EUROPEAN-NEWS-AGENCY.COM

EUROPEAN NEWS AGENCY

International Press Service

Ressort: Special interest

Fehlender Kundenservice bei großem Reiseanbieter

China, 24.07.2025 [ENA]

Mit dem Slogan "Günstig hin. Glücklich zurück" wirbt der große Anbieter für Pauschalreisen, doch die Realität sieht anders aus. Günstig hin kann man so tatsächlich bestätigen, denn die Angebote sind teilweise wirklich gut kalkuliert. Glücklich zurück dagegen ist dann doch eher wage.

Gebucht wurde bei dem Anbieter Trendtours Touristik GmbH, eine 16tägige Kleingruppenreise durch China im April 2025, mit den folgenden Hinweisen im Reiseprospekt: Deutschsprachige Flughafenassistenz bei Ankunft in Shanghai und Abflug in Zhengzhou. Sowie: Qualifizierte deutschsprachige Reiseleitung während der gesamten Rundreise ab Flughafen Shanghai bis Flughafen Zhengzhou.

Sowie während der Yangtze-Kreuzfahrt: Deutschsprachige Reiseleitung an Bord
exklusiv für Trendtours-Gäste und Deutschsprachiger Gästeservice an Bord, Tages-Bordprogramm in der Kabine sowie Mitarbeiter an der Rezeption. Wie sich herausstellte waren diese Angaben für viele der Teilnehmer auch der Grund die Reise überhaupt zu buchen da die meisten von Ihnen keinerlei Englischkenntnisse hatten, da in der ehemaligen DDR aufgewachsen.

Nun in Shanghai am Flughafen angekommen beginnt das Drama bereits bei der Einreise nach China. Laut Prospekt gibt es eine deutschsprachige Flughafenassistenz bei Ankunft - Fehlanzeige, Niemand ist hier um den verloren herumirrenden Einreisenden zu erklären wie das Einreiseformular, welches in chinesisch oder englisch vorliegt, auszufüllen ist und nur mit Hilfe anderer Touristen schaffen es dann doch noch alle den Einreiseschalter nach China zu passieren.

Nach dem selbstständigen abholen der Koffer ging es nun hinaus in die Ankunftshalle und voller Euphorie das ein toller Urlaub nun starten kann, auf die Suche nach dem Abholer mit dem Schild "Trendtours" der uns nun wenigstens hier in Empfang nimmt. Doch zu früh gefreut - Keiner weit und breit. Es wird hin und her gelaufen um zu sehen ob man vielleicht doch etwas übersehen hat, aber es bleibt dabei. Kein Abholer, keine Reiseleitung, nichts. Die Abholder mit ihren Schildern werden immer weniger, dafür immer mehr Reisende die herumirren auf der Suche nach deren Abholern und wie sich heraus stellt, alle von Trendtours die nicht glauben können dass man hier einfach so stehen gelassen wird. Wir sammeln uns alle an einer Stelle und warten.

Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.



Die Wartenden sind inzwischen auf fast 50 Personen angewachsen und wir grübeln noch ob dies nun die neue Bezeichnung von "Kleingruppenreise" ist, erbarmt sich nach über einer Stunde Wartezeit doch tatsächlich doch noch eine Dame mit Trendtours-Fähnchen uns entgegen zu nehmen - aber halt! Nein nur ein Drittel der Menge, mit den Anderen hätte Sie nicht zu tun. Nach weiteren 15 Minuten Wartezeit treffen dann auch noch die beiden anderen Reiseleiter ein und es geht nach dem ersten unnötigen Stress nun endlich los in Richtung Urlaubsbeginn.

Die Tage in Shanghai verliefen mit der uns zugewiesenen Reiseleitung recht reibungslos, wie wir aber inzwischen erfahren mussten hatte Trendtours für die gesamte Reise einen besonderen "Sparplan" ausgeheckt. Gebucht war ja wie schon geschrieben eine Kleingruppe für die gesamte Reise. Um jedoch Geld zu sparen wurden nicht drei Reiseleiter gebucht, um die jeweilige Gruppe zu begleiten, sondern man buchte lediglich eine Reiseleitung für die ganze Tour und für jeden Ort der besucht wurde eine Reiseleitung vor Ort. So wurde bei jeder Zugfahrten dazwischen dann aus der eigentlich gebuchten Kleingruppe eine Gruppe von knapp 50 Personen. Das gleiche dann die 4 Tage auf dem Schiff.

Nicht nur das es ein Unding ist, eine Kleingruppe ständig auf die dreifache Personenzahl zu erhöhen, setzte die für alle zuständige Reiseleitung dem Ganzen dann auch noch die Krone auf: Nach einem Streit mit Ihr, wegen Trinkgeldern ließ sie verlauten "Ich bin nicht Ihre Reiseleitung, sprechen Sie mich nicht an, ich will mit Ihnen nichts zu tun haben" und ignorierte fortan alle die nicht in Ihrer Gruppe waren. Informationen zu den Ausflügen wurden grundsätzlich nur an Personen "Ihrer" Gruppe bekanntgegeben und selbst im Zug wurden Gäste aus einer anderen Gruppe von Ihr angeschnauzt als diese Ihren Koffer an einer öffentlichen Ablage ablegen wollten "Verschwinden Sie hier, den Platz habe ich für meine Gruppe reserviert".

Die sogenannte Hutschnur platzte mir dann, als während der Schifffahrt Personen aus meiner Gruppe total am Ende auf mich zu kamen und meinten "Wie soll das nun weiter gehen, wir haben ja keine Reiseleitung, wir wissen ja gar nicht wo wir hin sollen, stehen dann da und Keiner ist für uns zuständig...". So ging ich zur Schiffsrezeption und teilte denen das Problem mit. Zu meiner Verwunderung wussten die bereits über das Drama Bescheid und versicherten mir sich mit dem Veranstalter vor Ort in Verbindung zu setzen weil das so nicht sein darf.
Ich hatte inzwischen bereits die Tage zuvor 3 Emails an Trendtours selbst geschickt damit sich die der Sache annehmen und für Abhilfe sorgen, hier kam aber bis Heute keine Antwort.

Siehe da, am nächsten Mittag nach meiner Beschwerde bei der Reederei war die Reiseleitung dann plötzlich doch wieder für uns zuständig. Da hat wohl jemand am Morgen einen extremen "Einlauf" bekommen. Das Ganze hielt aber nicht lange an, bei den weiteren Zugfahrten, welche im übrigen weiter als "Großgruppe" durchgeführt wurden, und auch sonst wenn man aufeinander traf wurden die anderen Gruppen von der Hauptreiseleitung wie Dreck unter den Fingernägeln behandelt. Inzwischen war unsere

Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.



Gruppe in sich so stabil geworden dass wir die Zeiten zwischen dem Wechsel der jeweiligen vor Ort Reiseleitungen auch ohne Hilfe bewältigten, auf die wir ja auch vergeblich warten hätten müssen.

Final haben wir es dann auch gemeinsam als Gruppe gemeistert durch die China Reise, jedoch hätte man unter "Kleingruppenreise mit qualifizierter deutscher Reiseleitung während der gesamten Rundreise" etwas anderes erwartet.
Von "Glücklich zurück" kann man jedenfalls nicht sprechen, eher von gestresst zurück. - Trendtours selbst wurde im übrigen inzwischen mehrfach per Email und Brief aufgefordert zu der Sache Stellung zu nehmen und eine Ausgleichszahlung wegen nicht erfüllter Kleingruppenreise vor zu nehmen. Von dort ist jedoch bis heute keinerlei Rückmeldung gekommen.

Bericht online lesen:
https://teddy.en-a.de/special_interest/fehlender_kundenservice_bei_grossem_reiseanbieter-91852/

Redaktion und Verantwortlichkeit:
V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV: Teddy Meyers

Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.