

JAHRESBERICHT 2019

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.



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 Veranstaltern 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 Rechtsschutzversicherungen und Anwälten kostenpflichtig.

2

Statistik

Unser Büro hat im vergangenen Geschäftsjahr insgesamt 1254 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 2019 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 und 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 Konsumenten deren angebrachte Mängelrügen nach Rückkehr aus den Ferien allenfalls nicht zufriedenstellend bearbeitet wurden. Andererseits werden auch Probleme anlässlich der Buchung, sowie Differenzen zwischen Anbieter, 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 zu vermitteln damit 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.



3. Statistik

Die Zahlen zu 2019 weisen aus, dass die Ombudsstelle einen leichten Rückgang an Anfragen im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen hat. Dennoch bewegen sich die absoluten Zahlen in einem vergleichbaren Rahmen. Das Erklären von Sachverhalten und Zusammenhängen war wie in den Vorjahren von zentraler Bedeutung.

Die Tendenz der Antragsteller, sich möglichst anonym mit uns in Verbindung zu setzen, bleibt ungebrochen. War dies insbesondere ein Thema bei telefonischen Anfragen, so findet dieses Vorgehen nun leider langsam bei Anfragen via E-Mail seine Fortsetzung. Somit sind wir regelmässig damit beschäftigt die Kontakte der Kunden zu erfragen.

Der Leserin, dem Leser dieses Berichts sei an dieser Stelle versichert, dass persönliche Daten selbstverständlich bei uns bleiben, wir uns dem Datenschutz verpflichten.

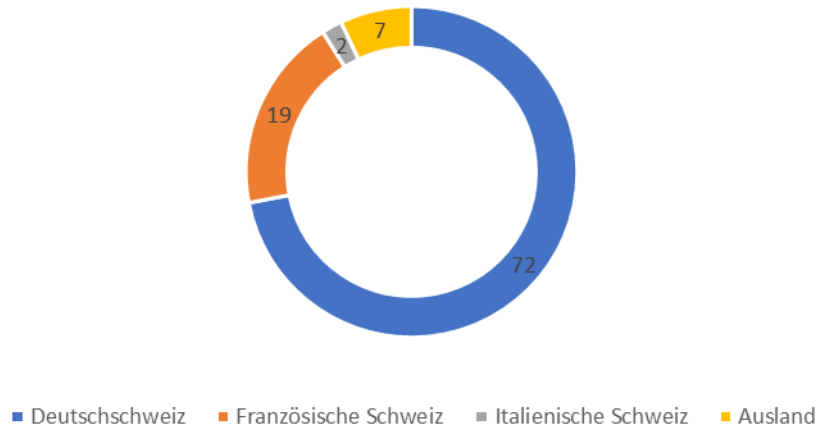
Herkunft der Anfragen

Die Westschweiz hat gegenüber 2018 wieder etwas zugelegt, was zulasten der Deutschschweiz ging. Das Tessin blieb auf gleichem Niveau, während das Ausland eine Zunahme von 2 Prozent zu verzeichnen hatte.

Was die Anteile der Anfragen aufgeschlüsselt nach Reisenden und Branche angeht, so zeigten sich die Zahlen im vergangenen Jahr folgendermassen: Anteil Reisende = 76%, Anteil Branche = 24%. Diese Werte zeigen gegenüber 2017 kaum Veränderungen.



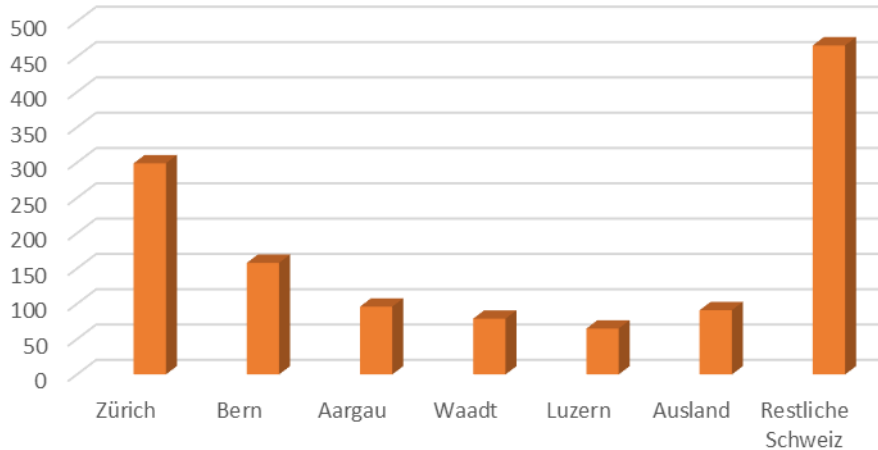
Fälle nach Regionen 2019 in Prozenten



Aufteilung der Fälle in Zahlen auf Kantone / Ausland

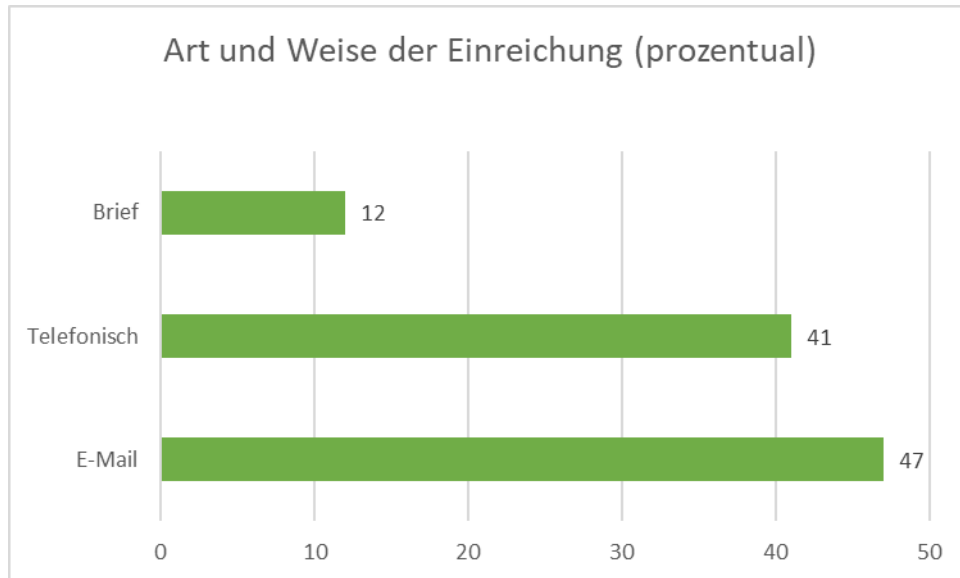
Es liegt auf der Hand, dass die bevölkerungsreichsten Kantone weiterhin die Tabelle anführen.

Fälle nach Kantonen 2019

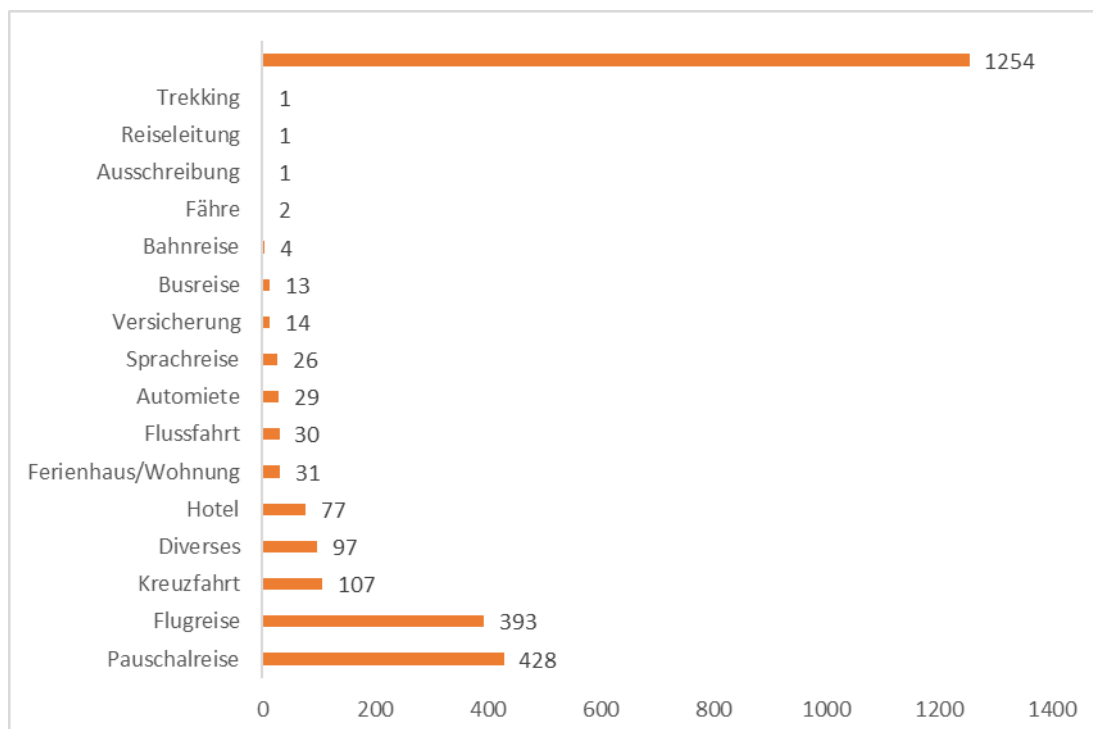


Art und Weise der Einreichung (prozentual)

Wenn es sich auch nur um eine Zunahme von einem Prozent handelt, ist es dennoch erstaunlich, dass die Einreichung in brieflicher Form nicht eher eine starke Tendenz nach unten aufweist. E-Mail legt im Gegensatz zum Telefon zu.

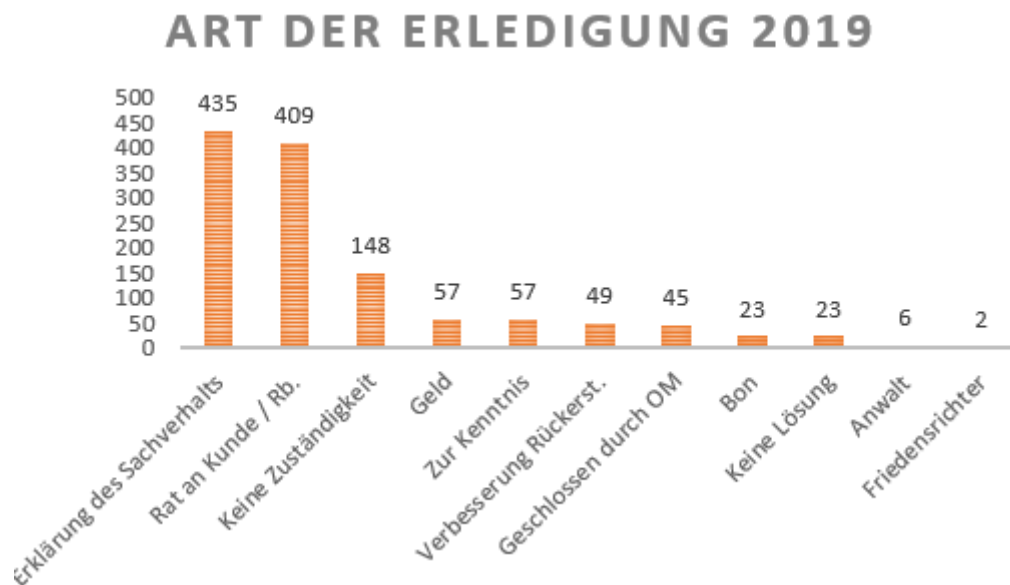


Anzahl bearbeitete Fälle 2019 nach Thematik



Art der Erledigung

Erfreulich bleibt die Tatsache, dass es insgesamt nur sehr wenige Fälle ohne Lösung oder mit einer weiteren Bearbeitung durch Anwalt und Friedensrichter gibt. Nicht zu vermeiden sind Fälle, in welchen die Ombudsstelle den Fall von sich aus beenden muss, weil weitere Diskussionen zwecklos sind oder gelegentlich das Auftreten von Gesprächspartnern eine Weiterbehandlung als wenig sinnvoll erscheinen lässt.



4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

Nicht nur das Dauerthema mit den Insolvenzen von Airlines hat uns 2019 beschäftigt, sondern insbesondere Geschäftsaufgaben von Veranstaltern, allen voran jene von Thomas Cook. Kaum zu glauben, dass sozusagen der Erfinder der Pauschalreise, ein Monument in der Branche, einmal ein solches Schicksal erleiden sollte. Glücklicherweise war der Effekt für die Schweiz und deren Konsumenten nicht so gewaltig wie im naheliegenden Ausland. Insbesondere im Vereinigten Königreich, dem Herkunftsland von Thomas Cook, waren die Folgen desaströs. Der Staat musste die Leute zurückholen, viele Arbeitsplätze gingen verloren. Hinzu kommen die Schäden der Hoteliers, welche nebst ungültigen Reservationen auch noch bestehende Schulden abschreiben mussten. Wie auch immer, dieses Ereignis hat wohl jedermann vor Augen geführt, dass man sich nie allzu sicher fühlen sollte. Kaum auszumalen, was eine Zahlungsunfähigkeit einer der grossen Veranstalter in der Schweiz für Folgen nach sich zöge. Im Fall von Thomas Cook war die Ombudsstelle vor allem damit beschäftigt, Erklärungen abzugeben. Hilft mir jemand mit meiner selbst abgewickelten Buchung beim Veranstalter direkt in Deutschland? Wie sieht es mit meiner Buchung bei Neckermann in der Schweiz aus? Ist mein Reisebüro in der Schweiz, welches mir ein Arrangement von Thomas Cook gebucht hat, in der Pflicht? Die Ombudsstelle musste in Zusammenhang mit dieser Pleite die Feststellung machen, dass selbst gestandene Reisebüros ins Straucheln kamen wenn es darum ging, die Erkenntnisse für das Büro und deren Kunden aus diesem Ruin zu ziehen.

Bezüglich Insolvenzen von Airlines waren deren zwei zu verdauen, welche die Schweiz und ihre Konsumenten betrafen. Das plötzliche Ende von Germania, einer etablierten Airline, die viele Charterstrecken flog und das Aus für Adria Airways. Im ersten Fall wurde mit der Neugründung der Chair eine Lösung gefunden, ob diese von Dauer sein wird, ist eine andere Frage.

8

Die Zusammenarbeit mit den Reisebüros und Veranstaltern in der Schweiz im abgelaufenen Jahr kann mit Ausnahme ein paar weniger Fälle wieder als gut bezeichnet werden. Die Ombudsstelle geht davon aus, dass einzelne Büros mit kundenunfreundlicher Verhaltensweise über kurz oder lang realisieren werden, dass es sich nicht auszahlt. Der Markt wird es regeln.

Nachfolgend werden ein paar eher aussergewöhnliche Fälle erwähnt:

Tierliebe kennt in unserer Zeit bekanntlich bei gewissen Leuten keine Grenzen. Nein, es geht nicht um Individuen, die sich zum Schutz der Tiere dem veganen Lebensstil verpflichten, sondern um Liebhaber von Haustieren. Will man seinen kleinen Hund mit in die Ferien nehmen, ist das nicht durchwegs problemlos. Impfungen oder Einreisebestimmungen sind allerdings im geschilderten Fall nicht das Problem, sondern der Transport des Lieblings im Flugzeug. Kleine Hunde dürfen meist mit in die Kabine. Allerdings herrschen dennoch gewisse Regeln. Ist man nicht gewillt das Hündchen wie verlangt unter dem Vordersitz zu verstauen, wird das Verhalten des Halters durch die Crew angemahnt. Nützen selbst mehrere Interventionen des Personals nichts, werden die Personalien des Hundehalters notiert und dieser muss am Ende nicht erstaunt sein, wenn er nach einiger Zeit vom BAZL Post mit einer Busse erhält. In einem solchen Fall können wir leider nicht vermitteln.

Bekanntlich stehen die Zeiten für Flugreisende ab Bern zurzeit nicht zum Besten. Gleiches gilt für die Bewohner der Südschweiz mit ihrem Flughafen Agno. Es ist schon etwas bedenklich, wenn Flüge zwischen Lugano und Zürich kurzfristig abgesagt werden und die

durch die Airline offerierte Alternative untauglich ist. Eine Umsteigeverbindung, die nicht umsetzbar ist, war für die Betroffenen dann das exzessive Salz in der ohnehin schon ungeniessbaren Suppe. Selbst einer Vermittlung durch die Ombudsstelle wurde seitens Airline keine Chance eingeräumt, was als sehr bedauerlich empfunden wurde. Möchte man auf diese Art und Weise den Tessinern zwischen den Zeilen ans Herz legen, doch lieber jeweils ab Milano zu reisen?

Unflexibles Verhalten kann grosse Frustrationen bei den Reisenden auslösen und jegliche Sympathie zu einem Unternehmen zunichtemachen. Will man beispielsweise ein Kreuzfahrtschiff besteigen und es stellt sich heraus, dass die Niederlassung C eines fünfjährigen Kindes abgelaufen ist, scheint es für gewisse Reedereien keine andere Lösung zu geben, als die ganze Familie wieder nach Hause zu schicken. Einen solchen Entscheid stellen wir ernsthaft in Frage; er lässt auch bei uns keine guten Schwingungen aufkommen. Es ist nicht nachvollziehbar, warum man hier so reagiert hat. Abgesehen davon befanden sich die Reisenden bereits im Ausland und die Niederlassungsbewilligung interessiert ja primär die Schweiz und nicht ein anderes Land, vor allem wenn die Papiere ansonsten in Ordnung sind.

In einem anderen Fall mit einer anderen Reederei, hätte eine Reisende es besser unterlassen, ihre Probleme mit dem Verdauungstrakt publik zu machen. Die Konsequenzen waren für sie nämlich drastisch. Es führte zu einem verordneten Kabinenarrest, grosser Frustration und am Ende zum Entscheid, das Schiff im nächsten Hafen zu verlassen und nach Hause zu reisen. Die Erkenntnisse aus diesem Fall zeigen, dass gelegentlich beide Parteien die Neigung zu einer übertriebenen Reaktion haben können.

Unvorsichtiges Buchungsverhalten führt oft zu finanziellem Verlust und Frustration. So lässt man sich beispielsweise von einer Werbung im Facebook zur Buchung von Badeferien verleiten obwohl man mit etwas genauerem Hinsehen realisieren müsste, dass da wohl irgendwo ein Haken sein muss. So war es dann genau. Buchen und einzahlen konnte man, reisen aber nie. Der unbekannte Anbieter ist nach gewisser Zeit wieder abgetaucht.

Die Motivation Geld zu sparen indem man eine Buchung im Ausland tätigt ist, ist nachvollziehbar. Wenn dann allerdings die Bearbeitung der Buchung so mangelhaft ist, dass man an der Wunschdestination bei Ankunft bei der Einreisekontrolle eine Busse bezahlen und gleich wieder zurückfliegen muss, war das eher ein Misserfolg, der keineswegs mit Kostenersparnissen einher ging. Wird dem Reisenden mit der Bestätigung ein Formular in kyrillischer Schrift mitgereicht, dies ohne jegliche Zusatzinformationen, war es schlussendlich fatal anzunehmen, es handelte sich dabei um eine Einreisegenehmigung.

Reisebüros, die mit für Kunden zusammengestellten Reisen zu Veranstaltern mutieren, sind sich dessen nicht immer bewusst. Insbesondere ist ihnen nicht klar, was diese Mutation für das Büro im Ernstfall für Folgen haben könnte. Nicht selten ist daher diesbezügliche Beratung angesagt.

Ähnlich kann es einem Selbstbucher gehen, der bei einem Veranstalter nur die Kreuzfahrt bucht, anschliessend den Linienflug an den Einschiffungsort auf eigene Regie reserviert. Fällt der gebuchte Flug allenfalls aus oder erreicht das Ziel erst nachdem das Schiff im Hafen längst abgelegt hat, springt anschliessend niemand in die Bresche und es bleibt nur finanzieller Verlust. Kann man dem Schiff hinterherfliegen oder lohnt sich das erst gar nicht? Ein solches Erlebnis kann nur noch dramatischer werden, wenn es sich dabei um eine Kreuzfahrt handelt, die nach der Einschiffung während mehrerer Tage nicht mehr erreicht werden kann. Die in die Reiseversicherung gesetzten Hoffnungen werden leider ebenso wenig erfüllt.

Die Ombudsstelle hilft gegen Bezahlung auch gelegentlich bei einem Problem mit einem Veranstalter im Ausland. Wenn sich dieser unfähig zeigte, die notwendigen Arbeiten für ein ETA (Einreisegenehmigung) zu erledigen, sind die Folgen ebenso gravierend. Das Flugzeug ist weg und für die Airline gibt es keinen Grund hier eine kostenlose Umbuchung vorzunehmen. Wenn der Anbieter infolge nur Ausreden und Durchhalteparolen vorbringt, ist einer Vermittlung kaum Erfolg vergönnt. Unser Rat, das Ganze von einem Gericht in der französischen Schweiz eskalieren zu lassen, war dann allerdings gewinnbringend. Es ist richtig und notwendig, dass ein Veranstalter für seine Fehler zur Rechenschaft gezogen wird, notfalls auf dem Rechtsweg. Wenn es die Schadenssumme rechtfertigt, braucht es nur die nötige Einstellung dazu, die festgefahrene Situation ins Rollen zu bringen.

Selbstverständlich gibt es ab und zu Antragsteller, welche die Nerven der Ombudsstelle arg strapazieren. So geht es manchmal darum, bei einer Reklamation die Entstehung eines Verkaufspreises zu erklären. Meist beginnt das Problem mit einem Fehlverhalten des Hotels, welches den Kunden einen Nettopreis präsentiert. Bei allem Verständnis über die Verwunderung des Reisenden, kann die Reaktion dessen nicht immer nachvollzogen werden. Wenn dieser nämlich weder gewillt oder vielleicht fähig ist, die Entstehung eines Verkaufspreises via die Agentur vor Ort und einen Veranstalter in der Schweiz nachvollziehen zu können, wirft das unsererseits schon Fragen auf. Wenn wir infolge einer erfolgreichen Intervention ein finanzielles Entgegenkommen des Veranstalters erwirken können, welches dann seitens des Antragstellers nur mit Anschuldigungen und Behauptungen uns gegenüber quittiert wird, bleibt nurmehr Unverständnis unsererseits. Glücklicherweise stellen solche Vorkommnisse eher eine Ausnahme dar.

5. Rück- und Ausblick / Medien

Wie jedes Jahr erreichten die Ombudsstelle auch im vergangenen Jahr zahlreiche Anfrage durch diverse Medien. Der Löwenanteil fiel wie immer den Pressemedien zu. An zweiter Stelle waren die Anfragen von Radiostationen, gefolgt von diversen Fernsehanstalten. In einer Zeit, die von ständigen Veränderungen geprägt ist, dürfte das Thema Medien eher noch einen grösseren Stellenwert erreichen, insbesondere Radio und Fernsehen.

Zahlreiche Anfragen erhielten wir von Zeitschriften für Konsumenten, der Tagespresse und der Fachpresse, letzteres begründet mit der speziellen Situation um Thomas Cook u.a.m.

Die häufigsten telefonischen Interviews erfolgten durch SRF1, deren Sendung Espresso. Im vergangenen Jahr meldeten sich zusätzlich diverse Lokalradios aus der Deutschschweiz und vereinzelt aus der Westschweiz.

Speziell zu erwähnen sind:

- **TV RSI (Ticino) Teilnahme an der Sendung «Filo diretto» am 19.9.2019**
Dabei ging es um Fragen rund um das Buchen von Flugreisen, Erfahrungen mit Flugverspätungen, Strafbzahlungen und das Verhalten von Airlines im Allgemeinen. Die Nachmittagssendung will den Zuschauern nützliche Tipps in diversen Lebenssituationen vermitteln. Dabei darf das Reise nicht fehlen.
- **SRF1, Ausstrahlung eines Interviews für das Gefäss «Kassensturz» vom 01.11.2019**
Thema war das Erlebnis einer Familie mit einem Hausboot mit diversen Problemen als Folge einer erfolgreichen Intervention durch unsere Stelle.

Medienarbeit ist für die Ombudsstelle von grosser Wichtigkeit, stellen wir doch immer wieder fest, dass Auftritte in den Medien regelmässig neue Anfragen generieren. Publikationen in Zeitungen und Zeitschriften, sowie Ausstrahlungen via Radio und Fernsehen werden gegenüber der Ombudsstelle häufig kommentiert, entsprechend stark wahrgenommen.

Anmerkung / Avis / Notificazione

Der diesjährige Bericht wird ausschliesslich in deutscher Sprache publiziert.

Le rapport de l'année 2019 est publié uniquement en allemand. Pour des renseignements en français veuillez contacter notre bureau.

Il rapporto annuale del 2019 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

Website: 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.

12

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