

JAHRESBERICHT 2021

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Franco V. Muff

Im vorliegenden Jahresbericht informieren wir Sie über die Arbeit der Ombudsstelle im abgelaufenen Jahr. Sie finden Statistiken, welche Sie über die wichtigsten Aktivitäten informieren. Der Bericht wird zusätzlich ergänzt durch Kommentare und Analysen.

1



Genova im Herbst

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 Reiseveranstaltern 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

Unser Büro hat im vergangenen Geschäftsjahr insgesamt **795** Fälle bearbeitet. Genauere Angaben finden Sie dazu im Bereich «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 Paragraphen des Pauschalreisegesetzes erläutert, Konsequenzen und Anforderungen daraus erklärt. Im Fokus stehen ausserdem die komplexen Zusammenhänge des online Geschäfts und die Richtigkeit und Gültigkeit von Reiseunterlagen bzw. Reisedokumenten.

Rück- und Ausblick

Die Zusammensetzung der Crew der Ombudsstelle hat 2021 keine Veränderung erfahren. Die zweihundert Stellenprozente werden wie bis anhin durch die beiden bisherigen Mitarbeiterinnen und den Ombudsman abgedeckt. Die zeitgemässe IT-Umgebung ermöglicht uns effizienteres Arbeiten im Büro oder zuhause.

Büro Ombudsman – Trägerschaft

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

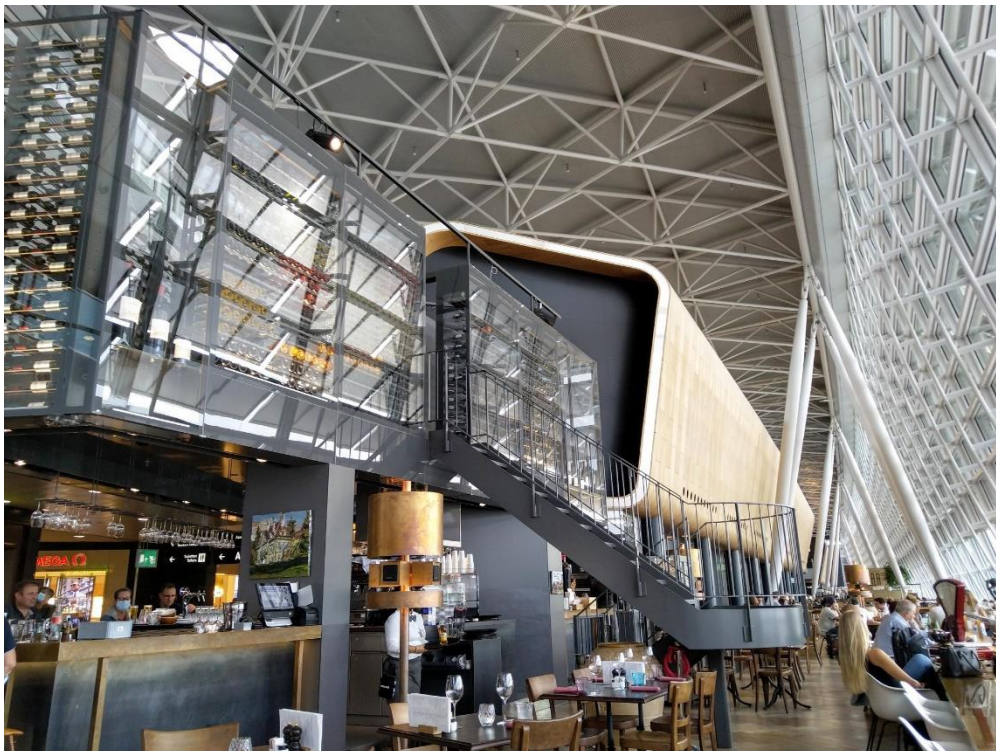
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

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 Konsument*innen, deren angebrachte Mängelrügen nach Rückkehr aus den Ferien allenfalls nicht zufriedenstellend bearbeitet wurden. Andererseits werden auch Probleme anlässlich der Buchung, sowie Differenzen zwischen Anbietern, 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 so zu vermitteln, dass 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.



Vor dem vielleicht nach langem Zögern gebuchten Abflug

3. Statistik

Konnten wir für das vorletzte Jahr eine Steigerung der Fälle um 54% bekanntgeben, so zeigt sich für 2021 die komplett gegensätzliche Realität, entsprach der Eingang an Anfragen mit 795 Fällen doch lediglich 41% des Vorjahres.

Dieses Resultat findet seine Begründung wie bereits im Vorjahr in der noch immer andauernden Pandemie. Die Hoffnungen im Frühjahr 2021 waren gross, das Jahr möge für den Tourismus die langersehnte Wende bringen. Das hat sich als Trugschluss erwiesen, was bedeutete, dass das Reisen weiterhin eine schwierige Angelegenheit darstellte. Zu viele Unsicherheiten zu dauernd neuen Ausbrüchen von Covid und die damit einher gehenden, ständigen Änderungen der Ein- und Ausreisebedingungen liessen viele Reisepläne fern der Realisierung. Zusätzlich zeigte sich bei unserer Arbeit, dass die meisten Diskussionen zu nicht realisierten Reisen und deren Folgen langsam abgeschlossen waren.

Das Erklären von Sachverhalten und Zusammenhängen war wie in den Vorjahren von zentraler Bedeutung. Es zeigte sich aber allerdings auch, dass Reisende, Veranstalter und Reisebüros mit der Ausnahmesituation «Corona» gelernt hatten umzugehen, was viele Diskussionen vermied oder unnötig machte. Aus diesem Grund haben sich die Anfragen an die Ombudsstelle drastisch reduziert. Eine Analyse basierend auf der Zusammensetzung der Zahlen finden Sie in den nachstehend eingefügten Grafiken.

Unverändert zeigt sich die Tendenz einer anonymen Kontaktaufnahme mit uns. Da die Ombudsstelle konkrete und vollständige Angaben zu einem eingereichten Fall benötigt, führt dies zu Rückfragen und verunmöglicht die von einer Anzahl an AntragstellerInnen gewünschte Anonymität. Ohne vollständige Information ist es unserer Stelle nicht möglich, die Anfragen im Sinne einer qualitativen und umfassenden Bearbeitung zu unterziehen, benötigen wir doch stets ebenso die Angaben der Gegenseite. Störend entwickelt sich die durch den Gebrauch der diversen Medien im Internet beeinflusste Art und Weise der Einreichung von Anträgen. Es dürfte zu erwarten sein, dass eine in der Regel gratis angebotene Dienstleistung unserer Stelle eine korrekte Anfrage mit sich bringen sollte. Problemlösungen dieser Art können nicht mit Nachrichten über «whatsapp» abgewickelt werden. Wer sich dem entziehen will, hat die entsprechenden Konsequenzen zu tragen.

Wir möchten an dieser Stelle erneut auf die Einhaltung des Datenschutzes seitens der Ombudsstelle hinweisen. Selbstverständlich ist es auf Wunsch möglich, Anfragen vorerst ohne Kontaktaufnahme mit der Gegenseite zu beantworten, verständlicherweise jedoch in beschränkter Form.

Herkunft der Anfragen

Die Anfragen aus der Deutschschweiz betragen gute 69%, was eine Verschiebung zugunsten der Romandie mit sich bringt, welche nun mit einem Anteil von 18% zu Buche schlägt. Das Ausland mit einem Anteil von gegen 11% hat eine Steigerung erfahren. Die SÜdschweiz bleibt mit einem Anteil von 2% stabil.

Was die Anteile der Anfragen aufgeschlüsselt nach Reisenden und Branche angeht, so zeigten sich die Zahlen im vergangenen Jahr folgendermassen: Anteil Reisende = 83%, Anteil Branche = 17%. Diese Werte zeigen gegenüber 2020 erneut einen Rückgang der Anfragen von Reisebüros und Veranstaltern.

Art und Weise der Einreichung

Der Trend der Abnahme von Anfragen per Brief hat sich im vergangenen Jahr nicht bestätigt. Es gab im Gegensatz zu den Vorjahren wieder eine Steigerung dieses Anteils, der mit 12% jedoch noch immer gering ausfällt. Telefonische Anfragen zeigen einen Anteil von 11%. Dies ist jedoch weiterhin unter dem Gesichtspunkt der schwierigeren Erreichbarkeit unserer Stelle zu betrachten. Noch immer haben wir in gewissen Zeitabständen mittels Telefonbeantworter darauf hingewiesen, dass Anfragen ausschliesslich via E-Mail oder Brief erfolgen sollen. Dieser Aspekt hat dazu beigetragen, dass der Anteil der Anfragen per E-Mail 77% beträgt.

«Working from home» war weiterhin angesagt und die Erfahrungen aus dieser Art der Bearbeitung sind wie im Vorjahr durchaus positiv ausgefallen.

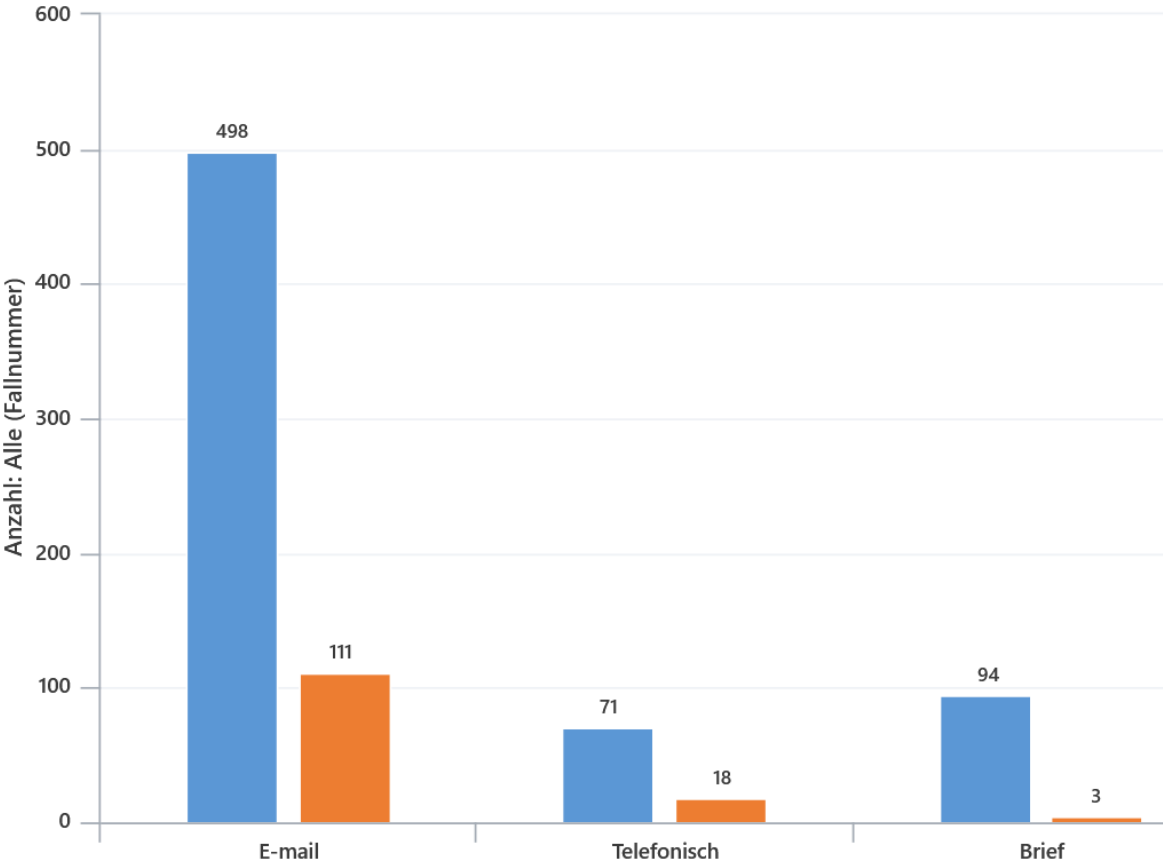


Für viele war im vergangenen Jahr die Ampel bestenfalls auf gelb, was bedeutet, dass die meisten Reisenden es jeweils gerade noch schafften unter den überaus schwierigen Bedingungen eine Reise zum mehr oder weniger gewünschten Termin absolvieren zu können.

GRAFIKEN

Fälle nach Kanal und Anfrage durch

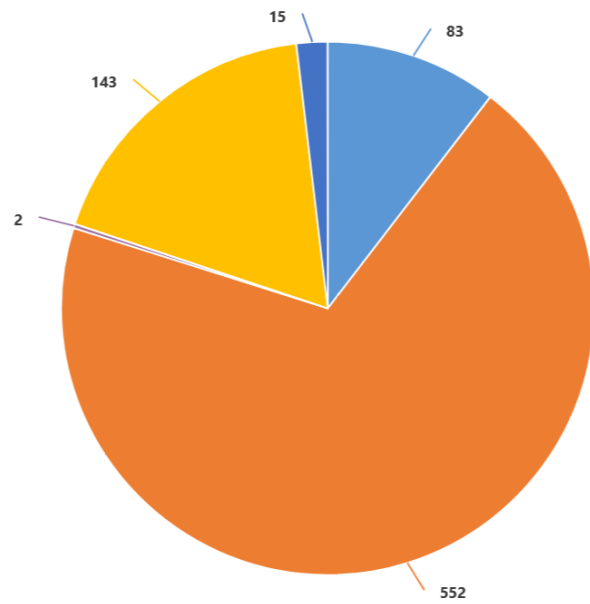
● Kunde ● Reisebüro



Alle Fälle im letzten Jahr abgeschlossen

Fälle nach Region

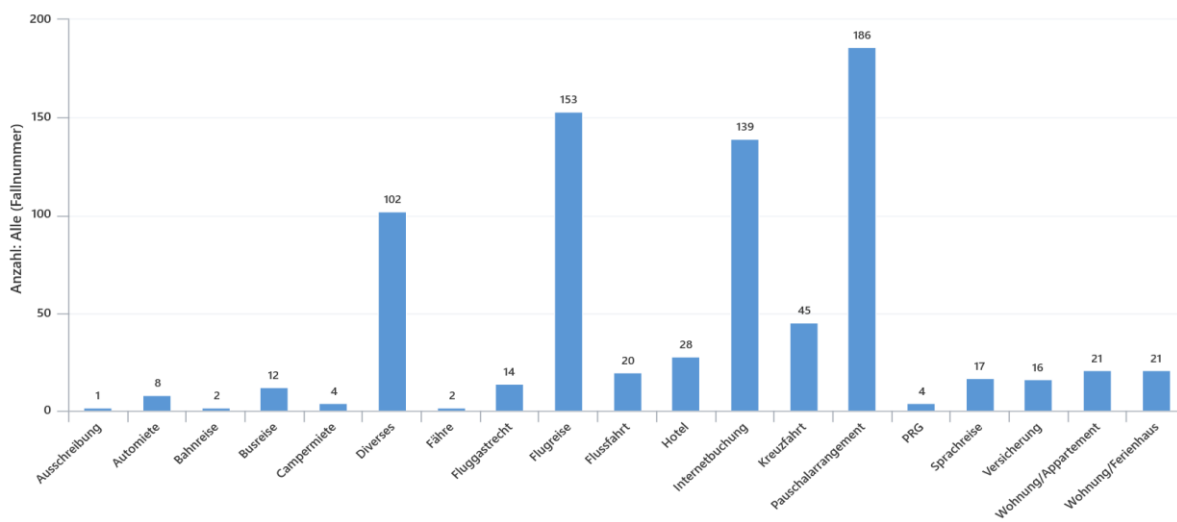
● Ausland ● Deutschweiz ● Lichtenstein ● Romandie ● Tessin



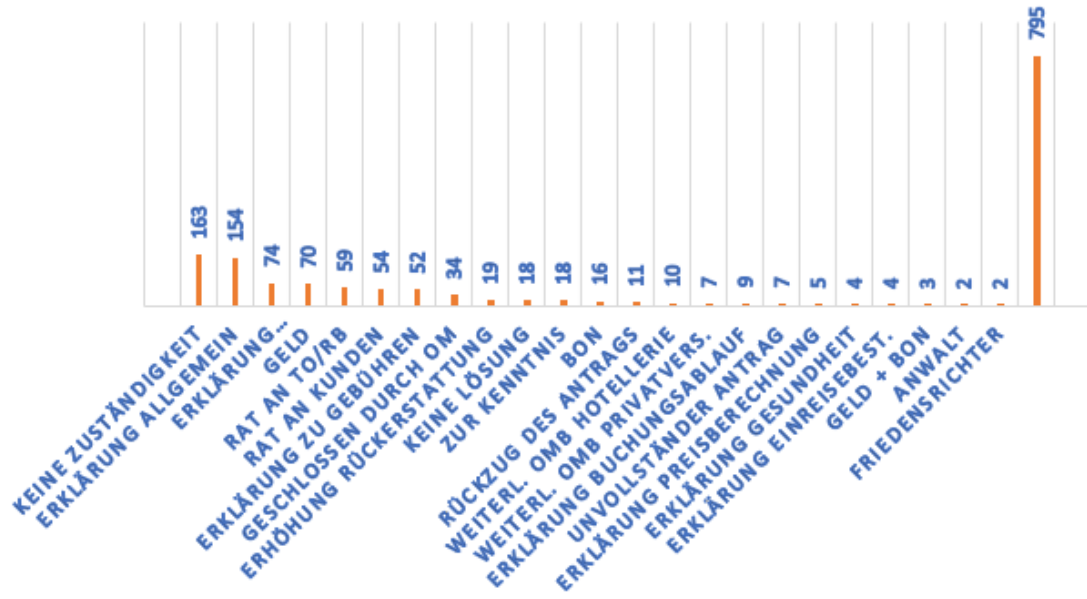
7

FÄLLE NACH THEMATIK

Fälle nach Thematik



ART DER ERLEDIGUNG 2021



Z

8



Diskussion und Konfrontation in allen Ländern

4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

Im Gegensatz zum Rekordjahr 2020 zeigt sich das abgelaufene Jahr völlig gegensätzlich. Viel war seit dem Beginn der Pandemie von zahlenmässigen Einbrüchen die Rede. Diese Situation ist im vergangenen Jahr ebenso bei der Ombudsstelle eingetreten. Mit nur 41% im Vergleich zum Vorjahr, kann von einem regelrechten Einbruch gesprochen werden. Diese neue Situation war zwar nachvollziehbar, stellte für unsere Stelle jedoch eine grosse Umstellung dar. Das Reisen ist entgegen allen Hoffnungen im vergangenen Jahr keineswegs einfacher geworden. Die Konsequenz daraus resultierte in weiterhin tiefen Buchungszahlen bei Reisebüros und Veranstaltern, was wiederum entsprechenden Einfluss auf die Ombudsstelle hatte. Zusätzlich gilt es zu berücksichtigen, dass die meisten Konsumenten zwischenzeitlich für die abgesagten Reisen im Jahr 2020 entschädigt wurden.

Die Zusammenarbeit mit der Branche erwies sich trotz der schwierigen Phase weiterhin als befruchtend. Selbstverständlich gab es dennoch teilweise langanhaltende Klärungen mit einzelnen Leistungsträgern, welche nicht gewillt waren, die Ansicht der Ombudsstelle zu teilen, den Widerstand jedoch meist zu einem späteren Zeitpunkt einstellten. Erfreulich für die Ombudsstelle und entsprechend auch für die Konsumenten war, dass in über 13% der Anfragen entweder eine Auszahlung, eine Erhöhung dessen oder das Ausstellen von Bons erreicht werden konnte.

Eine grosse Steigerung war im Bereich «Internetbuchungen» zu verzeichnen. Wer im Vorfeld unsere Angaben auf der Website gelesen hatte, wusste bereits, dass wir in diesen Angelegenheiten kaum Hilfe anbieten können. In Ausnahmefällen wurde dies gegen Zahlung einer Gebühr durch die betroffenen Reisenden dennoch angeboten. Das Buchen von Arrangements oder Flügen über ausländische Anbieter im Netz stellt häufig ein nicht zu unterschätzendes Risiko dar. Sobald es Grund zu Umbuchungen, Stornierungen oder Rückerstattungen gibt, verblassen oft die schönen Bilder auf den Websites der diversen Anbieter. Es gibt unter diesen eine Anzahl, welche kaum einen anständigen Kundendienst offerieren kann, was sich als nervenaufreibend erweist. Umso mehr muss man unter diesen Umständen den Entscheid einer Buchung über solche Anbieter gut abwägen und sich nicht von den publizierten Zahlen glücklicher Kunden beeinflussen lassen. Die Ombudsstelle hat bezüglich reinen Flugbuchungen von Kunden die Feststellung gemacht, dass viele gar nicht genau wussten, welchen Anbieter sie gewählt hatten. Sie waren auf der Suche, wahrscheinlich über Google, automatisch auf eine dieser Plattformen gelangt und hatten dann unbemerkt über eben diese gebucht.

Die getroffenen Entscheide, verunmöglichte Reisen im Jahre 2020 auf das nächste zu verschieben, haben am Ende jedoch zwangsläufig dazu geführt, dass schlussendlich doch definitive Entscheide gefällt werden mussten. Insbesondere Reisende, welche weiterhin nicht die Absicht hatten, sich einer Impfung zu unterziehen, sahen sich somit infolge der erneuten Absicht der Verschiebung oder Stornierung mit Spesen konfrontiert.

Schwierig zeigte sich die Situation für Reisende mit Österreich. Ein ständiger Wechsel der Bedingungen zur Einreise hat Pläne für Reisen an diese Destination nicht begünstigt. Andererseits zeigte sich hingegen bei einzelnen Ländern eine gewisse Nachlässigkeit bei der Überprüfung der Anforderungen an die Reisenden vor Ort. Was jedoch generell keinen Spielraum bot, war das Umgehen von Richtlinien bei Flugreisen, genauer gesagt vor dem Einsteigen ins Flugzeug. Da konnte gelegentlich das fehlende Ausfüllen eines einfachen Formulars das Einsteigen und den Abflug verunmöglichen.

Wie jedes Jahr bescherte uns auch das vergangene Jahr eine Reihe von äusserst interessanten und erwähnenswerten Geschehnissen. Einige seien anschliessend erwähnt.

Etwas Unverständnis unsererseits löste beispielsweise ein Fall aus, in welchem sich Reisende ohne Zögern gegen Gelbfieber impfen liessen, hingegen die Covid Impfung standfest ablehnten. Dies war am Ende ein Fehlentscheid, der die Reise nach Südamerika schlussendlich verunmöglichte und selbstverständlich Spesen verursachte. Nebenwirkungen waren somit unmissverständlich vorhanden. Nachvollziehbar ist ein solches Verhalten nur schwerlich.

Corona hat immer wieder für Überraschungen gesorgt. So wurden beispielsweise Reisenden mit korrekten Dokumenten und den geforderten Impfausweisen bzw. Zertifikaten nach Ankunft in Japan mitgeteilt, dass diese den gebuchten Inlandflug nicht antreten dürfen. Die Begründung lässt aufhorchen. Für die Behörden handelt es sich dabei um einen öffentlichen Transport und dieser bleibt Ausländern zurzeit untersagt. Wie sinnvoll es schlussendlich ist, dass die Reisenden dann einen Privattransfer nach Osaka organisieren und zahlen mussten, ist eine andere Frage.

Ein allseits bekannter Anbieter von Reservationen von Hotelzimmern oder Wohnungen, hatte einem Ausländer eine Wohnung in einem Skigebiet in Graubünden angeboten, gebucht und bestätigt. Sehr erstaunt waren diese Reisenden als sie vom Besitzer der Wohnung plötzlich die Nachricht erhielten, die Wohnung wäre schon längstens anderweitig vermietet und die Buchung somit inexistent. Der Provider wollte sich dann mit einer Ersatzlösung in Form einer Wohnung in Chur aus der Affäre ziehen, was schlechte Chancen hatte.

Wir alle haben hohe Erwartungen an die Dienstleistungen während unseren Ferien. Ein wenig Flexibilität sollten wir uns aber schon auferlegen und nicht jeglichen Vorfall zu einer Affäre ausarten lassen. Wenn beispielsweise ein Hotel den Serviceablauf nicht ganz im Griff hat, ist es wenig hilfreich, mit dem Kellner einen beinahe handfesten Streit vom Zaun zu brechen und diesem sogar noch die Bedrohung der Ehefrau unterstellen zu wollen. Gerne wäre der Ombudsman an jenem Abend in eben diesem Speisesaal anwesend gewesen. Selbst langwierige Recherchen lassen bei solchen Problemfällen Fragen offen zur Bildung eines abschliessenden Urteils. Die betroffenen Kunden erhielten eine Entschädigung und der Kellner den blauen Brief. Richtig oder falsch, das kann schwer beantwortet werden. Sicher ist jedoch, dass irgendwann ein Abschluss gefunden werden muss und es für die Antragsteller nur Kosten bringen würde, sollten sie mit einem Anwalt das Ganze nochmals eskalieren wollen.

Eigensinnigkeiten führen gelegentlich zu unschönen Erlebnissen. Diese Feststellung musste ein Reisender machen, der nicht verstehen wollte, dass zur Einreise an der gewählten Destination nur Passagiere mit einer gebuchten Pauschalreise zugelassen sind. Er blieb standfest, wollte sich das Hotel dann selbst vor Ort suchen. So weit kam es jedoch nicht. Da er keine bestätigte Hotelreservation vorweisen konnte, wurde ihm die Einreise verwehrt und er durfte sich gezwungenermassen darauf einstellen, mit dem identischen Flugzeug wieder die Rückreise anzutreten. Sein Beweggrund war offenbar ein kostenbewusstes Verhalten gepaart mit minimalen Ansprüchen an die Unterbringung. Das ging gründlich schief. Ob die Airline eine Busse zu entrichten hatte und diese dem Kunden noch präsentierte, hat er uns nicht eröffnet. Helfen konnten wir in diesem Fall nicht.

Zum Thema Kostenbewusstsein haben wir noch eine weitere Schilderung. Wenn jemand einen Kleintransporter für gerade mal einen Tag bucht und partout keine Versicherung abschliessen will, kann das fatale Folgen haben. Das Unheil nahm seinen Verlauf als der Transporter an der Decke der Einfahrt in die Tiefgarage hängen blieb. Anstatt ein paar

wenige Franken für die Versicherung inklusiv Ausschluss des Selbstbehalts zu bezahlen, mussten am Ende mehrere Tausend Franken hingeblickert werden, was eine äusserst schmerzliche Erfahrung war.

Der Ombudsman steht zu seiner Haltung, welche wenig Verständnis für sportliche Grosswildjagd in fernen Ländern zeigt. Wer jedoch Wild mit seiner Schrotflinte zur Strecke bringen will, sollte zumindest standfest genug sein, sich eine Covid Impfung verabreichen zu lassen. Ist dem nicht so, muss infolgedessen die Jagd schon frühzeitig abgeblasen werden und es müssen Stornokosten getragen werden.

Abschliessend kann angefügt werden, dass das vergangene Jahr für unsere Stelle eher ruhig verlaufen ist. Man könnte beinahe sagen, dass Covid die ganze Reisebranche und die Reisenden in eine Art Winterschlaf versetzt hatte. Die Unsicherheiten rund ums Reisen waren leider noch immer dominierend, was zu grosser Zurückhaltung führte. Wir hoffen wie fast alle auf ein baldiges Ende der Pandemie und eine Rückkehr zum einfacheren, jedoch auch klimabewussteren Reisen. Die neue Situation aufgrund der Invasion russischer Truppen in die Ukraine dürfte unter Umständen neue Erschwernisse für die Reisebranche bzw. die Wirtschaft insgesamt bringen.

5. Rück- und Ausblick / Medien

Die Anzahl der Anfragen von Presse, Radio und TV war im Vergleich zum Vorjahr viel kleiner. Für eine gute Weile gab es über das Reisen insgesamt wenig zu Fragen und Berichten. Radio und TV aus allen Landesteilen haben sich dennoch öfters gemeldet.

Die wichtigsten Kontakte:

11

Radio Rete Uno	«Intervista sul lavoro attuale»
Radio SRF 1	Treffpunkt / Zur aktuellen Situation um das Reisen
Radio SRF1	Mittagsjournal / Teilnahme anlässlich Publikation Jahresbericht
TV SRF 1	10 vor 10 / Fragen zu Reisen in Zeiten vom Delta Virus
Blick	Zeitungsbericht «Wenn ungeimpfte auf Reisen gehen...»
TV Rete Uno	Patti Chiari «Il favoloso mondo di booking» (booking.com)

Anmerkung / Avis / Notificazione

Der diesjährige Bericht wird ausschliesslich in deutscher Sprache publiziert.

Le rapport de l'année 2021 est publié uniquement en allemand. Pour des renseignements en français veuillez contacter notre bureau.

Il rapporto annuale del 2021 viene pubblicato unicamente in tedesco. Siamo a vostra disposizione per domande e spiegazioni in lingua italiana.

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.

12

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*.

Stiftungsrat

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



Franco V. Muff
Ombudsman