

«Auch beim Reisen gilt: Trau, schau, wem»

Ferienreisen zu Spottpreisen oder gratis – viele solche Angebote landen in der Post oder liegen Zeitschriften bei. Gegen böse Überraschungen helfen der gesunde Menschenverstand und einige Abklärungen. Der Ombudsman der Reisebranche, Beat F. Dannenberger, erklärt, worauf man besonders achten muss.

Was hält der Ombudsman der Schweizer Reisebranche von Billigreisen oder gar dem Gewinn von Gratisreisen? Billig muss nicht unbedingt schlecht sein. Es gibt heute sehr preiswerte Angebote, in denen seriöse Reiseveranstalter sehr günstige Konditionen anbieten. Unseriösen Anbietern hingegen geht es nicht um ein gutes Arrangement, sondern ums Abkassieren. Sie verdienen etwa daran, dass die Reisenden in lokale Geschäfte geführt werden, um dort überkauften Schmuck, Teppiche oder Lederwaren zu kaufen – manchmal nennt sich das im Programm auch «Einblick ins lokale Gewerbe».

Fällt Neinsagen wirklich so schwer? Zum Kauf «gezwungen» wird zwar niemand, aber das Verkaufspersonal geht psychologisch und rhetorisch sehr geschickt vor, sodass grosser Kaufdruck entsteht. Günstige Reisepreise verleiten manche dazu, vor Ort zu viel auszugeben. Andere Tricks sind, dass happige Einzelzimmer- oder andere Zuschläge verlangt werden oder hohe Kosten für Ausflüge und Verpflegung anfallen. Im Endeffekt bezahlt man für eine Billig- oder Gratisreise meist mehr als für eine Buchung bei einem seriösen Anbieter.

Wie erkennt man denn eine Reise, von der man besser die Finger lässt? Meine Botschaft ist: Trau, schau, wem. Klären Sie ab, ob ein Anbieter einen guten Ruf hat. Viele ältere Menschen haben mittlerweile Zugang zum Internet, wo man rasch Urteile und Warnungen von anderen Teilnehmenden findet oder schwarze Listen mit unseriösen Anbietern. Vor Unternehmen ohne sogenannte Kundengeldabsicherung, die beim Konkurs des Veranstalters Rückreise und Rückerstattung garantiert, sei ebenfalls gewarnt. Generell gilt: Gratis gibt es eigentlich gar nichts, schliesslich wollen die Organisa-

toren etwas verdienen. Angebote, die zu gut klingen, um wahr zu sein, sind in der Regel eine Falle.

Ist vorbeugen also besser als heilen? Unbedingt. Während einer Reise oder im Nachhinein ist es sehr schwierig, bereits ausgegebenes Geld zurückzuerhalten. Zwicklichtige Angebote sind so formuliert, dass kaum juristische Handhabe besteht. Ich erhalte oft Anfragen von Be-

troffenen, die glauben, Ämter und Beratungsstellen müssten ihre Fehler wieder rückgängig machen. Doch da kann ich nur an die Eigenverantwortung der Leute appellieren, die ihren gesunden Menschenverstand einschalten sollten, bevor sie sich auf solche Veranstaltungen einlassen. Immer wieder erscheinen Warnungen und Berichte über dubiose Angebote in den Medien – und trotzdem fallen viele Leute darauf herein. Ein kostenloses Rücktrittsrecht besteht bei einmal gebuchten Reisen im Übrigen nicht, obwohl das viele glauben.

Werbefahrten und Billigreisen

Sprechen Sie mit Bekannten oder Fachleuten, wenn Sie bezüglich eines Angebots unsicher sind. Lassen Sie sich nie unter Zeitdruck setzen oder zu einer Unterschrift drängen. Vermeiden Sie Bar(an)zahlungen. Sogenannte Haustürgeschäfte von hundert Franken und mehr, bei denen man vom Verkäufer etwa zu Hause, am Telefon oder auf einer Werbefahrt überrumpelt wurde, können innert sieben Tagen widerrufen werden (schriftlich, am besten eingeschrieben). Ansonsten besteht bei gewöhnlichen Kaufverträgen kein Widerrufs- bzw. Rückgaberecht, man kann sie aber anfechten, sofern eine Täuschung oder ein Mangel vorliegt. Das revidierte Bundesgesetz über den unlauteren Wettbewerb UWG verbietet seit dem 1. April 2012 unter anderem Werbeanrufe trotz Sterneintrag, Gewinnversprechen mit Werbefahrt oder Verkaufsveranstaltung o.Ä. sowie Onlineshops ohne Identität.

Informationen und schwarze Listen finden Sie auf www.konsumentenschutz.ch, www.beobachter.ch und www.ktipp.ch (telefonische Beratung für Mitglieder und Abonnenten).

Warum sind gerade ältere Menschen so interessant für unseriöse Anbieter? Viele leben alleine und freuen sich über Abwechslung, Unterhaltung und Kontakte zu Gleichgesinnten. Ältere Leute sind oft kostenbewusst, und manche denken, jetzt hätten sie endlich einmal Glück und etwas gewonnen. Viele haben gesundheitliche Probleme, sodass sie für medizinische Produkte empfänglich sind. All diese Gefühle und Bedürfnisse werden von den Anbietern gezielt ausgenutzt. Zudem ist für die ältere Generation ein Geschenk oder ein an sie persönlich adressierter Gewinn etwas, das man dankend annimmt, ohne daran herumzumäkeln – gerade wenn sie seriösen Zeitschriften beiliegen, denen die Leserinnen und Leser vertrauen. Doch die einzig richtige Reaktion ist: in den Papierkorb damit!

Kann man nicht eine Tagesfahrt oder Reise mitmachen, die Gratisdienstleistungen geniessen und die Verkaufsversuche ignorieren? Die Professionalität der Verkäufer und den Gruppendruck, der an solchen Veranstaltungen entstehen kann, sollte man nicht unterschätzen. Oft kommt man auf Reisen in spezielle Kaufstimmung. Sympathische, redengewandte Ver-



Beat F. Dannenberger

Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche vermittelt bei Problemen zwischen Reisenden und Reiseveranstaltern in der Schweiz, die die Parteien nicht unter sich lösen können. Nützliche Informationen wie eine Liste von seriösen Reiseveranstaltern finden sich im Internet auf www.ombudsman-touristik.ch, Telefon 044 485 45 35.

käufer schmeicheln einem. Ich rate vom Hingehen ab, selbst wenn man sich für kaufresistent hält.

Welche Rolle spielt das Internet? Das Internet verleitet viele zu Schnellschüssen, und nicht wenige glauben, Ferien im Internet zu buchen, sei immer günstiger als im Reisebüro. Ein paar Klicks, und schon hat man einen Vertrag abgeschlossen – ihn wieder rückgängig zu machen, ist dagegen langwierig bis unmöglich. Die Beratung im Reisebüro, die zwar etwas kostet, aber auch viele Fehler verhindern könnte, fehlt bei der Buchung am Computer. Immer mehr Touristen reisen ohne Vorbereitung und ohne das geringste Wissen über Land und Leute in die Ferien – da sind Enttäuschungen programmiert. Wer im Internet eine Reise buchen kann, sollte sich auch die Mühe machen, kurz nach zusätzlichen Informationen zu suchen – etwa auf der Karte abchecken, wo genau ein Hotel liegt oder welchen Ruf der Veranstalter hat. Ich hätte wesentlich weniger Arbeit, wenn die Leute nicht nur die Preise, sondern auch die Inhalte studieren und vergleichen würden.

Was raten Sie Reisenden ausserdem? Ferien sind eine gewollte Veränderung der gewohnten Umgebung. Am Urlaubsort läuft nicht alles gleich, wie ich es von daheim gewohnt bin. Ferien erfordern eine gewisse Grosszügigkeit. Viele Leute regen sich über kleinste Kleinigkeiten so auf, bis gar nichts mehr gut ist. Die Ansprüche sind teilweise überzogen, und manchmal scheint mir, dass erschreckend viele in den Ferien nach dem kleinsten Makel suchen und dabei das Schöne verpassen. Wer gesund und fit genug zum Reisen ist, sollte dies schätzen – aber auch seine Grenzen kennen. Mit achtzig erklimme ich nun einmal nicht mehr den Kilimandscharo. Interview Annegret Honegger

Bild: Sonja Ruckstuhl