

# OMBUDSMAN

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

## Jahresbericht 2014

**Franco V. Muff**

### **Ombudsman der Schweizer Reisebranche**

Der Jahresbericht vermittelt einen Einblick in die Arbeit der Ombudsstelle. Die Statistik gibt Auskunft über die Schwerpunkte im vergangenen Geschäftsjahr. Der Bericht wird ergänzt durch Kommentare und Analysen.



## **Inhaltsverzeichnis**

1. Zusammenfassung
2. Die Arbeit des Ombudsman
3. Statistik
4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen
5. Rück- und Ausblick
6. Büro Ombudsman und Trägerschaft

### **1. Zusammenfassung**

- **Die Arbeit des Ombudsman**

Das Spektrum der Arbeiten ist vielfältig. Die Ombudsstelle steht den Konsumenten, sowie den Reisebüros als Ansprechstelle zur Verfügung. Information, Erklärung und Vermittlung als neutrale Stelle sind die Kernpunkte des Tagesgeschäfts.

- **Statistik**

Die Zahlen des vergangenen Jahres zeigen sich ähnlich wie im Vorjahr. Es konnte eine Steigerung der Fälle von 4% ermittelt werden. Flugreisen und online Transaktionen haben die Ombudsstelle in hohem Masse beschäftigt.

- **Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen**

Der Ombudsman erklärt die Rechte und Pflichten der Reisenden, die Informationspflicht der Veranstalter und Reisebüros. Ebenso werden den einzelnen Parteien die Anforderungen des Pauschalreisgesetzes erläutert. Im Fokus stehen ebenso die komplexen Anforderungen im online Geschäft und die Richtigkeit und Gültigkeit von Reiseunterlagen bzw. Reisedokumenten.

- **Rück- und Ausblick**

Der neue Ombudsman durfte von seinem Vorgänger, Beat F. Dannenberger ein gut organisiertes Büro, sowie ein motiviertes Team übernehmen. Dafür sei an dieser Stelle nochmals ein Dank ausgesprochen. Das Team wird im Jahr 2015 eine weitere personelle Änderung zu vermelden

haben. Frau Bernadette Meier wird nach 8 Jahren pensioniert. Der Ombudsman dankt ihr für den unermüdlichen Einsatz. Die Nachfolgerin wird ab 01. April 2015 den Dienst antreten.

- **Büro Ombudsman – Trägerschaft**

Hier finden Sie Angaben zur Adresse, Team und Trägerschaft des Ombudsman der Schweizer Reisebranche

- **Medien- und Öffentlichkeitsarbeit**

Die Arbeit des Ombudsman wird durch diesen Bereich ergänzt, zu welchem einzelne Punkte aufgeführt werden.

## **2. Die Arbeit des Ombudsman**

Was vor 25 Jahren anlässlich der Gründung der Ombudsstelle als Hauptziel avisiert worden war, hat noch immer seine Gültigkeit. Das Büro ist weiterhin Ansprechstelle für Konsumenten, deren Mängelrügen nach Rückkehr aus den Ferien allenfalls nicht zufriedenstellend bearbeitet wurden. Diese werden bei Bedarf analysiert, das Gespräch mit Anbieter und / oder Reisebüro gesucht mit dem Ziel, einen akzeptablen Lösungsvorschlag unterbreiten zu können. Primär geht es darum, Eskalationen zu vermeiden und zu vermitteln, damit langwierige Reklamationsfälle zu einem guten Ende oder akzeptablen Kompromiss gebracht werden können.

Die Erfahrungswerte und Kenntnisse des Ombudsman und seiner Mitarbeiterinnen erlauben es in der Regel, Konflikten eine positive Wende zu geben. Das Erklären von Zusammenhängen und die Schaffung von gegenseitigem Verständnis sind ebenso zentral. Erwartungen und Vorstellungen sind gegebenenfalls bei beiden Parteien ins richtige Licht zu setzen. Stets gilt es dabei, die Wahrung der Neutralität vor Augen zu halten.



### 3. Statistik

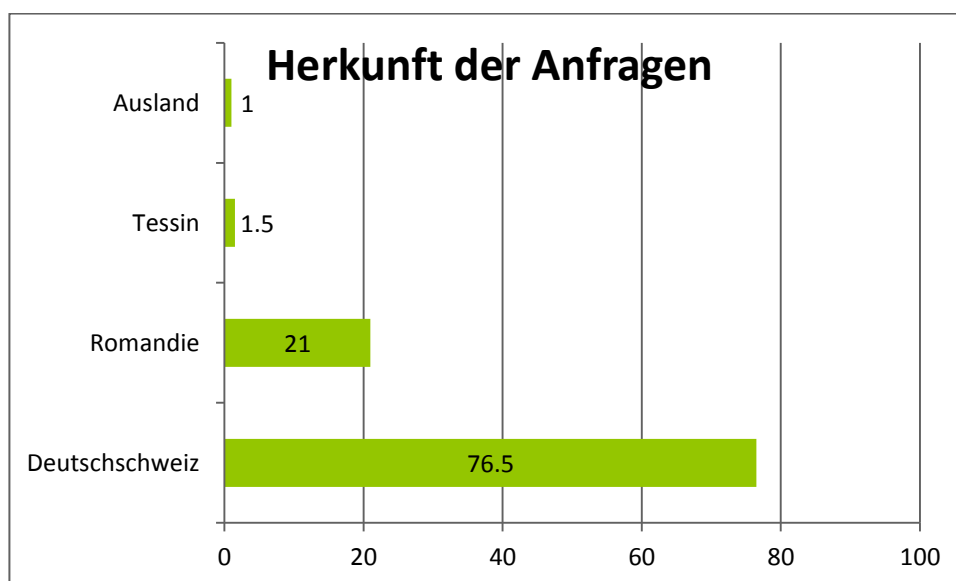
Im Vergleich zum Vorjahr durfte die Stelle insgesamt 1642 Fälle bearbeiten, was einer Steigerung von 4% entspricht. Nach wie vor erreichen uns mehr telefonische als schriftliche Anfragen.

**63% der Fälle werden telefonisch eingereicht und abgewickelt, während 37% in schriftlicher Form erledigt werden.**

Es dürfte selbsterklärend sein, dass die Erledigung in mündlicher Form für vorwiegend einfache Fälle die ideale Variante darstellt. In diesen Bereich fallen nebst Auskünften zu bestehenden Reklamationsfällen bei Reisebüros oder Veranstaltern zusätzlich viele Fragen genereller Art zum Thema Reisen. Hierzu sind auch die Beratungsanfragen von Reisenden vor Abreise zu zählen. Schlussendlich sind es zweifelsohne die schriftlich eingereichten Anträge, welche die Ombudsstelle in einem höheren Mass beanspruchen und gelegentlich auch über einen längeren Zeitraum beschäftigen. Das kann durch die Komplexität des Falles, zuweilen auch durch mangelhafte Effizienz und fehlendes Interesse der involvierten Stellen begründet sein.

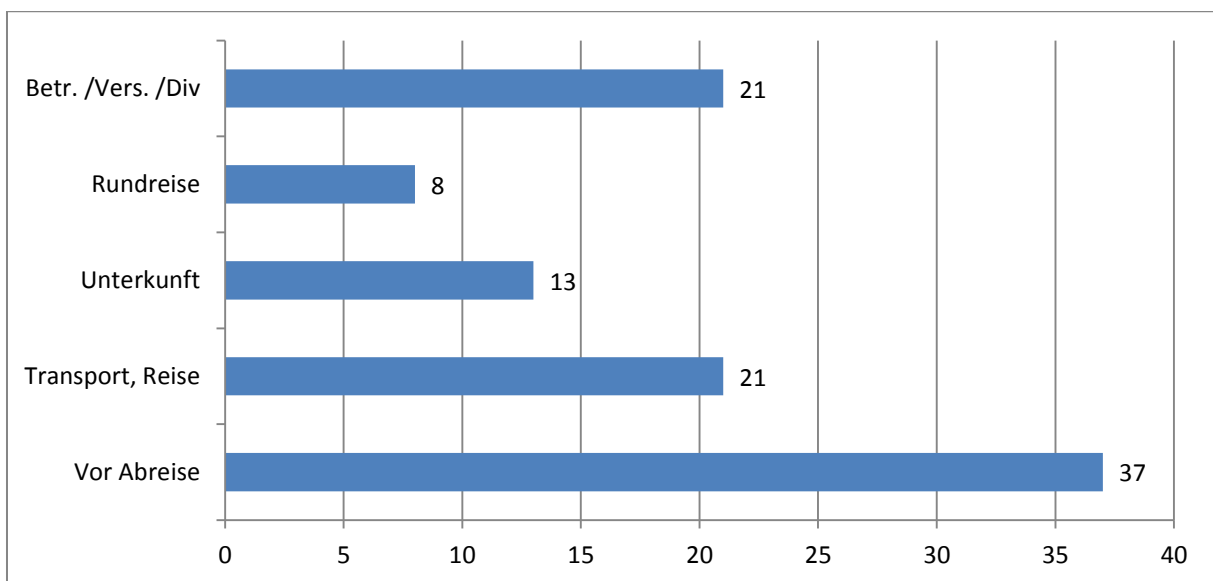
#### Herkunft der Anfragen

In den Anfragen widerspiegelt sich die Bevölkerung der Schweiz, d.h. die Deutschschweiz hat vor der Romandie den grössten Anteil zu verzeichnen. Das Tessin hat im vergangenen Jahr eher wenige Rückfragen verzeichnet. Dies mag darin begründet sein, dass viele Tessiner ab Italien reisen, da dies zeitlich weniger Aufwand bedeutet und oft günstiger ist. Anfragen aus dem Ausland treffen äusserst selten ein, dennoch gab es ab und zu einen interessanten Fall zu lösen.



## Themenbereiche

Der Bereich "Vor Abreise" stellt den grössten prozentualen Anteil dar. In Anbetracht des Trends zu vermehrten Buchungen im Netz, muss davon ausgegangen werden, dass sich dieser Prozentsatz in den nächsten Jahren noch erhöhen wird. Die Bereiche Tour/ Reise, sowie Unterkunft sind grösstenteils in Zusammenhang mit gebuchten Reisen mit einem Veranstalter zu sehen. Die Zahlen lassen den Rückschluss einer im Allgemeinen zufriedenstellenden Regelung durch diese Stellen zu, müsste doch der Anteil ansonsten einiges mehr ins Gewicht fallen. Die Rubrik Transport / Reise schliesst auch die Bereiche Reisegepäck, Verspätungen, Stornierungen mit ein.

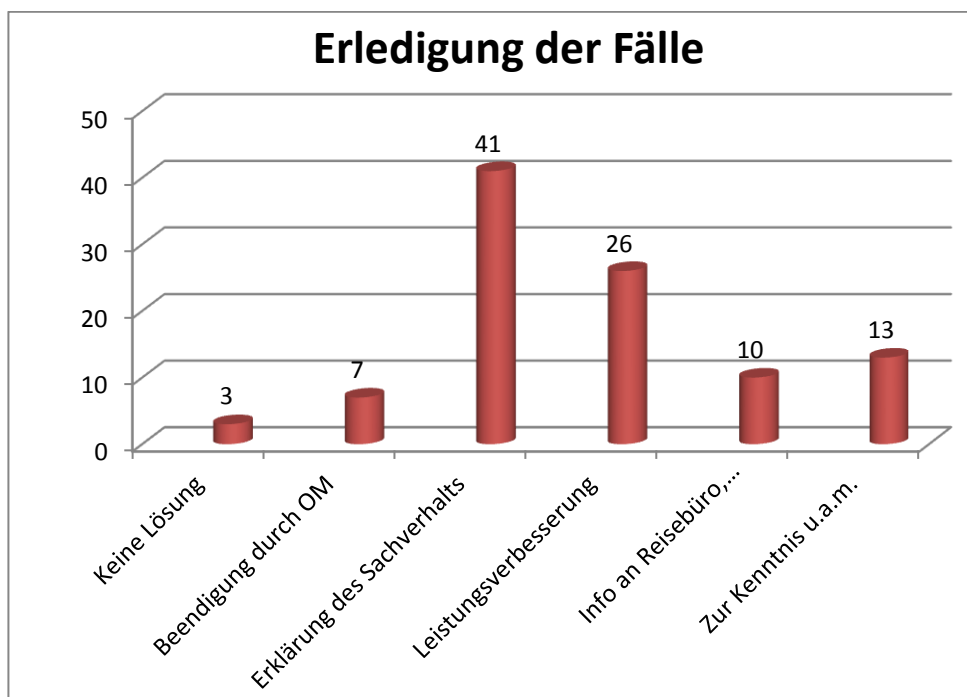


### Erledigung der schriftlichen Fälle

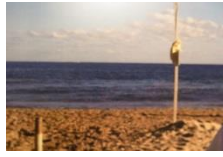
Die Ombudsstelle hat als höchstes Ziel die Mediation in Streitfällen. Wir wägen die uns gelieferten Problemfälle sorgfältig und neutral ab und suchen nach einer akzeptablen Lösung. Häufig geht diese mit einer Verbesserung der Leistung für den oder die Reisende einher. Wir haben in diesem Jahr vermehrt Hilfestellung im Bereich "Airlines" gewährt, müssen dazu allerdings anführen, dass der Aufwand dafür beträchtlich ist, es sich aber schlussendlich meist lohnt. Der Bereich Erklärung erreichte die höchste prozentuale Rate. Diese Zahl repräsentiert die Fälle, in welchen Aspekte oder Reaktionen der Leistungsträger erläutert werden müssen oder den Antragstellern bewusst gemacht werden muss, dass die Vorstellungen und Erwartungen nicht der Realität entsprechen.

Es gibt eine ansehnliche Anzahl an Fällen, in welchen diese Erklärung schweisstreibend ist, weil die Antragsteller für die von uns gelieferten Erklärungen wenig Verständnis aufbringen.

Wenn beispielsweise die Diskussion geführt werden muss, ob eine verfrühte Abreise aus einem Hotel die Erstattung der Kurtaxe, sowie eine Rückzahlung für die ausgebliebene Inanspruchnahme von Strom mit sich bringt, müssen wir der Diskussion definitiv ein schnelles Ende setzen.



#### 4. Feststellungen und Eindrücke



*Eine Reise ist ein Trunk aus der Quelle des Lebens*  
(Zitat von Christian Friedrich Hebbel 1813-1863)

Dem Zitat von C.F. Hebbel würde der Schreibende die uneingeschränkte Zustimmung geben. Der Genuss des Trunks des Lebens setzt vom Reisenden jedoch voraus, dass dieser bereit ist, die verschiedensten Getränke zu kosten und zu geniessen. Ansonsten könnte er nur bedingt an der Quelle des Lebens teilhaben, was an sich doch bedauerlich wäre.

Die Lust am Reisen der Schweizer scheint ungebrochen, doch die Berührung mit dem Fremden stellt einige Reisende noch immer vor grosse Herausforderungen. Die fortschreitende Digitalisierung unseres Lebens erfasst alle Bevölkerungsgruppen und wenn man sich den Einfluss auf das Reisegeschäft ansieht, führt dies zu überraschenden Erkenntnissen. Wer würde erwarten, dass eine Person Mitte Zwanzig seine Reise liebend gern im Reisebüro bucht, während ein Mitfünfziger dies als ausgesprochen altmodisch empfindet. Wenn dieser aber dennoch wenig Kenntnisse im Bereich "Internet Buchung" aufweist, so ist es naheliegend, dass ihn die Komplexität dieses Unterfangens überfordert und er möglicherweise seinen Entschluss im Nachhinein bereut. Die Ombudsstelle kann vermelden, dass "online Buchungen" von Reisenden im vergangenen Jahr bei uns für reichlich Arbeit gesorgt haben. Es erstaunt, dass viele Konsumenten bei der Wahl eines Anbieters im Netz die notwendige Sorgfalt vermissen lassen. Ein schöner Auftritt der Website sagt nicht unbedingt etwas über die Zuverlässigkeit eines Anbieters aus und warum sollte man sich für Einfaches an exotische Anbieter wenden, welche im Problemfall schwerlich zu kontaktieren sind? Ein guter Service, eine Beratung und Hilfestellung sowie ein engagierter Kundendienst entsprechen bei solchen Buchungen meist einem Wunschdenken.

Was Buchungen via Verkaufsstellen, also Reisebüros oder Tour Operators in der Schweiz angeht, so war das vergangene Jahr nicht aussergewöhnlich. Ausschreibungen müssen der Realität entsprechen, genauso wie auch die Erwartungen der Reisenden es sollten. Fehlleistungen an der Feriendestination, Zwischenfälle, Missverständnisse u.a.m. gehören zum Tagesablauf und so lange Lösungen und Erklärungen gefunden werden, kann der Konsument wieder zur Tagesordnung übergehen. Wie schon in den vergangenen Jahren konnte die Ombudsstelle letztes Jahr wiederum in zahlreichen Fällen bei Reklamationsdossiers vermitteln, dass diese zu einem einvernehmlichen

Abschluss kamen. Wenig Verständnis haben die Kunden für die Usanz gewisser Reedereien, welche selbst bei einwandfrei bestätigten Mängeln und Fehlleistungen nicht gewillt sind, Entschädigungen in Form von Barauszahlungen zu leisten. Es kann nicht immer davon ausgegangen werden, dass die Variante mit dem Gutschein für eine Ermässigung bei einer Neubuchung das Wohlwollen der Kunden trifft. Insbesondere dann nicht, wenn die Erlebnisse auf der Schiffsreise gegen eine weitere Kreuzfahrt mit der entsprechenden Reederei sprechen. Ob sich diese Art von Kundenbindung auszahlt, wird die Zukunft entscheiden!

Das *Fluggastrecht 261* war auch 2014 ein Dauerthema. Hier zeigt sich, dass die Erwartungen vieler Reisenden zu hoch angesetzt sind. Andererseits könnte sich manche Fluggesellschaft besser positionieren, indem ihre Bearbeitungszeiten bei Reklamationen herabgesetzt würden. Leider stellen wir bei einigen Airlines einen Trend in die andere Richtung fest, was wir als bedenklich einstufen. Ob dies einer Strategie entspricht ist eine Überlegung wert.

Die Crew der Ombudsstelle musste erneut viele Fälle in Zusammenhang mit Fehleingaben bei Flugbuchungen im Internet oder Rückweisungen infolge falscher oder ungültiger Personalausweise bzw. fehlender Visa bearbeiten. Servicegebühren und Zuschläge für Zahlungen mit Kreditkarte haben die Gemüter der Reisenden manchmal sehr erregt. Gewiss kann man über die Erhebung von Gebühren beim Gebrauch von Kreditkarten geteilter Meinung sein. Wenn allerdings die diesbezüglichen Informationen der Airline klar ersichtlich sind, macht es wenig Sinn im Nachhinein mit der Kavallerie aufzufahren. Erstens kann der Konsument den endgültigen Entscheid für eine Buchung vor dem letzten Klick immer noch fällen und mag auch der prozentuale Ansatz des Zuschlags in den Augen der Reisenden als zu hoch erscheinen, so ist der zu bezahlende Betrag in vielen Fällen doch zu gering um sich damit selber noch lange zu quälen.

Im vergangenen Jahr war die Insolvenz eines Anbieters für Hochzeitsreisen ein unrühmliches Ereignis, welches leider viele Hochzeitsträume zerstörte oder zumindest negativ beeinflusste. Diese Angelegenheit machte es wieder einmal deutlich, dass es sich durchaus lohnt vor der Buchung eines Arrangements zu klären, ob der Anbieter Mitglied eines Garantiefonds ist und somit über eine Reisegarantie verfügt, was im geschilderten Beispiel leider nicht der Fall war. Die Möglichkeiten der Ombudsstelle waren daher in diesem Fall beschränkt. Wir konnten primär beraten, aufklären, unsere Website mit einer diesbezüglichen Warnung ergänzen und Anbieter von Hochzeitsmessen warnen, mit dieser Firma selbst nach einer allfälligen Neugründung nicht mehr zusammenzuarbeiten.



## 5. Rück- und Ausblick

Für den Schreibenden war das erste Jahr im Amt als Ombudsman der Schweizer Reisebranche ein Erfolg. Dank seiner langjährigen Erfahrung im Tourismus und der tatkräftigen Unterstützung seiner Mitarbeiterinnen, konnte das Jahr ohne Probleme über die Bühne gebracht werden. Die Verantwortung der Ombudsstelle, Kundenanliegen einer neutralen Beurteilung zu unterziehen, stellt eine höchst interessante Arbeit dar. Es sei an dieser Stelle ausdrücklich erwähnt, dass die Ombudsstelle ohne jegliche Beeinflussung der Branche agieren kann. Selbstverständlich erhält die Stelle gelegentlich unschöne Feedbacks. Dies liegt an der Natur der Sache und ist meist darin begründet, dass sich der Antragssteller von uns etwas erhofft hatte, was nicht realisierbar war, aus welchen Gründen auch immer. Abschliessend möchte ich Frau Bernadette Meier Saurina einen herzlichen Dank für ihren unermüdlichen Einsatz aussprechen und ihr in der neuen Lebensphase Glück, Gesundheit und Zufriedenheit wünschen. Im kommenden Jahr wird die Belegschaft ab 01.4.2015 wieder vollständig sein. Als Nachfolgerin werden wir Frau Barbara Schiesser begrüßen dürfen, welche ebenso über eine grosse Erfahrung im Reisegeschäft verfügt.

In meiner neuen Aufgabe war ich zudem oft in Kontakt mit Journalisten und Journalistinnen diverser Tageszeitungen. Ebenso gab es zahlreiche Kontakte und Interviews mit verschiedenen Radio- und Fernsehstationen. SRF 1 war der häufigste Ansprechpartner, meist in Kombination mit Schwerpunkten zum Thema Reisen in den Sendegefässen Espresso oder Rendezvous am Mittag. Die Anfragen der diversen Stellen kamen wellenartig, d.h. je nach aktueller Thematik wurde die Ombudsstelle rege kontaktiert, was sicher nachvollziehbar ist. Im 2014 waren die Kontakte beschränkt auf die Deutschschweiz und Romandie. Auch wenn die Kontaktaufnahmen meist unter Zeitdruck standen, empfand ich diese in der Regel als angenehm und gewinnbringend. Vereinzelt durfte ich zudem die Ombudsstelle bei interessierten Stellen vorstellen und Sachfragen beantworten.



## 6. Büro Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Franco V. Muff	Ombudsman
Bernadette Meier Saurina	Beraterin
Gabi Neuhaus	Beraterin

### Adresse

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Etzelstrasse 42

Postfach 821

8038 Zürich

Telefon: 044 485 45 35 Mo-Fr in der Zeit von 1000 – 1600 Uhr

E-Mail: [info@ombudsman-touristik.ch /](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

Website: [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

Die Website gibt Auskunft über die Art und Weise der Einreichung eines Falles bei der Ombudsstelle (Formular) und vermittelt aktuelle Information für Reisende. Sie ist verfügbar in den drei wichtigsten Landessprachen und auf Englisch. Die Website ist auch abrufbar auf Tablets oder Smartphones.

### 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:

André Dosé, Präsident	Olivier Dupont
Jacques Lathion, Vizepräsident	Martin Bürgin
Martin Wittwer, Vizepräsident	Walter Güntensperger
Rolf Besser	Rolf Helbling
Daniel Bühlmann	Heinrich Marti



Franco V. Muff  
Ombudsman