

## JAHRESBERICHT 2023

Ombudsman der Schweizer Reisebranche  
Franco V. Muff

Im vorliegenden Jahresbericht informieren wir Sie über die Arbeit der Ombudsstelle im abgelaufenen Jahr. Sie finden darin Statistiken, welche Sie über die wichtigsten Aktivitäten informieren. Der Bericht wird zusätzlich ergänzt durch Kommentare und Analysen.

1



In welcher Metropole Europas findet man diese Hausfassade?

## Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung
2. Der Auftrag der Ombudsstelle
3. Statistik
4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen
5. Rück- und Ausblick, Medien, Grafiken
6. Büro Ombudsman und Trägerschaft

### 1. Zusammenfassung

#### *Der Auftrag der Ombudsstelle*

Unsere Stelle steht den Konsumenten sowie den Reiseveranstaltern und Reisebüros als Ansprechpartner zur Verfügung. Das Erklären von Sachverhalten und Zusammenhängen, die Vermittlung bei Streitigkeiten mittels einer neutralen Analyse sind die vorwiegenden Aktivitäten der Ombudsstelle. Grundlage dafür sind das Pauschalreisegesetz, sowie das OR. Während die oben genannten Stellen kostenlos beraten werden, sind Anfragen von Rechtenschutzversicherungen und Anwälten kostenpflichtig.

#### *Statistik*

Unser Büro hat im vergangenen Geschäftsjahr insgesamt **920** Fälle bearbeitet. Genauere Angaben finden Sie dazu im Bereich «Statistik.»

#### *Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen*

Der Ombudsman und seine MitarbeiterInnen erklären die Rechte und Pflichten der Reisenden, die Informationspflicht der Veranstalter und Reisebüros. Ebenso werden den einzelnen Parteien die Paragraphen des Pauschalreisegesetzes erläutert, Konsequenzen und Anforderungen daraus erklärt. Im Fokus stehen ausserdem die komplexen Zusammenhänge des online Geschäfts und die Richtigkeit und Gültigkeit von Reiseunterlagen bzw. Reisedokumenten.

#### *Büro Ombudsman – Trägerschaft*

Unter dieser Rubrik finden Sie Angaben zur Adresse, Team und Trägerschaft des Ombudsman der Schweizer Reisebranche.

## *Medien- und Öffentlichkeitsarbeit*

Dieser Bereich gehört ebenso zu den Aufgaben des Ombudsmann. Näheres dazu finden Sie unter der Rubrik «Rück- und Ausblick / Medien.»

### **2. Die Auftrag der Ombudsstelle**

Vor 30 Jahren wurde das Ziel dieser Stelle definiert und daran hat sich wenig geändert. Das Büro ist weiterhin Ansprechstelle für Konsumentinnen und Konsumenten, deren angebrachte Mängelrügen nach Rückkehr aus den Ferien allenfalls nicht zufriedenstellend bearbeitet wurden. Andererseits werden ebenso Probleme anlässlich der Buchung sowie Differenzen zwischen Anbietern, Leistungsträgern und Reisenden vor Abreise behandelt. Eingehende Anträge werden analysiert, das Gespräch mit Anbieter und / oder Reisebüro gesucht. Das Ziel besteht darin, die Ansprechpartner über die rechtliche Situation zu informieren und schlussendlich einen akzeptablen Lösungsvorschlag unterbreiten zu können. Primär geht es darum, Eskalationen zu vermeiden und so zu vermitteln, dass langwierige Beschwerdefälle ein gutes Ende oder einen beidseitig annehmbaren Kompromiss finden.

Die Erfahrungswerte und Kenntnisse des Ombudsmann und seiner MitarbeiterInnen erlauben es in der Regel, Konflikten eine positive Wende geben zu können. Das Erklären von Zusammenhängen und die Schaffung von gegenseitigem Verständnis sind zentrale Inhalte der Arbeit. Erwartungen und Vorstellungen sind gegebenenfalls bei beiden Parteien ins richtige Licht zu rücken. Stets gilt es, dabei die Wahrung der Neutralität vor Augen zu haben.

3



Was würden Sie bestellen?

### 3. Statistik

Das vergangene Jahr 2023 war für die Ombudsstelle ein mehrheitlich ruhiges Jahr, was sich in der Anzahl von 920 Fällen bestätigt sieht. Unabhängig einer sich durch den Krieg in der Ukraine abzeichnenden, schwierigen Lage in Europa, hat sich der Tourismus weiterhin erholt. Der im Oktober aufgetretene Konflikt im Gaza hat die Tourismusbranche in der Schweiz ebenso wenig beeinflusst.

Logischerweise gab es wie jedes Jahr Fälle zu den diversesten Problemen mit teilweise speziell erwähnenswertem Inhalt. Dass die Anfragen bei uns trotz des meist sehr guten Geschäftsgangs der Anbieter in der Schweiz nicht entsprechen angestiegen sind, lässt die Vermutung zu, dass bei Reklamationen meist Lösungen gefunden werden konnten, welche den Gang zur Ombudsstelle unnötig machten.

Die Aufteilung der Anfragen nach Regionen zeigt keine besonderen Abweichungen zu den vergangenen Jahren. Dass die Deutschschweiz den mit Abstand grössten Anteil der Eingänge ausmacht, liegt auf der Hand. Erneut haben allerdings die Anfragen aus dem Ausland wieder zugelegt. /DE/FR/IT)

### 4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

Der Kernbereich unserer Tätigkeit bestand weiterhin aus Anfragen bezüglich Pauschalreisen. Die Rubrik «Internet» liegt auf Position zwei, was einerseits den allgemeinen Trend und das Verhalten der «User» in der Schweiz bestätigt, andererseits jedoch manifestiert, dass wir zahlreiche Anfragen nicht bearbeitet haben, weil diese nicht in unseren Tätigkeitsbereich gehörten. Buchungen auf Plattformen u.a.m. im Ausland werden von uns nicht bearbeitet. Dennoch gilt es festzustellen, dass sich die Grösse in dieser Kategorie im Vergleich zum Vorjahr unwesentlich reduziert hat.

Probleme in Zusammenhang mit Flugreisen bleiben weiterhin auf hohem Niveau angesiedelt, es ist hier sogar eine leichte Steigerung festzustellen. Die im letzten Jahr geschilderte Problematik rund um den Gepäcktransport, insbesondere die Situation an einigen Flughäfen, hat sich in der neuen Periode verbessert. Wie auch immer, es bleibt weiterhin erstaunlich, wie viele Gepäckstücke verspätet auftauchen oder unauffindbar bleiben. Die Zusammenarbeit der Ombudsstelle mit den Airlines ist weiterhin nur teilweise befriedigend. Bei den Airlines Swiss und Edelweiss können Verbesserungen gemeldet werden, während es bei der Lufthansa weiterhin düster aussieht. Ob dies einhergeht mit den bekannten Problemen in Deutschland im Bereich Transport und Dienstleistungen, kann vermutet werden.

Was die Erledigung der eingereichten Fälle betrifft, so bleibt weiterhin eine der Hauptaufgaben unserer Stelle, die Konsumentinnen und Konsumenten über divers Aspekte rund um das Reisen zu aufzuklären, was die stets einigermaßen grosse Zahl bei der Rubrik «Erklärungen» nachvollziehen lässt.

«Keine Zuständigkeit» bezieht sich hauptsächlich auf Anfragen zu selbstgemachten Buchungen im Netz. Dieser Anteil hat sich 2023 noch etwas erhöht.

**In 102 Fällen konnte die Ombudsstelle durch die eingeleiteten Interventionen eine Verbesserung für die Situation der Antragsteller bewerkstelligen. Dies konnte in Form von Bargeld, Gutscheinen oder einer Kombination beider Varianten angeboten werden. Mit einer Quote von 11% der Anfragen hat sich dieser Wert im Vergleich zu 2022 um einen Prozentpunkt verbessert, was die Ombudsstelle freut.**

Der Bereich «Keine Lösung» bleibt mit rund 2 % unverändert auf einem tiefen Wert.

Unsere Stelle wird weiterhin primär via E-Mail kontaktiert. Bei den telefonischen Kontaktaufnahmen handelt es sich grösstenteils um kleinere, schnell zu lösende Problemstellungen oder die mündliche Erläuterung führt dazu, dass man uns ein Dossier zusenden muss. Es gibt eine nicht unbedeutende Anzahl an Konsumenten, welche denken, ihr Problem könnte ohne ausführliche Details im Schnellzugstempo via eine telefonische Kontaktaufnahme mit uns erledigt werden. Dem ist verständlicherweise nicht so.

Unvollständige Anfragen, welche selbst nach einer durch uns getätigten Rückfrage nicht ergänzt werden, müssen wir zurückweisen. Es bleibt gelegentlich schwer nachvollziehbar, warum es unterlassen wird, uns den Namen eines Veranstalters oder Reisebüros zu nennen, zu welchem wir eine Einschätzung bei einem Problem geben sollten.

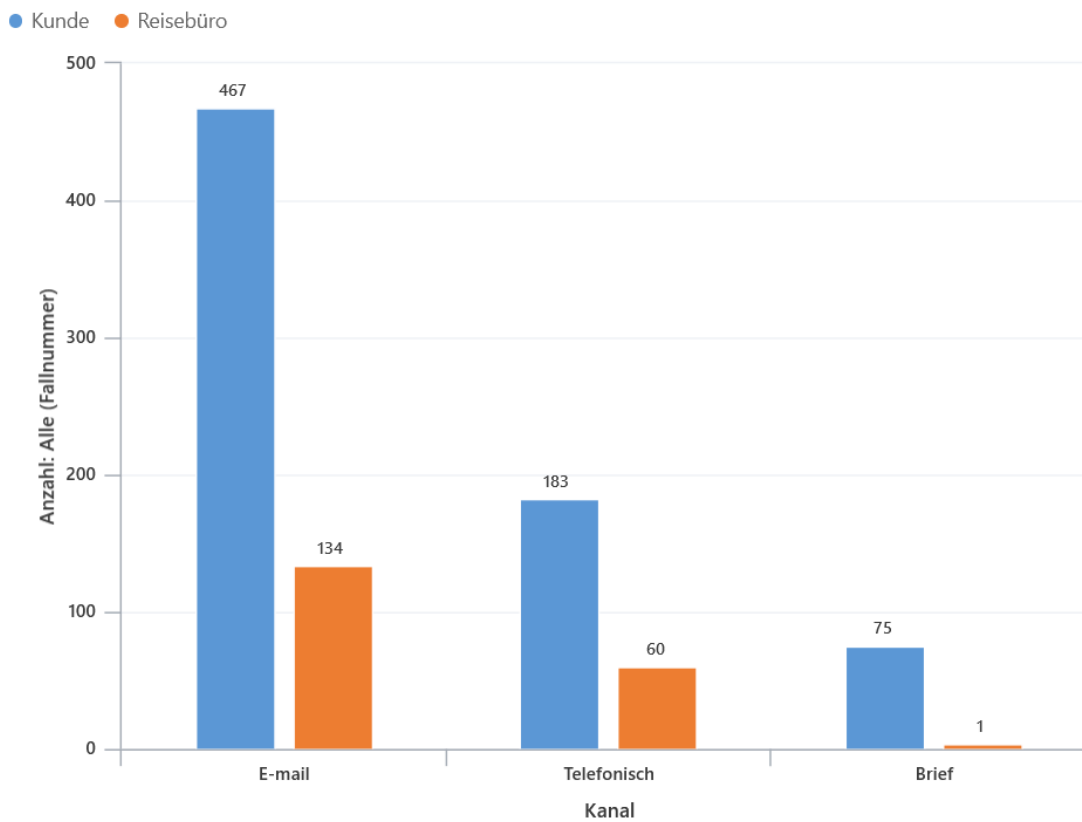
Im Zuge der allgemein notwendigen Anpassungen zum Thema «Datenschutz» hat die Ombudsstelle selbstverständlich die notwendigen Schritte getan. Wir weisen u.a. die Konsumenten darauf hin, dass diese mit der Einreichung unseres Antragsformulars ihr Einverständnis zu den von uns publizierten Datenschutzerklärungen geben.



Americano oder Negroni?

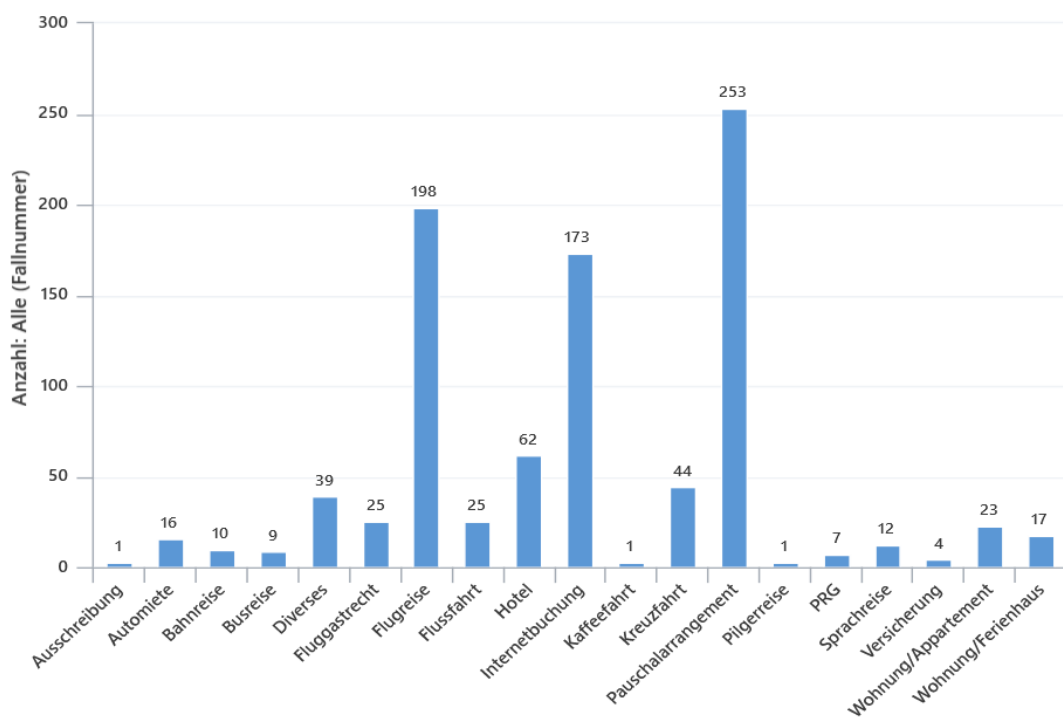
## Grafiken

### Art und Weise der Einreichung / Herkunft



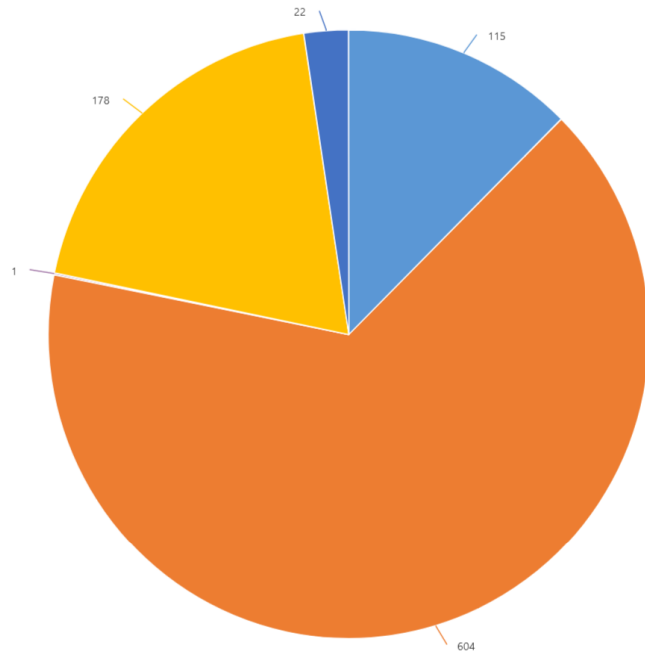
6

### Fälle nach Themen



## Geschlossene Fälle nach Region

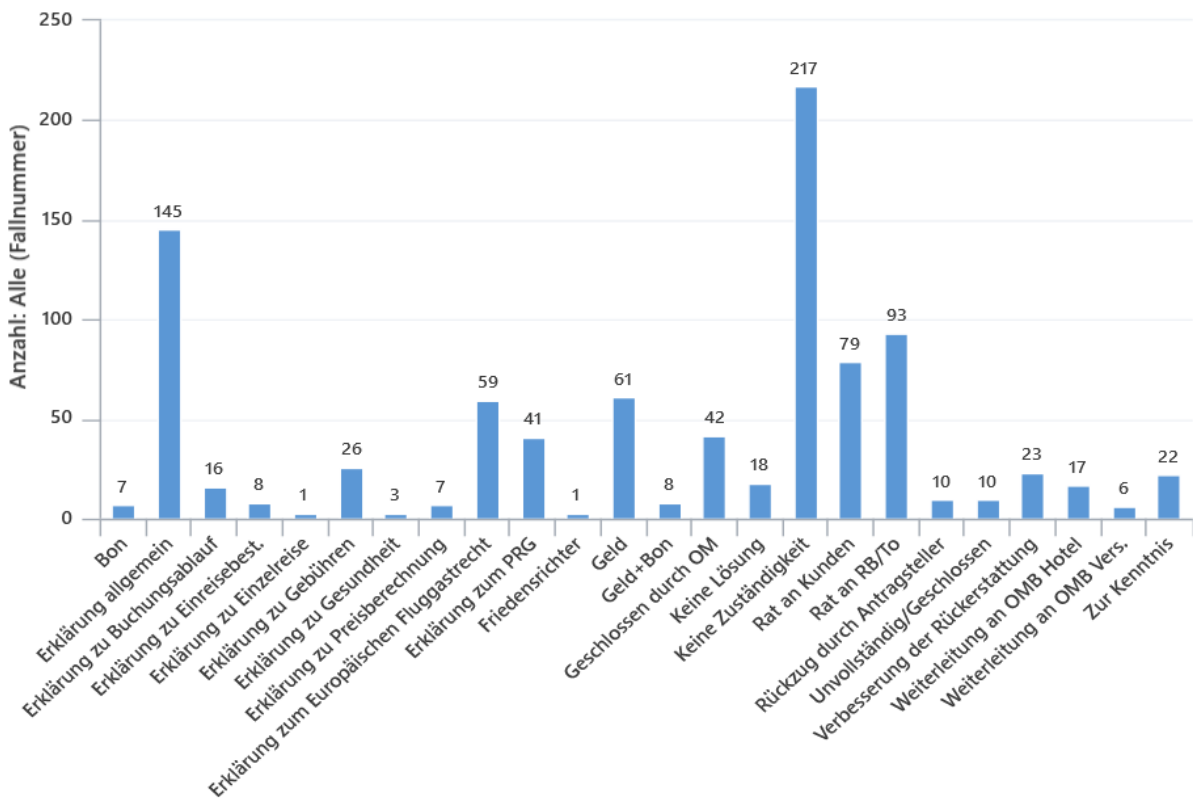
Fälle nach Region  
 ● Ausland ● Deutschweiz ● Lichtenstein ● Romandie ● Tessin



Deutsche Schweiz / französische Schweiz / Ausland / Tessin / Liechtenstein (Werte)

7

## Fälle nach Lösung





### Fallbeispiele aus dem Geschäftsjahr 2023

Wie gewohnt, erwähne ich in diesem Bericht wiederum einige interessante Beispiele zu eingereichten und bearbeiteten Fällen.

Es gibt grundsätzlich kein Verbot für Erwachsene, ein Dreibettzimmer zu buchen. Die Problematik in diesem Fall lag nicht darin, dass es im Hotel aufgrund der Zusammensetzung der Reisenden Probleme gegeben hätte. Die Reisenden konstatierten ein Platzproblem während des Aufenthalts. Sie empfanden das zugeteilte Zimmer als viel zu eng, waren der Ansicht, man hätte ihnen ein falsches Zimmer zugeteilt. Die selbst gemachten Recherchen vor der Platzierung der Buchung würden dies eindeutig bestätigen. Es entstand viel Arbeit für alle involvierten Parteien und die Lösung konnte schlussendlich nur durch die Übernahme und Zahlung eines zweiten Zimmers gefunden werden. Das Dreibettzimmer war aus Spargründen gebucht worden, was sich als eine schlechte Strategie herausstellte, auch deshalb, weil der Veranstalter für den finanziellen Mehraufwand nicht aufzukommen hatte.

Mindestalter bei Automieten. Buchungsfehler im Reisebüro können für dieses negative finanzielle Folgen nach sich ziehen. Diese Erfahrung musste ein Büro machen, welches zwei jungen Herren im Alter von 18 Jahren in Zusammenhang mit einer geplanten Rundreise einen Mietwagen in Kanada gebucht hatte. Glücklicherweise hatte man den Fehler noch vor der Abreise bemerkt, weshalb die Kosten einigermaßen in Grenzen gehalten werden konnten. So ging es ausschliesslich um die Stornokosten. Für die Reisenden war es dennoch eine grosse Enttäuschung, denn die Durchführung der Reise musste entsprechend abgeändert werden. Wären die beiden Reisenden erst in Kanada mit



dem Problem konfrontiert worden, hätte es für sie katastrophale Auswirkungen gehabt und der Ablauf der Reise wäre schwerwiegend beeinträchtigt worden.

Das Pauschalreisegesetz und die darauf beruhenden Vertragsbedingungen der Veranstalter sehen vor, das Reisende bei Problemen an der Feriendestination die Reiseleitung oder den Notfalldienst des gewählten Anbieters kontaktieren. Selbstverständlich ist es keineswegs falsch, wenn jemand zuerst selbst einen Versuch zur Problemlösung startet. Dies kann jedoch bei falschem Verhalten schlimm enden. Diese Erfahrung mussten Reisende machen, welche in der Südtürkei eine «Blaue Reise» in der Ägäis absolvieren wollten. Der Inlandflug von Istanbul nach Bodrum war verspätet. Der Reiseleiter, welche die Gäste zum Hafen hätte bringen sollen, wurde nicht gefunden und nicht telefonisch kontaktiert. Ebenso wurde unterlassen, die Notfallnummer in der Schweiz anzurufen. Alternativ entschieden sich die Touristen dazu, vor Ort ein Taxi in Richtung Hafen zu nehmen. Sie waren guter Hoffnung, dort das für sie bestimmte Schiff zu finden. Ohne genauere Angaben war dies allerdings ein Ding der Unmöglichkeit, weshalb das Schiff ohne die gebuchten Gäste ablegte und diese schlussendlich frustriert die Heimreise antreten mussten. Es wäre im Grunde einfach gewesen, die Reise doch noch geniessen zu können. Via Notfallnummer hätte die Agentur das Schiff informieren können und somit wäre es möglich gewesen dem Taxifahrer die entsprechenden Anweisungen zur Auffindung der Anlegestelle vermitteln zu können. Da es dem Veranstalter nicht möglich war, die Aussage über ein allfälliges Fehlverhalten der Reiseleitung am Flughafen zu widerlegen, erhielten die Kunden final einen Anteil der Reisekosten erstattet. Die fehlende Kontaktaufnahme durch die Reisenden mit dem Veranstalter liess allerdings nicht mehr zu. Diese Aktion hätte die Reise mit Sicherheit möglich gemacht.

9

Jedes Jahr werden wir mit einem Fall konfrontiert, in welchem die Reisenden ihren Flug verpassten, weil es auf dem Transfer zum Flughafen zu einer Verspätung gekommen war. Schlimm ist dies allerdings umso mehr, wenn die Reisetilnehmer alles richtig gemacht hatten, sogar zusätzlich Zeit als Reserve eingeplant hatten. Wenn der ÖV ein derart gravierendes Problem hat, dass es Stunden bis zu einer Lösung dauert, kann es bitter werden. In einem solchen Fall war selbst der Versuch mit einem Taxi oder mit Uber noch rechtzeitig an den Flughafen zu gelangen, nicht von Erfolg gekrönt. Bei solchen Vorkommnissen gibt es Probleme mit der Haftung. Weder der Veranstalter noch eine Reiseversicherung kommen für den entstandenen Schaden auf. Somit blieb einzig der Gang zur SBB. Ob dies zu einer Kostenbeteiligung geführt hatte, entzieht sich unserer Kenntnis. Wenn auch willkommen, kann eine finanzielle Wiedergutmachung den Verlust der Ferien keineswegs abgelenken.

Das Verhalten der Airlines stellt uns immer wieder Rätsel, oft auch unlösbar! Warum kann eine Fluggesellschaft nach erfolgter Zusage der Bezahlung einer Strafgeld oder anderen, den Reisenden zustehenden Erstattungen dies nicht in nützlicher Frist umsetzen? Muss dies bis zu drei Monaten dauern? Ist dies allenfalls mit einer Strategie verbunden?

Wieso müssen bei einem Schaden an einem Flugzeug in der Karibik am Ende nicht nur die Reisenden dort, sondern auch jene auf den Malediven in Mitleidenschaft gezogen werden? Es wäre doch entschieden besser, wenn das Problem nicht zusätzlich andere Destinationen beeinträchtigen würde, die Passagier in der Karibik halt gezwungenermassen etwas länger warten müssten. Die Antwort kennen wir nicht, jedoch das nachvollziehbare Unverständnis der Reisenden schon.

Weiterhin bleibt es ein Ärgernis für die Ombudsstelle, dass Swiss und Edelweiss sich standhaft weigern, das Europäische Fluggastrecht vollends anzuwenden und umzusetzen, wenn es um die Zahlung von Ausgleichzahlungen aufgrund von grossen Verspätungen oder

Stornierungen von Flügen geht. Begründet wird dies durch einen fragwürdigen Gerichtsentscheid vor einigen Jahren. Selbst die Rolle des BAZL ist in diesem Zusammenhang eher fragwürdig. Es müsse eine zivile Klage durch die Konsumenten eingereicht werden, was bis jetzt noch nie in die Tat umgesetzt wurde. Warum die Verordnung für die Schweiz nicht gültig sein soll, müsste man sich durch das Gremium des damaligen Gerichts erklären lassen; nachvollziehbar ist es jedenfalls in keiner Weise. Dennoch, es gibt gewiss berechtigte Gründe für eine Airline, keine Strafzahlung zu leisten. Wenn beispielsweise die NATO eine grössere Übung veranstaltet und es deswegen zu Verspätungen von mehreren Stunden im Luftverkehr kommt, kann dies der Airline nicht in die Schuhe geschoben werden. Sie hätte die Folgen ebenso wenig vermeiden können, es sei denn, die Übung wäre einige Zeit zuvor detailliert angekündigt worden. Zugegebenermassen ist dies bei einer Militärübung nicht zu erwarten. Es ist auch nicht so, dass ein Veranstalter in einem solchen Fall die Strafgebühr bezahlen muss. Dies mussten wir einem Antragsteller in einem langwierigen Prozess klar machen.

Schlussendlich noch ein Beispiel zum Thema Sprachreisen. Man kann gewiss darüber diskutieren, ob es sinnvoll ist, einen Jüngling von 14 Jahren in den Sprachurlaub nach Grossbritannien zu senden. Wenn jedoch der Veranstalter seine ausgeschriebenen Leistungen gemäss Vertrag nicht einhält, muss zu Gunsten der geschädigten Partei eingegriffen werden. Anstatt bei einer Familie, wurde der Student in einem heruntergekommenen Hotel untergebracht. Die uns zugesandten Fotos waren erschreckend! Die vertraglich geschuldete Betreuung fehlte ebenso. Die Lösung bestand in einer verfrühten Rückreise und einer angemessenen, hohen Rückerstattung an die Eltern.



Ob die Zeit für den Anschlussflug wohl reicht?

## 5. Rück- und Ausblick / Medien

### Rück- und Ausblick

Die Zusammensetzung der Crew der Ombudsstelle hat 2023 einige Änderungen erfahren. Die langjährige Mitarbeiterin, Frau Gabriela Neuhaus, ging Ende Juli in Pension. Walter Kunz ist ab August zum Team gestossen. Er wird ab Juni 2024 der neue Ombudsman sein, nachdem Franco Muff in den Ruhestand treten wird. Frau Barbara Schiesser bleibt weiterhin als Mitarbeiterin der Ombudsstelle tätig.

### Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Im vergangenen Jahr hat es praktisch keine ausserordentlichen, speziell erwähnenswerte Vorkommnisse gegeben. Dementsprechend waren die Kontaktaufnahmen von Presse, Radio und Fernsehen nicht sehr zahlreich.

**RTS** strahlte eine Sendung aus bezüglich einer gebuchten Pauschalreise, in welcher es um die Berechnung des Verkaufspreises ging. **Radio SRF 1, «Espresso»** sendete einen Beitrag zu den Bedingungen für eine Übertragung einer Buchung auf eine andere Person bei einer Pauschalreise.

**RTS**, «A bon entendeur» thematisierte Sprachreisen in einer Sendung, in welcher der Ombudsman ebenso zu Wort kam. Etwas später hat **SRF** uns desgleichen kontaktiert, da auch der **Kassensturz** sich diesem heiss diskutierten Thema widmete.

**RSI, «Rete Uno»** behandelte in einer Radiosendung die Preissteigerungen, insbesondere bei Hotels. Allgemein gesehen, betraf dies die Preiserhöhungen nach der durchgestandenen Pandemie und die Nebeneffekte des Angriffskriegs gegen die Ukraine.

Schlussendlich machte auch der **Blick** ein Interview mit dem Ombudsman zum Thema «overtourism.» Die Ausführungen des Ombudsman wurden von der Zeitung sehr plakativ publiziert, was insgesamt einiges an Staub aufgewirbelt hat. Schlussendlich musste die Reisebranche begreifen, dass der Ombudsman nicht das Sprachrohr der Branche ist und sich dies in entsprechenden Meinungsäusserungen manifestieren kann.

**Nach mehr als zehn Jahren im Dienst als Ombudsman der Schweizer Reisebranche, werde ich mich Ende Mai zur Ruhe setzen. Ich blicke auf eine äusserst befriedigende Zeit zurück, in welcher unser Büro vielen Konsumenten eine Hilfestellung anbieten konnte. Ich danke dem Garantiefonds, meinen Mitarbeiterinnen und der gesamten Branche für die angenehme Zusammenarbeit. Meinem Nachfolger, Walter Kunz, wünsche ich viel Erfolg und Zufriedenheit als Ombudsman.**

### Anmerkung / Avis / Notificazione

**Der diesjährige Bericht wird ausschliesslich in deutscher Sprache publiziert.**

**Le rapport de l'année 2021 est publié uniquement en allemand. Pour des renseignements en français veuillez contacter notre bureau.**

**Il rapporto annuale del 2021 viene pubblicato unicamente in tedesco. Siamo a vostra disposizione per domande e spiegazioni in lingua italiana.**

## 6. Büro Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Franco V. Muff                      Ombudsman  
Walter Kunz                      Berater (Ombudsman ab Juni 2024)  
Barbara Schiesser              Beraterin

### Adresse:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche  
Etzelstrasse 42  
Postfach 821  
8038 Zürich

Telefon:            044 485 45 35            Mo-Fr 1000-1600 Uhr  
E- Mail:            [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)  
Website:           [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

Die Website gibt Auskunft über die Art und Weise der Einreichung eines Antrags und vermittelt Informationen zum Bereich Reisen. Für die Antragsteller steht ein Formular zur Einreichung zur Verfügung. Die Ombudsstelle hat die Angaben zum Datenschutz publiziert, welche mit dem Ausfüllen des Formulars genehmigt werden. Anträge können per E-Mail, mittels Post oder telefonisch eingereicht werden. Besuche auf Anfrage sind ebenso möglich. Die Website, welche ebenso Tablets und Smartphones bedient, steht in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch zur Verfügung.

### Trägerschaft und Zuständigkeit

12 Die «Stiftung Gesetzlicher Garantiefonds der Schweizer Reisebranche» ist zuständig für die Kundengeldabsicherung der im Fonds angeschlossenen Veranstalter und Reisebüros. Sie finanziert zusätzlich vollumfänglich das in seiner Arbeit unabhängige Büro des Ombudsman der Schweizer Reisebranche.

### Stiftungsrat

André Dosé, Präsident + Finanzausschuss	Rolf Weber, Vizepräsident
Daniel Bühlmann, Vizepräsident + Finanzausschuss	Rolf Besser
Silvia Cornel	Philipp von Czapiewski
Björn T. Eckhardt	Claude Luterbacher
Heinrich Marti	Stephan Roemer
Stephanie Schulze	



Franco Muff  
Ombudsman