

Test sorgt für Ärger bei Tourist-Infos

QUALITÄTSPRÜFUNG Bei einer fingierten Online-Anfrage schnitten die hiesigen Verkehrsämter oft nur mäßig ab. Mittlerweile regt sich aber auch Kritik an den Methoden der Tester.

VON LOUISA KNOBLOCH

LANDKREIS. Sepp Barth, Leiter der Tourist-Info in Bad Kötzing, ist sauer. „Die wollten ein Haar in der Suppe finden“, sagt er und meint damit die Regensburger Tourismus-Beratungsfirma „Amaday Consulting“. Diese verschickte Ende August im Rahmen eines „Mystery Checks“ per E-Mail eine fingierte Anfrage an 153 Oberpfälzer Städte und Gemeinden, davon 38 im Landkreis Cham.

Darin hieß es, Verwandte – insgesamt vier Personen – wollten vom 9. bis 13. September Urlaub machen. In der E-Mail wurde auch um die Nennung freier Unterkünfte mit der Möglichkeit, Fahrräder sicher unterzustellen, Kartenmaterial zu Rad- und Wanderwegen und Vorschläge für Ein-Tages-Touren gebeten. Laut Thomas Baumgartner von „Amaday Consulting“ sei die Antwortqualität eher schlecht gewesen, rund 45 Prozent der angeschriebenen Verkehrsämter hätten gleich gar nicht reagiert.

Nicht ganz richtig, wie eine Nachfrage des Bayerwald-Echos bei Tourist-Infos im Landkreis ergab. So steht etwa das Verkehrsamt in Rötz auf der Liste der „Antwortverweigerer“. „Die E-Mail ging gar nicht bei mir ein, sondern bei der Poststelle der Stadtverwaltung“, berichtet Frank Schürmann von der Rötzer Tourist-Info. Von dort wurde sie an ihn weitergeleitet und weil die Absenderin eher ungenau nach Informationen über die Oberpfalz fragte, schickte Schürmann die E-Mail prompt nach Waldmünchen.

„Ich hätte der Dame nur etwas über Rötz schicken können“, sagt er. „Von der übergeordneten Stelle bekam sie Informationen über das ganze Waldmüchener Urlaubsland.“ Dass eine identische E-Mail auch in Waldmünchen einging, konnte Schürmann nicht wissen. „Diese klare Trennung der Zuständigkeiten macht Sinn, weil wir dem Gast so zielgerichtet die Infos geben können, die er auch abfragt“, ist er überzeugt.

Und die Tourist-Info in Waldmünchen schnitt bei dem Mystery Check hervorragend ab: „Hier wurde sehr schnell geantwortet und auch freie Unterkünfte wurden gemeldet, statt nur das Unterkunftsverzeichnis zu



Josef Daiminger, Leiter der Tourist-Info Cham, gibt einem Besucher Auskunft zum Unterkunftsverzeichnis. Foto: Knobloch

Die touristischen Werbegemeinschaften im Landkreis Cham

► **Die Urlaubsregion**, die den gesamten Landkreis Cham und Teile der angrenzenden Landkreise umfasst, wird durch sieben Werbegemeinschaften mit Gebietsprospekten sowie von den drei Gemeinden Arrach, Lam und Lohberg jeweils mit einem Ortsprospekt beworben.

► **Waldmüchener Urlaubsland:** Gleibenberg, Rötz, Schönthal, Tiefenbach, Trefelstein und Waldmünchen

► **Urlaubsland am Regen:** Pöding, Reichenbach, Roding, Stamsried, Walderbach

► **Falkensteiner Vorwald:** Falkenstein, Michelsneukirchen, Rettenbach, Wald, Zell, Althenhann (Regensburg), Bern-

hardswald (Regensburg), Brennbach (Regensburg), Wiesenfelden (Straubing-Bogen)

► **Chamer Freizeitland:** Cham, Chamerau, Runding, Pemfling, Schorndorf, Traitsching, Waffenbrunn, Weiding, Willmering

► **Kötztinger Land:** Bad Kötzing, Blaubach, Miltach, Zandt

► **Furth im Wald - Hohenbogen-Winkel:** Arnschwang, Eschlkam, Furth im Wald, Neukirchen b.Hl.Blut

► **Erholungsdreieck Bayerischer Wald:** Grafenwiesen, Hohenwarth, Rimbach

verschicken“, so Baumgartner. Monika Bielmeier von der Waldmüchener Tourist-Info freut sich über das gute Ergebnis. Sie räumt aber ein, dass der Rötzer Kollege der Absenderin der E-Mail hätte mitteilen können, dass er ihre Anfrage nach Waldmünchen weitergeleitet hat. Allerdings gebe es die Werbegemeinschaften ja genau aus dem Grund, dass man nicht jeden Ort einzeln anschreiben müsse.

Einen ähnlichen Kritikpunkt hat auch Sepp Barth von der Bad Kötzing Tourist-Info: Angeblich hätten die Tester keinen Prospekt von Blaubach bekommen – dabei sei Blaubach im „Kötztinger Land“-Prospekt mit dabei. „Das ist boshaft“, so Barth. Er wirft der Regensburger Agentur vor, durch

das Negativergebnis nur bekannt werden und Werbung für sich selbst machen zu wollen.

„Wir haben die Anfrage nach unserer Auffassung korrekt beantwortet und sehen da keine Defizite“, sagt Barth. Innerhalb eines Tages habe man per E-Mail eine ausführliche Auflistung freier Quartiere sowie Links zu Rad- und Wanderinformationen im Internet geschickt. „Dass man bei den Unterkünften die Fahrräder sicher abstellen kann, haben wir nicht extra dazugeschrieben, weil das durch den Fahrradtourismus hier das Normalste von der Welt ist“, erklärt Barth. In der Auswertung war das ein Minuspunkt.

Barth kritisiert auch, dass die Tester zwar bemängelten, das Internet werde

zu wenig genutzt, gleichzeitig im Internet verfügbare Informationen über Unterkünfte sowie Rad- und Wanderwege gar nicht in die Bewertung einfließen ließen.

Ihm widerspricht Frank Schürmann von der Rötzer Tourist-Info: „Ich möchte es einem potenziellen Interessenten, der in unsere Region will, nicht zumuten, dass er sich durch das ganze Internetangebot quält.“ Zwar habe auch Rötz eine Infoseite mit Gastgeberverzeichnis und Vorschlägen für Rad- und Wandertouren, aber „wenn der Kunde fragt, bekommt er eine Antwort und nicht nur einen Verweis auf die Internetseiten“, so Schürmann. „Ich verstehe mich als Dienstleister und der hat sorgfältig zu antworten.“

Sorgfältig auf die Anfrage geantwortet hat offenbar auch die Tourist-Info Cham, die nach Waldmünchen mit am besten im Test abschnitt. „Mystery Checks werden das ganze Jahr über durchgeführt, so etwas kann uns nicht überraschen“, sagt Josef Daiminger, Leiter der Chamer Tourist-Info. „Wir sind jeden Tag auf unsere Gäste vorbereitet.“

Einen Kritikpunkt hat aber auch er: „Die Tester haben bei Cham moniert, dass keine Vorschläge für Rad- oder Wandertouren gemacht wurden – auf der Rückseite der Wanderkarte, die wir ihnen geschickt haben, sind aber 66 Wanderwege beschrieben.“ Außerdem sei aus der Anfrage nicht hervorgegangen, welcher Schwierigkeitsgrad bei einem Rad- oder Wanderweg gewünscht sei. „Wenn die Tour dem Gast dann zu leicht war, ist er unzufrieden, wenn er aber absteigen und schieben musste, ist er auch unzufrieden“, so Daiminger.

Der Tourismus-Beauftragte des Landkreises Cham, Albert Seidl, hat inzwischen eine Aufschlüsselung des Testergebnisses für die Region bekommen. Seiner Meinung nach sei teilweise zu oberflächlich recherchiert worden. „Bei dem Mystery Check wurden auch Orte wie Pöding angeschrieben, die noch nie eine Anfrage bekommen haben“, sagt Seidl.

Da sich nicht jede Gemeinde mehrere Vollzeitkräfte für das Verkehrsamt leisten könne, sei es sinnvoll, sich zu Werbegemeinschaften zusammenzuschließen. „So gibt es etwa in Waldmünchen ein gut besetztes Verkehrsamt mit einer ausgebildeten Fachkraft, das für den ganzen Raum zuständig ist.“ Dadurch hätten Orte die Chance, sich überhaupt nach außen zu präsentieren. Generell hält Seidl Mystery Checks aber für eine gute Sache: „Diese Tests sind eine wichtige Chance, Schwächen aufzudecken und Dinge zu verbessern.“

Nachmittag der Volksmusik

LANDKREIS. Ein bunter Nachmittag des OVK steht am Sonntag, 14 Uhr, im Gasthaus Hecht in Mitterdorf auf dem Programm. Schirmherr ist Rodings Bürgermeister Franz Reichold. Die Mitwirkenden: Geschwister Vogl, Arnschwang, Rittsteiger Dreißigsang, Chamerauer Sängerinnen, Rodinger Volksmusik-Finken, Koller-Duo, Roding, Duo Lössl, Pillmersried. Leitung hat Marianne Koller. Eintritt 3 Euro. (chh)

LESERBRIEF

Photovoltaik: Eine weise Entscheidung?

Es ist fraglich, ob der Kreisausschuss des Kreistages eine weise Entscheidung getroffen hat. Sicherlich war eine Entscheidung notwendig, um der Bevölkerung und potenziellen Antragstellern zumindest einen groben Anhalt zu geben, was genehmigungsfähig ist. Die Begründung, der Landkreis Cham befindet sich mit 80 Prozent seiner Flächen im Naturschutzgebiet und lasse deshalb keine solchen Anlagen zu, ist aber zu kurz gedacht. Viele Privatpersonen, aber auch Schulen, Städte und Gemeinden haben in den vergangenen Jahren Photovoltaikanlagen gebaut und wurden gelobt ob ihres Einsatzes für eine saubere Umwelt. Und jetzt, da auch Landwirte und Grundstücksbesitzer eine zusätzliche Verdienstmöglichkeit darin sehen, Photovoltaikanlagen auch auf landwirtschaftlichen Flächen aufzustellen, lehnt der Landkreis Cham ab. Im Nachbarlandkreis Straubing-Bogen werden nicht nur die riesigen und vielleicht zu großen Anlagen bei Straubing diskutiert und gebaut, sondern viele Gemeinden weisen Sondergebiete aus und entwickeln Standortkonzepte, um den Bau kleinerer Anlagen zu ermöglichen. Ist es nur das sonnige Niederbayern, das solche Anlagen zulässt oder stemmt man sich im Landkreis Cham gegen etwas, das letztlich nicht aufzuhalten ist? Die Entscheidung des Kreisausschusses lässt Ausnahmen zu, die aber bald ausgereizt sein dürften. Mit einer großzügigeren Lösung hätte man auch die Zersiedelung der Landschaft verhindern bzw. stoppen können, denn viele Schuppen und Hallen werden überall im Landkreis nur zu dem Zweck gebaut, um auf ihnen Photovoltaikanlagen zu installieren. Und diese Gebäude stehen oftmals im Außenbereich. Bereits in wenigen Jahren wird man die getroffene Entscheidung revidieren müssen.

Ferdinand Schwarzfischer
Schorndorf

8. November, verkaufsoffener Sonntag!

Hausmesse

6. bis 9. November

Messeknüller, Messeknüller...
Produkt-Neuheiten, Vorführungen, Fachberater,
Energiesparen, große Weihnachtsgans-Verlosung
Imbiss und Getränke

Samstag 9-16 Uhr
Sonntag 10-17 Uhr
Mo bis Fr 9-18 Uhr

EURONICS

HELLER

ELEKTROMARKT

W.-v.-Siemens-Str. 23 Verkauf: 09971/8923-20
93413 Cham-Janahof Service: 09971/8923-10