer laufen musst oder so.“ (FK: 734-735)

**Anhang XVIII : Haltung zur bisherigen Informationsvergabe**

	<b>Positiv</b>	<b>Negativ</b>
<b>FG1 und HG2</b>	„Da kriegst du dann Dokumente, so 14 Tage vor Abreise. Und auf den Dokumenten steht eigentlich alles, ja, ja.“ (HG2:237-238)	„Für jede Reise ist ja keine, keine genaue Uhrzeit, wann du weg bist oder ankommst wieder im Quartier, angegeben.“ (FG1: 224-225)
<b>FR</b>	„Na ja also gut ist, der Reiseführer gibt dir auch hilfreiche Tipps.“ (FR: 403)	„Ich lese zwar im Vorhinein die Beschreibung, also den Reiseführer, aber ich kann die meistens gar nicht so verstehen.“ (FR: 426-428)
<b>HH</b>	„... bekomme von denen eine detaillierte Reisebeschreibung, die ist bei Djoser auf jeden Fall dabei ... Die bringen das schon relativ detailliert rüber ...“ (HH: 131-133) „Ich bekomme die ausführliche Reisebeschreibung und dann ist dort Schluss. Und jeder von uns ist intelligent genug, jeder der in der Gruppe mit ist, der bereitet sich vor.“ (HH: 158-159)	
<b>FD1 und HD2</b>	„Also meist fliegen wir ja über Frankfurt, aber meist haben wir da auch noch ein Ticket für die Bahn, wenn irgendwas dazwischen gekommen wäre. Und das ist alles inbegriffen. Die Flugverbindungen stehen genau drin.“ (HD2: 149-151) „Ja genau, im Internet konnten wir dann noch die ganzen Flugverbindungen verfolgen.“ (HD2: 153) „Wir haben auch noch nie nachfragen müssen, wann kommen unsere Reiseunterlagen. Das war immer alles pünktlich da und zu einem Zeitpunkt, also nicht zwei Tage vorher, sondern ausreichend vor Reisebeginn. Mindestens 14 Tage, wenn nicht sogar noch mehr.“ (FD1: 193-196) „Und dann steht ja viel in den Reiseführern. Also das ist ja ein Goldschatz ...“ (HD2: 403) „Das macht dann die Reiseleitung vor Ort. Die gibt dann	„Da haben wir das falsch eingeschätzt oder es war im Prospekt falsch angegeben. (...) Aber wir haben dann eben auch gemerkt, dass da Bilder drin waren, die nicht der Wirklichkeit entsprachen.“ (FD1: 459-451)

	<p>spezielle Hinweise.“ (HD2: 419)</p> <p>„... und jeden Tag wussten wir, was wir machen und danach konnten wir das dann auch einschätzen, wird uns das zu viel oder wird uns das nicht zu viel. Den Überraschungseffekt gab es dort eigentlich nicht.“ (FD1: 245-247)</p>	
<b>FS1 und HS2</b>	<p>„... wenn man bei Eberhardt bucht, bekommt man ja dann von jedem Reiseland ... diese Reiseunterlagen bzw. den Reiseführer mitgeschickt, wo man sich da informieren kann.“ (HS2: 256-258)</p> <p>„Ich weiß nicht, ob alle Reisebüros dann hier noch Reisebroschüren mitschicken. Also das finden wir auch sehr gut.“ (FS1: 519-521)</p>	<p>„Also bei den anderen Reiseveranstaltern gab's keine Info-Veranstaltung, da gab es nur eine kurze Mitteilung ... Also das haben wir damals nicht als gut empfunden.“ (HS2: 391-394)</p>
<b>FK1 und HK2</b>	<p>„Man erfährt sehr viel durch die örtlichen Reiseleiter.“ (FK1: 311)</p>	<p>„So viel war das nicht, es waren eben, wie gesagt, das Programm noch mal ausführlicher und der kleine Reiseführer. Und die ganzen Flugunterlagen.“ (FK1: 194-195)</p>
<b>FK</b>	<p>„Also ich lese eigentlich bloß diesen Marco Polo. Das ist eigentlich schon genug ...“ (FK: 535)</p> <p>„... man kriegt ja noch eine spezielle, einen speziellen Veranstaltungsplan und da stehen noch viele Informationen drin.“ (FK: 544-545)</p> <p>„Und wenn man dort am Ort ist, da gibt's ja auch dann deutschsprachige Informationen zu dem speziellen Gebiet dort. Und das ist eigentlich sehr eindringlich.“ (FK: 547-548)</p> <p>„... die örtlichen Reiseleiter dort, die sind ja so versiert ... die erzählen dir ja den ganzen Tag ... ich wüsste nicht, wo ich da mir die ganzen Informationen herholen sollte.“ (FK: 587-591)</p>	

**Eidesstattliche Erklärung**

Ich bestätige hiermit, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit alleine und nur mit den angegebenen Hilfsmitteln realisiert habe und ausschliesslich die erwähnten Quellen benutzt habe. Ohne Einverständnis des Leiters des Studiengangs und des für die Bachelorarbeit verantwortlichen Dozenten sowie des Forschungspartners, mit dem ich zusammengearbeitet habe, werde ich diesen Bericht an niemanden verteilen, ausser an die Personen, die mir die wichtigsten Informationen für die Verfassung dieser Arbeit geliefert haben und die ich nachstehend aufzähle: Herr Dr. phil. Uwe Lorenz, Frau Gerlach sowie Herr Wilk.

Dresden, den 05.07.2012

