

Anmerkungen und Kritik

Reisebüro „Rhyner Travel“ und Veranstalter „Travel House“

Unser Reisebüro „Rhyner Travel“ in Glarus hat gute Arbeit geleistet. Alle unsicheren Einzelheiten wurden abgeklärt und beantwortet. Alle gebuchten Arrangements (Flug, Rundreise, Hotels in Varadero und Havanna, Salsa Tanzkurs und alle Transfers haben soweit (näheres unten) geklappt.

Seitens Veranstalter „Travel House“ gibt es aber doch einige negative Punkte, die erwähnt werden müssen. Die Hotels „Brisas Trinidad del Mar“ in Trinidad und „Villa la Granjita“ in Santa Clara waren weit unter dem bezahlten Niveau, sprich „unter dem Hund“. In beiden Hotels waren die Zimmer schmutzig und ungepflegt. Für eine Nacht geht es ja, sagt man so, aber bezahlen tut man dafür echt zu viel.

Die Rundreise war mit nur einem Reiseleiter für 39 Teilnehmer (deutsch- und französischsprachige Personen) eindeutig zu gross. Der Reiseleiter, der bis anhin nur Kleingruppen führte, wie er selber sagte, hatte sichtlich Mühe, die Gruppe zu führen. Darunter litten die französisch wie auch die deutschsprachigen Touristen. Dies wirkte sich aus auf zu lange Erklärungszeiten, Essenszeiten, Pausen etc. Ein Erholungsfaktor auf den einzelnen Ausflügen war für die Reisenden eindeutig nicht zu verzeichnen. Es war ein Stressfaktor, für den Reiseleiter wie auch für die Teilnehmer.

Bis auf den letzten Transfer klappten alle Transporte einwandfrei. Beim Transfer von Havanna nach Varadero zum Flughafen wurden die Nerven aber überstrapaziert. Nach einer telefonischen Voranmeldung, dass wir am Abreisetag von einem Taxi um 11 Uhr abgeholt werden, erhielten wir anderntags schriftlich und fast unleserlich eine Nachricht, dass wir erst um 12.50 Uhr abgeholt werden. Da unser Flug aber schon um 16.00 Uhr war und die Reise nach Varadero doch immerhin knapp zwei Stunden dauert und wir mindestens 90 Minuten vor Abflug am Flughafen sein müssen, telefonierte ich der auf der Nachricht erwähnten Telefonnummer eines gewissen Davide. Dieser berichtete dann aber, dass wir um Punkt 12.00 Uhr (doce en punto) abgeholt werden.

Ab 11.45 Uhr standen wir an der Rezeption bereit zum Abholen, aber es meldete sich kein Taxifahrer bei uns. Um 12.15 Uhr telefonierte ich deshalb Davide, der mir seine Nummer auf der Nachricht hinterliess. Auf meine Anfrage erklärte er mir auf Englisch, dass wir nicht pünktlich an der Rezeption waren und somit der Taxifahrer uns nicht finden konnte. Nach meiner Intervention entgegnete er, dass uns gleich jemand abholen werde. Um 12.40 Uhr telefonierte auf unser Drängen hin die Rezeptionistin nochmals mit Davide, da wir immer noch warteten und der Flug nach Zürich ohne uns immer reeller wurde. Um 13.00 Uhr telefonierte ich abermals mit Davide und erklärte ihm unmissverständlich, dass wir einen Wagen zum Flugplatz nach Varadero brauchen, ansonsten wir den Flug um 16.00 Uhr nach Zürich verpassen. Er sagte uns, dass es nicht so eilt und der Flug erst um 17.20 Uhr sei. Auf meine Aussage, dass wir alle Kosten auf ihn abwälzen werden, sagte er mir, dass sofort ein Taxi komme.

Um 13.15 Uhr traf ein Taxifahrer ein, mit dem schriftlichen Auftrag, uns um 13.20 Uhr vom Hotel in Havanna abzuholen und zum Flughafen nach Varadero zu bringen. Ihm war es nach unseren Reklamationen peinlich (er konnte ja nichts dafür) und er wusste, dass es knapp werden würde. Dafür drückte er ordentlich aufs Gaspedal. Kurze Blicke zum Tachometer brachten eindrücklich hervor: er fährt im Ausweisentzug (schweizerisch gesehen). Wir kamen um 15.00 Uhr beim Flughafen in Varadero an und konnten gerade noch rechtzeitig einchecken. Solche Sachen braucht es aber nicht.