

BEAT F. DANNENBERGER, Ombudsman

Ombudsman der Schweizer Reisebranche – Jahresbericht 2010

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung
 2. Die Arbeit des Ombudsman
 3. Statistisches
 4. Medienarbeit
 5. Büro Ombudsman und Trägerschaft
-

1. Zusammenfassung

- **Die Arbeit des Ombudsman:**

Seit über zwanzig Jahren gibt es in der Schweiz den «Ombudsman der Schweizer Reisebranche». Eingesetzt wurde er im Jahre 1990 – seither stehen seine guten Dienste 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, durch Analyse und Vermittlung eine einvernehmliche, aussergerichtliche Lösung zu finden, welche von beiden Seiten akzeptiert werden kann. Nicht zuletzt wegen der grossen Medienpräsenz werden der Ombudsman und sein Team auch um Rat und Empfehlungen für das richtige Vorgehen bei Problemen oder Unregelmässigkeiten angerufen. Zu den weiteren sehr wichtigen Aufgaben gehört auch die vorbeugende Information der Reisenden, dies vor allem mit Hilfe der viersprachigen Website des Ombudsman.

- **Statistik:**

Die Anzahl der Beschwerden hat im Berichtsjahr um knapp 10% abgenommen, einer der Gründe ist wohl die Zurückhaltung des Ombudsman bei der Behandlung von rein Flug-bezogenen Beschwerden. Rund 40% der Fälle werden schriftlich, d.h. per Post und zunehmend per E-Mail eingereicht.

- **Medienarbeit:**

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. Verständlicherweise haben die «Vulkan-Asche von Island» im April 2010 aber auch das «Schneechaos» im Dezember 2010 zusätzliche Anfragen für Interviews und Einschätzungen gebracht.

- **Allgemeine Einschätzungen:**

Gedanken des Ombudsman zum Kaufs- und Verkaufsverhalten im Zusammenhang mit Reisen, über das unvorsichtige Buchen im Internet, die dubiosen Reiseveranstalter und die teilweise überrissenen Forderungen von unzufriedenen Reisenden.

- **Büro Ombudsman – Trägerschaft:**

Das Büro bzw. die Mitarbeitenden und die Trägerschaft des «Ombudsman der Schweizer Reisebranche».

2. Die Arbeit des Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Vor rund 20 Jahren wurde der «Ombudsman der Schweizer Reisebranche» eingesetzt, um den Konsumenten, die Unstimmigkeiten mit der Schweizer Reisebranche im weitesten Sinne haben und die nicht wissen, wie sie zu ihrem Recht gelangen können, unabhängig und neutral Rat zu geben und bei Vermittlungen zu helfen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Uneinigkeiten eine ausgewogene und für alle Beteiligten faire Empfehlung vorzuschlagen. Ziel der Vermittlung ist es in jedem Falle, eine einvernehmliche, aussergerichtliche Lösung zu finden, welche von beiden Seiten akzeptiert werden kann.

Vielen Anfragen basieren auf Missverständnisse wegen mangelnder Kommunikation, fehlerhaften Informationen oder unvollständigen Unterlagen durch das Reisebüro – aber ebenso oft sind die Gründe bei einer schlechten Reisevorbereitung beim Reisenden selbst zu suchen. Viele Beschwerden haben den Hintergrund von falscher oder zu hoher Erwartungshaltung durch den Reisenden. 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 Komplexität eines Falls benötigen diese Abklärungen mehr oder weniger Zeit.

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 Informationsarbeit 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?». Bedauerlicherweise gibt es immer noch viele kleinere und mittlere Veranstalter, die sich nicht um diese Pflicht kümmern, die Leidtragenden sind dann die Reisenden.

3. Statistisches

Anfragen beim Ombudsman

Die Anzahl der telefonischen Anfragen und schriftlich eingereichten Dossiers hat im Berichtsjahr um **knapp 10 Prozent auf 1746 Fälle abgenommen**. Das liegt einerseits sicher daran, dass der Ombudsman der Schweizer Reisebranche aus verständlichen Gründen die rein Flug-bezogenen Probleme, also Gepäckverspätungen, Annullationen und ausstehende Rückerstattungen nicht mehr bearbeiten kann, vor allem wenn diese online gebucht worden sind. Der Ombudsman hat dies auf seiner Website auch entsprechend klar kommuniziert. Andererseits haben aber die Preissensitivität der Reisenden sowie Probleme bei elektronischen Buchungen einen Einfluss auf die Zahlen von Beschwerden genommen.

Die **sprachliche Provenienz der Eingaben** deckt sich im Wesentlichen mit der Demoskopie der Schweiz, wobei aus dem Tessin – trotz der italienischen Übersetzung der Website – nur relativ wenig Anfragen kommen, wohl wegen der Nähe der norditalienischen Flughäfen und den Direktbuchungen bei italienischen Reise-Anbietern.

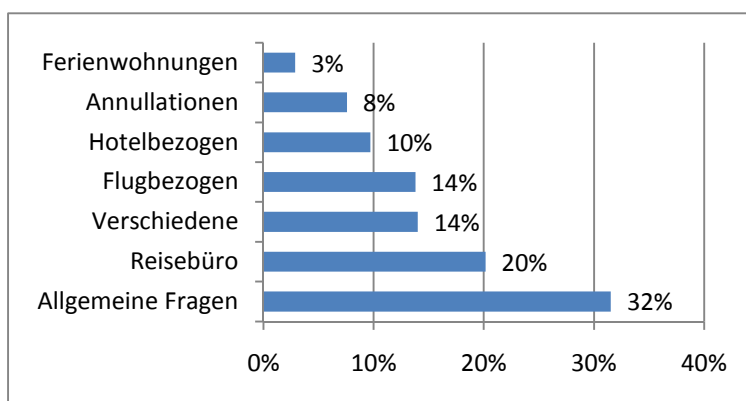
Ombudsman der Schweizer Reisebranche - Jahresbericht 2010

Nach wie vor ist der Anteil der **schriftlichen Anfragen bei rund 40%** aller Fälle, Tendenz steigend. Viele Reisende benützen die Möglichkeit, 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, so z.B. das schriftliche Einreichen des Dossiers.

Themenbereiche der Anfragen beim Ombudsman 2010

Unter «Allgemeine Fragen» wurden unterschiedliche Probleme z.B. bei online-Buchungen, bei unseriösen Web-Anbietern oder zu Übertölpelung auf Kaffeefahrten registriert. Aber auch Anfragen zu konkurrierenden Reisebüros oder Kundengeldabsicherung wurden hier erfasst.

Ein wesentlicher Teil aller Beschwerden ist im Bereich Information und Bearbeitung der Dossiers beim «Reisebüro» bzw. beim Veranstalter zu suchen. Darin enthalten sind auch mangelnde Beratung über notwendige Einreiseformalitäten und wichtige Zusatzinformationen.



Lediglich knapp 2% der eingereichten Dossiers mussten ohne einvernehmliche Lösung abgeschlossen werden. Mit nur einer Ausnahme war der Grund auf Seiten der Kunden zu suchen. So stellt der Ombudsman vermehrt fest, dass die Rückerstattungs- oder gar Schadenersatz-Forderungen von enttäuschten Reisenden, teilweise so überrissen sind, dass seine realistische und sachliche Vermittlungsempfehlung dann von diesen Antragsstellern wegen vermeintlichem «Ungenügen» abgelehnt wird.

4. Medienarbeit

Durchschnittlich 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. Verständlicherweise haben die «Vulkanasche von Island» im April 2010 aber auch das «Schneechaos» im Dezember 2010 zusätzliche Anfragen für Interviews und Einschätzungen gebracht. Daraus haben sich mehrere Live-Interviews mit Radio- und Fernsehstationen u.a. dem Konsumentenmagazin Kassensturz des Deutschschweizer Fernsehens ergeben. Schwerpunkte waren die Rechte der Reisenden und die Pflichten der Reiseveranstalter und der Fluggesellschaften. Andere Themenbereiche waren z.B. die Kaffeefahrten, Billigtangebote und Sorgfalt bei Internetbuchungen.

Auch mit anderen 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. Allgemeine Einschätzungen des Ombudsman

Auch im Berichtsjahr sind bedauerlicherweise wieder etliche Antragssteller 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 Hundert wenn nicht gar Tausend Franken betrogen. Verschiedene Medien haben das Thema aufgegriffen und festgestellt, dass dieser Verstoss gegen das Bundesgesetz über Pauschalreisen mangels Strafbestimmungen ungesühnt bleibt.

Es ist bedenklich, wie oft wegen eines vermeintlich günstigen Preises alle Vorsichtsmassnahmen ausser Acht gelassen werden, nicht selten wird dann aus einem «Schnäppchen» ein Horrorerlebnis. Ein oft zitierter Buchtitel von Jürgen Wagner zu diesem Thema heisst «Gier frisst Hirn». Meist 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. Dies gilt in grossem Masse auch für die sog. «Kaffeefahrten». In diesem Bereich ist es erschreckend, wie leicht es die zumeist sehr aggressiven Verkäufer haben, den Anwesenden Ramsch wie Rheumadecken, Pfannen und Gesundheitstropfen zu verkaufen, darunter auch vermeintlich sehr attraktive Reisen – oft werden gar mehrere Buchungen pro Person getätigt! Eine Vielzahl dieser Reisen findet gar nicht statt und die sog. Beratungs- und Buchungsgebühren sind gemäss dem Kleingedruckten nicht mehr erstattbar.

Grundsätzlich hat der Ombudsman einen sehr guten und sachlichen Zugang zu den Reiseveranstaltern und anderen Leistungsträgern. So ist bei vielen Allgemeinen Bestimmungen ein Hinweis auf den Ombudsman der Schweizer Reisebranche zu finden, gleichwohl muss aber ab und zu mit Nachdruck auf die Rechte der Reisenden hingewiesen werden. Andererseits muss der Ombudsman den Reisenden aber vermehrt die teilweise überhöhten Forderungen berichtigen und in ein lösungsfähiges Mass bringen.

Bedauerlicherweise gelangen im Zeitalter der Online-Buchungen vermehrt viele Beschwerden zum Ombudsman, bei denen die Reisenden bei unterschiedlichen 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. In den bereits erwähnten Situationen, d.h. zur Zeit der Aschewolke und während dem Schneechaos im Dezember 2010 waren solche Probleme häufig Ursachen für Anfragen beim Ombudsman.

Die Website des Ombudsman www.ombudsman-touristik.ch wird laufend ausgebaut und mit vielen guten Tipps und Ratschlägen zur sicheren Buchung und guter Reisevorbereitung ergänzt. Sie ist mittlerweile auf Deutsch, Französisch, Italienisch und auf Englisch abrufbar.

6. 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

F: 062 212 66 80

Ab 20. Juli 2011 neue Adresse:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Etzelstrasse 42 / Postfach

8038 Zürich

T: 044 485 45 35

F: 044 485 45 30

Erreichbar: Montag – Freitag, jeweils von 10.00 Uhr – 16.00 Uhr

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

Kurt Heiniger, Präsident

Jacques Lathion, Vizepräsident

Martin Wittwer, Vizepräsident

Rolf Besser, lic. iur. Rechtsanwalt

Olivier Dupont

(Stand 31.12.2010)

Walter Güntensperger

Rolf Helbling

Stefan Leser

Heinrich Marti

Thomas Stirnimann



Beat F. Dannenberger
Ombudsman

4601 Olten, 27. April 2011
