Interview mit **Reto Rüfenacht,** Gründer und Inhaber von Cuba Real Tours

«Die Kultur in Kuba ist unerschöpflich»

Von Markus Weber

Nach dem Verkauf von Latino Travel an Knecht Reisen ist es etwas still geworden um Reto Rüfenacht. Mit Cuba Real Tours ist der Lateinamerika-Kenner aber längst wieder im Geschäft. Nach Kuba setzt er nun auch auf die Dominikanische Republik.

Herr Rüfenacht, wie ist Cuba Real Tours entstanden?

Reto Rüfenacht: Cuba Real Tours ist 1998 aus dem Wunsch von Latino Travel entstanden, die Angebotspalette auf Kuba zu erweitern. Kultur und Geschichte sollten dabei im Zentrum stehen. Die staatlichen Agenturen wollten diesen Bereich nicht anbieten. Sie konzentrierten sich Ende der Neunziger Jahre vor allem auf Strandferien und Transfers. Daraufhin haben wir selbst ein Unternehmen gegründet. Der Sitz der Firma ist allerdings in der Schweiz. Im Moment kann man als Ausländer in Kuba keine Firma gründen. Joint Ventures dagegen sind möglich. Aus kubanischer Sicht sind wir ein Schweizer Reiseveranstalter.

Wann haben Sie angefangen?

Wir haben im Jahr 2000 angefangen. Mit zwei Kunden. Latino Travels in der Schweiz und Airtours Deutschland. Airtours hatte den gleichen Wunsch wie wir, nämlich Kuba für individuell Reisende und eine gehobene Kundschaft anzubieten.

Reto Rüfenacht, Gründer und Inhaber von Cuba Real Tours, hat den grössten Teil seiner Mitarbeiter in Havanna.

Mit welchen Reiseveranstaltern arbeiten Sie heute zusammen?

Wir arbeiten heute mit den meisten europäischen Reiseveranstaltern zusammen. In der Schweiz sind dies unter anderem Carib Tours, Tui Flex, Vögele, Kuoni und Spezialreiseveranstalter wie beispielsweise Bike Adventure. In Deutschland ist Dertour der grösste Kunde.

Arbeiten Sie ausschliesslich mit Veranstaltern?

Nein, wir bieten unsere Reisen auch im Direktvertrieb an. Über die Homepage generieren wir rund sechs Prozent unseres Geschäfts. Reisebüros haben bis anhin meistens in unserem Büro in Havanna gebucht. Jetzt aber, wo wir mit tagesaktuellen Preisen arbeiten, nehmen die Buchungen von Reisebüros auch in der Schweiz zu. Preislich sind wir auch aus der Schweiz wettbewerbsfähig.

Heisst das, Sie brauchen mehr Personal in der Schweiz?

Bis anhin haben wir in der Schweiz nur eine kleine Verkaufsstelle geführt. Das Hauptbusiness wird direkt in Havanna abgewickelt,

> «Preislich sind wir in der Schweiz absolut wettbewerbsfähig.»

wo auch unsere meisten Leute arbeiten. Aber es kann nun durchaus sein, dass wir personell an der Klarastrasse in Zürich etwas aufstocken müssen. In Europa arbeiten gegen-

Seinen Erfolg in Kuba möchte Reto Rüfenacht gerne in der Dominikanischen Republik fortsetzen.

wärtig fünf Personen, in Havanna dagegen über 30, davon 12 Europäer.

Wie sieht Ihr Marketing aus?

Es basiert hauptsächlich auf Messebesuchen. Wir sind beispielsweise immer an der WTM London und der IBTM in Barcelona (Incentive-Messe). Dort besuchen wir Touroperators, unsere Hauptkunden.

Reisebüros bewerben Sie nicht direkt?

Nein.

Aber Direktkunden …

Ja, aber eigentlich nur über unsere Homepage. Auch im Bereich PR machen wir sehr viel. In der letzten Zeit sind sehr viele Artikel in verschiedenen Medien über uns erschienen.

Können Sie etwas über Ihre Paxzahlen aussagen?

Im Jahr 2010 beförderten wir 9500 Passagiere, mehrheitlich aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Alles Individualreisende.

Welches sind die wichtigsten Elemente beim Vermarkten von Kuba-Reisen?

Das Thema Tabak steht bei uns natürlich im Zentrum. In Havanna ist aber auch Musik ein riesiges Thema. Stichwort Buenavista. Und dann vor allem: Travelling back in time. Man fühlt sich bei der Landung in Kuba wirklich in die 50er-Jahre zurückversetzt. Auch die Menschen selbst sind ein wichtiges USP. Lebensfreude ist kein Mythos, sondern Wirklichkeit. Der Duft der Revolution ist allerdings schon etwas verpufft, obwohl die Namen Che, Fidel und Raoul noch immer eine grosse Ausstrahlung haben.

Wie reist man am besten durch Kuba?

Am besten reist man mit einem persönlichen Fahrer durch das Land, im Sinne einer privaten Rundreise. Da erlebt man am meisten und erfährt auch sehr viel über die Kultur und den Alltag der Menschen. Besonders empfehle ich auch den wiederbelebten «Hershey Elektrozug», der in früheren Jahren für den Transport von Zuckerrohr verwendet wurde und heute Touristen von Havanna nach Matanzas, ein Tor nach Varadero, bringt.

> «2010 beförderten wir 9500 Passagiere, alles Individualreisende.»

Was empfehlen Sie einem Erstreisenden?

Das Schwergewicht würde ich auf Havanna legen. Mindestens drei Nächte sind hier zu empfehlen. Dann würde ich die Tabakgebiete und die Kolonialstädte Cienfuegos und Trinidad besuchen.

Wie beurteilen Sie Kubas Potential?

Das Potential ist gewaltig. Kuba ist für mich eine ganz spezielle Destination, weil keine Zerstörung im Bereich der Bauten stattgefunden hat. Alles ist noch da. Geschichte und Kultur sind unerschöpflich, der koloniale Charme ist einmalig.

Wie sieht die Hotelinfrastruktur in Kuba aus?

Die Hotellerie hat Fortschritte gemacht. Sie bewegt sich auf gutem Viersterne-Niveau. Ein richtiges Luxushaus gibt es aber nicht. Die Hardware ist grundsätzlich sehr gut, der Service ist allerdings auch in Kuba karibisch geprägt.

Hat sich die Versorgungssituation in Kuba entspannt?

Nein, über 80 Prozent der lebensnotwendigen Alltagsgüter müssen importiert werden. Das führt natürlich noch immer zu gewissen Problemen in der Versorgung. Die Versorgung der Bevölkerung mit Lebensmitteln stellt denn noch immer das grösste Problem der Insel dar.

Wie wird die Lage nach der Ära Castro aussehen?

Ich denke, Wandel und Öffnung werden sanft vollzogen werden.

Sie sind auch in der Dominikanischen Republik aktiv.

Die Dom Rep ist für mich ein schlafendes Kind. Ich habe das Land sehr intensiv bereist und habe gesehen, dass die Vielfalt von Angeboten riesig ist. Die Dominikanische Republik ist für mich eine Mischung aus Kuba und Costa Rica. Kultur, Geschichte und Strände sind vergleichbar mit Kuba. Natur und die Gewässer erinnern an Costa Rica.

Was bieten Sie auf der Dom Rep an?

Wir bieten hauptsächlich Aktiv- und Erlebnisferien im Südwesten und im Nordosten des Landes an. Dazu zählen Bootstouren in abgelegene Gebiete, Wanderungen durch den Regenwald oder Velotouren durch unberührte Gebiete. Dabei stehen private Mietwagenreisen oder Kleingruppen-Reisen mit festen Abreisedaten im Vordergrund. ◆

> «Der koloniale Charme von Kuba ist einzigartig.»

www.cubarealtours.eu