

Wie ein Holländer das Bahnland Schweiz vermarktet

Jungfrau Tours organisiert Bahnreisen ausschliesslich für ausländische Touristen. Diese sind ausserhalb der Stosszeiten unterwegs.

Andreas Theiler Robertus Laan führt in Interlaken die Incoming-Reiseagentur Jungfrau Tours. Seine Firma organisiert ausschliesslich Bahnreisen für ausländische Touristen, seien das Einzelreisende, seien es Gruppen. Umsatzmässig machen die Gruppen leicht mehr als die Hälfte aus. Sein Fokus auf dem öffentlichen Verkehr ist nicht ein Geschäftsmodell, sondern es entspricht seiner tiefen Überzeugung, nachhaltiges Reisen anzubieten.

Natürlich können die wirtschaftlichen Argumente nicht vernachlässigt werden, aber: „Wir dürfen nicht vergessen, dass diese ausländischen Gäste in der Regel hohe Preise für den ÖV bezahlen“, erläutert Robertus Laan gleich zu Beginn. Und diese Ausgaben haben den gleichen

Effekt für die Volkswirtschaft, wie wenn Schweizer Unternehmen ins Ausland exportieren.

Die Vorgeschichte von Robertus Laan ist es wert erzählt zu werden, denn sie erklärt seine Überzeugung wie auch seine Geschäftsideen. „Ich bin Holländer. Anfangs der Siebzigerjahre kam ich zum ersten Mal mit meiner Familie in die Schweiz. Wir kamen zwar per Auto auf die Axalp bei Brienz, aber einmal angekommen machten wir viele Ausflüge mit dem ÖV, denn mein Vater hatte den Regionalpass für uns alle gekauft. Mit fünfzehn Jahren kam ich zum ersten Mal alleine hierher; ich hatte mir das Geld für einen einmonatigen Swiss Pass von meinem Vater ausbedungen, wollte nicht den Ring, den meine Geschwister erhielten, sondern die Möglichkeit, in

der Schweiz herumzureisen. Das nützte ich jeden Tag voll aus, hatte den Ehrgeiz, möglichst jede Strecke in der Schweiz zu befahren.“

Bequemlichkeit als Trumpf

Nach Studium und Arbeit in den USA – dem Nicht-Bahnland par excellence – kam Robertus Laan in die Schweiz und fand eine Stelle beim Nachtverkehr der SBB. 2009 übernahm er dann Jungfrau Tours von Rolf Widler, der diese Unternehmung aufgebaut hatte. So schloss sich der Kreis, „ich konnte jetzt das verkaufen, was ich als fünfzehnjähriger ausländischer Kunde selber so ausserordentlich geschätzt hatte“.

„Es gibt kein anderes Land der Welt, wo man so bequem mit dem ÖV herumreisen kann



Eine Reisegruppe der „Jungfrau Tours“ besteigt den GoldenPass Classic (Montreux–Zweisimmen).

– alles klappt, Anschlüsse sind schlank, es gibt keine Streiks. Wir bieten also ein Produkt an, das ein ausländischer Tourist, in nachhaltiger Weise nützen kann. Das Reisen ist zusätzlich problemlos, man kann loslassen und geniessen. Und den Fahrplan geben wir ihm von Jungfrau Tours im Voraus.“

„Ich denke, ich weiss wie kaum ein anderer in meiner Branche, eben als ehemaliger begeisterter Tourist, was es bedeutet, in der Schweiz so herumzureisen. Die Touristen schätzen die Natur mit ihrem Abwechslungsreichtum sehr; dazu gehören übrigens klar auch das Mittelland mit seinen Städten und der Jura. Übrigens bleibe ich oft in meinen Ferien ebenfalls in der Schweiz, habe gar keine grossen anderen Bedürfnisse.“

Rundreisen und Städte

Robertus Laan und sein Team bedienen, wie oben kurz erwähnt, verschiedene Kundensegmente. Die meisten Leute finden Jungfrau Tours übers Internet; davon ist ein grosser Teil potentielle Kunden, die dank der Partnerschaft von Jungfrau Tours mit der GoldenPass Line auf das Angebot aus Interlaken aufmerksam werden. Gäste, die Packages suchen, also Hotel und Bahn und eventuell weitere Leistungen, werden, wenn sie bei GoldenPass in Montreux anrufen, direkt an Jungfrau Tours verwiesen.

„Daneben kommen viele Leute nach Recherchen im Internet direkt zu uns, da hilft natürlich unser Name. Schliesslich ist die Mund-zu-Mund-Werbung ganz wichtig, speziell für Gruppenreisen. Mir ist wichtig, dass, im Gegensatz zu vielen anderen Portalen, bei uns nach der ersten Anfrage eine persönliche Note hineinkommt. Das heisst, wir rufen die Interessierten an, oder melden uns zumindest per E-Mail und versuchen so in einem möglichst persönlichen Kontakt die Bedürfnisse zu ermitteln.“

Das Angebot umfasst standardisierte Rundreisen, unter anderen die sechstägige „Heart of the Alps“ mit Startpunkt München, dann über Bolzano nach St. Moritz, Glacier-Express, Interlaken inklusive Jungfrauoch, und schliesslich zurück nach München mit der Option von zwei zusätzlichen Tagen mit dem Abstecher nach Zermatt und Gornergrat. Eine andere Rundreise, „Venice to Paris“, dauert ebenfalls sechs Tage mit der Route Bolzano–Münstertal–St. Moritz–Glacier-Express–Interlaken–Jungfrauoch–Paris. Dazu kommen klassische Rundreisen innerhalb der Schweiz wie zum Beispiel die Reise GoldenPass Line in vier oder sieben Tagen von Zürich über Luzern, Interlaken und Montreux nach Genf – der Ausflug aufs Jungfrauoch ist hier, wie bei allen andern Reisen, einge-



Lernte mit 15 Jahren und dank einem Swiss Pass die Schweiz und ihren ÖV kennen: Robertus Laan.

Bilder: c/vg

geschlossen. „Unser Name verpflichtet uns ja quasi dazu.“ Es kann aber auch das Schilthorn sein oder das Briener Rothorn. „Sehr viele Reisende wollen Schweizer Städte sehen; ihnen machen wir dann Offerten zum Beispiel für Extranächte oder spezielle Abstecher.“

Ausserhalb der Stosszeiten

Schliesslich ist ein weiteres Standbein das „ICE + Hotel“-Angebot, welches in Deutschland als reines Bahnangebot vermarktet wird. Dort gab es in den letzten zwei Jahren als Folge des starken Frankenkurses ziemliche Einbussen. „Mit unserem Angebot reisen die Gäste per Bahn ab Deutschland und erhalten auch noch 50% Rabatt auf allen Ausflügen, einmal mehr ermöglichen wir also ein nachhaltiges Reisen.“

„Was ebenfalls wichtig ist, neben dem direkten Erlös, den unsere Kunden den Transportunternehmen bringen: Sie reisen meistens während den Tageszeiten, in denen die Züge nicht so stark ausgelastet sind. Sie fahren später als die Pendler, häufig auch in der Gegenrichtung zu den Pendlerströmen oder auf anderen Strecken. Das heisst, die Lücken, welche die Bahnen in der letzten Zeit so gerne füllen möchten, werden schon seit langem von den ausländischen Touristen gefüllt – sofern sie eben bei uns umweltfreundlich und nicht mit einem Mietwagen unterwegs sind. Statt Yield Management haben wir also Touristen.“

„Wir können sehr flexibel offerieren, weil wir dank der guten Zusammenarbeit mit Swiss Travel System massgeschneiderte Angebote auf der Basis der Swiss Card machen können. Dadurch sind wir, trotz unserer Marge, günstiger, als wenn der Kunde die einzelnen Elemente – Bahnreise, Ausflüge, Hotel – selber buchen würde. Wir befördern unsere Gäste übrigens ausnahmslos in der ersten Klasse; der Aufpreis ist minim im ganzen Package. Im Weiteren profitiert der Kunde von unserem Service. Das fängt – für uns Schweizer selbstverständlich – damit an, dass wir dem Kunden auf seinem persönlichen Fahrplan nicht nur angeben, wann der Zug fährt, sondern auch ab welchem Gleis.“

„Schon Rolf Widler hatte die sehr gute Idee, mit den Kunden, wenn sie mal hier sind, in persönlichen Kontakt zu treten. Das haben wir genau so übernommen. Wir begrüssen alle Gäste, wenn sie in Interlaken ankommen, am Bahnhof. Sie sind überwältigt, rechnen überhaupt nicht mit so was, das entnehmen wir den Rückmeldungen. Damit profilieren wir uns in einer Welt, wo alles immer schneller und unpersönlicher abläuft. Und wir vom Team sehen so das Gesicht unserer Gäste in Wirklichkeit – auch das motiviert uns. Gerade nach einem Tag, wo mir nicht alles rund gelaufen ist, entschädigt mich ein kurzes Gespräch mit einem zufriedenen Gast am Bahnhof, und mir geht es wieder gut.“