

## Tipps vom Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Aufgrund von vielen ähnlich gelagerten Dossiers, welche täglich beim Ombudsman eintreffen, scheint es uns angebracht, die Mitarbeitenden der Reisebranche erneut auf die **Dauerthemen** aufmerksam zu machen. Es sind diese Bereiche, welche immer wieder auftauchen – bedauerlicherweise oft verbunden mit der enttäuschten Frage der betroffenen Reisenden «Wieso soll ich denn noch zum Reisebüro gehen...?»

Wir geben Ihnen einige Tipps zum viel besprochenen «Mehrwert».

### Pass – Visum

→ siehe auch: <http://www.ombudsman-touristik.ch/aktuell/>

Gemäss Bundesgesetz über Pauschalreisen (PRG) muss der Vermittler oder Veranstalter "über die für Staatsangehörige der Staaten der EG/EU und der EFTA geltenden Pass- und Visumserfordernisse, insbesondere über die Fristen für die Erlangung dieser Dokumente" sowie "über gesundheitspolizeiliche Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind" informieren. "Staatsangehörige anderer Staaten haben Anspruch auf diese Informationen, wenn sie diese unverzüglich verlangen".

- Es ist wichtig, diese Informationen bei Unsicherheiten allenfalls beim Konsulat des Ziellandes in Erfahrung zu bringen (und nicht dem des Heimatlandes...).
- Jeder einzelne Reisende muss einen gültigen, auf seinen Namen lautenden Ausweis besitzen, gilt auch für Kinder! Gültigkeitsdauer der Ausweise beachten.
- Erfragen Sie von jedem Reisenden die Nationalität oder noch besser, lassen Sie sich eine Fotokopie des Reisepasses/ID geben, damit ersehen Sie auch gleich die korrekte Schreibweise der Namen.

### Flugzeiten – Umsteigen – Check-In

"Späteste Einfindungszeit" und "Minimale Umsteigezeit/MCT", diese Angaben kommen zumeist aus den Marketing-Abteilungen der Flughäfen und Fluggesellschaften, sie berücksichtigen in den wenigsten Fällen die teilweise langen Schlangen vor Check-In Automaten, Pass- und vor allem Sicherheitskontrollen oder die oft langen Wege zu den Gates.

- Sprechen Sie zumindest mit den Reisenden über die eventuelle Möglichkeit, einen früheren Anschlussflug zu buchen oder die Umsteigezeit bewusst zu verlängern. Wenn er das nicht machen will, notieren Sie das auf dem Dossier!
- Empfehlen Sie dem Reisenden früh am Flughafen zu sein – und eventuell einen Kaffee zu geniessen, oder je nach Möglichkeit gar das Vorabend-Check In zu benützen.

### Kontakt des Reisenden – Flugzeiten-Änderungen

In der heutigen Zeit sind Flugplanänderungen auch bei Linienflügen ein Dauerthema. Umso wichtiger ist es, dass der Reisende rechtzeitig davon Kenntnis hat.

- Geben Sie bei jeder Flugbuchung den Privatkontakt, z.B. Mobile des Reisenden ein. Die meisten Fluggesellschaften geben allfällige Änderungen per SMS direkt an die Reisenden weiter.
- Empfehlen Sie dem Kunden, sich die Zeiten der Flüge bestätigen zu lassen, auch kurzfristig. Dies ist auch bei Badeferien wichtig, dort ist die lokale Reiseleitung Ansprechpartner, Anschläge im Hotel beachten.

Grundsätzlich empfehlen wir auch Ihnen den Besuch unserer Website, da finden sich auch für Reiseprofis viele interessante Informationen und Links. → [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

Viel Erfolg bei Beratung und Verkauf!