

Tipps vom Ombudsman der Schweizer Reisebranche...

...zum Vorgehen bei Beschwerden und zum Einschalten des Ombudsman.

Nach den Ferien - oder gar schon während der Ferien - gibt es erfahrungsgemäss Anlass für Beschwerden oder Reklamationen. Wir möchten Ihnen mit diesen Informationen der Umgang damit etwas erleichtern.

Auf unserer Website www.ombudsman-touristik.ch führen wir im Detail auf, wie sich der **Reisende** bei Mängeln vor Ort verhalten soll, damit abgeholfen und welche Schritte er nach der Reise unternehmen muss, damit allenfalls erstattet werden kann. Für viele **Marktteilnehmer** in der Reisebranche ist «der Ombudsman» jedoch eine nicht greifbare Institution oder Funktion. Nicht zuletzt deswegen wissen sie nicht ob und wie sie ihn allenfalls anfragen können, bzw. ob sie sich überhaupt an ihn wenden dürfen. Wir möchten Ihnen an dieser Stelle einige Tipps und Hinweise zum richtigen Umgang bei Beschwerden geben.

Das richtige Umgehen mit einer Kundenbeschwerde aus Sicht des Vermittlers

- Es ist für alle Beteiligten wichtig, dass der **Reisende selbst** die Beschwerde an den Reiseveranstalter verfasst. Nur er hat die Situation erlebt und kennt somit die genauen Vorfälle oder Mängel sowie seine eigenen Vorkehrungen und kann sie sachlich und korrekt schildern.
- Als Reisebüromitarbeiter können Sie **allenfalls** in einem **Begleitschreiben technische Ergänzungen auflisten** (z.B. Buchungsablauf, Bestätigungen etc.). Vermeiden Sie dabei aber Vorverurteilungen und Unterstellungen, oder gar Drohungen mit rechtlichen Schritten.
- Geben Sie dem **Veranstalter Zeit für seriöse Abklärungen**, eine detaillierte Stellungnahme und ein allfälliges Angebot zur Erledigung der Beschwerde.
- Allenfalls ist es notwendig, dass **der Reisende erneut schreiben** muss, um Details zu ergänzen oder aus seiner Sicht zu berichtigen.
- Wenn weiterhin keine Übereinstimmung zu finden ist, **empfehlen Sie** Ihrem Kunden, sich selbst an den Ombudsman zu wenden. Es wäre ein schlechter Dienst am Kunden, wenn Sie als Reisebüro diesen Schritt für ihn machen würden.

Das richtige Umgehen mit einer Kundenbeschwerde aus Sicht des Veranstalters

- Bestätigen Sie umgehend den **Eingang der Beschwerde** und geben Sie einen ungefähren Zeitrahmen für die Bearbeitung, eine seriöse Abklärung dauert seine Zeit!
- Werten Sie eine **Beschwerde auch als Chance** und nicht grundsätzlich als Angriff auf Ihren Stolz. Kein Unternehmen ist von Fehlern oder Schäden gefeit, aus solchen kann man aber durchaus lernen. Versuchen Sie die Sicht des Reisenden, also des Laien, auch zu verstehen.
- Lassen Sie sich bei der Beurteilung einer Beschwerde nicht beirren von forschem Auftreten des Reisenden und Drohungen mit Anwälten, Kassensturz oder anderen Konsumentenstellen.
- Lassen Sie sich von Ihren **Aussenstellen einen Rapport zustellen**, also von Reiseleitung, Local oder Handling Agent. Vermeiden Sie dabei, jenen gegenüber bereits Wertungen vorzunehmen.
- Bei **undiskutablen Mängeln**, dh. für belastete aber nicht erhaltene Leistungen (z.B. Meersichtzuschlag etc.) ist eine umgehende Rückzahlung in Form von Bargeld - also nicht mit Gutscheinen - sehr empfehlenswert.
- Bei **berechtigten Forderungen**, welche aber rechnerisch nicht klar definiert werden können, ist der gesunde Menschenverstand anzuwenden. Denken Sie auch daran, dass ein **guter Kundendienst eine gute Werbung** macht!
- **Ungerechtfertigte Forderungen können Sie zurückweisen**, dabei ist es aber unumgänglich, eine **korrekte Begründung** aufzuführen.
- Wenn weiterhin keine Übereinstimmung zu finden ist, **empfehlen Sie** dem Reisenden, sich selbst an den Ombudsman zu wenden.

Anfrage beim Ombudsman

Grundsätzlich steht es Ihnen als Mitarbeiter eines Reisebüros oder eines Reiseveranstalters aber frei, den Ombudsman anzurufen und um seine Einschätzung zu bitten. Selbstverständlich kann aber unsererseits eine abschliessende Stellungnahme nur nach Anhörung beider Seiten abgegeben werden.