

OMBUDSMAN

DER SCHWEIZER REISEBRANCHE
DE LA BRANCHE SUISSE DU VOYAGE
DEL RAMO VIAGGI SVIZZERO
OF THE SWISS TRAVEL INDUSTRY

Jahresbericht 2012

Beat F. Dannenberger

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Der Jahresbericht gibt einen Überblick über die Arbeit des Ombudsman und seiner Mitarbeiterinnen, die Statistik der eingereichten und gelösten Fälle sowie die Medienarbeit. Er enthält auch allgemeine Feststellungen und Einschätzungen durch den Ombudsman.

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:**

Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche wurde vor über zwanzig Jahren eingesetzt, um bei Unstimmigkeiten zwischen Konsumenten und den Marktteilnehmern in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein zu vermitteln. Längst gehören zu seiner Arbeit nicht nur das lösungsorientierte Gespräch 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% zugenommen. Zu bemerken ist, dass sich erneut viele Reisende bereits vor Abreise mit Abklärungen und rechtlichen Fragen, z.B. bei «Groundings» von Fluggesellschaften, an den Ombudsman gewandt. Ein weiterer Grund für die Zunahme ist sicher die Zahlungsunfähigkeit eines Reiseveranstalters, welcher mit vermeintlichen Superpreisen gutgläubige Reisende geködert hat.

- **Medienarbeit:**

Zusätzlich zu regelmässigen Anfragen von Print-, Audio- oder Videomedien zu Einschätzungen und generellen Interviews, haben offensichtlich die Havarie des Costa Kreuzfahrtschiffes, die Streiks und «Groundings» von Fluggesellschaften im In- und Ausland sowie der erwähnte Betrugsfall zu vermehrter Medienpräsenz geführt.

- **Allgemeine Einschätzungen und Fallbeispiele:**

Zum Abschluss zeigt der Ombudsman Beispiele aus seiner täglichen Arbeit, er schildert Ursachen, Folgen und mögliche Abhilfen bei Reiseproblemen. Er schreibt über das schnelle buchen von Ferienreisen, die fehlende Vorbereitung durch die Reisenden und fehlende Informationen durch die Reiseunternehmen.

- **Büro Ombudsman – Trägerschaft:**

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

2. Die Arbeit des Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Bereits im Jahre 1990 wurde der Ombudsman der Schweizer Reisebranche eingesetzt als Vermittler bei Unstimmigkeiten zwischen der Kundschaft und den Reiseunternehmen in der Schweiz und Liechtenstein, welche diese miteinander nicht zufriedenstellend lösen können. Ziel war schon damals, beide Seiten von zeit- und kostenintensiven Gerichtsfällen zu bewahren. Der Ombudsman ist durch seine neutrale und unabhängige Tätigkeit eine wichtige Institution geworden und nicht mehr wegzudenken. In vielen Fällen werden Kundenbeschwerden auch von Medien oder 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.

Eine grosse Zahl Reisender setzt sich allerdings bereits vor Abreise mit dem Ombudsman in Verbindung, weil sie Unsicherheiten haben in Bezug auf Rechte und Pflichten, oder aber neutrale Empfehlungen und Ratschläge über das weitere Vorgehen z.B. bei Internet-Fehlbuchungen oder bei Versicherungsfällen haben möchten.

Viele Reisende wenden sich hilfeschend an den Ombudsman bei Problemen mit ausländischen Buchungsplattformen und Reiseunternehmen. Auf der Suche nach den vermeintlich billigsten Angeboten sind sie dort gelandet und haben Buchungen vorgenommen, ohne das Produkt und die Leistungsträger zu kennen. Bedauerlicherweise hat der Ombudsman der Schweizer Reisebranche keine Möglichkeit in einem solchen Fall zu intervenieren.

Zahlreiche Hilfesuchende kennen die Zuständigkeiten, Aufgaben und Möglichkeiten des Ombudsman der Schweizer Reisebranche nicht genau und meinen, dass er «es dann schon richten wird...». Er ist allerdings nicht *per se* Anwalt der Reisenden, um deren Forderungen zu unterstützen, vielmehr hat er die Aufgabe, die Probleme objektiv zu beurteilen und einer einvernehmlichen Lösung zuzuführen. 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 und ist teilweise nachvollziehbar, dass diese Erläuterungen beim einen oder anderen Betroffenen nicht nur Begeisterung auslösen. Dann greifen Antragssteller, welche vermeintlich nicht zu «ihrem Recht» bzw. zu grossen Geldsummen kommen, bedauerlicherweise vermehrt zu unakzeptablen, verletzenden und beleidigenden Äusserungen an die Adresse des Ombudsman und seiner Mitarbeiterinnen.

Grundsätzlich darf aber 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, sowohl von den Antragsstellern, wie aber auch von den Leistungsträgern, die Sachlichkeit und Professionalität der Beratung und Vermittlung durch das Team des Ombudsman der Schweizer Reisebranche herausgestrichen und verdankt.

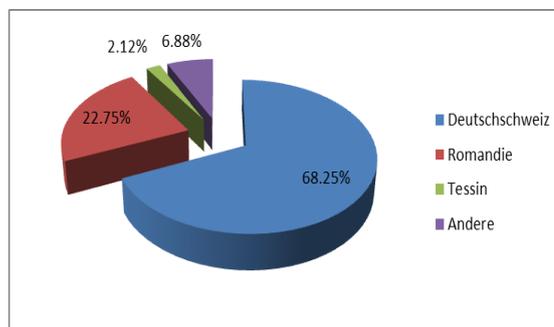
3. Statistisches

Anfragen beim Ombudsman

Die Anzahl der telefonischen Anfragen und schriftlich eingereichten Dossiers hat im Berichtsjahr leicht um **rund 7% auf 1729 Fälle zugenommen**. Auslöser dieser Steigerung sind sicher auch folgende Themen, welche die Reisenden betroffen oder beschäftigt haben: die Havarie der Costa Concordia, die «Groundings» der Fluggesellschaften Malev (HU), Skyways (S) und Hello (CH), verschiedene Streiks und regionale Unruhen. Vor allem der Betrugsfall der Biber Reisen, Biberist hat dem Ombudsman zusätzliche Anrufe und Arbeit beschert.

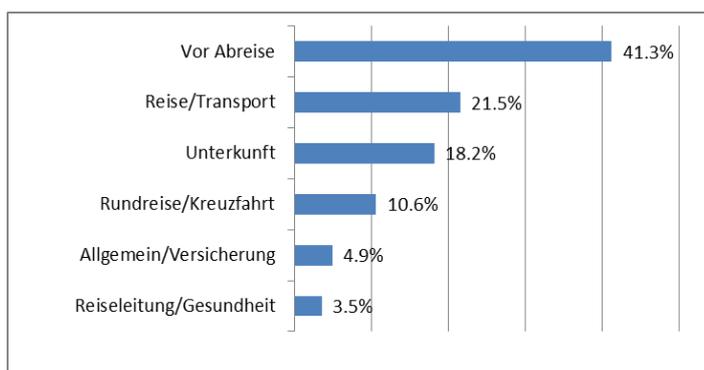
Der Anteil der **schriftlichen Anfragen liegt bei rund einem Drittel** aller Fälle und ist etwas tiefer als im jahrelangen Durchschnitt. Im Berichtsjahr haben die oben erwähnten Themen – vor allem der Betrugsfall Biberist – den Anteil der telefonischen Anfragen in die Höhe schnellen lassen. Die Mehrheit der Antragssteller benützt mittlerweile die Möglichkeit, das Beschwerdeformular mit Beilagen auf elektronischem Weg (E-Mail mit PDF-Dokumenten) zu übermitteln. Bei den mündlichen Anfragen können oftmals Missverständnisse und Unklarheiten bereits im Ansatz gelöst und auch Tipps für das weitere Vorgehen abgegeben werden.

Die **Herkunft der Anfragen** deckt sich im Wesentlichen mit den Sprachregionen der Schweiz. Aus dem Tessin treffen relativ wenig Anfragen ein, was wohl auf die Nähe der norditalienischen Flughäfen und den Direktbuchungen bei italienischen Reise-Anbietern zurückzuführen ist. Andererseits ist eine Zunahme von Anfragen aus dem Ausland zu vermelden, die meisten mussten jedoch mangels Zuständigkeit an andere Stellen in der Schweiz weitergeleitet werden (Ombudsstelle des öffentlichen Verkehrs, der Hotellerie oder der Versicherungen).



Themenbereiche der Anfragen beim Ombudsman im Jahre 2012

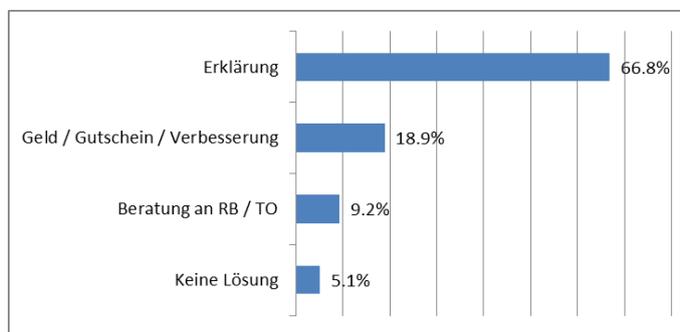
Die Position «Vor Abreise» umfasst vor allem den Bereich von avisierten Flugplan- oder Hoteländerungen sowie Informationen über Vorgehen bei Unstimmigkeiten oder Falschbuchungen (Internet). Aber auch Anfragen zu insolventen Reisebüros oder Leistungsträgern, zur Kundengeldabsicherung und zu den Allgemeinen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



trifft die Information und Bearbeitung der Dossiers beim Reiseunternehmen. Dabei handelt es sich unter anderem um die mangelnde Beratung über notwendige Einreiseformalitäten und wichtige Zusatzinformationen (z.B. Versicherungen). Es ist zu vermerken, dass viele Probleme mit etwas gründlicherer Vorbereitung durch die Reisenden selbst hätten vermieden werden können (siehe auch Punkt 5. unten). Im Berichtsjahr ist wieder eine Anzahl von Differenzen mit Versicherungen zu Annullationskosten beim Ombudsman eingetroffen. Dabei haben Reisende die sofortige Informationspflicht an den Versicherungsnehmer bei Krankheit nicht eingehalten, weshalb eine Übernahme der Kosten abgewiesen wurde. Einige Fälle, auch andere Ursachen betreffend, konnten allerdings mit einem Wiedererwägungsgesuch bei der Versicherung zu Gunsten der Reisenden gelöst werden.

Lösungen:

Die grosse Mehrheit aller Anfragen konnte mit Erklärungen und Erläuterungen bzw. Erstattungen gelöst werden. Rund 5% der eingereichten Dossiers wurden allerdings ohne einvernehmliche Lösung abgeschlossen. Mit wenigen Ausnahmen war der Grund der Ablehnung beim Reisenden zu suchen.



Es kommt vor, dass die Rückerstattungs- oder gar Schadenersatz-Forderungen von enttäuschten Konsumenten, so übertrieben sind, dass die neutrale und sachliche Vermittlungsempfehlung des Ombudsman von diesen Antragsstellern wegen empfundenem «Ungeügen» abgelehnt wird. Das Reiseunternehmen hat die Pflicht, klar zu deklarieren, was es anbietet und verkauft und was der Reisende zu erwarten hat. Sind Angaben oder Versprechungen nicht korrekt erfüllt worden, hat der Konsument Anspruch auf eine angemessene Entschädigung. Der Konsument muss auf jeden Fall fair entschädigt werden, hat aber keine einhundert Prozent Rückerstattung zu erwarten, wenn die Ferien oder die Reise im Grundsatz korrekt verlaufen ist und nur durch lokale Umstände oder Begebenheiten Beeinträchtigungen erfahren hat.

4. Medienarbeit

Nebst den üblichen Anfragen für Einschätzungen, Interviews und Zitaten vor und nach den grossen Ferienterminen, haben natürlich die die Havarie der Costa Concordia, die Behinderungen der Reisenden durch Streiks sowie das «Grounding» von verschiedenen Fluggesellschaften (Malev, Skyways und Hello) zu vermehrter Medienpräsenz des Ombudsman sowohl in Print-, wie auch in Audio- oder Video-Medien geführt. Mehrheitlich wurden dabei Hintergründe z.B. Passagierrechte erläutert und Hinweise für das weitere Vorgehen von davon betroffenen Reisenden abgegeben.

5. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

«Reisen stellt eine Horizont-Erweiterung mit gewollter Veränderung der eigenen Umgebung sowie der täglichen Lebensgewohnheiten und Abläufe dar.»

Es ist erfreulich festzustellen, dass der grosse überwiegende Teil der Reisen keinen Anlass zu Beschwerden gibt. Auch wird die Mehrheit der Beschwerden durch die Reiseunternehmen und die Leistungsträger grosszügig behandelt und zur Zufriedenheit der Reisenden abgeschlossen. So gesehen sind dem Ombudsman **eingereichte Dossiers Einzelfälle und zeigen nicht das Bild des Marktes**.

Ein wesentlicher Teil der Anfragen bzw. Beschwerden beim Ombudsman kommt aufgrund der Unzufriedenheit der Reisenden über die «Zustände» am Zielort. Dies obwohl jedermann das Sprichwort kennt: «Andere Länder – andere Sitten». Es ist festzustellen, dass viele Reisende komplett **unvorbereitet in nahe und ferne Länder reisen**. Das führt dazu, dass sie dann in den Ferien mit dem Ungewohnten und dem Nichterwarteten zu kämpfen haben und diesbezüglich Beschwerden einreichen.

Mit der fast grenzenlosen Mobilität und Spontaneität ist es heute ein Leichtes, **kurz und kürzestfristig Reisen nach nah und fern zu buchen**. Mit Smartphones, Pads, Tablets und anderen mobilen Geräten ist der Konsument fast überall und jederzeit «online» und kann auf die im Web verfügbaren Angebote zugreifen. Bedauerlicherweise entfallen bei diesem Ablauf die Beratung und allfällige Rückfragen durch einen Fachmann ganz. Die Eingaben auf den Mini-Tastaturen können zudem leicht zu Tippfehlern führen, die sich im schlechtesten Falle als sehr teuer erweisen, vor allem wenn z.B. ein falsches Datum oder ein Schreibfehler im Namen die Folge ist und Dokumente deshalb neu erstellt werden müssen oder gar Einreisen im Zielland verweigert werden (Beispiel ESTA-Formular USA).

Es scheint auch fast ein Hobby oder ein Spiel zu sein, das jeweils billigste Angebot zu finden. Oft geht das **auf Kosten von seriöser Abklärung** der Qualität und Zuverlässigkeit des Anbieters, der Destination oder des gewählten Hotels. Ebenso wird kaum ein Rückschluss auf das effektive Preis-Leistungs-Verhältnis gezogen. Bei falschen bzw. zu hohen Erwartungen der Reisenden sind dann Enttäuschung und Ärger fast vorprogrammiert.

Ausländische Anbieter haben zwar oftmals preislich günstigere Angebote, es müssen dann aber jeweils auch die länderspezifischen **Allgemeinen Vertragsbedingungen und Vorgaben der ausländischen Veranstalter** akzeptiert werden, beispielsweise Änderungen von Reisedaten und Flugzeiten, Auswahl und Bewertung von Hotels, Betreuung vor Ort sowie die Zusammensetzung der Hotelgäste.

Im gleichen Zusammenhang ist zu erwähnen, dass vielfach **Leistungen an unterschiedlichen Orten oder Plattformen im In- und Ausland gebucht werden**, also beispielsweise Buchung für Flug und Hotel oder Kreuzfahrt separat auf unterschiedlichen Portalen. Das bringt die typischen «Schnittstellen-Probleme» bei Flugverspätungen und Annullationen, so wurden wegen Flugverspätungen Kreuzfahrten oder Hotelnächte verpasst, ohne dass je-

mand für diese Kosten aufkommen würde, da jeweils einzelne, voneinander unabhängige Verträge abgeschlossen wurden.

Einige Probleme brachten im Berichtsjahr die **Gültigkeit der Reiseausweise**. Zwar ist es gemäss Bundesgesetz über Pauschalreisen (PRG) Pflicht der Reisebüros, auf die Pass- und Visumvorschriften hinzuweisen, für die Gültigkeit der Ausweise bzw. die Einholung der Visa ist der Reisende jedoch selbst verantwortlich. In einigen Fällen wurde dieser Informationspflicht zu wenig entsprochen, weshalb betroffene Reise-Vermittler auf Einschätzung des Ombudsman auch Anteile an Folgekosten bezahlen mussten. Andererseits sind Folgen einer nicht gewährten Einreise durch die Grenzbehörden (z.B. ESTA für USA) nicht vom Reisebüro zu übernehmen. Das gleiche gilt z.B. für eine Rückweisung an der Grenze, weil Kinder keinen eigenen Pass haben, sondern im Pass eines Elternteils eingetragen sind.

Es scheint, dass das verschärfte **Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb** (UWG) zumindest ansatzweise die Anbieter der sog. «Kaffeefahrten» etwas zurückgebunden hat. Es gibt im Vergleich zu den Vorjahren nur noch vereinzelt Anfragen aus diesem Bereich. Der Ombudsman stellt aber fest, dass bereits entsprechende Anbieter aus dem Ausland Schweizer Kunden zu solchen Fahrten in die Grenzregionen einladen – und dann «ennet der Grenzen» die unsäglichen Verkaufsvorstellungen durchführen.

Obwohl **Direktbuchungen bei in- und ausländischen Fluggesellschaften** nicht in dessen Zuständigkeitsbereich fallen, wenden sich viele Reisende mit Flugproblemen im weitesten Sinn an den Ombudsman. Die Beschwerden betreffen mehrheitlich den – oft nicht mehr existierenden – «service-après-vente», bzw. Kundendienst. Es ist absolut unakzeptabel, dass Reisende **fünf, sechs oder mehr Monate auf einen Erstkontakt** nach Einreichung einer Beschwerde warten müssen, eine Bearbeitung oder gar Erledigung dauert dann erfahrungsgemäss nochmals eine gute Weile.

Bedauerlicherweise gibt es immer wieder auch kurzfristig **Flugplanänderungen bei Linien- und Sonderflügen**. Diese müssen den Passagieren frühzeitig mitgeteilt werden, dazu ist es notwendig, dass die Flugbuchung auch die entsprechenden Kontaktdaten der Reisenden beinhaltet. Andererseits erachtet es der Ombudsman als wichtig und sehr empfehlenswert, dass sich der **Passagier auch selbst informiert**, ob die Zeiten der jeweiligen Reise bzw. des Fluges noch stimmen oder es Änderungen gegeben hat. Bei Pauschalarrangements ist es wesentlich mit **der lokalen Reiseleitung den Kontakt zu haben** und an den Reiseleiter-Informationen teilzunehmen.

Diese Reiseleitung soll denn auch der erste und unmittelbare Kontakt bei **Mängeln vor Ort** sein. Da kann für Abhilfe gesorgt oder gegebenenfalls für Alternativen gesucht werden. Dabei ist es wichtig, dass auch Zeit für eine Verbesserung eingeräumt wird. Verschiedene **Veranstalter schreiben diese sog. «Mängelrüge vor Ort» ausdrücklich vor**. Wenn erst nach Rückreise über Mängel informiert wird, ist eine Verbesserung nicht mehr möglich und eine Entschädigung erschwert bzw. ausgeschlossen. Diese Rechte und Pflichten sind im erwähnten **Bundesgesetz über Pauschalreisen** (PRG) definiert.

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. Zusätzlich finden sich wichtige und interessante Links, z.B. zum Bundesgesetz für Pauschalreisen. Sie ist auf Deutsch, Französisch, Italienisch und auf Englisch abrufbar.

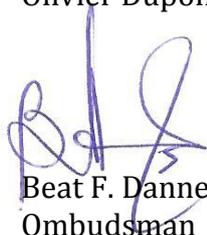
Trägerschaft und Zuständigkeit

Die «**Stiftung Gesetzlicher Garantiefonds der Schweizer Reisebranche**» ist zuständig für die Kundengeldabsicherung, zudem finanziert sie zu 100% das in seiner Arbeit unabhängige Büro **Ombudsman der Schweizer Reisebranche**.

Stiftungsrat

(Stand 31.12.2012)

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, 11. April 2013