

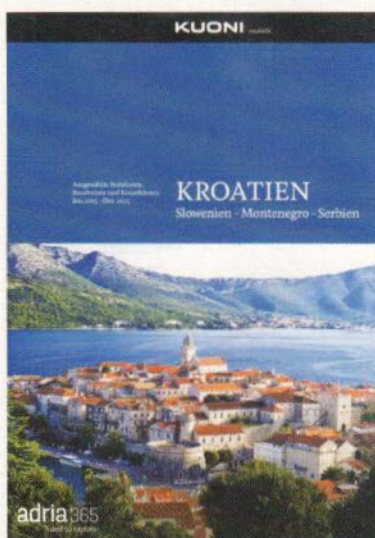
# Viel Herzblut bei Adria 365: Der Kroatienspezialist setzt auf Emotion und persönliche Verbindungen zur Destination

**TOUR OPERATORS** Geschäftsführer Pavle Pavlovic ist zufrieden mit der Entwicklung nach dem EU-Beitritt Kroatiens. Die Nachfrage steigt stetig und die Qualität stimmt. Im 2015 sollen Städteziele sowie Serbien und Slowenien gepusht werden.

Die Aussage des neu gestalteten Katalogcovers ist klar: Hier drin stecken die Expertise des Kroatienspezialisten Adria 365 und die Qualität von Kuoni. «Der Katalog 2015 sieht anders aus als bisher, das war eine gemeinsame strategische Entscheidung», erklärt Pavle Pavlovic die Veränderung zum Vorjahr. Innen finde man nach wie vor die Qualität eines Spezialisten, der «mit Herzblut für seine Destination steht», so der Geschäftsführer der Kuoni-Tochter. Sein achtköpfiges Team sei seit Jahren stabil und persönlich mit der Region und ihren Menschen verbunden. Das führe nicht nur zu individuellen Angeboten, sondern auch zu guten Konditionen.

**ZU DEN SPEZIELLEN ANGEBOTEN** gehören vor allem Rundreisen wie die geführte Tour «Höhepunkte Kroatiens» inklusive einem Besuch im «besten Weinkeller Kroatiens» und in einem Ethno-Dorf, wo man Brot und Olivenöl nicht nur degustieren, sondern auch bei der Produktion dabei sein kann. «Mehr Emotion» sei der Unterschied, den man zum reinen Buchen von Flug und Hotel bieten wolle, so Pavlovic.

Neu im Katalog sind Segelyacht-Ferien, bei denen – egal ob Charter oder



Das neue Adria-365-Katalogcover kommt im Kuoni-Design daher.

individuell – ein Schweizer Skipper inklusive ist. «Bei fünf bis acht Personen an Bord muss die Atmosphäre in der Crew einfach stimmen», weiss Pavlovic.

Neue, vorwiegend kleine Boutique-hotels bietet Adria 365 in Kroatien, Slowenien und Montenegro an. Das Programm «Fly Drive Sleep» mit Routenvorschlägen und vorgebuchten

Unterkünften ist nun auch in Istrien und an der Kvarner Bucht verfügbar. Zudem wurde Serbien weiterentwickelt – in Kooperation mit der serbischen Tourismuszentrale. Vor allem Belgrad sei als Städtereisenziel im Kommen. Allgemein sollen die Hauptstädte 2015 mit Specials und Extra-Flyern zusätzlich gepusht werden.

**DIE GESAMTE REGION** werde seit dem EU-Beitritt Kroatiens im Jahr 2013 immer beliebter, sagt der Experte. Nur eineinhalb Stunden Flugzeit ab Zürich nach Split, Sicherheit in politischer und gesundheitlicher Hinsicht, gute Qualität und Sauberkeit – diese Argumente sprächen aus Sicht von immer mehr Schweizern für Kroatien. Aber auch Slowenien habe eine stabile Nachfrage und sei qualitativ zuverlässig. «Von dort habe ich noch nie eine Reklamation erhalten», berichtet Pavlovic. In Slowenien liege noch Potenzial brach. «An der Vermarktung werden wir 2015 verstärkt arbeiten», so Pavlovic. Das Land gleich hinter dem Südtirol biete Berge, Küste und sehr viel Kontrast auf einem Raum.

Auch Montenegro sei gut gebucht, habe aber wegen seiner geringen Grösse eine begrenzte Kapazität.

Die Kooperation von Adria 365 mit Edelweiss Air bleibt auch 2015 bestehen, informiert Pavlovic. Neben dem Charterflug samstags von Zürich nach Split gebe es zum Beispiel auch zwei wöchentliche Flüge nach Podgorica in Montenegro und das bis zum 31. Oktober. Mit weiteren Airlines stehen Direktflüge nach Belgrad, Ljubljana und Dubrovnik auf dem Programm.

Betonen möchte Pavle Pavlovic noch die «motivierende Website» von Adria 365, die vor allem auch die Reisebüros ansprechen soll. «Sie sind und bleiben unsere wichtigsten Kunden.» **SG**

Pavle Pavlovic



## LEGAL MATTERS

DR. PETER KREPPER, ANWALT UND MEDIATOR

### Reisen für behinderte Menschen – was zu beachten ist

Reisen verheisst Erlebnis, Genuss und Herausforderung. Für Menschen mit Behinderung besteht letztere bereits im zum Reisen gehörenden Transport. Was heisst das für die Reisebüros?

Einen Klettergarten für Rollstuhlfahrer muss niemand anbieten. Mobilität für gehbehinderte Menschen indes haben vorab Transportunternehmen mit staatlicher Konzession wie die Eisenbahn, Bergbahnen, Busse, Schiff und Luftverkehr zu gewährleisten.

Das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) von 2004 verbietet unzulässige Benachteiligungen wie etwa keinen Zugang für behinderte Menschen aufs Kursschiff. Das Gesetz richtet sich primär an Bund und Kantone; aber auch Private wie Reisebüros dürfen behinderte Menschen nicht diskriminieren.

Neben dem Transport müssen Reisebüros beispielsweise auch bei Unterkünften die Bedürfnisse behinderter Kunden von Rechts wegen berücksichtigen: So verurteilte das Kantonsgericht Appenzell AR einen Retailer zu Schadenersatz, weil das vermittelte Hotel in Amsterdam nicht rollstuhlgängig war und die behinderte Reisende mitsamt ihrer Gruppe daraufhin ein geeignetes anderes Hotel bezog.

In diesem Beispiel zum Pauschalreisegesetz zeitigte die ungetreue Ausführung zum Nachteil der Konsumentin Kostenfolgen für das Reisebüro. Auch das BehiG



verlangt immerhin, spezifische Bedürfnisse rechtzeitig im Voraus mitzuteilen. In der Praxis umstritten ist, ob etwa die Fluggesellschaft verlangen darf, dass ein flugfähiger Passagier mit Epilepsie auf eigene Kosten eine Betreuungsperson mitbringen muss.

Klar macht das BehiG, dass nicht jede Ungleichbehandlung von behinderten Reisenden unzulässig ist; die Kosten für die besonderen Umstände müssen verhältnismässig, das heisst, für das Unternehmen wirtschaftlich tragbar bleiben: Das Bundesgericht wies 2013 die Klage ab, die in Konstruktion befindlichen neuen IC-Zugkompositionen mit einem Lift zum Speisewagen im Oberdeck auszustatten. Es sah keine Diskriminierung darin, dass sich die im Unterdeck fahrenden Roll-

stuhl-Passagiere dort verpflegen, solange sie es nicht müssen und auch das WC sich dort befindet.

Der Interessenabwägung bedarf auch der Einzelfall. Reisebüros klären spezifische Bedürfnisse ihrer Kunden mit Behinderung im Voraus ab. Ihre AGB enthalten grundlegende Aspekte dazu. Im Zweifelsfall unterstützen einschlägige Beratungsstellen die behinderten-gerechte Ausgestaltung der touristischen Dienstleistung.

Bei Rechtsfragen wenden Sie sich an: [pk@swisscounsels.ch](mailto:pk@swisscounsels.ch)

Zum Autor: Dr. Peter Krepper (49), Zürich, praktiziert als Anwalt und Mediator sowie Ausbilder Tourismus- und Reiserecht für KMU. Zudem ist er Autor des «Handbuch Tourismusrecht – für Studium und Praxis», welches kürzlich in 2. Auflage erschienen ist.