

An unsere geschätzten Gäste

Wichtige Kundeninformation – aktuelle Sicherheitslage im Nahen Osten/Golf, Reisewarnungen und Flugverkehr (Stand: [01.03.2026 / 20:45])

Liebe Reisegäste,

aufgrund der aktuellen militärischen Eskalation in der Region Naher Osten/Golf kommt es derzeit zu Reisewarnungen, Luftraumsperrungen, temporären Flughafenschließungen sowie zu massiven Einschränkungen im internationalen Flugverkehr – insbesondere an den Drehkreuzen Dubai/Abu Dhabi, Bahrain, Muscat und Doha. Davon können sowohl Reisen in die Region als auch Umsteigeverbindungen in Richtung Asien, Afrika und Indischer Ozean betroffen sein.

Dieses Schreiben richtet sich an alle Kundinnen und Kunden der bestfortravel GROUP – unabhängig davon, ob Ihre Reise von einem Unternehmen der bestfortravel GROUP als Reiseveranstalter durchgeführt wird (RV Touristik, Raiffeisen Reisen, GEO Reisen, AtourO), ob wir Ihre Reise zu einem anderen Veranstalter vermittelt haben oder ob Sie über uns einzelne Reiseleistungen (z.B. Flug, Hotel, Transfer) gebucht haben.

Unsere Linie: Sicherheit zuerst – Durchführung nur, wenn Reise sicher und operativ möglich ist

Wir führen Reisen nur durch, wenn eine sichere Durchführung und eine verlässliche An- und Abreise (inkl. Umstieg) möglich ist. Wo das derzeit nicht gewährleistet ist, sagen wir Reisen ab bzw. treten – soweit erforderlich – vom Reisevertrag zurück. Wo die Durchführung möglich ist, priorisieren wir Umbuchungen (z.B. alternative Flugrouten/Umsteigeverbindungen, alternative Termine oder gleichwertige Alternativen).

Abreisen bis einschließlich 03.03.2026

Für alle Abreisen bis einschließlich 03.03.2026 gilt: Wir sagen jene Reisen ab, bei denen Reiseziel oder An-/Abreise (inklusive Transit/Umstieg) aufgrund der aktuellen Lage nicht durchführbar ist (z.B. gesperrte Lufträume, temporär geschlossene Flughäfen, Airline stellt Betrieb ein, keine zumutbare gleichwertige Ersatzbeförderung verfügbar).

Wichtig: Bitte begeben Sie sich nicht zum Flughafen, solange Ihr Flug bzw. Ihre Anreise nicht durch uns oder die ausführende Airline bestätigt ist. Bitte stornieren oder ändern Sie derzeit auch nicht vorschnell selbstständig, bevor Sie eine Rückmeldung von uns erhalten. Unkoordinierte Eigenbuchungen können zu unnötigen Doppelbuchungen und Mehrkosten führen und erschweren eine geordnete Abwicklung.

Wir kontaktieren alle betroffenen Gäste aktiv – in der Reihenfolge des Reisebeginns – per E-Mail und/oder telefonisch. Bitte prüfen Sie auch Ihren Spam-/Junk-Ordner und stellen Sie sicher, dass Ihre Kontaktdaten korrekt sind.

Abreisen ab 04.03.2026 – tägliche Neubewertung, unverbindliche Einschätzung

Für Abreisen ab 04.03.2026 bewerten wir die Lage täglich neu (Sicherheitslage, behördliche Hinweise, Flugpläne, operative Durchführbarkeit). Unverbindliche Einschätzung: Sollte die Lage unverändert bleiben, sind weitere Einschränkungen und Absagen auch über den 03.03. hinaus möglich. Eine verbindliche Zusage können wir derzeit nicht geben. Wir informieren Sie so früh wie möglich, sobald eine belastbare Entscheidung für Ihre konkrete Reise getroffen werden kann.

Was gilt, wenn eine sichere Durchführung möglich ist?

Wenn ein sicherer Transport und eine sichere Durchführung Ihrer Reise möglich ist (ggf. über alternative Flugrouten/Umstiege außerhalb der betroffenen Lufträume), bleibt der Reisevertrag grundsätzlich aufrecht. Ein kostenfreier Rücktritt ist nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen möglich (insbesondere bei unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe, die die Reise erheblich beeinträchtigen würden). Über die konkrete Einordnung informieren wir im Einzelfall. Soweit rechtlich erforderlich, erhalten Sie im Fall wesentlicher Änderungen die entsprechenden Wahlmöglichkeiten.

Kundinnen und Kunden, die sich aktuell in betroffenen Regionen befinden (vor Ort / Transit / Rückreise blockiert)

Wenn Sie sich derzeit in einer betroffenen Region aufhalten oder Ihre Rückreise/Weiterreise blockiert ist, nutzen Sie bitte vorrangig die Notfallnummern, die in Ihren Reiseunterlagen/Vouchern angeführt sind. Folgen Sie unbedingt den Anweisungen der lokalen Behörden und halten Sie sich über offizielle Stellen/Medien informiert.

Bitte registrieren Sie sich zusätzlich in den Krisenvorsorge- und Reiseregistrierungssystemen:
Österreich: Reiseregistrierung des Außenministeriums (BMEIA) / Auslandsservice-App.
Deutschland: Krisenvorsorgeliste „ELEFAND“ des Auswärtigen Amts.
Schweiz: Portal des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten (EDA): „Travel Admin“ (Reise-Registrierung Schweiz)

Wenn Sie unsere Notfallkontakte nicht erreichen: Österreichisches Außenministerium (BMEIA) Notfallnummer: +43 1 90115 4411. Auswärtiges Amt (Deutschland) Krisentelefon: +49 30 5000 87777. Schweiz: Notfallkontakt EDA (Helpline EDA, 24/7): +41 800 24 7 365 (aus dem Ausland: +41 58 465 33 33)

Bewahren Sie bitte alle Belege (z.B. Hotel, Transfers, Verpflegung) auf. Stimmen Sie kostenrelevante Schritte – soweit praktisch möglich – vorab mit uns ab.

Kreuzfahrten (Orient/Golf)

Bei Kreuzfahrten orientieren wir uns an den Entscheidungen der jeweiligen Reederei (Route, Hafenanläufe, Abbruch/Absage). Sobald uns verbindliche Informationen vorliegen, informieren wir betroffene Gäste aktiv und unterstützen bei der weiteren Abwicklung.

Unsere Unterstützung und Kosten – transparent und im rechtlich zulässigen Rahmen

Bei Pauschalreisen, bei denen ein Unternehmen der bestfortravel GROUP Reiseveranstalter ist, organisieren wir im Fall von unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen die erforderlichen Maßnahmen zur Rückbeförderung und unterstützen vor Ort, soweit dies möglich ist. Die Kostenübernahme erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und unserer Reisebedingungen. Das umfasst insbesondere die Organisation der Rückreise sowie notwendige Übernachtungen, soweit diese nicht vermeidbar sind (gesetzlich grundsätzlich begrenzt auf bis zu drei Nächte pro Person; in Sonderfällen kann die Verpflichtung darüber hinausgehen und wir werden uns bemühen alle Gäste auch darüber hinaus zu unterstützen, um Kosten gering zu halten).

Wir klären parallel mit Airlines, Leistungspartnern und – soweit einschlägig – Versicherern, ob und in welchem Umfang weitere Kosten übernommen werden. Je nach Dauer der Sperrungen und der konkreten Situation können zusätzliche Kosten entstehen (z.B. längere Aufenthalte, alternative Abreisen). In Einzelfällen kann daher eine Kostenbeteiligung nicht vollständig ausgeschlossen werden. Wir informieren Sie dazu transparent und legen die Kosten nachvollziehbar dar, bevor verbindliche Dispositionen getroffen werden, soweit dies praktisch möglich ist.

Eigeninitiativen und selbstorganisierte Rückreisekosten können nicht berücksichtigt werden.

Wenn wir vermittelt haben oder wenn Einzelleistungen gebucht wurden:

Vermittelte Reisen anderer Veranstalter: Maßgeblich sind die Entscheidungen und Bedingungen des jeweiligen Reiseveranstalters. Wir unterstützen Sie operativ und leiten Informationen weiter; die finale Entscheidung über Durchführung/Absage sowie die Abwicklung von Umbuchung/Erstattung liegt beim jeweiligen Veranstalter.

Einzelleistungen (z.B. Nur-Flug, Nur-Hotel): Hier gelten die Bedingungen des jeweiligen Leistungsträgers (Airline/Hotel). Wir unterstützen Sie im Rahmen unserer Möglichkeiten, können jedoch keine pauschale Kulanz oder Kostenübernahmen zusagen.

Betroffene Länder/Regionen und besonders betroffene Verkehrsknoten

Betroffene Länder/Regionen (Reisewarnungen bzw. erhebliche Einschränkungen; nicht abschließend; Stand Zeitpunkt dieses Schreibens): Israel/Palästinensische Gebiete, Libanon, Jordanien, Syrien, Irak, Iran, Bahrain, Kuwait, Oman, Vereinigte Arabische Emirate (VAE), Saudi-Arabien, Katar, Jemen.

Besonders betroffene Drehkreuze/Transitstrecken: Dubai/Abu Dhabi (VAE) und Doha (Katar) sowie Umsteigeverbindungen über die Golfregion in Richtung Asien, Afrika und Indischer Ozean.

Airlines mit derzeit wesentlichen Einschränkungen (nicht abschließend; Stand Zeitpunkt dieses Schreibens)

Aktuell melden zahlreiche Airlines Aussetzungen, Streichungen oder Umleitungen in/über der Region, u.a.: Lufthansa Group (inkl. SWISS, Austrian Airlines, Eurowings), Air France, KLM, British Airways, Turkish Airlines, Finnair, LOT, ITA Airways, Wizz Air, Aegean, SAS, Iberia Express; sowie Emirates, flydubai, Etihad, Qatar Airways, Oman Air, Gulf Air, Kuwait Airways, Salam Air, Royal Jordanian, Egyptair; außerdem je nach Route weitere internationale Carrier. Bitte beachten Sie: Auch wenn Ihre Airline nicht genannt ist, können Flüge aufgrund von Umleitungen, Luftraumsperrungen und Slot-/Airportrestriktionen kurzfristig betroffen sein.

So erreichen Sie uns

Bitte halten Sie Ihre Buchungs-/Vorgangsnummer bereit und prüfen Sie den Reiseveranstalter auf Ihrer Reisebestätigung.

Allgemeiner Kundenservice bestfortravel GROUP:

Telefon: 0800 7000 211 (kostenlos) und 24/7

E-Mail: service@bestfortravel.com

Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH

Amalienstraße 9b-11 | 80333 München | Deutschland

Tel: +49 89 2868 4800 (Mo-Fr: 09-18 Uhr)

service@rv-touristik.de

Raiffeisen Reisebüro Gesellschaft m.b.H.

Donau-City-Straße 11/4.OG | Ares Tower | 1220 Wien | Austria

Tel: +43 1 31375-0 (Mo-Fr 09-18 Uhr)

info@raiffeisen-reisen.at

AtourO GmbH, Ludwigsburg

Martin-Luther-Str. 69 | 71636 Ludwigsburg | Deutschland

Tel: +49 7141 70236 0 (Mo-Fr 09-18Uhr)

info@atouro.de

GEO Reisen & Erlebnis GmbH

Himmelreich 1 | 5020 Salzburg | Austria

Tel: +43 662 890 111 (Mo-Fr 09-18 Uhr)

erlebnisreisen@georeisen.com

Wichtig: Alle Kundinnen und Kunden erhalten zusätzlich Notfallnummern in den Reiseunterlagen. Bei dringenden Fällen außerhalb der Bürozeiten verwenden Sie bitte diese Notfallkontakte.

Wir wissen, dass die Situation belastend und unübersichtlich ist. Unser Team arbeitet laufend daran, jede Buchung einzeln sicher und wirtschaftlich sinnvoll zu lösen. Danke für Ihre Geduld und dafür, dass Sie Änderungen nicht unkoordiniert selbst vornehmen, bevor wir Sie kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen

Die Geschäftsführung der bestfortravel GROUP

RV Touristik – Raiffeisen Reisen – GEO Reisen – AtourO