

Sehr geehrte Kunden!
Liebe Kunden!

Sie sind hoffentlich bei guter Gesundheit und können mit den augenblicklichen Einschränkungen des Alltags relativ gut umgehen. Wir wünschen es allen!

Bitte schenken Sie uns etwas Zeit und widmen Sie dieser Nachricht Ihre Aufmerksamkeit. Vielen Dank!

Wir sind weiterhin für Sie da, jedoch mit Einschränkungen:

- Unsere Büros haben wie angeordnet die Türen geschlossen.
- Wir sind derzeit nur per E-Mail und Anrufbeantworter erreichbar.
- Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Anrufe nicht persönlich entgegennehmen. Nur so können wir die Anfragen strukturiert und auch ortsungebunden aufarbeiten.
- Schnelle Antworten sind zudem kaum machbar - die Reiseveranstalter sind nur per E-Mail zu erreichen. Teilweise mit langen Antwortzeiten oder Standardantworten.
- Derzeit bearbeiten wir vorrangig Reisen, die bereits von den Veranstaltern abgesagt wurden oder kostenfrei umgebucht werden können.
- Wir sind zum Teil zu Hause und betreuen unsere schulpflichtigen Kinder oder nehmen Kurzarbeit in Anspruch, um die wirtschaftlichen Folgen für das Unternehmen zu reduzieren. (Dazu auch ein offenes Wort unserer Geschäftsleitung [hier](#))

Sie haben eine Reise für einen späteren Zeitpunkt gebucht, die noch nicht vom Veranstalter abgesagt wurde?

Eine Rechtsicherheit auf eine kostenlose Stornierung Ihrer Reise sehen wir nicht und verweisen auf das Auswärtige Amt.

<https://www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit/reise-und-sicherheitshinweise/reisewarnungen/faq-reisewarnung?openAccordionId=item-2320086-3-panel>

Diese völlig extreme Situation wird auch eine neue rechtliche Bewertung erfordern. Wie die einzelnen Veranstalter letztendlich reagieren, können wir nicht sagen. Hier gibt es schon deutliche Hilferufe an Politik und Gesetzgeber.

Im Augenblick können wir Ihnen nur raten, **nicht aktiv** die Stornierung Ihrer Reise zu veranlassen. Denn eine Stornierung wird von den Veranstaltern nur mit Gebühren entsprechend den allgemeinen Geschäftsbedingungen ermöglicht. Kulanz seitens der Veranstalter ist in dieser Situation nicht zu erwarten. Auch nicht, wenn zu einem späteren Zeitpunkt Ihre Reise vom Veranstalter abgesagt worden wäre.

Wir empfehlen, auf die **Kündigung** des Reisevertrags durch den Reiseveranstalter **zu warten**. Diese Absagen kommen fortlaufend.

Unsere Partner, die Reiseveranstalter, sind froh über jede ausgefallene Reise, die auf einen späteren Zeitpunkt umgebucht und nicht storniert wird. Auch wir profitieren dann davon. Über kostenfreie Umbuchungsmöglichkeiten benachrichtigen die Reiseveranstalter sukzessive.

Wir informieren Sie umgehend per E-Mail oder Telefon, sobald wir eine Nachricht vom Veranstalter zu Ihrer Buchung erhalten haben.

Wir sehen es derzeit aber als wenig sinnvoll an, Umbuchung auf Reisettermine in die Sommerzeit zu legen. Viele Anzeichen sprechen dafür, dass dann die meisten Ziele noch nicht bereist werden können.

Neubuchungen für diese Zeit, auch wenn Reiseveranstalter dafür geänderte Storno- und Umbuchungskonditionen anbieten sollten, sehen wir ebenso skeptisch, zumal damit eine Anzahlung verbunden ist. Warten Sie lieber bis der Corona Spuk (fast) vorbei ist.

In den letzten Tagen und Wochen waren wir in Kontakt mit vielen Kunden. Und diesmal sprachen wir nicht über die Sonnenseiten des Lebens – was Ihnen und uns mehr Freude bereitet hätte.

- Wir bedanken uns für das Verständnis, dass wir viele Fragen nicht verbindlich beantworten konnten und immer noch nicht beantworten können.
- Wir bedanken uns für Ihre Geduld, wenn Wartezeiten notwendig waren und weiterhin sein werden.
- Wir bedanken uns für die freundlichen und aufmunternden Worte und Ihr Mitempfinden.
- Wir bedanken uns bei Ihnen für jede Form von Motivation und Ausdruck der Verbundenheit.
- Wir bedanken uns ausdrücklich für Ihre Treuebekenntnisse, Ankündigen und Absichtserklärungen in Bezug auf Ihre Reisepläne nach der Krise.

Wir sind jetzt für Sie da und wollen das auch weiterhin sein!

Für Sie und mit Ihnen sehen wir unsere Zukunft - das ganze Team und unsere Geschäftsleitung, für deren [Zeilen](#) wir um Ihre Aufmerksamkeit bitten.

Wir wünschen Ihnen und Ihrer Familie:

bleiben Sie möglichst gesund und kommen Sie gut durch diese unsägliche Zeit!

Ihre Urlaubsmacher vom Ambiente-Reiseservice



Ulrike Buhmann



Anna Stieglitz



Sabrina Kipping



Christiane Meißner



Klaus Stephan



Aniko Bader