

**BEAT F. DANNENBERGER**, Ombudsman

---

## Ombudsman der Schweizer Reisebranche – Jahresbericht 2009

### Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung
  2. Die Arbeit des Ombudsman
  3. Statistisches
  4. Medienarbeit
  5. Beispiele aus dem Alltag
  6. Internationaler Erfahrungsaustausch
  7. Trägerschaft
- 

### 1. Zusammenfassung

- **Die Arbeit des Ombudsman:** Der unabhängige Ombudsman der Schweizer Reisebranche stellt seine guten, beratenden Dienste seit 1990 jenen Konsumenten zur Verfügung, die Unstimmigkeiten mit der Reisebranche in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein im weitesten Sinne haben und nicht wissen, wie sie zu ihrem Recht gelangen können. Er ist bestrebt, bei jeder Art von Uneinigkeiten eine ausgewogene und für alle Beteiligten faire Empfehlung einzuleiten. Ziel der Vermittlung ist es in jedem Falle, eine einvernehmliche, aussergerichtliche Lösung zu finden, welche von beiden Seiten akzeptiert werden kann. Dank der langjährigen Erfahrung, der Kenntnis der rechtlichen Situation – aber auch mit dem gesunden Menschenverstand – gelingt dies in den meisten Fällen. Zu den weiteren Aufgaben gehört auch die vorbeugende Information mit Hilfe der Website des Ombudsman.
  - **Statistik:** Die Anzahl der Beschwerden hat im Berichtsjahr um rund 4% zugenommen, bei einer leicht grösseren Zunahme der schriftlich eingereichten Dossiers. Rund 30% der Beschwerden ist auf Unstimmigkeiten oder Fehler in der Kommunikation zwischen Reisenden und der Buchungsstelle zurückzuführen, ein weiteres Fünftel betrifft jeweils Differenzen bei Hotel oder Flug. Mit Einführung der Gesetze über die Passagierrechte sind verständlicherweise etliche Dossiers im Zusammenhang mit Flugverspätungen, -Annullationen oder Problemen mit der Reisegepäckauslieferung an den Ombudsman gelangt. Nach wie vor sind rund Zweidrittel aller Anfragen aus der Deutschschweiz eingetroffen. In knapp zwanzig Fällen konnte bedauerlicherweise keine Einigung gefunden werden.
  - **Medien:** Auch im Berichtsjahr wurde die Medienarbeit wieder verstärkt, was zu einer sehr guten Präsenz sowohl in den Audio- wie auch in den Printmedien geführt hat. Dies gilt auch für die Zusammenarbeit mit den Konsumentenorganisationen und deren Medien.
  - **Beispiele aus dem Alltag:** Ein kleiner Querschnitt von interessanten Fällen, von einem betrügerischen Reisebüro, von masslosen Rückerstattungsforderungen, von den Risiken bei Buchungen im Internet und über die Prävention auf der Website des Ombudsman.
  - **Internationaler Erfahrungsaustausch:** Im Berichtsjahr wurde der Ombudsman von verschiedenen Europäischen Verbraucher-Zentren (ECC) zu Tagungen und Symposien eingeladen. Dabei wurden seine Referate über das Modell der aussergerichtlichen Schlichtung (ADR) mit sehr grosser Aufmerksamkeit verfolgt. Viele Länder der EU kennen das ADR-System nicht oder nur beschränkt, weshalb sich auch nach den Referaten sehr interessante Gespräche ergeben haben.
-

## 2. Die Arbeit des Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Seit nun bald 20 Jahren stellt der unabhängige «Ombudsman der Schweizer Reisebranche» seine guten, beratenden Dienste den Konsumenten zur Verfügung, die Unstimmigkeiten mit der Schweizer Reisebranche im weitesten Sinne (inklusive Fluggesellschaften und anderen Marktteilnehmern) haben und nicht wissen, wie sie zu ihrem Recht gelangen können. Der «Ombudsman der Schweizer Reisebranche» ist derzeit ein Team von insgesamt drei Personen, das sind der Ombudsman Beat F. Dannenberger, sein Assistent Herr Willy Popp und Frau Bernadette Meier Saurina, sie ist Sachbearbeiterin und Beraterin.

Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Uneinigkeiten eine ausgewogene und für alle Beteiligten faire Empfehlung einzuleiten. Ziel der Vermittlung ist es in jedem Falle, eine einvernehmliche, aussergerichtliche Lösung zu finden, welche von beiden Seiten akzeptiert werden kann. Dank der langjährigen Erfahrung, der Kenntnis der rechtlichen Situation – aber auch mit dem gesunden Menschenverstand – gelingt dies in den meisten Fällen.

Im Rahmen der Vermittlung ist es die Aufgabe des Ombudsman, die Hintergründe und Ursachen der Unstimmigkeiten zu finden. Handelt es sich dabei um Missverständnisse aufgrund von mangelnder Kommunikation, fehlerhaften Informationen oder Unterlagen? Sind die Gründe allenfalls bei einer schlechten Reisevorbereitung beim Reisenden selbst zu suchen? Aufgrund der objektiven Beurteilung des Mangels oder «Schadens», den der Reisende erlitten hat, kann der Ombudsman anschliessend eine Wertung von «Entschädigungen» vornehmen. Je nach Fall benötigen diese Abklärungen mehr oder weniger Zeit. Möglicherweise besteht zwischen den Forderungen des Kunden und der angebotenen Erstattungen des Reiseunternehmens eine grosse Differenz. Bedauerlicherweise stellen wir zudem vermehrt fest, dass die Rückerstattungs- oder gar Schadenersatz-Forderungen von enttäuschten Reisenden, teilweise so überzogen sind, dass die realistische und sachliche Vermittlungsempfehlung des Ombudsman dann von diesen wegen vermeintlichem "Ungenügen" abgelehnt wird.

Eine grosse Mehrheit der Reiseanbieter empfiehlt ihrer Kundschaft im Voraus, bei Unstimmigkeiten den Ombudsman anzufragen und erklärt sich gar bereit, die Empfehlungen des Ombudsman zu akzeptieren. Einige wenige Veranstalter hingegen nehmen es unverständlicherweise in Kauf, geschädigte Reisende mit schlechtem Kundendienst noch weiter zu ärgern und damit zusätzlich schlechte Mund-zu-Mund-Propaganda zu provozieren.

Im Rahmen seiner Medienarbeit ist der Ombudsman stets bemüht, die Reisenden im Voraus über mögliche Problemzonen zu informieren und darüber, wie man diese umgehen kann. Dazu gehört selbstverständlich auch eine gute Vorbereitung bevor man eine Buchung tätigt, dies ganz speziell bei elektronischen Buchungen ohne direkte Ansprechperson.

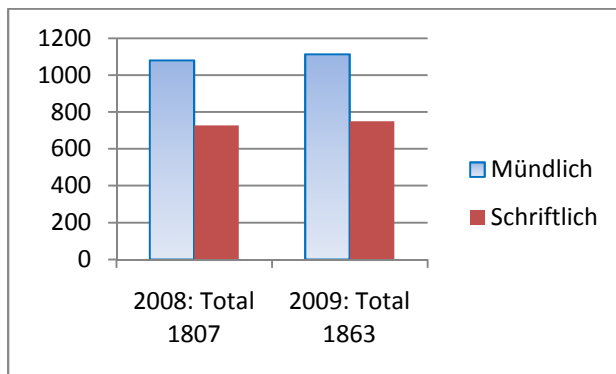
Ein ganz wesentlicher Punkt der Arbeit des Ombudsman ist es auch, den Reisenden die gesetzliche Pflicht des Reiseveranstalters zur Kundengeldabsicherung zu erläutern: «Wo ist mein Geld von der Anzahlung bis zu meiner Rückreise aus den Ferien geschützt und garantiert». - Dass das nicht in jedem Falle gelingt, lässt sich im Abschnitt Beispiele aus dem Alltag nachlesen.

## 3. Statistisches

### Anfragen beim Ombudsman

Die Anzahl der Anfragen und eingereichten Dossiers hat im Berichtsjahr um rund 4% wieder leicht zugenommen.

Das liegt einerseits sicher daran, dass die Medienpräsenz des Ombudsman stark zugenommen hat. Andererseits scheint auch die Preissensitivität der Reisenden sowie Probleme bei elektronischen Buchungen einen Einfluss auf die Zahlen von Beschwerden genommen zu haben.



Die erneute Zunahme der schriftlichen Anfragen lässt sich dadurch erklären, dass viele Reisende die Möglichkeit benützen, das Beschwerdefomular mit Beilagen auf elektronischem Weg (E-Mail) zu übermitteln. Bei den mündlichen Anfragen können oftmals Missverständnisse und Unklarheiten gelöst, aber auch Tipps für weiteres Vorgehen abgegeben werden.

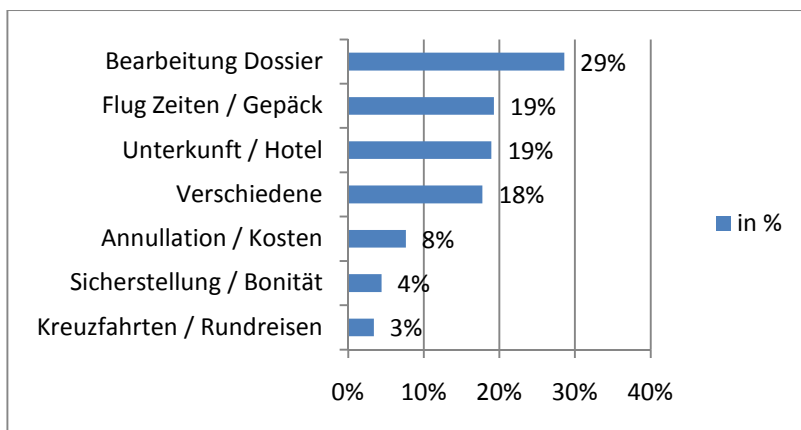
### Themenbereiche der Anfragen beim Ombudsman 2009

Ein wesentlicher Teil aller Beschwerden ist im Bereich Bearbeitung der Dossiers zu suchen. Darin enthalten sind auch Beratung über notwendige Einreiseformalitäten und Zusatzinformationen.

Die neuen europäischen Gesetze zu den Passagierrechten im Bereich Flugreisen, dh. Flugverspätungen, Annullationen,

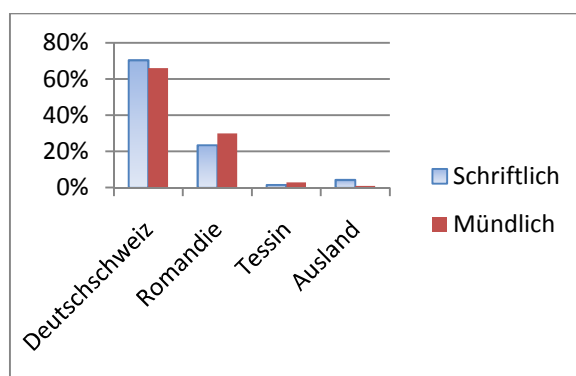
Verzögerte Auslieferung von Fluggepäck haben in den Medien das gewünschte grosse Echo gefunden. Aus diesem Grunde haben die diesbezüglichen An- und Rückfragen beim Ombudsman verständlicherweise stark zugenommen.

Lediglich knapp 2% der eingereichten Dossiers mussten ohne einvernehmliche Lösung abgeschlossen werden. Mögliche Gründe sind im vorstehenden Kapitel beschrieben.



## Sprachregionen der Anfragen

Die Mehrheit der Anfragen beim Ombudsman kommt nach wie vor aus der Deutschschweiz. Wegen der Mehrsprachigkeit beim Ombudsman und einer verstärkten Medienpräsenz in der Romandie, kommen viele Anfragen auch von dort sowie einige auch aus dem Tessin. Da die norditalienischen Flughäfen so nahe liegen, betreffen viele Fälle aus dem Tessin allerdings Reisen mit italienischen Fluglinien und Reiseveranstaltern, bei welchen der Ombudsman leider keine Einflussmöglichkeiten hat, da seine Zuständigkeit klar auf die schweizerische und liechtensteinische Reisebranche beschränkt ist.



## 4. Medienarbeit

Im Schnitt mehr als einmal pro Woche gelangen Vertreter von unterschiedlichen lokalen und nationalen Audio- oder Print-Medien an den Ombudsman mit Anfragen für Interviews oder Hintergrundinformationen zu aktuellen Themen. Daraus haben sich mehrere Live-Interviews mit Radio- und Fernsehstationen ergeben, z.B. innerhalb der Konsumentensendung des Tessiner Fernsehens "Patti chiari" zu bester Sendezeit im Dezember 2009.

Auch mit den Konsumentenorganisationen und -Medien in der Deutschschweiz und der Romandie wird ein intensiver Erfahrungsaustausch gepflegt, von diesen Stellen werden oft Dossiers an den Ombudsman zur Einschätzung, Bearbeitung und Erledigung weitergeleitet.

## 5. Internationaler Erfahrungsaustausch

Im Berichtsjahr wurde der Ombudsman von ausländischen Organisationen an verschiedene Tagungen und internationalen Symposien zu Präsentationen eingeladen.

Im Juli 2009 wurde vom Netzwerk der Europäischen Verbraucher Zentren (ECC-Net) ein Kongress durchgeführt, anwesend waren alle 26 EU-Mitgliedsländer sowie Norwegen. Einer der Schwerpunkte war die Aussergerichtliche Schlichtung (Alternative Dispute Resolution/ADR). Mit ausserordentlichem Interesse wurde die Präsentation des Ombudsman über das bestens funktionierende ADR-Modell für die Schweizerische Reisebranche im Nicht-EU-Land Schweiz verfolgt.

Im Oktober 2009 hat das Verbraucher-Zentrum Luxembourg den Ombudsman zu einem Vortrag anlässlich seines Symposiums eingeladen. Anwesend waren luxemburgische und EU-Parlamentarier, Anwälte, Richter und Konsumenten-Organisationen. Die Vielzahl von Fragen während dem Vortrag und im Anschluss hat den Referenten beeindruckt.

### 6. Beispiele aus dem Alltag

Es ist bedenklich, wie oft wegen einem vermeintlich günstigen Preis alle Vorsichtsmassnahmen ausser Acht gelassen werden, nicht selten wird dann aus einem "Schnäppchen" ein Horrorerlebnis. Oft werden die Allgemeinen Bedingungen der Anbieter nicht oder nur oberflächlich gelesen, der Schrecken kommt dann z.B. bei überrissenen Annullationskosten von bis zu 100% bereits unmittelbar nach Buchung.

Auch im Berichtsjahr sind bedauerlicherweise wieder einige Kunden im Internet bei dubiosen oder zumindest unseriösen Reiseunternehmen gelandet, welche fast selbstverständlich nicht über die gesetzlich vorgeschriebene Kundengeldabsicherung verfügen. Dabei wurden Reisende in Einzelfällen um mehrere Tausend Franken betrogen.

So haben sich Kunden von einer attraktiven Website eines solchen Reiseveranstalters verleiten lassen, über die Weihnachtsfeiertage eine teure Malediven-Reise zu buchen. Bei Ankunft vor Ort wusste das Hotel von nichts, die Reisenden mussten zuerst in einer Behelfsunterkunft absteigen, um dann schlussendlich die gesamten Kosten nochmals zu bezahlen. Das Reisebüro hat trotz Insolvenz und drohendem Konkurs noch weitere Reisen verkauft, ohne die Leistungsträger zu bezahlen – mit entsprechend negativen Erlebnissen für die Reisenden bei Ankunft am Ferienort.

Grundsätzlich haben wir einen sehr guten und angenehmen Zugang zu den Reiseveranstaltern und anderen Leistungsträgern. Gleichwohl müssen wir ab und zu mit Nachdruck auf die Rechte der Reisenden hinweisen - wie wir andererseits den Kunden aber auch teilweise überhöhte Forderungen berichtigen und in ein lösungsfähiges Mass bringen müssen.

Ein Reiseveranstalter hat bei einer fehlerhaften Umbuchung wegen Flugplanwechsel eine Hotelnacht "vergessen". Die Kunden mussten deshalb zweimal umziehen und die zusätzliche Übernachtung vor Ort selbst bezahlen. Der Veranstalter wollte anfänglich nur gerade jene Zusatzkosten übernehmen, auf unsere Intervention hin hat er den Reisenden dann auch für die offensichtlichen Mängel eine zusätzliche Entschädigung zukommen lassen.

Ein Paar hatte auf einer griechischen Insel in einem sehr guten Hotel zwei Wochen bei Halbpension verbracht. Das vermeintlich schlechte Zimmer konnte nach Intervention bei der Hoteldirektion ohne Mehrpreis durch ein sehr schönes Zimmer mit Meersicht ausgetauscht werden. Bei einer Einladung zu einem gemeinsamen Nachtessen durch den Hoteldirektor hat ihm der Gast seine volle Zufriedenheit ausgedrückt. Im Anschluss an die Reise hat er sich das aber anders überlegt und beim Reiseveranstalter Forderungen gestellt, welche nebst einer 100% Rückerstattung der gesamten Reisekosten noch zusätzliche Schadenersatz- und Frust-Entschädigungen in rund dreifacher Höhe umfasst haben. Ein weiterer Kommentar erübrigt sich.

Bedauerlicherweise gelangen viele Beschwerden zum Ombudsman, bei denen die Reisenden über unterschiedliche Quellen Einzelleistungen gebucht haben, beispielsweise verschiedene Fluggesellschaften und Hotels über die jeweiligen Internetseiten. Bei Verspätungen oder Annullationen des einen Fluges sind dann oftmals wegen unterschiedlicher Verträge sehr grosse Folgekosten für die anderen individuell gebuchten Leistungen zu bezahlen.

Die Website des Ombudsman [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch) wird laufend ausgebaut und mit vielen guten Tipps und Ratschlägen zur sicheren Buchung und guter Reisevorbereitung ergänzt.

## 7. Büro Ombudsman und Trägerschaft

### Büro Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Beat F. Dannenberger, Ombudsman

Willy Popp, Assistent Ombudsman

Bernadette Meier Saurina, Beraterin

### Adresse:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Postfach

4601 Olten

T: 062 212 66 60 (Montag – Freitag, jeweils von 10.00 – 16.00 Uhr)

F: 062 212 66 80

E-Mail: [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

Website: [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

### Trägerschaft und Zuständigkeit

Das Büro Ombudsman der Schweizer Reisebranche wird von der **Stiftung Gesetzlicher Garantiefonds der Schweizer Reisebranche** getragen.

### Stiftungsrat

(Stand 31.12.2009)

Kurt Heiniger, Präsident

Jacques Lathion, Vizepräsident

Martin Wittwer, Vizepräsident

Rolf Besser, lic. iur. Rechtsanwalt

Walter Güntensperger

Stefan Leser

Heinrich Marti

Hans-Walter Gérard Schober

Thomas Stirnimann



Beat F. Dannenberger  
Ombudsman

4601 Olten, 18. März 2010