

4. März 2020

## Aktuelle Kunden-Informationen zum Thema Corona-Virus

Liebe Moselaner-Kunden und Reisegäste,

wie man aus allen Medienkanälen entnehmen kann, ist das Corona-Virus auch in Europa bzw. in Deutschland angekommen. In diesem Zusammenhang erreichen uns aktuell sehr viele Nachfragen unserer Kunden, wie wir mit dieser Situation umgehen. Mit diesem Schreiben möchten wir den aktuellen Stand für unser Unternehmen mitteilen:

Wir verfolgen sorgfältig und aufmerksam die Stellungnahmen der Politik, die aktuelle Lageentwicklung und die Reiseinformationen des Auswärtigen Amtes, sowie des Robert-Koch-Institutes.

Aufgrund der Problematik in Venetien haben wir unsere Kureröffnungsfahrt nach Montegrotto Terme, Abfahrt ursprünglich am 07.03.2020, auf einen späteren Termin verlegt. Bei allen anderen Pendelfahrten zu den Kurorten nach Abano und Montegrotto ist zum jetzigen Zeitpunkt geplant, dass diese wie geplant durchgeführt werden, da es nach aktuellen Informationen des Touristikverbandes keine Einschränkungen oder spezielle Gefährdungen gibt, siehe auch:

<https://www.visitabanomontegrotto.com/de/coronavirus/>

Wir stehen in ständigem Kontakt mit den Hotels und Agenturen vor Ort und sobald sich die Situation dort ändert, werden wir alle gebuchten Kunden umgehend informieren.

Außer der bereits genannten Fahrt gibt es für uns aktuell keine Veranlassung für eine Absage von Reisen, da keine unserer, in den nächsten 4 Wochen bereisten Destinationen, unmittelbar von einem Corona-Ausbruch betroffen sind. Gleichzeitig stehen wir mit allen unseren Leistungspartnern in den Zielgebieten in engem Kontakt. Sollte es zu einer Reisewarnung des Auswärtigen Amtes kommen, Grenzsicherungen erfolgen oder es eine entsprechende Situation in einer Destination erforderlich machen, dass die Durchführung einer Reise unzumutbar ist und eine Reise abgesagt werden muss, werden wir unsere gebuchten Gäste schnellstmöglich darüber in Kenntnis setzen.

Diese Beurteilung der Lage sowie eine daraus resultierende Einzelfallentscheidung erfolgt immer zeitnah ca. 3-7 Tage vor Reiseantritt unter Bewertung der dann tatsächlich vorliegenden Situation. Sollte dennoch eine Reiseabsage eintreten, erhalten gebuchte Kunden den bereits gezahlten Reisepreis im Rahmen des Reiserechtes erstattet.

Wir beabsichtigen nicht, unsere Gäste und Mitarbeiter unnötigen Gefahren auszusetzen, möchten aber auch in die, in einigen Bereichen aufkommende, Panikmache nicht einstimmen.

Natürlich steht es jedem Kunden frei, jederzeit von einer gebuchten Reise zurückzutreten. Für diesen Fall gelten dann, in Abhängigkeit vom Stornierungszeitpunkt, unsere regulären Stornostaffeln der AGB's, da auch wir gegenüber den Leistungspartnern zur Zahlung von Stornogebühren verpflichtet sind. Einige Kunden möchten auch gerne kurzfristig auf eine andere Reise zu einem späteren Zeitpunkt umbuchen. Natürlich wünschen wir uns, dass Sie als Kunde uns die Treue halten. Da wir aber auch hier zur Zahlung von Stornogebühren gegenüber unseren Leistungspartnern verpflichtet sind, kann eine kostenfreie Stornierung der bereits gebuchten Reise nicht erfolgen. Ein mit Sicherheit nützlicher Hinweis stellt die Überprüfung des Auslandskrankenversicherungsschutzes dar, sollte eine Reise ins Ausland geplant sein.

Wir arbeiten selbst aktuell unter dem Motto "Ruhe bewahren".

Für Rückfragen stehen wir selbstverständlich zur Verfügung und werden Sie bei weiteren Entwicklungen entsprechend informieren. Wir wünschen Ihnen als Kunden, unseren Geschäftspartnern sowie uns an dieser Stelle eine tolle Reisesaison und freuen uns auf wunderschöne gemeinsame Erlebnisse!

Mit freundlichen Grüßen.

Der Moselaner  
Reisedienst Kröber GmbH & Co. KG

Timo Kröber

Weitere nützliche Informationen erhalten Sie:

Auswärtiges Amt: <https://www.auswaertiges-amt.de/.../ReiseUndSicherh.../-/2296762>

Bundesministerium für Gesundheit: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/>

Robert Koch-Institut: [https://www.rki.de/DE/Home/homepage\\_node.html](https://www.rki.de/DE/Home/homepage_node.html)