

BEAT F. DANNENBERGER, Ombudsman

Ombudsman der Schweizer Reisebranche – Jahresbericht 2011

Inhaltsverzeichnis

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

1. Zusammenfassung

- **Die Arbeit des Ombudsman:**

Seit über zwei Jahrzehnten vermittelt der Ombudsman der Schweizer Reisebranche bei Unstimmigkeiten zwischen Konsumenten und den Marktteilnehmern in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein. Längst gehört zu seiner Arbeit nicht nur das lösungsorientierte Vermitteln bei aktuellen Reise-Problemen, sondern auch die Prävention und das Beraten von beiden Seiten.

- **Statistik:**

Die Anzahl der erfassten Anfragen und Beschwerden hat im Berichtsjahr um rund 7% leicht abgenommen. Dies widerspiegelt wohl auch das zeitweise geänderte Buchungsverhalten der Schweizer Bevölkerung aufgrund von Wechselkursen, Wirtschaftslage und politischer Unsicherheit vor allem in Nordafrika. Es wird vermehrt auch vor der Abreise um den Rat des Ombudsman gebeten und nicht nur bei Beschwerden nach der Reise.

- **Medienarbeit:**

Zusätzlich zu regelmässigen Anfragen von Print-, Audio- oder Videomedien beim Ombudsman zu Einschätzungen und generellen Interviews, haben natürlich die klimatischen und politischen Vorkommnisse in Asien und in Nordafrika zu vermehrter Medienpräsenz geführt.

- **Allgemeine Einschätzungen und Beispiele:**

Der Ombudsman zeigt Beispiele aus der täglichen Arbeit, er schildert Ursachen, Folgen und mögliche Abhilfen bei Reiseproblemen. In diesem Abschnitt geht es um Umrechnungskurse, Reisebuchungen im benachbarten Ausland, betrügerische Unternehmungen und die oft mangelhafte Vorbereitung der Reisenden auf ihre eigenen Ferien.

- **Büro Ombudsman – Trägerschaft:**

Die neue Adresse in Zürich, das Büro bzw. die Mitarbeitenden und die Trägerschaft des «Ombudsman der Schweizer Reisebranche».

2. Die Arbeit des Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche wurde bereits 1990 eingesetzt als Vermittler bei Unstimmigkeiten zwischen der Kundschaft und den Reiseunternehmen in der Schweiz und Liechtenstein, welche diese miteinander nicht zufriedenstellend lösen können. Der Ombudsman ist durch seine neutrale Tätigkeit eine wichtige Institution geworden und nicht mehr wegzudenken. Oft werden auch Kundenbeschwerden von Medien und Konsumentenorganisationen an den Ombudsman zur Vermittlung weitergeleitet. Der Ombudsman ist mit seinem Team bestrebt die Unstimmigkeiten zu klären – und wenn immer möglich – in gegenseitigem Einverständnis zu lösen.

Es ist vermehrt festzustellen, dass viele Reisende bereits vor Abreise an den Ombudsman gelangen, weil sie Unsicherheiten haben in Bezug auf Rechte und Pflichten, oder aber Empfehlungen und Ratschläge über das weitere Vorgehen z.B. bei Internet-Fehlbuchungen oder Versicherungsfällen haben möchten.

Viele Antragssteller kennen aber die Zuständigkeiten, Aufgaben und Möglichkeiten des Ombudsman nicht genau und meinen, dass er «es dann schon richten wird...». Er ist allerdings nicht *per se* Anwalt der Kunden, um deren Forderungen durchzubringen, vielmehr hat er die Aufgabe, bei Problemen objektiv zu vermitteln. In vielen Fällen beruht diese Vermittlung auch darin, neutrale und sachliche Erklärungen zu Abläufen, Vorschriften und Geschäftsvorgängen abzugeben. Es liegt in der Natur der Sache, dass diese Erklärungen beim einen oder anderen Betroffenen nicht nur Begeisterung auslösen. Leider greifen so enttäuschte Antragssteller vermehrt zu unakzeptablen, verletzenden und beleidigenden Äusserungen an die Adresse des Ombudsman und seiner Mitarbeiterinnen.

Andererseits darf mit Genugtuung vermerkt werden, dass die grosse Mehrheit der Fälle in einem angenehmen Ton abgewickelt und auch in gegenseitigem Einverständnis abgeschlossen werden kann. Dabei werden immer wieder von beiden Seiten die Sachlichkeit und Professionalität der Beratung und Vermittlung durch das Team des Ombudsman der Schweizer Reisebranche herausgestrichen.

3. Statistisches

Anfragen beim Ombudsman

Die Anzahl der telefonischen Anfragen und schriftlich eingereichten Dossiers hat im Berichtsjahr leicht um **rund 7% auf 1616 Fälle abgenommen**. Dies widerspiegelt wohl auch das zeitweise geänderte Buchungsverhalten der Schweizer Bevölkerung aufgrund von Wechselkursen, Wirtschaftslage und politischer Unsicherheit vor allem in Nordafrika, dadurch war ein Rückgang der bei Schweizer Reiseveranstaltern gebuchten Reisen zu verzeichnen, andererseits wurden gewisse kurze Anfragen z.B. über Zuständigkeit des Ombudsman der Schweizer Reisebranche und die Form der Beschwerde-Einreichung nicht mehr automatisch erfasst und in die Statistik aufgenommen.

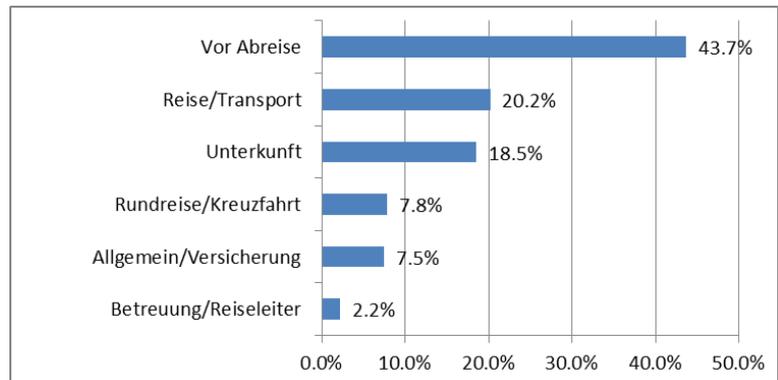
Gleichbleibend liegt der Anteil der **schriftlichen Anfragen bei rund 40%** aller Fälle. Viele Reisende benutzen die Möglichkeit, das Beschwerdeformular mit Beilagen auf elektronischem Weg (E-Mail) zu übermitteln. Bei den mündlichen Anfragen können oftmals Missverständnisse und Unklarheiten gelöst, aber auch Tipps für weiteres Vorgehen abgegeben werden, so z.B. das schriftliche Einreichen des Dossiers.

Ombudsman der Schweizer Reisebranche - Jahresbericht 2011

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

Themenbereiche der Anfragen beim Ombudsman im Jahre 2011

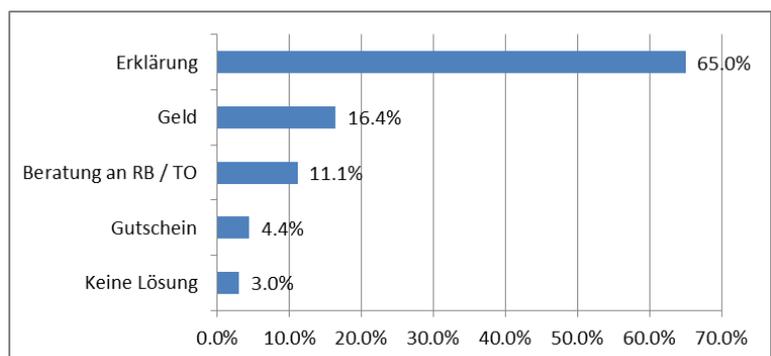
Die Position «Vor Abreise» umfasst vor allem den Bereich von avisierten Flugplan- oder Hoteländerungen sowie Informationen über Vorgehen bei Unstimmigkeiten oder Falschbuchungen (Internet). Aber auch Anfragen zu konkursiten Reisebüros, zur Kundengeldabsicherung und zu den Wechselkursen wurden hier erfasst. Ein wesentlicher Teil der Beschwerden



ist im Bereich Information und Bearbeitung der Dossiers beim Reisebüro bzw. beim Veranstalter zu suchen. Darin enthalten sind auch die mangelnde Beratung über notwendige Einreiseformalitäten und wichtige Zusatzinformationen. Andererseits hätten viele Probleme mit etwas mehr Vorbereitung durch die Reisenden selbst vermieden werden können. Im Berichtsjahr sind wieder einige Fälle von Unstimmigkeiten mit Annullationskosten-Versicherungen beim Ombudsman gelandet. Oft haben die Reisenden die sofortige Informationspflicht an den Versicherungsnehmer bei Krankheit nicht eingehalten, weshalb eine Übernahme der Kosten abgewiesen wurde.

Lösungen:

Die grosse Mehrheit aller Anfragen konnte mit Erklärungen und Erläuterungen bzw. Erstattungen gelöst werden. Lediglich 3% der eingereichten Dossiers mussten ohne einvernehmliche Lösung abgeschlossen werden. Mit einer Ausnahme war der Grund der Ablehnung beim Reisenden 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. Der Veranstalter soll klar deklarieren, was er verkauft und der Reisende zu erwarten hat. Wenn die Versprechungen nicht erfüllt werden, hat der Kunde Anspruch auf Entschädigung. Der Kunde soll fair entschädigt werden, aber keine Hundertprozent-Rückerstattung erwarten, wenn er schon hundert Prozent konsumiert hat. Auf der anderen Seite muss auch der Kunde fair sein und die lokalen Umstände und Begebenheiten honorieren; und nicht mit dem Fotoapparat auf allen Vieren im Schlaf- oder Badezimmer nach Mängeln suchen.



4. Medienarbeit

Nebst den üblichen Anfragen für Einschätzungen, Interviews und Zitate vor und nach den grossen Ferienterminen, haben natürlich die Behinderungen der Reisen aufgrund der klimatischen Vorkommnisse in Asien, der politischen Unruhen in Thailand und in Nordafrika zu vermehrter Medienpräsenz geführt.

5. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen des Ombudsman

Im Geschäftsjahr waren natürlich die **tiefen EURO- und DOLLAR-Kurse** über lange Zeit ein wichtiges Thema. Verschiedene Medien und gar Amtsstellen bzw. Konsumentenschutzorganisationen haben öffentlich dazu aufgerufen, die Reisen im Ausland zu buchen und so vom günstigen Wechselkurs profitieren zu können. Ausländische Anbieter hatten zwar oftmals preislich günstigere Angebote, es müssen aber jeweils auch die länderspezifischen **Allgemeinen Vertragsbedingungen und Vorgaben der ausländischen Veranstalter** akzeptiert werden, z.B. Änderungen von Reisedaten und Flugzeiten, Auswahl und Bewertung von Hotels, Betreuung vor Ort sowie die Zusammensetzung der Hotelgäste. Leider sind im Anschluss etliche unzufriedene Reisende mit der Bitte um Vermittlung bei den ausländischen Kundendiensten an den Ombudsman der Schweizer Reisebranche gelangt. Bedauerlicherweise hat dieser jedoch kaum eine Möglichkeit im Ausland zu vermitteln, schon gar nicht bei sog. Restplatzbörsen.

Im gleichen Zusammenhang ist zu erwähnen, dass oft **Leistungen im Ausland an unterschiedlichen Orten oder Plattformen gebucht werden**, also Buchung für Flug und Hotel oder Kreuzfahrt separat auf einem anderen Portal. Das bringt die typischen «Schnittstellen-Probleme» bei Flugverspätungen und Annullationen, so wurden wegen Flugverspätungen Kreuzfahrten oder Hotelnächte verpasst, ohne dass jemand für diese Kosten aufkommen würde, da jeweils einzelne, voneinander unabhängige Verträge abgeschlossen wurden.

Jedes Jahr gibt es wieder tragische Momente in der Arbeit des Ombudsman und seines Teams, wenn Reisende feststellen, dass ihr Feriengeld bei **betrügerischen Unternehmen** verschwunden ist. Auf der Internet-Suche nach dem billigsten Preis sind sie auf – oftmals ausländische – Reiseunternehmen mit attraktiven Webseiten gestossen. Ohne weitere Abklärungen zur Seriosität und Sicherheit werden dann Buchungen getätigt und grosse Voraus- oder gar Totalzahlungen geleistet. Jeder Reisende soll deshalb genau hinschauen, bei wem er eine Reise bucht, es geht ja schliesslich um die schönste Zeit im Jahr sowie gerne um ein bis drei Wochen Ferien und einen ganzen Monatslohn oder mehr.

Heutzutage werden Reise-Entscheide und Buchungen vorwiegend sehr schnell, spontan und bedauerlicherweise oft, anscheinend einzig über den Preis getätigt. Dadurch bleibt **kaum Zeit für eine seriöse Vorbereitung oder Abklärung**. Bei so schnellen Entscheiden geschehen Fehl- und Falschbuchungen, welche zumeist nur mit Kostenfolge korrigiert werden können. Oft sind auch wegen mangelnder Vorinformationen die Erwartungen der Reisenden an Leistungen vor Ort nicht angemessen. Viele seriöse Anbieter zeigen deshalb Web-Links zu den Hotels, wo die genaue Lage, aber auch Bewertungen von Reisenden und viele weitere Details und Informationen abgerufen werden können. Bekanntlich gibt es Internet-Suchmaschinen, mit deren Hilfe alle und jede Zusatz-Information gefunden und gelesen werden kann.

6. Büro Ombudsman und Trägerschaft

Büro Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Beat F. Dannenberger	Ombudsman
Bernadette Meier Saurina	Beraterin
Gabriela Neuhaus	Beraterin

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

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

Trägerschaft und Zuständigkeit

Das Büro Ombudsman der Schweizer Reisebranche wird von der **Stiftung Gesetzlicher Garantiefonds der Schweizer Reisebranche** getragen.

Stiftungsrat

(Stand 31.12.2011)

Kurt Heiniger, Präsident	Walter Güntensperger
Jacques Lathion, Vizepräsident	Rolf Helbling
Martin Wittwer, Vizepräsident	Stefan Leser
Rolf Besser	Heinrich Marti
Olivier Dupont	Thomas Stirnimann



Beat F. Dannenberger
Ombudsman

8038 Zürich, 28. März 2012