

JAHRESBERICHT 2016

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. Analysen und Kommentare ergänzen den Bericht.



Portofino, Liguria

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung
2. Der Auftrag der Ombudsstelle
3. Statistik
4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen
5. Rück- und Ausblick
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 basierend auf einer neutralen Analyse sind die vorwiegenden Aktivitäten der Ombudsstelle. Während die oben genannten Stellen kostenlos beraten werden, sind Anfragen von Rechtsschutzversicherungen und Anwälten kostenpflichtig.

Statistik

Im Vergleich zum Vorjahr 2015 ist die Anzahl der behandelten Anliegen tiefer ausgefallen. Insgesamt verzeichnen wir einen Index von 97. Mit der erreichten Zahl liegt die Summe der behandelten Fälle im Mittel der vergangenen 3 Jahre. Der Rückgang der Anfragen ist vermutlich in Einklang mit dem Rückgang der Buchungen bei Schweizer Veranstaltern.

Allgemeine Feststellungen und Ergänzungen

Der Ombudsman erklärt 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 im online Geschäft und die Richtigkeit und Gültigkeit von Reiseunterlagen bzw. Reisedokumenten.

Rück- und Ausblick

Die Zusammensetzung der Crew der Ombudsstelle hat im 2016 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 entsprechenden Rubrik.

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. 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 ebenso zentral. 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.



Auf dem Land, Usbekistan

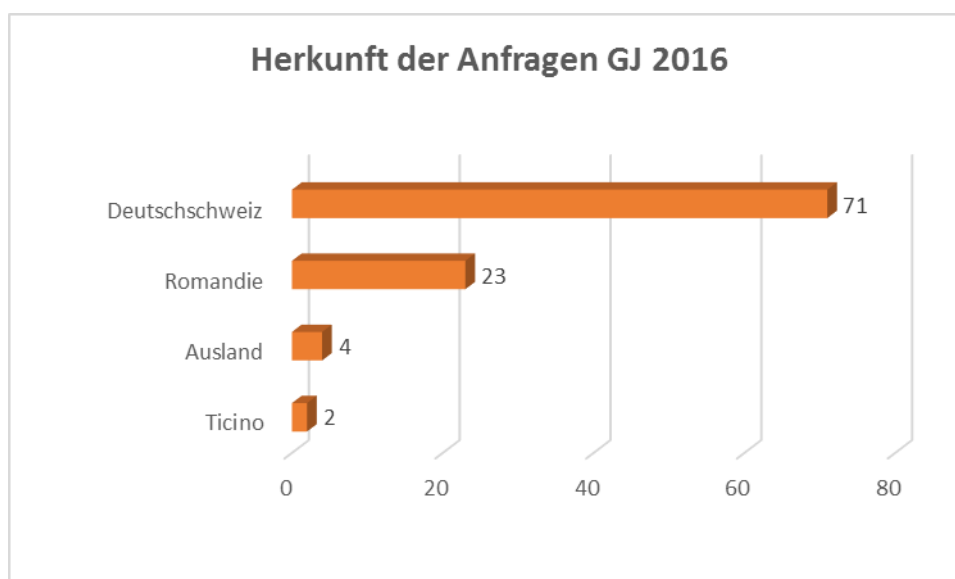
3. Statistik

Im abgelaufenen Jahr wurden insgesamt 1710 Fälle bearbeitet, was einem Index von 97 entspricht, der für 56 weniger Anfragen steht. Bei 68% der Geschäftsfälle handelte es sich um telefonische Anfragen, während 32% in schriftlicher Form eingereicht wurden.

Zu den prozentualen Werten muss festgestellt werden, dass mündliche Anfragen in der Regel einen kleineren zeitlichen Aufwand darstellen. Das schliesst aber eine Mutation zu einer nachfolgend schriftlichen Bearbeitung von grossem Ausmass nicht aus. Die Art und Weise der schriftlich eingereichten Fälle ist sehr unterschiedlich. Während ein grosser Teil mittels dem auf der Website zur Verfügung gestellten «Schadenformular» eingereicht wird, erreichen und ebenso zahlreiche umfangreiche Umschläge per Briefpost oder E-Mails mit einer ausgesprochen hohen Datenmenge. Es sind gerade solche Dossiers, welche der Ombudsstelle einen grossen Zeitaufwand generieren. Weniger erfreulich ist die Feststellung, dass Anfragen immer häufiger in Form eines kurzen E-Mails ohne konkrete Angaben zum Absender eingereicht werden. Es scheint als ob manche Antragsteller in den Mails eher den SMS Stil anwenden möchten. Selbstverständlich entspricht dies nicht den Voraussetzungen für eine problemlose Abwicklung, ist vielmehr ein aus unserer Sicht bedenkliches Vorgehen, wenn man den Kontakt zu einer offiziellen Ombudsstelle sucht.

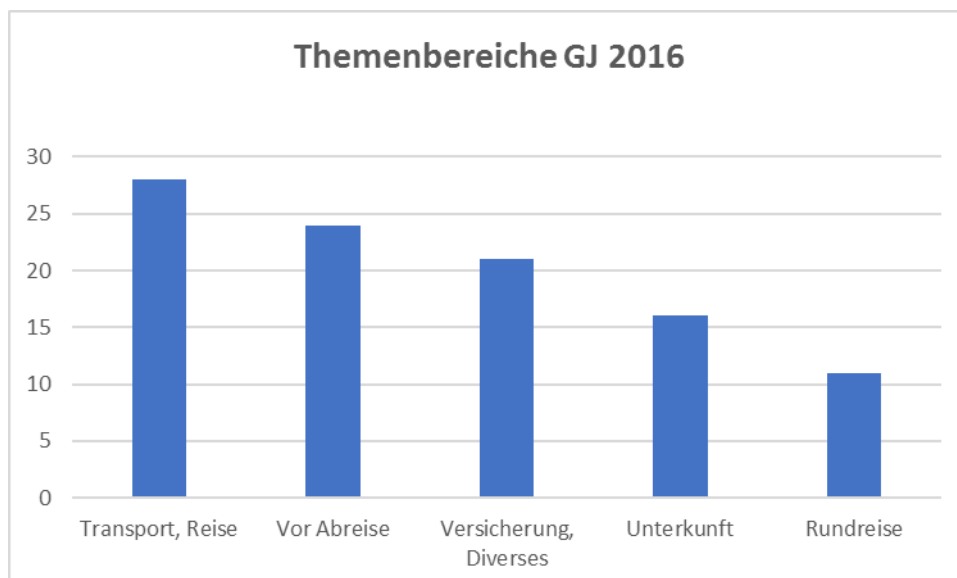
Herkunft der Anfragen

Die grösste, dennoch anzahlmässig geringe Verschiebung im Anteil der Herkunft geht zu Lasten der Deutschschweiz. Die fehlenden Prozentpunkte sind durch das Ausland beansprucht worden. Die Romandie und das Ticino zeigen geringe Abweichungen im Vergleich zum Vorjahr. Die Begründung der Zunahme an Anfragen aus dem Ausland ist aus unserer Sicht folgendermassen. Erstens gibt es vermehrt ausländische Anbieter mit einem Sitz in der Schweiz und zweitens gibt es beispielsweise in Deutschland keine Schlichtungsstelle für den Tourismus mehr. Somit mag es nicht erstaunen, dass Reisende aus Deutschland an uns gelangen in der Hoffnung, wir würden uns derer Probleme annehmen. Logischerweise treten wir nicht in Aktion, sofern es sich dabei um Problemfälle handelt, die ohne jeglichen Bezug zur Schweiz oder hier tätigen Unternehmen der Reisebranche sind.



Themenbereiche

In 24% der eingereichten Anfragen ging es um Belange, welche den Bereich «vor Abreise» betreffen. Diese Zahl bedeutet im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang um 4%. Ob diese Senkung dafür spricht, dass die Reisevorbereitungen besser und umfangreicher verlaufen, wäre aus unserer Sicht eine voreilige Rückfolgerung. Die diesbezügliche Entwicklung im laufenden Jahr dürfte hierzu mehr Klarheit verschaffen. «Transport und Reise» weisen einen Anteil von 28% auf, was nahezu identisch zum Vorjahr ist. Gleiches gilt mit 16% für den Bereich «Unterkunft.» Zum Bereich Rundreisen, welcher ebenso Kreuz- und Flussfahrten beinhaltet, haben wir einen Anteil von 11% ermittelt. Auch hier kann nicht von einer grossen Veränderung gesprochen werden mit einem Prozentpunkt weniger im Vergleich zu 2015. Einen Anteil von etwas mehr als einem Fünftel hat das Thema «Versicherungen und Diverses.» Hierzu ist eine Zunahme von 3.5% zu vermelden. Details zu diesen Zahlen finden Sie später.



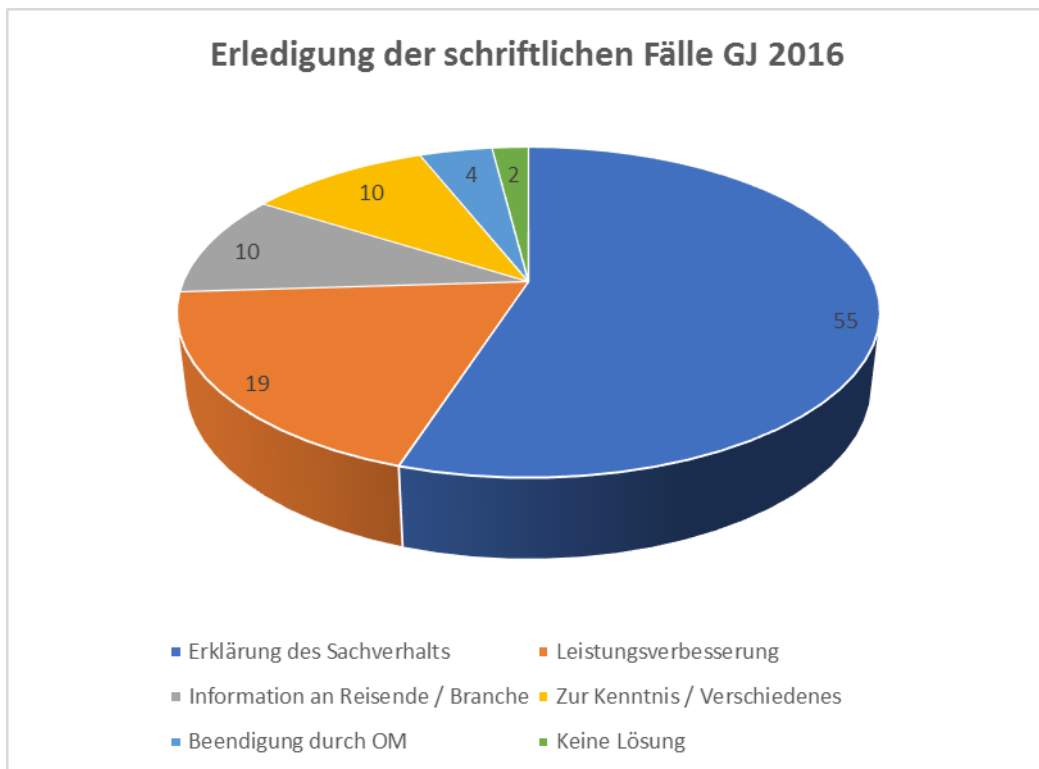
Erledigung der schriftlichen Anfragen

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.

Das Thema «Fluggesellschaften» bleibt wohl auch in den nächsten Jahren ein brennendes Thema. Da macht auch das Jahr 2016 keine Ausnahme. Wir reden hier von langwierigen Dossiers, welche nicht selten grosse Frustration der Reisenden beinhalten. Gerne würden wir an dieser Stelle über eine Verbesserung der Zusammenarbeit mit den Airlines berichten, was leider nicht gesagt werden kann. Diese Transportunternehmen schenken dem Bereich

Kundendienst weiterhin eher beschränkte Beachtung. Näheres dazu werden Sie in der Rubrik «Feststellungen und Eindrücke» finden.

Wie auch in den vergangenen Jahren weist der Bereich «Erklärung Sachverhalt» mit 55% den grössten Wert aus. An zweiter Stelle folgt die Rubrik «Leistungsverbesserung» mit einem Anteil von 19%. Der Bereich «Info an Rb/Reisende» liegt bei 10%, identisch ist der prozentuale Anteil bei «Zur Kenntnis/Versch.» In 4% der Fälle musste der Ombudsman das Dossier schliessen und somit jede weitere Bearbeitung einstellen. Die Begründung dafür kann eine harte Haltung beider Parteien oder auch das mangelnde Verständnis und falsche Vorstellungen eines Antragstellers sein. Wäre in diesen genannten Fällen bei etwas mehr Flexibilität der beteiligten Parteien eine Lösungsfindung möglich, so besteht bei 2% der Anfragen keine entsprechende Hoffnung mehr. «Keine Lösung» bedeutet dann in der Regel den Einsatz eines Friedensrichters oder wo möglich eines Anwalts und / oder Gerichts. Wer allerdings eine Ahnung über die immensen Kosten eines solchen Vorgehens hat, wird sich einen Weiterzug in diese Richtung eher überlegen. Selbstverständlich spielt dabei die Schadenssumme die entscheidende Rolle.





Sóller, Mallorca



Epenoux, Franche-Comté

Die Kunst des Reisens besteht darin, das Fremde zu suchen und sich selbst zu finden.

© Ernst Reinhardt (*1932), Dr. phil., Schweizer Publizist und Aphoristiker

4. Feststellungen und Eindrücke

Das Jahr 2016 gibt leider keinen Anlass dazu, von einer Verbesserung der Situation im Tourismus zu sprechen. Aus der Sicht des Reisenden kann das teilweise noch vorteilhaftere Preisniveau angeführt werden. Das Auge der Reisebüros und Veranstalter sieht dies verständlicherweise differenziert. Wer Angebote regelmässig studierte, stellte dabei fest, dass vor allem auf den «Rennstrecken» viele ausserordentlich günstige Angebote zu finden waren. Die Branche spricht derweil von der teilweise gemachten erfreulichen Feststellung einer Zunahme der Buchungen von jüngerem Publikum, welches vermehrt wieder den Weg ins traditionelle Reisebüro findet. Möglicherweise ist es gerade für unerfahrene Reisende eher schwieriger aus der grossen Auswahl im Netz eine Auswahl zu treffen. Daher macht eine Vorauswahl und eine gezielte Beratung einer Fachperson auch für diese Klientel zusehends Sinn. Der Ombudsman ist sowieso weiterhin davon überzeugt, dass eine Beratung und Buchung in einem Reisebüro äusserst vorteilhaft sein kann. Hierzu ist es aber unabdingbar, dass der oder die Ansprechperson im gewählten Büro über eine gute Ausbildung und viel eigene Erfahrung in Sachen Reisen verfügt, die zu beidseitigem Gewinn eingesetzt werden können. In der heutigen Zeit werden in den Reisebüros vermehrt Buchungen im Hochpreissegment getätigt, dies logischerweise auch mit den entsprechenden Vorstellungen und Erwartungen an die Reisebüros. Andererseits ist beispielsweise bei Flugreisen in Europa das Verlangen oder Gefühl, ein Reisebüro aufzusuchen spürbar in den Hintergrund getreten. Ein Faktor, der diese Abwanderung begünstigt, ist sicherlich der gute, übersichtliche Auftritt im Netz einzelner Airlines, der diesen Weg den Buchungswilligen vereinfacht. Allerdings ist das heutzutage auch nötig, ist doch der Tarifschungel nicht eben übersichtlicher geworden, speziell was die Themen Gepäck und Sitzplatzreservierungen angeht.

Bekanntlich hat sich die Bedrohung durch Terrorismus leider erhöht. Als Folge davon leiden einzelne bis anhin sehr populäre Destinationen unter einem enormen Rückgang an Gästen. Dies führt zu Umlagerungen mit Gewinnern und Verlierern. Somit ist leider auch nicht auszuschliessen, dass es bei den Gewinnern allenfalls zu Engpässen und Überbuchungen in den Hotels kommt. Internationale Zahlenauswertungen zeigen immerhin einen positiven Trend trotz der vorhandenen Bedrohung zu einer Zunahme an Reisen. Die Schweiz dürfte dabei keine Ausnahme darstellen.

Abschliessend noch ein paar Erläuterungen zu einzelnen Dossiers im vergangenen Jahr:

Was die eingereichten Fälle insgesamt angeht, war das vergangene Jahr etwas weniger spektakulär als auch schon. Trotz der allgemeinen Verunsicherung infolge der diversen Attentate konnten wir bei uns keine Zunahme an Rückfragen zu dieser Problematik verzeichnen. Im Geschäftsjahr 2015 gab es zahlreiche Reisende, welche eine gebuchte Reise nicht mehr antreten und möglichst von Spesen befreit sein wollten. Unsere Schlussfolgerung kann daher nur sein, dass in der letzten Periode vieles zwischen Kunden und Anbietern direkt gelöst werden konnte und seitens der Konsumenten diesbezüglich eine Art Resistenz entwickelt wurde. Eine spannende Beobachtung ist beispielsweise der Umstand, dass bei Flugreisen das von den Reisenden selber durchgeführte Check-in im Web nicht immer ganz problemlos verläuft. Ist nämlich ein Flug überbucht, macht das System eine entsprechende Meldung, die bei den Reisenden begrifflicherweise zu grosser Verunsicherung führt. So waren wir mit Fällen konfrontiert, in betroffene Passagiere aus Panik andere Flugscheine gekauft haben um den entsprechenden Flug sicherzustellen. Dazu muss festgestellt werden, dass die gleiche Situation direkt am Check-in Schalter am Flughafen eine andere Wendung genommen hätte. Mit genauer Erläuterung des Personals hätte so mancher Reisende mit einem Stand-by Boarding Pass den Weg ans Gate angetreten und schlussendlich dann das Flugzeug betreten können, nachdem die Karte in eine normale Einsteigekarte umgetauscht werden konnte. Das Fehlen einer Information um die Umstände und Abhängigkeiten in einer solchen Situation ist ohne Zweifel ein grosser

Nachteil für den Web-User. Könnte ein gebuchter Passagier seine Reise dennoch nicht antreten, müsste die Airline eine kostenlose Umbuchung bewerkstelligen und zudem einen festgesetzten Betrag für die Nichtbeförderung entrichten. Während man diese Situation in Europa möglichst vermeiden möchte, ist es in den USA seit geraumer Zeit so, dass die Fluggesellschaften sodann proaktiv nach Freiwilligen Ausschau halten, die gegen entsprechendes Entgelt zu einer späteren Beförderung einwilligen. Selbstverständlich kann sich nicht jedermann frei dazu entscheiden, insbesondere dann, wenn der erste Arbeitstag nach den Ferien schon gleich nach Rückkehr aus den Ferien ansteht.

Infolge der immer rigoroseren Sicherheitskontrollen an den Flughäfen, gab es dieses Jahr einige Rückmeldungen von Reisenden, die sozusagen in der Sicherheitskontrolle hängen geblieben waren und als Folge davon zu spät am Gate eintrafen und den Flug verpasst hatten. Daher sollten Flugreisende in der heutigen Zeit zum eigenen Vorteil ausreichend Zeit einplanen, denn bei solchen Vorkommnissen zeigen weder die Airlines, noch die Flughafenbehörden Gnade; es muss also ein neuer Flugschein gekauft werden.

In eher schwierigeren Zeiten im Tourismus sind Fälle von Insolvenz nicht auszuschliessen. Leider mussten wir Schilderungen von Konsumenten zur Kenntnis nehmen, welche vorschnell bei eher unbekanntem Reisebüro Zahlungen leisteten, ohne vorher im Besitz einer Rechnung/Bestätigung gewesen zu sein. Das ist eine bittere Erfahrung, wenn plötzlich das Geschäft Tür und Tor für immer geschlossen lässt. Ausserdem gab es Berichte von unüberhörbar geschockten Konsumenten, die Betrügereien zum Opfer gefallen waren. Dabei handelte sich um verbreitete Angebote für günstige Flugscheine via SMS. Flüge wurden gutgläubig gebucht, Zahlungen geleistet; leider vergebens. Die Ombudsstelle musste somit erneut die Feststellung einer latenten Unvorsichtigkeit einzelner Konsumenten machen, ebenso bei Buchungen im Internet. Dennoch möchte der Ombudsman an dieser Stelle betonen, dass Betrug in allen Branchen verzeichnet werden kann, es sich dabei somit nicht um ein ausdrückliches Phänomen der Reisebranche handelt. Immerhin gibt es regelmässig Anrufe von Leuten, die sich darüber informieren wollen, ob ein Anbieter über eine Reisegarantie verfügt – eine gute Sache!

Insgesamt tätigen die Konsumenten häufiger Buchungen bei Schweizer Anbietern im Netz. Hierzu muss erneut erwähnt werden, dass der Kunde in einem solchen Fall die volle Verantwortung für die eingegebenen Daten trägt. Ebenso verlangen die diversen Buchungsprogramme von den Kunden eine Bestätigung, dass man mit der Reservation die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen akzeptiert. Nachträgliche Änderungen, besonders am Folgetag ziehen unweigerlich finanzielle Konsequenzen mit sich. Wir stellen eine zunehmende Tendenz seitens der Kundschaft fest, solche Bedingungen anzufechten. Es besteht allerdings kein Grund, in diesem Punkt zwischen Buchungen im Reisebüro und solchen im Netz eine unterschiedliche Handhabung anzuwenden.

Wie jedes Jahr gab es auch 2016 ein paar Fälle, welche bei uns gehöriges Kopfschütteln ausgelöst haben. Eine ansonsten respektable Airline lässt infolge einer Flugverspätung ihres Zubringers eine ganze Gruppe die online Verbindung verpassen, was für den Veranstalter zu grossen Problemen führt. Frustrierend dabei ist die «Nonchalance», welche anschliessend an den Tag gelegt wird. Dass man sich als Verursacher grosser Probleme erst nach langem Hin und Her nur annähernd ein wenig erkenntlich gegenüber dem Veranstalter zeigt, stufen wir als sehr bedenklich ein. Es war in der Tat die Beharrlichkeit der Ombudsstelle, die in dieser Angelegenheit schlussendlich ein minimales finanzielles Entgegenkommen bewirkte. Somit war der Ausgang dieser Geschichte für den Veranstalter und die Ombudsstelle knapp zufriedenstellend.

Andererseits gibt es natürlich ebenso Antragsteller, deren Verhalten höchst zweifelhaft ist. Wenn beispielsweise ein Reisender nach über 9 Monaten einen an sich abgeschlossenen Fall mit geharnischten Mails wieder zu eröffnen versucht, so wirft das Schatten über ihn selber. Eigenes Fehlverhalten und mangelndes Verständnis sollte man nicht zum Anlass nehmen, um eine Mediationsstelle anzurufen.

Es gibt zudem sonderbare Fakten, die zeigen, dass nicht immer alles klar geregelt ist. Wenn ein muslimisches Land einem unverheirateten Paar per Gesetz untersagt, im gleichen

Zimmer zu nächtigen, so lässt es hingegen eben dieses zu, wenn es sich beim einreisenden Paar um Touristen handelt. Nun ja, hier kann man klar von einer Art Doppelmoral sprechen. Diese Tatsache ist allerdings keine Neuheit und somit erstaunt es, wenn Reisende plötzlich die Idee entwickeln, sie wären durch dieses Gesetz bedroht, weshalb die Reise kostenlos storniert werden müsse. Sicherlich haben die Reisebüros die Pflicht der Information, nur kann man nicht jedes Paar fragen, ob es nun verheiratet ist oder nicht und zweitens hat auch jeder Reisende die Pflicht, sich Informationen einzuholen. Empfindet man eine solche Destination als bedrohlich, verzichtet man besser zu Beginn, diese in die Wahl einzubeziehen.

Abschliessend möchten wir nicht unerwähnt lassen, dass die Ombudsstelle diverse Fälle von Kreuz- und Flussfahrern zu unterschiedlichen Problemstellungen bearbeitet hat. Ein immer populäreres Reisesegment mit steigenden Pax-Zahlen bewirkt zwangsläufig zugleich eine Zunahme an Reklamationen.

Über das Jahr verteilt häufen sich die Fälle mit ungewöhnlich langer Bearbeitungszeit. Meist liegt der Kern der Ursache am Verhalten der Veranstalter, Airlines, Reedereien, sowie bei den Antragstellern selber, welche sich unflexibel und unnachgiebig zeigen. Wir empfinden dies als sehr bedauerlich, denn oft wäre der Weg zu einer Einigung nur noch kurz.

5. Rück- und Ausblick

Seit Oktober 2016 kann das Team der Ombudsstelle zur Bearbeitung und Registrierung der Anträge ein neues, massgeschneidertes Verarbeitungssystem zur Anwendung bringen. Dabei handelt es sich um eine Modernisierung, die für das Büro äusserst vielversprechend im Hinblick auf die kommenden Jahre ist. Ebenso hat die Ombudsstelle im vergangenen Jahr ein neues Logo eingeführt.

Wiederum hatte der Ombudsman im vergangenen Jahr regen Kontakt mit Presse, Radio, und Fernsehen. Regelmässiger Ansprechpartner der Sparte Radio ist SRF 1, meist in Zusammenhang mit dem Sendegefäss «Espresso.» Diverse Privatradios haben uns ebenso kontaktiert. Die Teilnahme an einer Sendung von «patti chiari», dem Pendant der Sendung Kassensturz beim RSI, war höchst interessant und lohnenswert. Es ging dabei um einen Gepäckverlust, bei welchem die beiden involvierten Fluggesellschaften keine Zahlung leisten wollten. Im Hinblick auf die Behandlung der Angelegenheit im Fernsehen, hatte sich dann endlich die erwünschte Aktion eingestellt. Dieser Fall zeigt, dass diese Sendungen oftmals viel bewirken.

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.

Stiftungsrat

André Dosé, Präsident	Olivier Dupont
Jacques Lathion., Vizepräsident	Walter Güntensperger
Martin Wittwer, Vizepräsident	Rolf Helbling
Rolf Besser	Heinrich Marti

Daniel Bühlmann



Franco V. Muff
Ombudsman