26.04.2013 – 09:00 Uhr

Ombudsman der Schweizer Reisebranche - Jahresbericht 2012

Zürich (ots) -

Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche hat soeben seinen Jahresbericht für das Geschäftsjahr 2012 veröffentlicht. Seit 1990 ist der Ombudsman Anlaufstelle für Reisende, die Probleme oder Unstimmigkeiten mit ihrem Reisebüro oder Reiseveranstalter haben, welche sie nicht einverständlich lösen können.

Im Berichtsjahr ist die Anzahl der erfassten Dossiers und Beschwerden um rund 7% auf über 1'700 Fälle gestiegen. Auslöser dieser Steigerung sind sicher auch folgende Themen, welche die Reisenden betroffen oder beschäftigt haben: die Havarie der Costa Concordia, die Groundings der Fluggesellschaften Malev (Ungarn), Skyways (Schweden) und natürlich der schweizerischen Hello, verschiedene Streiks und regionale Unruhen. Vor allem der Betrugsfall der Biber Reisen, Biberist hat dem Ombudsman zusätzliche Anrufe und Arbeit beschert.

Die grosse Mehrheit aller Anfragen konnte mit Erklärungen und Erläuterungen bzw. Erstattungen gelöst werden. Rund 5% der eingereichten Dossiers wurden allerdings ohne einvernehmliche Lösung abgeschlossen, Grossteils wegen zu hohen oder nicht angemessenen Forderungen der Reisenden.

Beinahe die Hälfte aller Anfragen gelangte vor der Abreise der Betroffenen zum Ombudsman. Auf der Suche nach dem billigsten Angebot werden oft zu schnell Buchungen getätigt, ohne die notwendigen Hintergründe oder die Qualität der Veranstalter und Produkte zu kennen. Zudem ist das Risiko von Fehleingaben auf den mobilen Geräten wesentlich höher als am Computer.

Der Ombudsman zeigt Beispiele aus der täglichen Arbeit und seine Empfehlungen dazu in seiner Rubrik Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen. Ursachen, Folgen und mögliche Abhilfen bei Reiseproblemen - aber auch viele Tipps, damit es gar keine Probleme gibt - werden im Jahresbericht 2012 aufgeführt.

Der komplette Jahresbericht mit Statistiken steht kostenlos im pdf-Format zur Verfügung, er kann unter dem Link:

www.ombudsman-touristik.ch/unsere-tipps/bibliothek-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
Web: www.ombudsman-touristik.ch

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/de/pm/100004597/100736862 abgerufen werden.