

BEAT F. DANNENBERGER, Ombudsman

Ombudsman der Schweizer Reisebranche – Jahresbericht 2008

Inhaltsverzeichnis

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

1. Zusammenfassung

- **Zuständigkeit:** Der unabhängige Ombudsman der Schweizer Reisebranche stellt seine guten, beratenden Dienste seit 1990 den 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.
 - **Personelles:** Im Frühling 2008 wurde Beat F. Dannenberger vom Stiftungsrat des Garantiefonds (der Trägerschaft) zum neuen Ombudsman der Schweizer Reisebranche gewählt, damit konnte die lange Vakanz im Chefposten beendet werden. Seit seinem Amtsantritt im Juli 2008 hat er bereits wesentliche Projekte umsetzen können.
 - **Statistik:** Die Anzahl der Beschwerden hat im Berichtsjahr um rund 14% abgenommen, bei einer leichten anteilmässigen Zunahme der schriftlich eingereichten Dossiers. Rund 50% der Beschwerden ist auf Unstimmigkeiten oder Fehler in der Kommunikation zwischen Reisenden und der Buchungsstelle zurückzuführen, ein weiteres Viertel betrifft 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 Dreiviertel aller Anfragen aus der Deutschschweiz eingetroffen. In knapp 2% der Beschwerden konnte keine Einigung gefunden werden.
 - **Medien:** Seit dem Amtsantritt des neuen Ombudsman wurde auch die Medienarbeit wieder verstärkt, was zu einer besseren Präsenz sowohl in den Audio- wie auch in den Printmedien geführt hat. Dies gilt auch für die Zusammenarbeit mit den Konsumentenorganisationen und deren Medien.
 - **Website:** Mit der Lancierung der neuen Website konnte einem grossen Bedürfnis sowohl von Konsumenten, wie auch der Branche und den Medien entsprochen werden. Es werden klar und ausführlich die Rechte und Pflichten des Reisenden erklärt und das korrekte Vorgehen bei Unstimmigkeiten und bei einer allfälligen Beschwerde beim Ombudsman. Zur Website gehören natürlich viele weitere gute Tipps, Ratschläge und Links zu wichtigen Organisation, welche alle das Ziel haben, dass die Konsumenten die gebuchten Reise auch geniessen können.
 - **Unseriöse Reiseunternehmen und Ausschreibung:** Auch im Berichtsjahr haben sich wieder etliche Kunden Probleme eingehandelt, weil sie Buchungen bei Reiseunternehmen mit unseriösen Geschäftspraktiken und teilweise ohne gesetzlich vorgeschriebene Kundengeldabsicherung getätigt haben. In manchen Fällen mussten die bereits bezahlten Beträge komplett abgeschrieben werden, in anderen wurden die bestätigten Leistungen nicht erbracht. Andererseits mussten auch wiederholt Reiseunternehmen auf mangelhafte Ausschreibung und Bestimmungen hingewiesen werden, welche schlussendlich zu einer angemesseneren Erstattung an die Kunden geführt haben.
-

2. Die Arbeit des Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Der unabhängige Ombudsman der Schweizer Reisebranche stellt seine guten, beratenden Dienste seit 1990 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. 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 bei den 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.

Der Zuständigkeits- und Interventionsbereich des Ombudsman erstreckt sich auf die gesamte schweizerische und liechtensteinische Reisebranche, d.h. auch auf Unternehmen, welche dem Garantiefonds (der Trägerschaft) nicht angehören. Reisebüros und -Veranstalter, die nicht über eine gesetzlich vorgeschriebene Sicherstellung der Kundengelder verfügen, werden vom Ombudsman hingegen nicht bedient.

Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche ist absoluter Neutralität verpflichtet. Er ist deshalb weder Interessenvertreter jener Partei, die ihn anruft, noch der Gegenpartei. Entsprechend hat er weder von den Parteien noch von aussenstehenden Personen, Organen oder Institutionen irgendwelche Weisungen entgegen zu nehmen. Der Ombudsman hat selbst keine Weisungsbefugnis, er erarbeitet deshalb Empfehlungen mit dem Ziel, dass diese von beiden Parteien angenommen werden.

Eine grosse Mehrheit der Reiseanbieter erklärt sich ihrer Kundschaft gegenüber bereit, die Empfehlungen des Ombudsman zu akzeptieren. Zusätzlich gelangen sehr oft Anfragen über die Kanäle von Konsumentenorganisationen und -Medien zur Einschätzung und abschliessenden Bearbeitung an ihn.

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. Möglicherweise besteht zwischen den Forderungen des Kunden und der angebotenen Erstattungen des Reiseunternehmens eine grosse Differenz. Je nach Fall benötigen diese Abklärungen mehr oder weniger Zeit.

Sollte der Beschwerdesteller die Lösung nicht akzeptieren und gerichtliche Schritte einleiten wollen, muss ihn der Ombudsman auch über die möglichen Folgen informieren. In einem solchen Fall ist die von ihm erzielte und vorgeschlagene Lösung nicht mehr gültig. Weiter ist zu beachten, dass oft ein grosser Aufwand an Zeit und Geld in Kauf genommen werden muss und ein Erfolg, d.h. ein besseres Ergebnis als die vom Ombudsman unterbreitete Lösung, dadurch nicht automatisch gegeben ist.

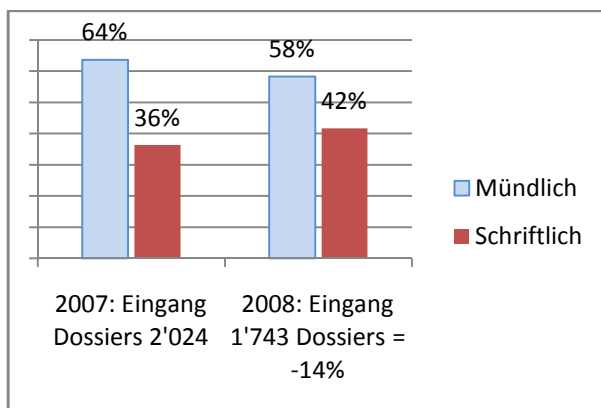
Im Frühling 2008 wurde Beat F. Dannenberger vom Stiftungsrat des Garantiefonds (der Trägerschaft) zum neuen Ombudsman der Schweizer Reisebranche gewählt, damit konnte die lange Vakanz im Chefposten beendet werden. Seit seinem Amtsantritt im Juli 2008 hat er bereits wesentliche Projekte umsetzen können.

3. Statistisches

Anfragen beim Ombudsman

Die Anzahl der Anfragen und eingereichten Dossiers hat um rund 14% abgenommen, nämlich von 2'024 im Jahr 2007 auf 1'743 im Jahr 2008.

Ein Grund mag möglicherweise darin liegen, dass die Medienpräsenz des Ombudsman in den ersten sechs Monaten des Berichtsjahres sehr klein war und die betroffenen Reisenden weniger über die Existenz des Büro Ombudsman der Schweizer Reisebranche informiert waren. Mit der Neubesetzung des Ombudsman wurde auch die Medienpräsenz wieder verstärkt.

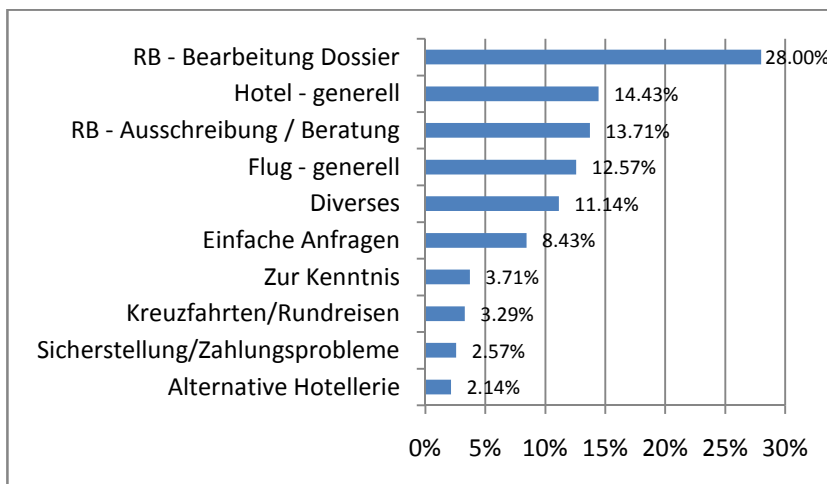


Bemerkenswert ist die Zunahme der schriftlichen Anfragen. Das lässt sich allerdings dadurch erklären, dass neu die Möglichkeit gegeben wird, das Beschwerdeformular mit Beilagen auf elektronischem Weg (E-Mail) zu übermitteln. Bei den mündlichen Anfragen können oftmals Missverständnisse und Unklarheiten gelöst, aber auch Tipps für weiteres Vorgehen abgegeben werden.

Themenbereiche der Anfragen beim Ombudsman 2008

Zur nebenstehenden Tabelle ist zu ergänzen, dass die Abkürzung RB für Reiseunternehmen generell steht, dh. sowohl für Reiseveranstalter, wie auch für Vermittler.

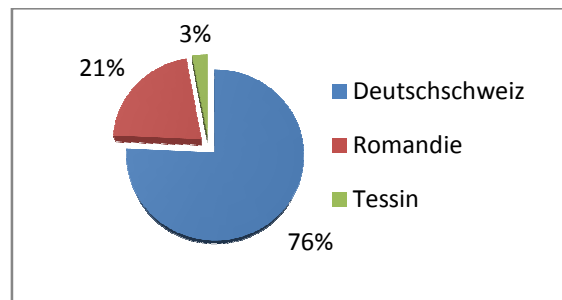
Die neuen europäischen Gesetze zu den Passagierrechten im Bereich Flugreisen, dh. Flugverspätungen, Annullationen, Verzögerte Auslieferung von Fluggepäck haben in den Me-



dien 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.

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 aus dem Tessin. Weil die norditalienischen Flughäfen nahe liegen, betreffen viele Fälle aus dem Tessin allerdings Reisen mit italienischen Reiseveranstaltern, bei welchen der Ombudsman leider keine Einflussmöglichkeiten hat, da seine Zuständigkeit klar auf die schweizerische und liechtensteinische Reisebranche beschränkt ist.



4. Medienarbeit

Aus verschiedenen Gründen war die Medienpräsenz des Ombudsman über längere Zeit ungenügend. Mit der Wahl und dem Amtsantritt des neuen Ombudsman ergab sich ein klarer Aufwärtstrend. Bereits innerhalb der ersten Arbeitswochen war er persönlich in mehreren Interviews sowohl am Radio (Espresso DRS1 und Lokalsender) wie auch in Zeitungen präsent. Ausserdem hatte sein Assistent während dieser Zeit Auftritte sowohl im Kassensturz SF wie auch in der Konsumentensendung "On En Parle" im Radio de la Suisse Romande. Es vergeht kaum eine Woche ohne Anfrage für Interviews oder Hintergrundinformationen zu aktuellen Themen.

Mit den «Tipps vom Ombudsman» werden Medien periodisch mit aktuellen Hinweisen und Tipps versehen, welche für die Kundschaft wichtig sind. So befasste sich der erste Tipp mit der richtigen Reisevorbereitung durch den Reisenden. Fehlende Vorbereitung führt Erfahrungsgemäss leider oft direkt zu Problemen auf der Reise und am Zielort.

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

5. Neuer Internet-Auftritt des Ombudsman

Mit dem Aufschalten der neuen Website www.ombudsman-touristik.ch hat der Ombudsman ein Mittel geschaffen, welches sowohl dem Reisenden, den Reiseunternehmen, aber auch den Medienschaffenden eine Fülle von wertvollen Informationen und nützlichen Links liefert. Es ist von Vorteil für alle Beteiligten, diese Website vor der Buchung und der Abreise zu konsultieren.

Auf der Website wird stark auf die Prävention von Schadenfällen gesetzt und die Reisenden so z.B. auf die Wichtigkeit der gesetzlich vorgeschriebenen Kundengeld-Absicherung (KGA) aufmerksam gemacht, mit direkten Links zu den anerkannten Fonds und Organisationen. Sie verfügt auch Hinweise über die korrekte Form der Beschwerde, wenn unterwegs nicht alles rund läuft.

Die Website zeigt auf, welche Schritte der Reisende unbedingt unternehmen muss, damit eine Reklamation auch angenommen werden kann. Sie stellt auch dar, welche Schritte der Ombudsman unternimmt, um eine Beschwerde zu werten und zu einer einvernehmlichen Lösung zwischen dem Reisenden und dem Reiseunternehmen zu kommen.

In der Rubrik «Unsere Tipps» sind auch wesentliche Vorsichtsmassnahmen zu einer erfolgreichen und pannenfreien Buchung über Internet-Portale aufgelistet, ebenso eine Auflistung der wesentlichsten Reiseversicherungen für die Reisenden.



Die Einstiegsseite der neuen Website

6. Beispiele aus dem Alltag

An dieser Stelle sei auf einige bemerkenswerte Dossiers aus dem Alltag des Ombudsman hingewiesen.

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 5*-Reisen verkauft und einkassiert, welche dann kurzfristig – zum Teil gar am Abreisetag! – nicht mehr verfügbar waren. Kunden welche dennoch gereist sind, warten immer noch auf eine Erstattung der Minderleistungen. Zwischenzeitlich sind verschiedene Radiosender in der Romandie sowie auch die Genfer Justiz auf diese Machenschaften aufmerksam geworden.

Andererseits haben Kunden, welche sich kaum oder zu wenig auf die Reise vorbereitet haben, oftmals falsche Vorstellung über die Begebenheiten vor Ort. Die Enttäuschung ist dann so gross, dass in der Folge Alles und Jedes nicht mehr in Ordnung und reklamationswürdig ist. Nach der Reise werden dann Forderungen für Rückerstattungen gestellt, welche weit weg von der Realität entfernt sind. So haben Reisende zwei Wochen am Zielort verbracht, dort aber die Reiseleitung nicht über die vermeintlichen Missstände informiert, nach Rückkehr jedoch eine 100%ige Erstattung der Reisekosten plus Schmerzensgeld gefordert.

Ombudsman der Schweizer Reisebranche - Jahresbericht 2008

Vermeehrt gelangen Beschwerden von Flugpassagieren zum Ombudsman, welche aufgrund von Verspätungen der einen Fluggesellschaft Weiterflüge mit einer anderen Gesellschaft verpassen. In den meisten Fällen sind dabei aus Preisgründen separate Flugbillette pro Strecke ausgestellt worden - mit dem Effekt, dass die zweite Fluggesellschaft keine Entschädigung für den verpassten Flug gibt, und dass der Reisende für neue Billette zumeist sehr hohe Tarife zu bezahlen hat.

Eine Familie hat eine Ferienwohnung während der Weihnachtsferien gesucht und im Internet ein passendes Angebot gefunden. Mit der Buchungsbestätigung wurden die Kunden aufgefordert, eine grosse Anzahlung zu leisten. Vor der Bezahlung haben sich die Kunden glücklicherweise beim Verkehrsbüro des Ferienortes erkundigt. Dort kannte man weder das Haus noch den Vermieter, zudem stammte das Hintergrundbild beim Angebot von einem anderen Land. Die einzig gültige Angabe bei der Ausschreibung scheint wohl das Bankkonto des Betrügers gewesen zu sein... So wäre aus einem Schnäppchen beinahe ein teures Geschenk geworden.

Einige Dossiers sind an den Ombudsman gelangt, bei denen die Reisenden mit ungültigen Ausweisen am Flughafen zurückgewiesen worden sind. Da wurde vom Reisebüro nicht oder zu wenig klar darauf hingewiesen, dass z.B. unbedingt ein gültiger Reisepass - und nicht eine ID-Karte - für die Einreise in ein spezielles Land notwendig ist. Je nach Reise bzw. Destination führt dies zu sehr hohen Kosten für das Reisebüro. Es gehört gemäss Pauschalreisegesetz zu den Pflichten des Reisebüros den Reisenden auf diesen Punkt explizit aufmerksam zu machen, dabei ist es auch wichtig, die Nationalität aller Reisenden zu kennen oder frühzeitig abzuklären. Andererseits ist es klar die Verantwortung des Reisenden, für die Beschaffung der entsprechenden Ausweise, z.B. Verlängerung der Gültigkeit etc. besorgt zu sein.

Ab und zu erreichen aber auch spezielle Beschwerdefälle den Ombudsman, welche bei einer ersten Lösung auf eine Rückerstattung infolge Leistungsmängel oder Verlust hindeuten. Erst bei den vertieften Abklärungen zeigt es sich dann, dass nicht alles eindeutig ist. Oftmals wird auf diesem Wege versucht zusätzliche Erstattungen von Kosten oder Auslagen zu erreichen, welche aber von einer Versicherung abgedeckt und bereits schon ausbezahlt worden sind.

Ärgerlich sind auch Doppelspurigkeiten, bei denen eine Beschwerde beim Ombudsman eingereicht wird, aber gleichzeitig auch Rechtenschutzversicherung(en) und Konsumentenorganisationen angeschrieben werden. Möglicherweise erhofft sich der Beschwerdeführer eine vorteilhaftere Beurteilung seines Falles, ist sich aber nicht bewusst, dass dadurch ein erheblicher Mehraufwand verursacht wird. Vielfach erfährt der Ombudsman von solchem Vorgehen, wenn die erwähnten Institutionen die an sie gelangten Beschwerden an ihn zur weiteren Bearbeitung weiterleiten.

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. Es ist erfreulich festzustellen, dass die Mehrheit der Reiseveranstalter und -Büros die ausgewogenen Lösungsvorschläge des Ombudsman nachvollziehen und akzeptieren, auch weil sie wissen, was ein guter "Service Après Vente" ausmachen kann.

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

Website: 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 31.12.2008)

Kurt Heiniger, Präsident

Martin Wittwer, Vizepräsident

Rolf Besser, lic. iur. Rechtsanwalt

Walter Güntensperger

Jacques Lathion

Stefan Leser

Heinrich Marti

Hans-Walter Gérard Schober

Peter Spring



Beat F. Dannenberger
Ombudsman

Olten, 30. März 2009