

## JAHRESBERICHT 2020

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Franco V. Muff

Der vorliegende Jahresbericht vermittelt einen Eindruck in die Arbeit der Ombudsstelle. Die Statistik gibt Auskunft über die Schwerpunkte im vergangenen Geschäftsjahr. Der Bericht wird durch Analysen und Kommentare ergänzt.



Wohin geht die Fahrt?

## Inhaltsverzeichnis

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

2

---

#### Statistik

Unser Büro hat im vergangenen Geschäftsjahr insgesamt 1'933 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 Anforderungen des Pauschalreisegesetzes erläutert, Konsequenzen und Anforderungen daraus erklärt. Im Fokus stehen ausserdem die komplexen Anforderungen des online Geschäfts und die Richtigkeit und Gültigkeit von Reiseunterlagen bzw. Reisedokumenten.

#### Rück- und Ausblick

Die Zusammensetzung der Crew der Ombudsstelle hat 2020 keine Veränderung erfahren. Die zweihundert Stellenprozente werden wie bis anhin durch die beiden bisherigen Mitarbeiterinnen und den Ombudsman abgedeckt. Die zeitgemässe IT-Umgebung ermöglicht uns effizienteres Arbeiten im Büro oder zuhause. Aktualisierungen bzw. Verbesserungen werden uns in den nächsten Jahren begleiten.

## 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 Ombudsman. Näheres dazu finden Sie unter der Rubrik «Rück- und Ausblick / Medien.»

## **2. Die Arbeit der Ombudsstelle**

Vor 25 Jahren wurde das Ziel dieser Stelle definiert und daran hat sich wenig geändert. Das Büro ist weiterhin Ansprechstelle für Konsument\*innen, deren angebrachte Mängelrügen nach Rückkehr aus den Ferien allenfalls nicht zufriedenstellend bearbeitet wurden. Andererseits werden auch Probleme anlässlich der Buchung, sowie Differenzen zwischen Anbietern, Leistungsträgern und Konsumenten vor Abreise behandelt. Eingehende Anträge werden analysiert, das Gespräch mit Anbieter und / oder Reisebüro gesucht. Das Ziel besteht darin, 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 Ombudsman 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.



Trübe Aussichten

### 3. Statistik

Die Zahlen zu 2020 zeigen sich völlig differenziert im Vergleich zum letzten Jahr und den Jahren der jüngeren Vergangenheit. Im Vergleich zum Vorjahr gab es einen Zuwachs um über **54% auf insgesamt 1'933 eingereichte Fälle**.

Dieses Resultat findet seine Begründung im Ausnahmejahr, welches auch für die Ombudsstelle ganz im Zeichen von Corona stand.

Das Erklären von Sachverhalten und Zusammenhängen war wie in den Vorjahren von zentraler Bedeutung. Eine Analyse basierend auf der Zusammensetzung der Zahlen erfolgt unter der Bezeichnung der eingefügten Grafiken.

Bemerkenswert im vergangenen Jahr war die spürbare Belastung durch die Situation rund um Covid-19 und deren Folgen, welche sich in Gesprächen, E-Mails und Briefen zeigte. Es besteht weiterhin eine Tendenz sich möglichst anonym zu erkundigen, was infolge meist nicht funktioniert, da die Ombudsstelle konkrete Daten benötigt, um einen Fall ausreichend bearbeiten zu können und dazu ebenso beide Parteien einbeziehen muss.

Wir möchten an dieser Stelle erneut auf die Einhaltung des Datenschutzes seitens der Ombudsstelle hinweisen. Selbstverständlich ist es auf Wunsch möglich, Anfragen vorerst ohne Kontaktaufnahme mit der Gegenseite zu beantworten, verständlicherweise jedoch in beschränkter Form.

#### Herkunft der Anfragen

Dieses Jahr hat sich eine Verlagerung der Anfragen zugunsten der Deutschschweiz ergeben. Waren es im letzten Jahr noch 19% der Anfragen aus der Westschweiz, so ist dieser Wert nun geschrumpft auf knappe **15%**. Der Anteil der Deutschschweiz beträgt nun **76%**, was einer Zunahme von 4% entspricht. Die Anteile der Südschweiz und des Auslands haben sich nicht wesentlich verändert, betragen weiterhin etwas mehr als **2%** bzw. **7%**.

Was die Anteile der Anfragen aufgeschlüsselt nach Reisenden und Branche angeht, so zeigten sich die Zahlen im vergangenen Jahr folgendermassen: Anteil Reisende = 81%, Anteil Branche = 19%. Diese Werte zeigen gegenüber 2019 einen Rückgang der Anfragen von Reisebüros und Veranstaltern.

#### Art und Weise der Einreichung

Erstaunen dürfte nicht, dass der Anteil der Korrespondenz mittels Briefs weiterhin sinkt, sich nun auf tiefen 8% bewegt. Die Statistik zum Anteil der Kontakte via Telefon zeigt einen völlig veränderten Wert, der Anteil beträgt nur 15%. Diese Zahl bedarf einer genaueren Erläuterung. Infolge des sehr grossen Zuwachses an Anfragen und die Beeinträchtigung der Arbeitsweise bedingt durch «working from home», hat sich der Ombudsman dazu entschieden, die telefonische Erreichbarkeit stark einzuschränken. Mittels Ansage auf dem Telefonbeantworter und Publikation auf der Website wurden die Antragsteller\*innen darauf aufmerksam gemacht, dass der schriftlichen Einreichung Priorität gegeben wird. Nur aufgrund dieser Massnahme war es der Ombudsstelle infolge möglich, die Anfragen ohne nennenswerte Verzögerung zu bearbeiten.

## Fälle nach Thematik

Beim Betrachten der entsprechenden Grafik dürfte ins Auge stechen, dass es primär drei Bereiche gibt, die den Löwenanteil der Anfragen bestreiten. Es sind dies in absteigender Reihenfolge die Bereiche Diverses, Pauschalreise und Flug.

Der Bereich Diverses wurde in diesem Jahr ausschliesslich für Anfragen in Zusammenhang mit Problemen infolge Covid-19 benutzt. Bei den Pauschalreisen gibt es zusätzlich eine hauptsächliche Gewichtung auf Themen rund um Corona, was sich insbesondere sehr stark beim Bereich Airlines gezeigt hat. Zusammen beträgt der Anteil dieser drei Erfassungskriterien satte 72% aller bearbeiteten Dossiers.

In all diesen drei Bereichen konzentrieren sich die Bemühungen hauptsächlich um die Stornierung von Buchungen durch die eine oder andere Partei mit der Konsequenz der Forderung nach Rückzahlung, einer Gutschrift oder einer Verschiebung der Reise. Bei den Airlines, welche uns beschäftigt haben, waren die meisten über längere Zeit im Zahlungsrückstand, was viel Unmut ausgelöst hat.

Neu haben wir den Bereich Internetbuchung separat aufgeschlüsselt. Dabei handelt es sich ausschliesslich um Dossiers im Zusammenhang mit Buchungen bei Veranstaltern im Ausland, welche wir nicht behandelt haben. Dies führte zu zahlreichen negativen Kommentaren. Man kann aber bekanntlich nicht den «Fünfer und das Weggli» haben, was bedeutet, dass eine Buchung im Netz über einen ausländischen Anbieter keine Hilfe des Ombudsman der Schweizer Reisebranche beinhaltet. Noch immer gibt es Konsumenten, welche sich durch das Kürzel **.ch** verwirren lassen, davon ausgehen über einen Anbieter in der Schweiz gebucht zu haben.

Kreuzfahrten und Flussfahrten haben der Ombudsstelle ebenso einiges an Aufwand generiert. Veranstalter von Flussfahrten versuchten oft, Kunden zu einer Verschiebung der Reise zu motivieren. Aufgrund von Verhandlungen wurden mehrheitlich dennoch auch Rückzahlungen in bar geboten. Während das Verhalten der Anbieter von Flussfahrten als allgemein positiv zu beurteilen ist, so waren die Erfahrungen bei den meisten Kreuzfahrten ernüchternd, was keine neue Erkenntnis darstellt. Viele grosse Reedereien sind immer noch der Ansicht, dass die Gewährung von Gutscheinen eine gute Kundenbindung darstellt. Dieser Ansicht ist die Ombudsstelle keineswegs.

5

---

## Art der Erledigung

Wie jedes Jahr hat der Gesamtbereich Information und Beratung den grössten Stellenwert eingenommen. Das ist speziell in diesem Jahr nicht aussergewöhnlich, denn die neue, noch nie dagewesene Situation warf eine gewaltige Anzahl an Fragen auf. Das Hauptgewicht liegt bei den Anfragen der Konsumenten. Viel höher als in Vorjahren fällt der Bereich «Keine Zuständigkeit» aus. In dieser Zahl finden sich einerseits die Anfragen zu Buchungen bei ausländischen Veranstaltern, jedoch ebenso Direktbuchungen bei Leistungsträgern im Ausland.

Die Ombudsstelle hat sehr viel Beratung in Sachen Pauschalreisegesetz und Gebühren geleistet. In ihrer Haltung blieb die Stelle zum Thema Gebühren standhaft, was ihr teilweise negative Presse beschert hat. Hier war u.a. jedoch eine fehlende Kenntnis zur Rolle der Ombudsstelle und eine eher einseitige Sicht der Dinge der Anlass zur Kritik.

Die Crew der Ombudsstelle hat in zahlreichen Fällen eine Senkung der Kosten für die Reisenden bewerkstelligen können, was meist mit Erklärungen einher ging.



Dieses Bild ist sinnbildlich für die allgemeine Verunsicherung aller Stellen im vergangenen Jahr. Unzählige Reisepläne mussten gestrichen werden, die finanziellen Folgen für die gesamte Reisebranche sind entsprechend desaströs.

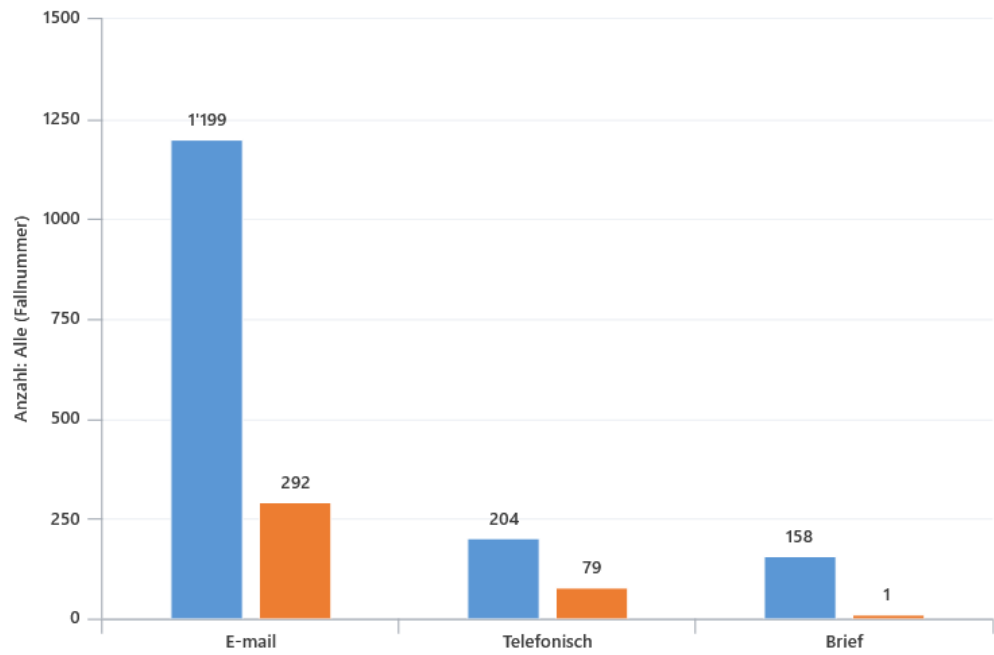
Ferien in der Schweiz wurden mit grossem Aufwand beworben und es stellte sich heraus, dass zumindest anfänglich das Interesse der Regierung an einer Branche, welche Leuten hauptsächlich Ferien im Ausland bucht, kaum vorhanden war. Dies hat sich zum Glück in letzter Zeit etwas geändert, was auch die Ombudsstelle begrüsst. Allerdings entspricht dies einer logischen Folge, wurden doch die Airlines in der Schweiz ebenso unterstützt.

## Alle Fälle im letzten Jahr abgeschlossen

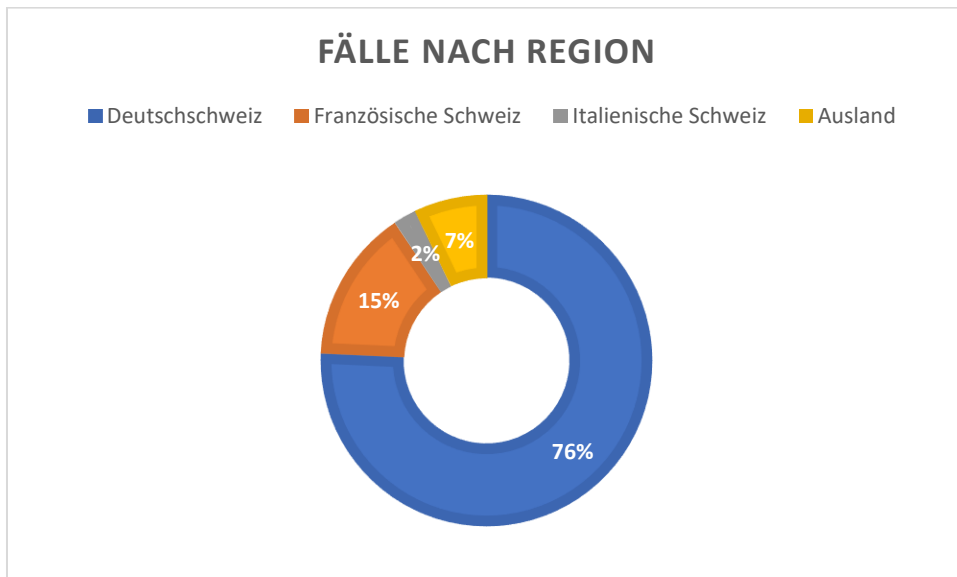
[Diagramm erweitern](#) ⋮

Fälle nach Kanal und Anfrage durch

● Kunde ● Reisebüro

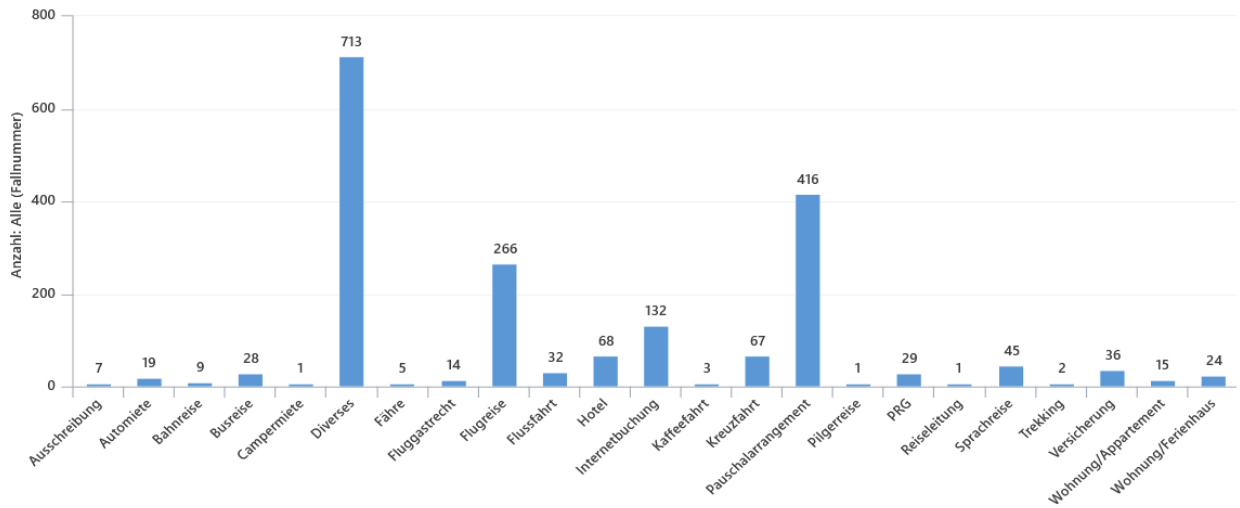


*Herkunft und Art der Einreichung*



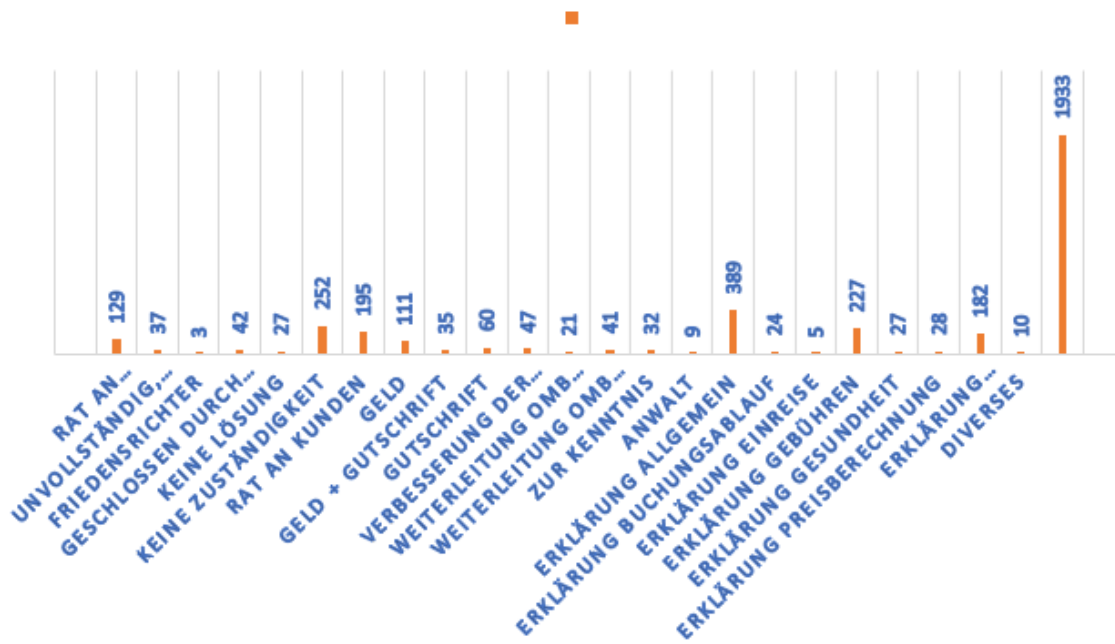
*Einreichung nach Regionen*

Fälle nach Thematik



Art der Erledigung

## ART DER ERLEDIGUNG 2020





#### 4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

Die Fotografien für den diesjährigen Bericht entstanden teilweise im vergangenen Jahr, beeinflusst durch die damalige und leider noch immer andauernde Situation rund um das Virus Covid-19. Insgesamt war das vergangene Jahr gekennzeichnet durch Unsicherheiten und Verbote. Es hinterlässt einen verschwommenen, unwirklichen Eindruck wie dies die eingefügte Aufnahme zwei an einem Grenzübergang zeigt.

War im Bericht des letzten Jahres noch der Vermerk eines leichten Rückgangs an Anfragen vorhanden, so war im Jahr 2020 das Gegenteil dieser Entwicklung zu verzeichnen. Der Zuwachs an Anfragen im Vergleich zum Vorjahr betrug satte 54%. Die Freude über diese Entwicklung würde bedeutend grösser ausfallen, handelte es sich beim Auslöser des Zuwachses nicht um eine Pandemie!

Wie die Tourismus-Branche insgesamt, war auch die Ombudsstelle bis Ende Februar sogenannt «normal» unterwegs. Der sich schliesslich immer stärker manifestierende Einfluss der anfänglichen Epidemie liess auch bei uns wenig Gutes erhoffen. Der verordnete Lockdown im März war noch von sehr viel Hoffnung begleitet, was sich bekanntlich zusehends als eine Fehleinschätzung erwies. Was diese bedrückende Entwicklung nebst Krankheit und Tod mit sich brachte, ist eine grosse Verunsicherung der gesamten Gesellschaft. Dies widerspiegelt sich in der Statistik in den Bereichen Erklärung und Ratschlag. Schlussendlich waren es Konsument und Reisebranche, die sich mit diesen neuen, unbequemen Fakten abfinden und arrangieren mussten. Im langjährigen Vergleich mit einigermaßen normalen Umständen, hat noch nie ein Thema unsere Arbeit so dominiert wie 2020. Insgesamt waren es rund 85% der Anfragen, die sich um das Ereignis Corona und dessen unmittelbaren Auswirkungen auf Reisen drehten.

Die Konsequenzen waren für Konsumenten und Branche gravierend. Anfänglicher Optimismus wich zusehends wachsender Skepsis, Angst und Unsicherheit. Die Ombudsstelle hat daher enorm viel Zeit für Erklärung und Rat aufgewendet. Dabei darf nicht ausser Acht gelassen werden, dass niemand genaue Aussagen zur weiteren Entwicklung machen konnte, was bis heute leider grösstenteils noch immer der Fall ist. Die Frustration uns aller wurde bis an die Grenze belastet. Es hat sich in dieser schwierigen Situation ebenso gezeigt, dass ein Ereignis dieser Art das Fehlen einer Vorstellungskraft und Vorbereitung auf brutalste Weise offenlegte. Waren einerseits die Konsumentinnen und Konsumenten völlig verunsichert was nun aus deren Ferienplänen werden würde, so waren die Fluggesellschaften, Reedereien, Veranstalter und Reisebüros mit einem noch nie dagewesenen Einbruch an Buchungen konfrontiert. Anfangs Jahr waren zahlreiche Buchungen getätigt worden, welche sich wie eine Sandburg am schönen Sandstrand immer mehr im Nichts auflösten, stellte sich doch heraus, dass die meisten Aufträge umgebucht oder storniert werden mussten. Jetzt können wir sagen, dass die Einbrüche auf teilweise bis 90% betragen. Das Pauschalreisegesetz mit seinen strengen Beurteilungen bzw. Paragrafen zum Vorgehen der Veranstalter im Falle von Stornierungen von Reisen durch diese, führte für die Reisebranche zu fatalen Auswirkungen. Anstatt sich um neue Buchungen zu kümmern oder bestehende weiter zu verarbeiten, ging es somit primär in Richtung Stornierung. Dies bedeutete doppelte Arbeit praktisch zum Nulltarif ohne jegliche Aussicht auf eine Verbesserung der Lage. Aus Sicht der Reisenden bewirkte Corona das Einstampfen von Ferienplänen kombiniert mit dem Auftreten von Besorgnis um geleistete Zahlungen und das Warten auf Rückerstattungen. Die Ombudsstelle hat Erklärungen zur Sachlage rund um die Abwicklung basierend auf dem Pauschalreisegesetz gegeben, war zeitweise dem Unmut

und der Kritik beider Parteien ausgesetzt. Es gab uneinsichtige Reisebüros, welche die Konsequenzen von Mikro-TO, das Kombinieren von Einzelleistungen zu einer Pauschalreise, nicht begreifen wollten oder konnten. Wird nämlich ein Reisebüro durch seine Zusammenstellung von Serviceleistungen zum Veranstalter, unterliegt es den Paragraphen des Gesetzes wie ein Veranstalter, der Arrangements anbietet. Andererseits waren wir mit Konsumenten konfrontiert, die aus völliger Verängstigung um gezahlte Beträge Tendenz zur Nulltoleranz zeigten, sofort aus jeglicher Verpflichtung ohne Verlust aussteigen wollten. Etliche Diskussionen stellten sich zur Frage, wer nun ein Risikopatient ist, welcher Ratschlag oder welche Verfügung dieses oder jenes Landes nun für den Entscheid einer Reisetornierung entscheidend sein würde.

Der Ombudsstelle ging es darum, das Pauschalreisegesetz umzusetzen, dabei dennoch einen gesunden Menschenverstand walten zu lassen. Für viele Branchenvertreter war dies eine bittere Pille. Für uns war es andererseits nicht immer einfach, fehlendes Verständnis von Konsumenten zur Situation nachzuvollziehen. Die Pandemie zeigt der der Reisebranche brachial auf, dass die Art und Weise der Abgeltung von Arbeitsleistung wie bis anhin in dieser Form nicht beibehalten werden kann. Neue Wege müssen beschritten werden. Ein Thema, das seit Jahren diskutiert wird, jedoch leider nicht angegangen wurde. Unbestritten scheint zumindest der Umstand, dass es keine Branche gibt, die gratis arbeiten kann.

Infolge der schwierigen Situation für die Reisebranche, stieg die Skepsis der Kundschaft ab Mitte Jahr zusehends, anstatt einer Barauszahlung einen Gutschein zu akzeptieren. Dieses Verhalten betrachten wir als nachvollziehbar, weil die finanzielle Lage von Veranstaltern und Reisebüros zusehends schwieriger wurde. Es muss dazu auch gesagt werden, dass kein Kunde zur Entgegennahme eines Bons oder einer Verschiebung der Reise gezwungen werden kann, dabei handelt es sich um ein freiwilliges Entgegenkommen.

Wenig erfreulich war das Verhalten der meisten Reiseversicherungen, welche sich oft mit dem Argument Pandemie selbst von der Leistungspflicht befreien.

10

Wenn auch anzahlmässig nicht überproportioniert, so hat das Thema Sprachreisen die Ombudsstelle sehr intensiv beschäftigt. Nebst grundsätzlichen Diskussionen zur Kategorisierung solcher Reisen als Pauschalreise, gepaart mit den entsprechenden Folgen für die Anbieter, gab es zahlreiche Kunden, die sich durch diese als ungerecht behandelt empfanden. Andererseits fehlte es zuweilen an Flexibilität bei Reisenden, wobei gesagt werden muss, dass niemand schlussendlich ins Ausland reist, um im Zimmer bei der Gastfamilie einen Sprachkurs via Laptop zu absolvieren. Die Ombudsstelle führte langwierige Verhandlungen mit gewissen Anbietern, welche das Bundesgesetz zu Pauschalreisen differenziert auslegten und deshalb ihre Kunden mit übersteigerten Kosten aufgrund der unfreiwilligen Stornierungen konfrontierten. Für die Ombudsstelle gab es diesbezüglich keine Zweifel. Eine verunmöglichte Durchführung eines Sprachkurses ist unisono der Absage eines Ferienaufenthalts gleichzusetzen.

Abschliessend gab es zahlreiche Dossiers von Antragstellern, welche durch deren einseitige Sicht, deren Egoismus wenig bzw. nichts zu einer Verbesserung der ohnehin angeschlagenen Stimmungslage beitrugen.

Grosse Verlierer im letzten Jahr waren die vielen Schweizerinnen und Schweizer, welche sich die Reisen selbst im Internet bei den diversesten Anbietern gebucht hatten. Es stellte sich für diese nämlich meist heraus, dass die Plattform nur bei schönem Wetter zur Zufriedenheit funktionierte. Die Betreuung der Kunden durch fehlende oder unfähige Kundendienststellen liess so manchen Reisenden zur Verzweiflung bringen. Umbuchungen wurden kaum getätigt, Erstattungen auf die lange Bank geschoben oder mit diversen Begründungen verweigert. Die Ombudsstelle konnte sich diesbezüglich nicht engagieren,

auch nicht gegen ein Entgelt; uns fehlte dazu schlicht die Zeit. Es bleibt zu hoffen, dass sich einige dieser geprellten Personen in Zukunft wieder an ein Reisebüro in der Schweiz wenden, weil sie realisiert haben, dass die Buchung eines Arrangements dort nebst Beratung zusätzliche Sicherheiten bietet dank der Absicherung in einem der diversen Garantiefonds. Ob ein Reisebüro versichert ist, kann man/frau vor der Buchung klären.

Insgesamt hat die Ombudsstelle ein sehr anforderungsreiches Jahr hinter sich gebracht, welches nur dank dem Grosseinsatz aller beteiligten Personen bewältigt werden konnte. Mein Dank geht insbesondere an meine beiden Mitarbeiterinnen, welche durch ihren enormen Einsatz ermöglichten, dass wir unsere Dossiers ohne nennenswerte Verzögerungen abwickeln konnten.

## 5. Rück- und Ausblick / Medien

Die Anzahl der Anfragen von Presse, Radio und TV war seit Jahren nicht mehr auf einem so hohen Niveau. Vor allem in der Periode März bis Juli war der Ombudsman sehr gefragt. Hier sprechen wir allerdings hau von Radio und TV, Zeitungen aus dem Tessin oder der Westschweiz haben sich nicht gemeldet. Insgesamt wurden 50 Anfragen an den Ombudsman gerichtet.

Die wichtigsten Kontakte:

24.02.2020	Radio SRF 1	Live im Studio mit Fragen zu Corona und Garantiefonds
11.03.2020	Radio RSR 1	Live «On en parle», Corona, Arbeit des OMB
10.03.2020	TV SRF 1	Kassensturz, Thema Corona, Live Chat
07.04.2020	Radio RSR 1	Live Interview, Diverses
27.04.2020	TV SRF 1	Kassensturz, Fortsetzung Thema Corona, Live Chat
14.05.2020	TV Rete 1	Zur Lage rund um Corona, Sendung «Modem», live
15.05.2020	TV Rete 1	Reservations bei Veranstaltern in Italien, Skype, live
30.06.2020	TV SRF 1	Interview zum Verhalten der Swiss (Rückerstattungen) Aufzeichnung und Ausstrahlung im Bericht

Des Weiteren sehr viele Anfragen für die Morgensendung «Espresso» für die Konsumenten und von diversen Privatradios.

11

## Anmerkung / Avis / Notificazione

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

**Le rapport de l'année 2020 est publié uniquement en allemand. Pour des renseignements en français veuillez contacter notre bureau.**

**Il rapporto annuale del 2020 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
Gabi Neuhaus	Beraterin
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. 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

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	Walter Güntensperger, Vizepräsident
Martin Wittwer, Vizepräsident	Rolf Besser
Daniel Bühlmann	Rolf Helbling
Claude Luterbacher	Heinrich Marti
Rolf Weber	Dieter Zümpel



Franco V. Muff  
Ombudsman



Bessere Aussichten und Umstände wünschen wir uns alle.