02.05.2012 – 09:00 Uhr

Ombudsman der Schweizer Reisebranche - Jahresbericht 2011

Zürich (ots) -

Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche hat soeben seinen Jahresbericht für das Geschäftsjahr 2011 veröffentlicht. Der Ombudsman ist seit über 20 Jahren durch seine unabhängige und neutrale Vermittlungstätigkeit eine wichtige Institution geworden, welche nicht mehr wegzudenken ist.

Die Anzahl der erfassten Dossiers und Beschwerden hat im Berichtsjahr um rund 7% auf etwas über 1'600 Fälle abgenommen. Dies widerspiegelt wohl auch das zeitweise geänderte Buchungsverhalten der Schweizer Bevölkerung aufgrund von Wechselkursen, Wirtschaftslage und politischer Unsicherheit (vor allem in Nordafrika), dadurch war ein Rückgang der bei Schweizer Reiseveranstaltern gebuchten Reisen zu verzeichnen. Kurze Anfragen - beispielsweise zur Zuständigkeit des Ombudsman wurden hingegen nicht mehr erfasst.

Fast zwei Drittel der Anfragen konnten mit Erklärungen und Erläuterungen gelöst werden, bei berechtigten Forderungen auch mittels Erstattungen oder Gutscheinen. Bei knapp 3 Prozent der Fälle konnte keine Einigung gefunden werden, zumeist weil die Rückerstattungs- oder Schadenersatzforderungen der Reisenden nicht angemessen waren.

Etliche Reisende gelangen bereits vor Abreise zum Ombudsman, mehrheitlich in Bezug auf ihre Rechte bei avisierten Flugplan- oder Hoteländerungen und Informationen über das korrekte Vorgehen bei Unstimmigkeiten oder Falschbuchungen im Internet. Weiterer Schwerpunkt war mangelnde Information und Bearbeitung der Dossiers beim Reisebüro bzw. beim Veranstalter, wie zum Beispiel Vorgaben der Einreiseformalitäten für das Reiseziel. Viele Probleme hätten aber mit besserer Vorbereitung durch die Reisenden selbst vermieden werden können. Oftmals werden Buchungen sehr spontan und wohl nur über den Preis gebucht, dadurch bleibt kaum Zeit für eine seriöse Vorbereitung und Abklärung.

In seinen Allgemeinen Einschätzungen zeigt der Ombudsman auch Beispiele aus der täglichen Arbeit, er schildert Ursachen, Folgen und mögliche Abhilfe bei Reiseproblemen. Da geht es um Umrechnungskurse, Reisebuchungen auf ausländischen Webseiten und bei betrügerischen Reiseunternehmen.

Der komplette Jahresbericht mit Statistiken kann kostenlos im pdf- Format unter dem Link: http://www.ombudsman-touristik.ch/unsere-tipps/archiv-downloads/ heruntergeladen werden.

Kontakt:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Herr Beat F. Dannenberger, Postfach
8038 Zürich
E-Mail: info@@ombudsman-touristik.ch
Tel.: +41/44/485'45'35
Intenet: www.ombudsman-touristik.ch

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/de/pm/100004597/100717536 abgerufen werden.