

JAHRESBERICHT 2018

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Franco V. Muff

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



Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung
2. Der Auftrag der Ombudsstelle
3. Statistik
4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen
5. Rück- und Ausblick, Medien
6. Büro Ombudsman und Trägerschaft

1. Zusammenfassung

Der Auftrag der Ombudsstelle

Unsere Stelle steht den Konsumenten sowie den Veranstaltern und Reisebüros als Ansprechpartner zur Verfügung. Das Erklären von Sachverhalten und Zusammenhängen, die Vermittlung bei Streitigkeiten mittels einer neutralen Analyse sind die vorwiegenden Aktivitäten der Ombudsstelle. Grundlage dafür sind das Pauschalreisegesetz, sowie das OR. Während die oben genannten Stellen kostenlos beraten werden, sind Anfragen von Rechtsschutzversicherungen und Anwälten kostenpflichtig.

2

Statistik

Mit rund 4% weniger Fällen im Vorjahresvergleich liegt die Anzahl der bearbeiteten Anfragen in ähnlichem Rahmen.

Weitere Erläuterungen dazu finden Sie unter Punkt 3 «Statistik.»

Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

Der Ombudsman und seine Mitarbeiterinnen erklären die Rechte und Pflichten der Reisenden, die Informationspflicht der Veranstalter und Reisebüros. Ebenso werden den einzelnen Parteien die Anforderungen des Pauschalreisegesetzes erläutert, Konsequenzen und Anforderungen daraus erklärt. Im Fokus stehen ausserdem die komplexen Anforderungen des online Geschäfts und die Richtigkeit und Gültigkeit von Reiseunterlagen bzw. Reisedokumenten.

Rück- und Ausblick

Die Zusammensetzung der Crew der Ombudsstelle hat 2017 keine Veränderung erfahren. Die zweihundert Stellenprozente werden wie bis anhin durch die beiden bisherigen Mitarbeiterinnen und den Ombudsman abgedeckt.

Büro Ombudsman – Trägerschaft

Unter dieser Rubrik finden Sie Angaben zur Adresse, Team und Trägerschaft des Ombudsman der Schweizer Reisebranche.

Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Dieser Bereich gehört ebenso zu den Aufgaben des Ombudsman. Näheres dazu finden Sie unter der Rubrik «Rück- und Ausblick / Medien.»

2. Die Arbeit der Ombudsstelle

Vor 25 Jahren wurde das Ziel dieser Stelle definiert und daran hat sich wenig geändert. Das Büro ist weiterhin Ansprechstelle für Konsumenten deren angebrachte Mängelrügen nach Rückkehr aus den Ferien allenfalls nicht zufriedenstellend bearbeitet wurden. Andererseits werden auch Probleme anlässlich der Buchung, sowie Differenzen zwischen Anbieter, Leistungsträgern und Konsumenten vor Abreise behandelt. Eingehende Anträge werden analysiert, das Gespräch mit Anbieter und / oder Reisebüro gesucht. Das Ziel besteht darin, schlussendlich einen akzeptablen Lösungsvorschlag unterbreiten zu können. Primär geht es darum, Eskalationen zu vermeiden und zu vermitteln damit langwierige Beschwerdefälle ein gutes Ende oder einen beidseitig annehmbaren Kompromiss finden.

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



3. Statistik

Die Zahlen zu 2018 weisen aus, dass die Ombudsstelle einen leichten Rückgang an Anfragen im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen hat. Dennoch bewegen sich die absoluten Zahlen in einem durchaus vergleichbaren Rahmen.

Die Tendenz der Antragsteller, sich möglichst anonym mit uns in Verbindung zu setzen, bleibt ungebrochen. War dies insbesondere ein Thema bei telefonischen Anfragen, so findet dieses Vorgehen nun leider langsam bei Anfragen via E-Mail seine Fortsetzung. Somit sind wir regelmässig damit beschäftigt, die Kontakte der Kunden zu erfragen.

Der Leserin, dem Leser dieses Berichts sei an dieser Stelle versichert, dass persönliche Daten selbstverständlich bei uns bleiben, wir uns dem Datenschutz verpflichten.

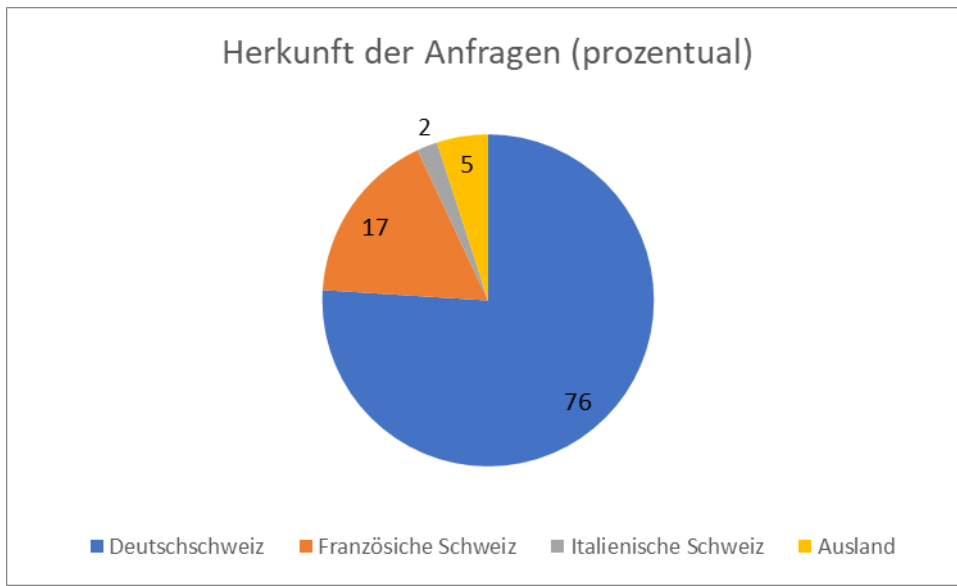
Herkunft der Anfragen

Unerwartet zeigte sich im Jahr 2018 ein Rückgang der Anfragen aus der Westschweiz, weshalb der Anteil der Deutschschweiz um fünf Prozent gestiegen ist. Die Anfragen aus der italienischen Schweiz haben sich leicht gesenkt, hingegen ist bei Kontaktaufnahmen aus dem Ausland ein Aufschwung zu verzeichnen.

Was die Anteile der Anfragen aufgeschlüsselt nach Reisenden und Branche angeht, so sind kaum Abweichungen zu vermelden. Der Anteil der Anfragen aus der Reisebranche hat sich um ein knappes Prozent verringert. Somit erfolgten rund 77% der Anfragen durch Konsumenten und 23% durch die Reisebranche.



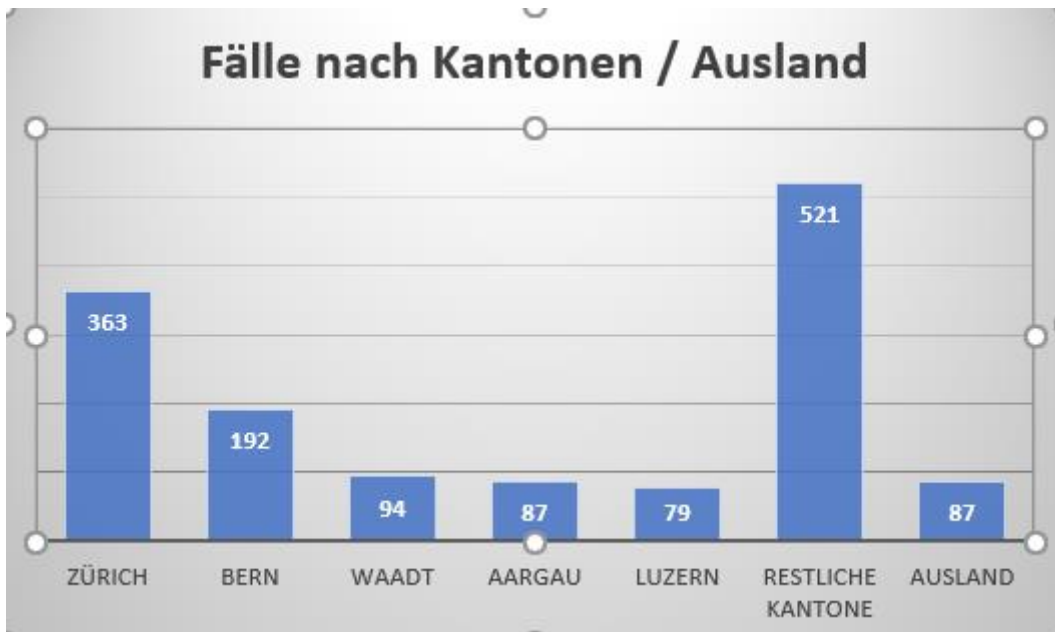
Aufteilung der Fälle nach Region / Ausland



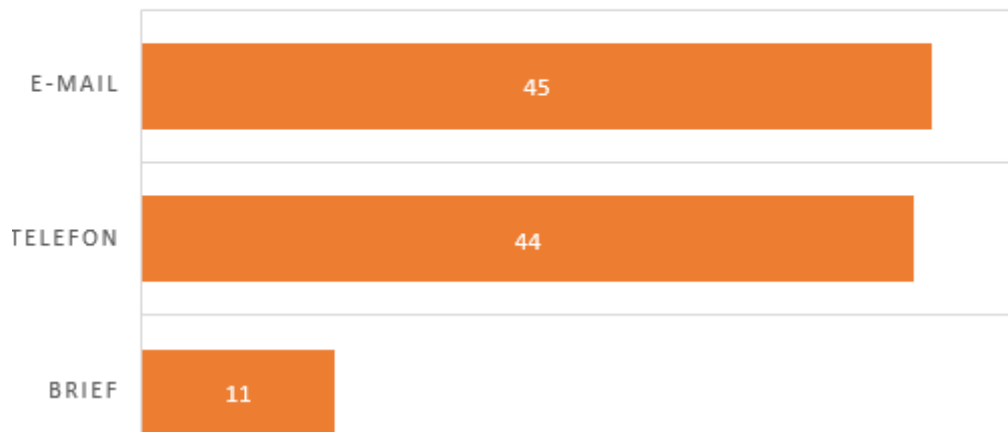
Aufteilung der Fälle in Zahlen auf Kantone / Ausland

Die meisten Anfragen werden an uns aus dem Kanton Zürich gerichtet, was mit 25.5% zu Buch schlägt. Der Kanton Bern trägt einen Anteil von 13.5%, die Kantone Waadt, Aargau und Luzern weisen zwischen 5.5 und 6.6% aus. Dies deckt sich in etwa mit dem Anteil der Anfragen aus dem Ausland, der bei 6.1% liegt. Die Zahlen entnehmen Sie der nachfolgenden Tabelle:

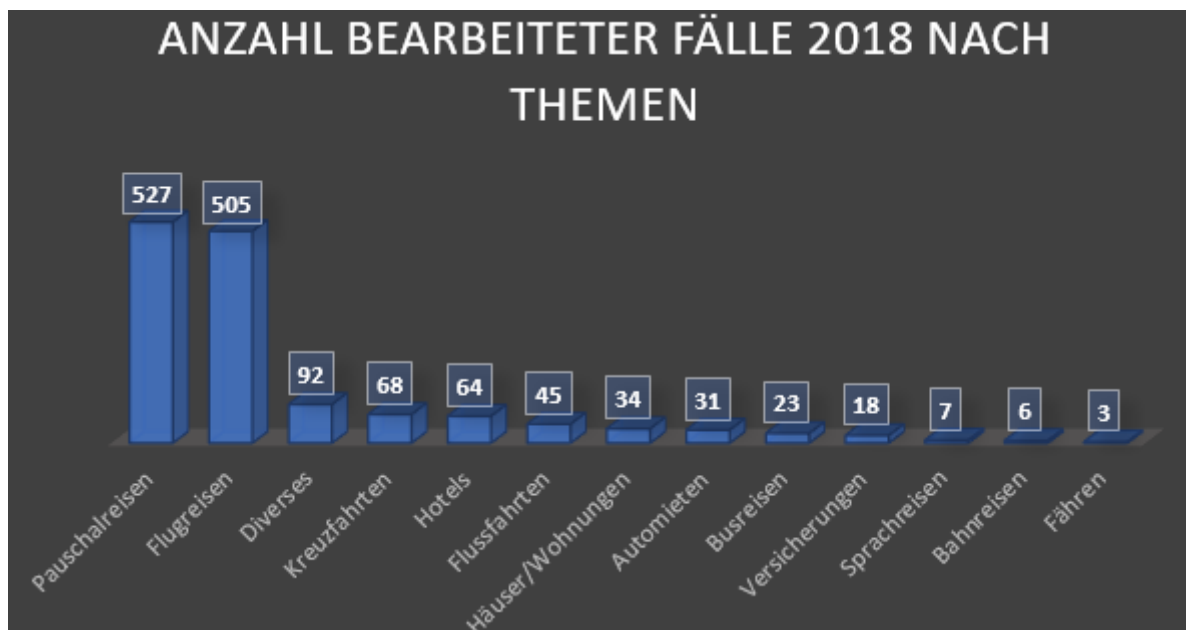
5



ART UND WEISE DER EINRICHTUNG (PROZENTUAL)



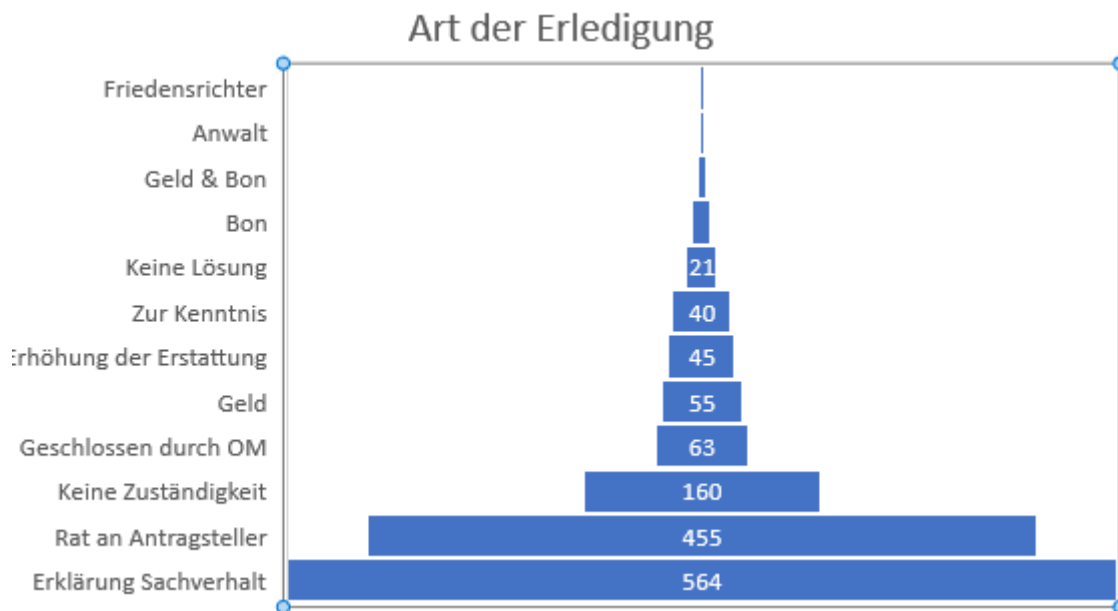
ANZAHL BEARBEITETER FÄLLE 2018 NACH THEMEN



Erledigung der eingereichten Fälle

Die Ombudsstelle hat als höchstes Ziel die erfolgreiche Mediation in Streitfällen. Wir wägen die uns gelieferten Problemfälle sorgfältig und neutral ab, suchen anschliessend nach einer akzeptablen, rechtlich nachvollziehbaren Lösung. In zahlreichen Fällen geht diese mit einer Verbesserung für die Konsumentin oder den Konsumenten einher.

Wie in vergangenen Jahren, haben wir in den meisten Fällen Erklärungen zu Sachverhalten, rechtlichen Aspekten, Tarifbedingungen u.a.m. gegeben. Die zahlenmässig zweitgrösste Kategorie steht für «Rat an Antragsteller.» Die Ombudsstelle wird um Rat über Verhalten und weiteres Vorgehen von Konsumenten und Veranstaltern oder Reisebüros angegangen. Eine verhältnismässig grosse Anzahl an Anfragen können wir zwar kurz beurteilen, müssen jedoch die Bearbeitung anderen Stellen überlassen, da wir für Anfragen dieser Art keine Zuständigkeit haben. In mehr als 8% der eingegangenen Fälle konnten wir insgesamt bewirken, dass die Antragsteller in irgendeiner Form einen finanziellen Erfolg verbuchen konnten. Leider ist es unvermeidlich gelegentlich feststellen zu müssen, dass es in der einen oder anderen Diskussion keine Lösung geben wird, genauso wie der Ombudsman glücklicherweise selten zum Schluss kommen muss, den Fall zu schliessen. Wenn nämlich Ratsuchende erklärungsresistent sind, haben wir gelegentlich schlicht keine Chancen zu einem versöhnlichen Ende zu gelangen. Erfreulich ist wiederum der Umstand, dass der Weg zum Friedensrichter oder Anwalt kaum je zu einem Thema wurde. Genauer zu den Zahlen wollen Sie bitte dem Diagramm entnehmen.



4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

Eingehend kann gesagt werden, dass das vergangene Jahr insgesamt ruhiger als jenes von 2017 war. Die Zusammenarbeit mit den Veranstaltern und Reisebüros war grösstenteils problemlos und lösungsorientiert. Bei den Reedereien und Fluggesellschaften ist dagegen noch reichlich Potential vorhanden!

Was jedoch schon langsam als Regelmässigkeit betrachtet werden muss, sind die Insolvenz-erklärungen von Airlines – leider!

Für die Schweiz war selbstverständlich das Verschwinden von Skywork das diesbezüglich einschneidendste Ereignis nebst der Insolvenz von Cobalt Air. Mit dem Wegfall der Airline mit ihrer Heimbasis Bern, bedeutete der Zusammenbruch vor allem für unsere Hauptstadt und die ganze Region einen gravierenden Verlust. Wenn der Konkurs auch nicht absolut unerwartet eintraf, war die Überraschung dennoch gross, hatte die Airline doch kurz zuvor noch einen Streckenausbau bekanntgegeben. Somit wurde auch das Tessin betroffen, weil eben diese Ankündigung die Strecke Lugano – Genf zu betreiben sich ebenso in Luft aufgelöst hatte. Abschliessend muss zu diesem Grounding festgehalten werden, dass die Transparenz der Airline äusserst schwach war und infolge dessen unnötig viele Passagiere zu Schaden kamen. Diese Einschätzung des Ombudsmans wird gewiss von anderen Stellen geteilt. Für die Schweiz und im Besonderen die Region Bern dürfte nun langsam die Klarheit bestehen, dass eine rentable Auslastung mit Linienflügen ab Bern kaum zu bewerkstelligen ist. Das abrupte Ableben der Cobalt Air betraf vor allem Anbieter wie Hotelplan Suisse, welche Charterflüge mit dieser Airline nach Zypern im Angebot hatte. Ein wenig Erleichterung brachte der Umstand, dass sich das Vorkommnis gegen Ende der Saison einstelle. Leider wird das Thema Airline Insolvenz uns alle weiterhin in den Bann ziehen. Daher wiederhole ich die Aussage, dass Airlines unbedingt eine Absicherung haben sollten. Je mehr Vorfälle dieser Art sich zeigen, desto höher steigt der diesbezügliche Druck. Selbstverständlich hatten in der Affäre Skywork Pauschalreisende eindeutig die besseren Karten!

Die Anträge an die Ombudsstelle waren im Jahr 2018 wiederum vielfältiger, teilweise einzigartiger Art. Einige Beispiele möchten wir dazu anführen:

Der Umstand, dass wir uns häufig mit den Airlines zum Thema Fluggastrechte unterhalten dürfen, stellt für regelmässige Leserinnen und Leser des Jahresberichts gewiss keine Überraschung dar. Wir waren allerdings schon ein wenig irritiert, als uns Antragsteller wissen liessen, sie würden versuchen ein Flugzeug einer säumigen Airline an einem Flughafen zu beschlagnahmen, bis die geschuldete Strafzahlung erfolgt wäre. Bis zum Erstellen dieses Berichts haben wir allerdings keine Informationen, welche eine solche Aktion bestätigen würde.

Kopfschütteln bereitete dem Ombudsman die Reklamation eines Reisenden aus den Benelux-Staaten, welcher auf der Rückfahrt aus Italien durch die Schweiz gestoppt wurde, weil an seinem Fahrzeug keine Autobahnvignette vorzufinden war. Was anfänglich eher als humoristische Anmerkung interpretiert worden war, entpuppte sich nach einigen E-Mails als bitteren Ernst. Das Vorhaben einem Touristen in einem grundsätzlich falsch adressierten Klageschreiben plausible Erklärungen zu geben, musste infolge bald abrupt beendet werden. Es bleibt die Erkenntnis, dass Unwissenheit nicht vor Strafe schützt, abgesehen davon, dass Mautgebühren ja nun wirklich keine Neuheit sind.

Immer wieder werden wir bezüglich Automieten, teilweise auch in der Schweiz um Hilfe angegangen. Meistens ging es im vergangenen Jahr um Schäden an den Fahrzeugen, die von den Fahrern der Mietwagen heftig bestritten wurden. Man kann dazu nur wieder einmal festhalten, dass es von absoluter Priorität sein muss, einen Wagen bei Mietbeginn genau zu inspizieren damit allfällig bestehende Schäden im Mietvertrag vermerkt werden. Wenn jedoch jemand bei einer eintägigen Miete beim seitlich parkieren gleich zwei Leichtmetallfelgen arg zerkratzt, dann spricht das nicht unbedingt für den oder die FahrerIn. Hier lohnen sich lange Diskussionen nicht.

Es gibt bekanntlich Flughäfen, die aufgrund ihrer exponierten Lage nicht immer angefliegen werden können. Bei Madeira sollte dies allgemein bekannt sein, weshalb man sich als Reisender über allfällige Probleme bei der An- oder Abreise bewusst sein sollte. Während die Mehrzahl der Reisenden im Problemfall die nötige Flexibilität zeigt, gibt es andere Passagiere, welche diesbezüglich eine Nulltoleranz an den Tag legen. Man kann ein solches Vorkommnis unnötig in die Länge ziehen und Hinz und Kunz damit bemühen. Am Ende ändert dies nichts an den Fakten und der Erkenntnis, dass man die Launen des Wetters oder besser die Launen des Windgottes Aiolos ertragen und sich danach richten muss.

Kleiner Fehler – grosse Ursache! Ein Reisender reiste in Russland mit einem Visum ein, welches nicht mit dem Rückreisedatum, einen Tag später, übereinstimmte. Er war der Ansicht, es müsste keine Folgen haben, da er ja schliesslich das Land sowieso verlassen werde. Es war eine harte Erfahrung für ihn aufgrund dessen im Gefängnis zu landen und erst noch eine saftige Busse entrichten zu müssen. Daher muss man bei Reisen nach Russland entsprechende Fehler zu vermeiden suchen!

Abgelaufene Personalausweise sorgen immer wieder für Aufregung. In einem Fall war es jedoch die Übervorsichtigkeit eines Reisenden, die Unordnung ins Geschehen brachte. Schlussendlich wurden kurzfristig neue Pässe für teures Geld beschafft, welche dann bei der Ankunft am als problematisch eingeschätzten Hafen gar nicht erst kontrolliert wurden. Noch schlimmer, die alten, noch nicht abgelaufenen Pässe hätten ausgereicht. Allerdings muss zu dieser Geschichte zur Vollständigkeit hinzugefügt werden, dass sich der vorsichtige Seefahrer vor der Reise seitens Agentur und Reederei mit unterschiedlichen Angaben zu den Einreisebestimmungen konfrontiert sah, was verständlicherweise zusätzlich zu seiner Unsicherheit beitrug.

Unangenehm kann es werden, wenn man zwar neue Pässe hat, jedoch aus Versehen die alten Dokumente mit auf die Reise nimmt. Bei einem Langstreckenflug ist das zudem schwieriger, kann man doch möglicherweise erst am Folgetag reisen. Zudem wird in der Regel bei Noshow der Rückflug automatisch annulliert. Kauft man sich dann im Wissen darum vor Ort für die Rückreise einen neuen Flugschein, um dann beim Check-in zu vernehmen, es bestünde eine Doppelbuchung, wird es schwierig. Es ist zwar löblich, wenn eine Fluggesellschaft den Rückflug bestehen lässt, nur müsste man entsprechend informiert werden. Immerhin gab es am Ende eine einvernehmliche Lösung.

Wiederum waren wir mit zahlreichen Fehlern seitens Selbstbuchern konfrontiert, mit oft sehr unangenehmen Folgen., Wenn man/frau beispielsweise bei der Auswahl des Herkunftslandes aus Versehen ein anderes als die Schweiz auswählt, muss man sich nicht wundern, wenn der Antrag nicht wie erwartet bearbeitet wird oder man bei Einreise sozusagen im Abseits steht und erst nach langem Hin und Her die Schranke passieren darf.

Ebenso kann es im Fall einer kurzfristigen Flugzeitenänderung unschön enden, wenn die Airline die Nachricht nicht übermitteln kann, weil man in der Angabe der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse einen Fehler begangen hat.

Und zum Schluss noch eine Episode, die sich vergangenen Sommer auf einer Mittelmeerinsel ereignet hat. Ein offenbar sehr empfindlicher Kunde hatte teils zu Recht, teils zu Unrecht andauernd Probleme und Diskussionen mit dem Personal im gewählten Hotel. Nachdem er in einer letzten Aktion im Zusammenhang mit der Gewährung eines Trinkgelds den Ober erzürnte, ja beleidigte, war die Eskalation nur noch knapp zu vermeiden. Der Hotelier wollte nämlich die beiden Reisenden an die Luft setzen, was übrigens aus rechtlicher Sicht durchaus hätte umgesetzt werden können. Was lernt man daraus? Bei Problemen immer sachlich und lösungsorientiert vorgehen und nichts übereilen, schliesslich machen wir alle zuweilen Fehler.



5. Rück-und Ausblick / Medien

Die Ombudsstelle verzeichnete im abgelaufenen Jahr eine schwächere Nachfrage seitens der diversen Medien. Die Themen waren bunt gemischt. Ein Schwerpunkt war die Insolvenz von Skywork. Da gab es Einiges zu Klären und Richtigstellen.

- Im Mai erhielt der Ombudsman die Gelegenheit an einer Radiosendung des RSI 1 live mitzuwirken. Dabei ging es um allgemeine Fragen rund um das Reiserecht.
- Im Juli ergab sich die Gelegenheit bei 10 vor 10 in einem Bericht mitzuwirken. Dabei ging es um die EU Fluggastverordnung 261 und ihre Anwendung durch die Airlines.
- Im August war der Ombudsman Studiogast in der Fernsehsendung «Kassensturz.» Behandelt wurden diverse Themen zum Reiserecht basierend auf Erlebnisse Reisender.
- Schliesslich im November konnte der Ombudsman wiederum an einer Live-Sendung im RSI, dem ersten Kanal des Tessiner Fernsehens teilnehmen. In der Sendung «Filo diretto» geht es um Ratschläge und Tipps aller Art. In der Ausstrahlung vom 06. November wurde ein spezielles Problem im Zusammenhang mit einer Flugreise diskutiert.

Die diversen Auftritte stellten teilweise eine grössere Herausforderung dar, waren aber insgesamt eine sehr gute Erfahrung, war es doch dadurch möglich, die Arbeit unserer Stelle sehr prominent vorstellen zu können. Dass sich daraus im Nachhinein Kunden mit Dossiers bei uns meldeten, war zu erwarten.

Anmerkung

Der diesjährige Bericht wird ausschliesslich in deutscher Sprache publiziert.

Le rapport de l'année 2018 est publié uniquement en allemand. Pour des renseignements en français veuillez contacter notre bureau.

Il rapporto annuale del 2018 viene pubblicato unicamente in tedesco. Siamo al vostro servizio per domande e spiegazioni.



6. Büro Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Franco V. Muff	Ombudsman
Gabi Neuhaus	Beraterin
Barbara Schiesser	Beraterin

Adresse:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Etzelstrasse 42
Postfach 821
8038 Zürich

Telefon: 044 485 45 35 Mo-Fr 1000-1600 Uhr

E- Mail: info@ombudsman-touristik.ch

Website: www.ombudsman-touristik.ch

Die Website gibt Auskunft über die Art und Weise der Einreichung eines Antrags und vermittelt Informationen zum Bereich Reisen. Für die Antragsteller steht ein Formular zur Einreichung zur Verfügung. Anträge können per E-Mail, mittels Post oder telefonisch eingereicht werden. Besuche auf Anfrage sind ebenso möglich. Die Website, welche ebenso Tablets und Smartphones bedient, steht in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch zur Verfügung.

Trägerschaft und Zuständigkeit

Die «Stiftung Gesetzlicher Garantiefonds der Schweizer Reisebranche» ist zuständig für die Kundengeldabsicherung der im Fonds angeschlossenen Veranstalter und Reisebüros. Sie finanziert zusätzlich vollumfänglich das in seiner Arbeit unabhängige Büro des Ombudsman der Schweizer Reisebranche.

12

Stiftungsrat

André Dosé, Präsident	Jacques Lathion, Vizepräsident
Martin Wittwer, Vizepräsident	Rolf Besser
Daniel Bühlmann	Claude Luterbacher
Rolf Helbling	Walter Güntensperger
Heinrich Marti	Dieter Zümpel



Franco V. Muff
Ombudsman

