



1. Januar 2021

Liebe Gäste,
liebe Partner und Freunde der TUI,

kaum ein Bereich in unserem Leben wurde im Corona-Jahr so durcheinandergewirbelt wie das Reisen. Kein anderer Wirtschaftssektor hat bis heute so sehr mit der Pandemie zu kämpfen wie der Tourismus. Das gilt auch für die TUI. In den letzten Jahren konnten wir erfolgreich wachsen, auch ins Jahr 2020 sind wir mit einem Buchungsrekord gestartet. Dann kam die Pandemie und hat vieles verändert.

In den Tagen und Wochen nach dem Lockdown im März galt unsere volle Aufmerksamkeit der Rückholung unserer Gäste. In kürzester Zeit haben wir Hunderttausende Gäste aus allen Ecken der Welt sicher in ihre Heimat geflogen. Es folgten Monate der Ungewissheit, in denen wir nicht machen konnten, was wir bei der TUI am besten können: Unvergessliche Urlaubsmomente für unsere Gäste schaffen. Stattdessen mussten Kolleginnen und Kollegen in den Reisebüros und in den Service-Centern Millionen von Buchungen stornieren und Kundengelder erstatten. Bis in den Sommer haben Rückbuchungen und Erstattungen oft viel länger gedauert als wir es uns gewünscht haben. Denn die Rückabwicklung so vieler Reisen zur gleichen Zeit hatte sich vor Corona niemand vorstellen können. Anfangs geschah dies sozusagen von Hand, heute haben wir dafür automatisierte Systeme geschaffen. Ich bedaure sehr, dass wir die Geduld und die Flexibilität unserer Gäste und Partner stark in Anspruch genommen haben. Vieles hat in der Krise gut geklappt. Aber natürlich gab es auch Fehler. Wir konnten Erwartungen an uns nicht immer erfüllen, waren nicht immer schnell und gut genug erreichbar.

Dafür entschuldige ich mich bei Ihnen, unseren Kunden und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Reisebüros und bei unseren Vertriebspartnern. Ich möchte an dieser Stelle aber auch Danke sagen für Ihr Verständnis, Ihr Feedback und Ihre Loyalität zur TUI in sehr schwierigen Monaten.

Fragt man die Menschen, was ihnen im Pandemie-Jahr gefehlt hat, steht eines oft an der Spitze einer langen Liste: das Reisen. Zu Beginn des neuen Jahres sind Kontinente und Länder so abgeschottet voneinander wie seit vielen Jahrzehnten nicht mehr, Grenzen sind geschlossen, staatliche Beschränkungen begrenzen die Freiheit zu reisen. Das will niemand und das wird auch auf Dauer nicht so bleiben. Reisen ist Erholung und Entspannung. Das ist wichtig - der Urlaub ist gerade für Familien eine sehr intensive Zeit im Jahr, um zueinanderzufinden, frei von den Zwängen des Alltags. Reisen ist aber sehr viel mehr. Reisen weitet den eigenen Horizont und schafft Raum für neue Begegnungen. Auf Reisen erkennen wir, was Kulturen einzigartig macht – aber vor allem auch, was uns über alle Weltregionen hinweg verbindet. Die persönlichen Erfahrungen und Begegnungen auf Reisen sind durch nichts zu ersetzen.

So schmerzhaft die staatlichen Reiseeinschränkungen waren, sie waren gerade zu Beginn der Pandemie wichtig, um das Infektionsgeschehen unter Kontrolle zu bringen. Inzwischen gibt es verlässliche Tests, die sichere Reisekorridore schaffen können, und wirkungsvolle Impfstoffe, die nun seit Ende Dezember weltweit zum Einsatz kommen. Ich hoffe, wir werden im neuen Jahr alle Möglichkeiten nutzen, um so bald wie möglich wieder zu offenen Grenzen zu finden. Auch, wenn

wir mitten in einer weltweiten zweiten Corona-Welle stecken, sehen wir Licht am Ende des Tunnels. Die TUI ist gut aufgestellt für die Zeit nach der Pandemie. Die Urlaubssaison 2021 wird sicher anders als vor der Pandemie sein, aber wir werden wieder mehr reisen können – sicher, verantwortungsbewusst und vor allem mit großer Freude. Darauf freue auch ich mich – und ich bin mir sicher, dass es den meisten von Ihnen genauso geht.

Ich danke Ihnen, dass Sie der TUI verbunden bleiben. Lassen Sie uns bei allen Herausforderungen mit Zuversicht und Optimismus in das neue Jahr starten.

Auf ein gutes Jahr 2021!

Britz für mich