

Inhalt

Vorwort 11

1 Die Reklamation

Dicke Animateure, verbauter Meerblick und immer diese Mitreisenden: Ein Tag im Kundenservice von Europas größtem Reisekonzern und die beliebtesten Beschwerden, mit denen er sich herumschlägt. 21

2 Die Ansichtskarte

Sonnige Grüße vom Marktführer der deutschen Ansichtskartenindustrie! Selten wird so viel geflunkert wie auf Urlaubskarten – nicht nur beim Text auf der Rückseite. 37

3 Der Zimmerjunge

Ein Luxushotel in Hongkong strebt seit achtzig Jahren nach absoluter Perfektion. So wird selbst die Zimmerinspektion zu einem fast religiösen Ereignis. 53

4 Die Wellness-Crew

Wer bemannt die vielen neuen Kreuzfahrtschiffe, und was muss man für den Job an Bord außer Fingerspitzengefühl und Sturmfestigkeit noch mitbringen? Wir begleiten ein Crew-Casting in Hamburg. 73

5 Der Fremdenführer

Die entlegensten Orte leisten sich heute Souvenirgeschäfte und ein schickes Touristenbüro. Doch kommt denn überhaupt jemand vorbei? Wir fragen nach bei einem Tour-Guide im schottischen Hochland. 93

6 Das Frühstücksbüfett

Morgens leider nicht alles in Butter am Hotelbüfett: die Auswahl mager, die Preise gepfeffert, und immer dieser Räucherlachs! Von Ostfriesland bis China auf der Suche nach einem guten Marmeladenbrot. Auch vor Eierdieben in Spanien wird gewarnt. 111

7 Die Raststätte

Weiter, immer weiter: Sogar an der Autobahn raststätte hat niemand mehr Zeit für eine Pause. Wir wagen trotzdem den Zwischenstopp an der A1 – mit Currywurst und Champagner. 131

8 Der Flughafen

Nebel am Morgen, schlecht parkende indische Piloten und Pandemie-Abwehrpläne: Wie der Frankfurter Flughafen Tag für Tag gegen das Chaos kämpft. 147

9 Der Katalog

Wer füllt die Kataloge mit Frühbucker-Schnäppchen? Wer schickt uns nach Mallorca, Antalya und manchmal in die Wüste? Wie entsteht eine neue Ferienregion, und muss sie schön sein? Zum Schluss eine Reise dorthin, wo alles begann: zu den Erfindern des Pauschalurlaubs. 165

10 Urlaubsglossar

Letzte Wahrheiten über den Urlaub von A wie all-inclusive bis Z wie Zimmermädchen **191**

Dank und weitere Informationen **200**