

OMBUDSMAN

DER SCHWEIZER REISEBRANCHE
DE LA BRANCHE SUISSE DU VOYAGE
DEL RAMO VIAGGI SVIZZERO
OF THE SWISS TRAVEL INDUSTRY

JAHRESBERICHT 2015

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Franco V. Muff

Der vorliegende Jahresbericht vermittelt einen Einblick in die Arbeit der Ombudsstelle. Die Statistik gibt Auskunft über die Schwerpunkte im vergangenen Jahr. Kommentare und Analysen ergänzen den Bericht.



Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung
2. Die Arbeit des Ombudsman
3. Statistik
4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen
5. Rück- und Ausblick
6. Büro Ombudsman und Trägerschaft

1. Zusammenfassung

Die Arbeit des Ombudsman

Das Spektrum der Arbeiten ist vielfältig. Die Ombudsstelle steht den Konsumenten sowie den Reisebüros als Ansprechstelle zur Verfügung. Information, Erklärung und Vermittlung als neutrale Stelle sind die Kernpunkte des Tagesgeschäfts. Während die Dienstleistung für die genannten Stellen kostenlos erfolgt, wird für Anfragen von Rechtsschutzversicherungen und Anwälten eine Gebühr erhoben.

Statistik

Im Vergleich zum Jahr 2014 haben sich einige, geringfügige Änderungen ergeben. Wiederum ist eine Steigerung der Fälle um gut 7% festzustellen. Probleme im Zusammenhang mit der Aviatik haben diese Steigerung massgeblich beeinflusst.

Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

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. Im Fokus stehen ausserdem die komplexen Anforderungen im online Geschäft und die Richtigkeit und Gültigkeit von Reiseunterlagen bzw. Reisedokumenten.

Rück- und Ausblick

Im zweiten Dienstjahr des aktuellen Ombudsman verzeichnete die Stelle die Pensionierung von Frau Bernadette Meier, sowie die Einstellung von Frau Barbara Schiesser. Frau Schiesser zeichnet sich durch eine langjährige Erfahrung im

Tourismus aus, weshalb die Einführung als problemlos bezeichnet werden kann. Mit der bestehenden Crew ist die Stelle bestens für die Zukunft gerüstet.

Büro Ombudsman – Trägerschaft

Hier finden Sie Angaben zur Adresse, Team und Trägerschaft des Ombudsman der Schweizer Reisebranche.

Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Arbeit des Ombudsman wird durch diesen Bereich ergänzt. Einzelne Details dazu werden unter dieser Rubrik angesprochen.

2. Die Arbeit des Ombudsman

Vor 25 Jahren wurde das Ziel dieser Stelle definiert und daran hat sich nichts geändert. Das Büro ist weiterhin Ansprechstelle für Konsumenten, deren 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 akzeptablen Kompromiss finden können.

Die Erfahrungswerte und Kenntnisse des Ombudsman und seiner Mitarbeiterinnen erlauben es in der Regel, Konflikten eine positive Wende zu geben. 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.



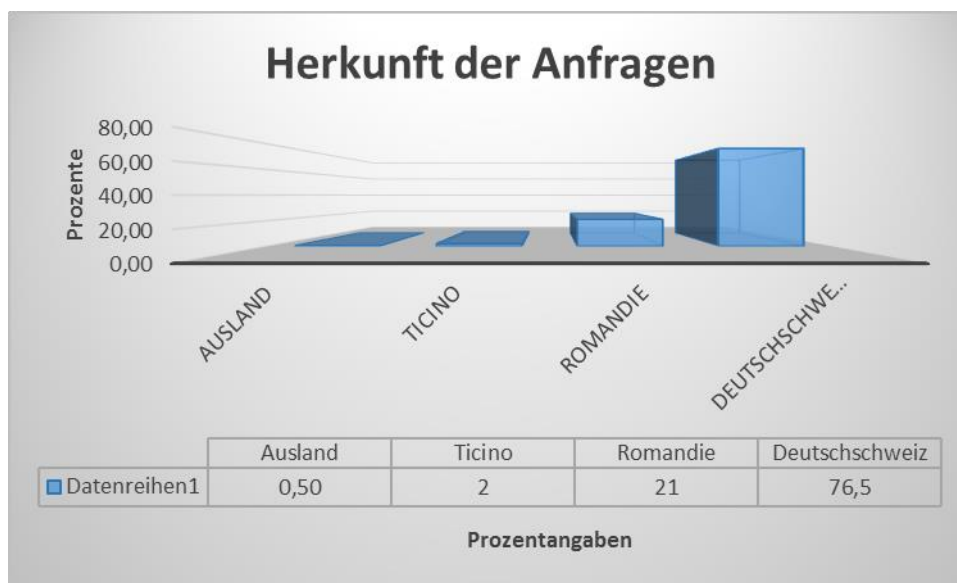
3. Statistik

Im Vergleich zum Vorjahr wurden 1'766 Fälle bearbeitet, was einer Erhöhung von über 7% entspricht. Nach wie vor gelangen in der Mehrzahl telefonische Anfragen an uns. Diese erzielen einen Wert von 65%, die schriftlichen Dossiers schlagen somit mit 35% zu Buch. Im Vergleich zum letzten Jahr sind hier also nur geringfügige Änderungen zu erkennen.

Es dürfte selbsterklärend sein, dass die Erledigung in mündlicher Form für vorwiegend einfache Fälle die ideale Variante darstellt. In diesen Bereich fallen nebst Auskünften zu bestehenden Reklamationsfällen bei Reisebüros oder Veranstaltern zusätzlich zahlreiche Fragen genereller Art zum Thema Reisen. Hierzu sind ebenso Beratungen von Reisenden vor Abreise zu zählen. Ohne Zweifel sind es die schriftlich eingereichten Anträge, welche die Ombudsstelle in einem höheren Mass beanspruchen. Das vergangene Jahr bescherte dem Büro einige sehr aufwändige Fälle, die aufgrund der Komplexität überaus viel Zeit in Anspruch genommen haben.

Herkunft der Anfragen

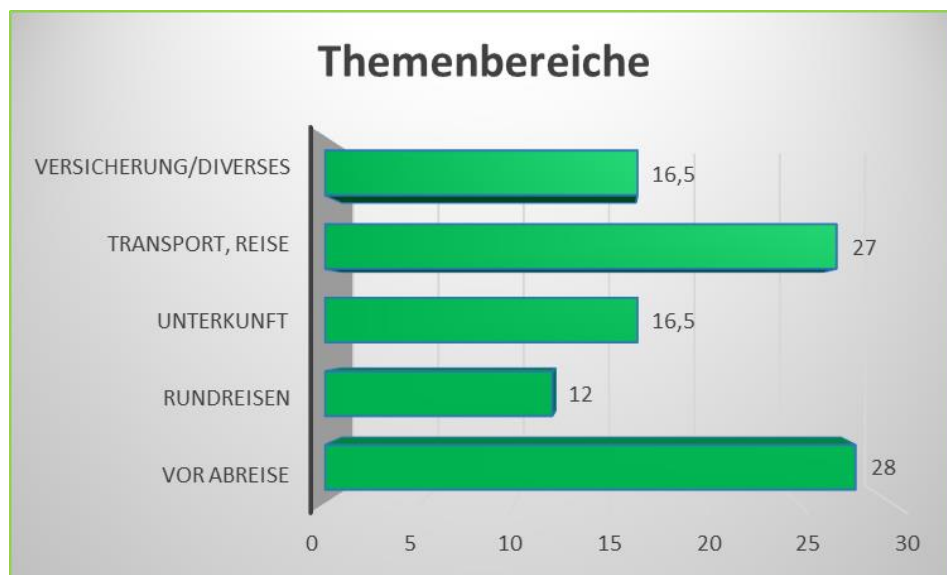
Was die prozentuale Aufteilung der Anfragen nach Region und Sprache angeht, so ist ohne Erstaunen festzustellen, dass praktisch alles analog 2014 verlaufen ist. Das Tessin hat sich um ein halbes Prozent gesteigert, bleibt aber auf einem tiefen Wert. Kontakte mit dem Ausland haben einen Seltenheitswert. Noch immer besteht der Eindruck, dass sich die Bevölkerung der Südschweiz zu wenig an die Ombudsstelle wendet. Hier drängt sich aus Sicht des Verfassers allenfalls eine Aktivierung dieser Sprachgruppe durch gezielte Kommunikation seitens der Ombudsstelle auf.



Themenbereiche

Die Rubrik „vor Abreise“ hat mit einem Wert von 28% im Vergleich zum Vorjahr etwas an Schwung eingebüsst. Unter dem Titel „Feststellungen und Eindrücke“ wird dazu noch ausführlicher die Rede sein. Die Fälle zur Thematik „Transport / Reise“ haben um 6% zugelegt. Auch die Themen „Rundreise“ und „Unterkunft“ konnten eine Steigerung verzeichnen. Im Gegensatz dazu hat sich die Zahl im Bereich „Versicherung / Diverses“ verkleinert.

„Rundreise“ und „Unterkunft“ stehen grösstenteils in Zusammenhang mit Buchungen bei Veranstaltern. Selbst wenn hier eine Steigerung feststellbar ist, besteht weiterhin der Eindruck, dass die Veranstalter vorwiegend gute Arbeit leisten. In den gleichen Bereich fallen die Erfassungskriterien „Reisegepäck, Verspätungen und Stornierungen.“ Auch hierzu erfolgen später noch Erläuterungen.



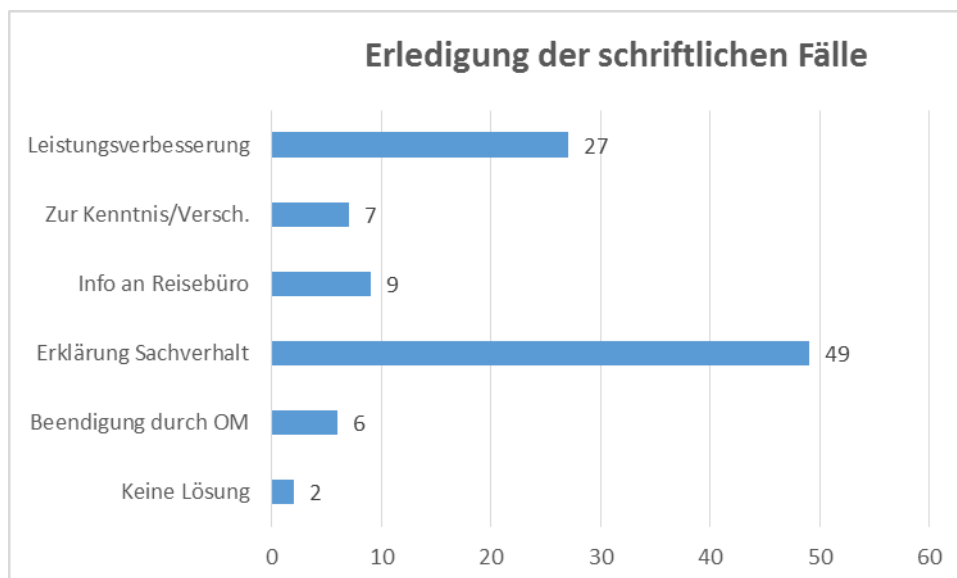
Angaben in Prozent



Erledigung der schriftlichen Anfragen

Die Ombudsstelle hat als höchstes Ziel die Mediation in Streitfällen. Wir wägen die uns gelieferten Problemfälle sorgfältig und neutral ab und suchen nach einer akzeptablen Lösung. Häufig geht diese mit einer Verbesserung der Leistung für den oder die Reisende einher. Wir haben 2015 wiederum mehr Hilfestellung im Bereich Airlines gewährt. Der Aufwand in dieser Angelegenheit ist relativ hoch und es sind meist Probleme, die erst nach längerer Bearbeitungszeit als gelöst bezeichnet werden können. Die Erklärung dazu ist einfach. Bei den meisten Airlines genießt das Thema Kundendienst nicht unbedingt einen allzu hohen Stellenwert. Infolge dessen muss viel Zeit und Geduld investiert werden.

Den höchsten prozentualen Wert erzielt der Bereich „Erklärung des Sachverhalts.“ Diese Zahl steht für die Fälle, in welchen Aspekte oder Reaktionen der Leistungsträger erläutert werden müssen oder den Antragstellern bewusst gemacht werden muss, dass die Vorstellungen und Erwartungen nicht der Realität entsprechen und somit nicht erfüllt werden können. Es gibt eine ansehnliche Anzahl an Fällen, in welchen diese Erklärung schweisstreibend ist, weil die Antragsteller für die von uns gelieferten Erklärungen wenig Verständnis aufbringen. Die zur neutralen Beurteilung notwendige Transparenz ist gelegentlich schwer zu schaffen. Tendenzen, Anfragen durch unvollständige Informationen beeinflussen zu wollen, erhöhen zwar den zeitlichen Aufwand, beeinflussen die Lösung jedoch schlussendlich mit Bestimmtheit nicht. Dass solche Fälle gelegentlich Frustration auslösen, zeigt sich in nachträglich eingehenden Kommentaren der Antragsteller nach Abschluss einer Klärung – man kann nicht immer alle glücklich machen!



Angaben in Prozent

4. Feststellungen und Eindrücke

*When a man is tired of travelling, he might be tired of life.
(unbekannte Quelle)*

Das abgelaufene Jahr war für Anbieter und Konsumenten wahrlich nicht einfach! Am 7. Januar kam es zur grausamen Attacke auf die Redaktion von Charlie Hebdo in Paris, was bei uns allen Spuren hinterliess. Am 15. Januar brach der nächste Sturm über die Branche herein, nämlich der Entscheid der Nationalbank den bis anhin garantierten Mindestkurs des CHF zum EUR nicht mehr länger zu gewähren. Es sei hier ausdrücklich ein Lob an die Veranstalter ausgesprochen, welche dieser neuen, für sie wenig erfreulichen Situation im Eilschritt gerecht wurden. Preissenkungen waren schnell gemacht, was viel Papier zu Makulatur werden liess, die Konsumenten jedoch zu Recht freute. Gewisse andere Branchen haben nach Eindruck des Ombudsmann diesbezüglich durchaus jetzt noch Verbesserungsbedarf. Andererseits lassen sich dennoch leider viele Konsumenten dazu verleiten, ihre Buchungen im Ausland oder über ausländische Portale zu tätigen. Wir leben in einer freien Marktwirtschaft, das ist unbestritten. Es kann aber nicht erwartet werden, dass sich unsere Stelle entstandener Probleme bei eben solchen Veranstaltern annimmt! Logischerweise werden daher solche Anträge von uns zurückgewiesen.

Der letzte Sommer brachte der Schweiz wunderbares Wetter, nicht unbedingt zum Vorteil der Reisebranche. Ich bin aber der Ansicht, dass der Einfluss des Wetters nicht überbewertet werden darf. Reisehungrige haben in der Regel Projekte und wollen diese realisieren.

Das andauernde Elend der Flüchtlinge hatte logischerweise mehr Konsequenzen zur Folge. Insbesondere die Länder Griechenland, Türkei und teilweise Italien hatten unter dieser Situation zu leiden und tun es weiterhin. Terror und Krieg beeinträchtigen die Bereiche Tourismus im Maghreb und in Ägypten massiv. Man kann für die Bevölkerung dieser Länder nur eine Verbesserung herbeisehnen, stellt der Tourismus dort doch einen primären Erwerbsfaktor dar.

Im November war in Paris ein erneuter Angriff durch Sympathisanten bekannter, radikalierter Gruppen zu verzeichnen, was ebenso einen grossen Einbruch der Besucherzahlen in dieser Stadt und allgemeine Verunsicherung bescherte.

Das anfängliche aufgeführte Zitat ist eine Anlehnung an jenes von Samuel Johnson, einige Leserinnen und Leser mögen diesen Gedanken gehabt haben. Natürlich steht eine klare Absicht dahinter, darf doch wenigstens mit Zuversicht festgestellt werden, dass diese Ermüdung in Sachen Reisen doch nicht vollends zu verzeichnen war. Allerdings war deutlich mehr Flexibilität aller Beteiligten gefragt.

Abschliessend noch ein paar Erläuterungen zur Arbeit im vergangenen Jahr:

Es kann durchaus davon ausgegangen werden, dass der Rückgang der Anzahl an Fällen vor Abreise ein Kompliment an die Arbeit der Reisebüros darstellt. Ebenso scheinen schlussendlich mehr „User“ der Portale im Internet etwas

besser damit umzugehen gelernt haben. Das ist andererseits klar eine Herausforderung an die Reisebüros, die Qualität der Beratung und das „Know-how“ hoch zu halten.

Der Zuwachs beim Transport wird wie schon erwähnt durch das Geschäftsfeld Airlines beherrscht. Flugplanänderungen, Verspätungen, Tarifänderungen, Gepäckprobleme sind dabei die Kernpunkte. Bewusst haben wir in diesem Bereich unsere Dienste noch etwas ausgedehnt ohne dabei, falls notwendig, nicht unerwähnt zu lassen, dass es durchaus Sinn macht, die Dienste eines Reisebüros in Anspruch zu nehmen. Der Aufpreis für die „Ticket fee“ lohnt sich, und es sei gesagt, vermeidet manchen Ärger. Der Ombudsman bedauert ausserordentlich die von einigen Airlines bestehende Tendenz zur Arroganz gegenüber der Reisebranche und die oft mangelhafte Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Die Konsumenten erkennen dadurch andererseits die Schattenseiten der Billigtarife.

Die Denkweisen und Reaktionen von Antragstellern sind oft ausserordentlich interessant. So haben Herkunft, Sprache und Alter einen nicht unterschätzbaren Einfluss auf die Bearbeitung. Städter zeigen beispielsweise in der Regel eine kompromissbereitere Haltung als Bewohner auf dem Lande, dafür sind letztere bezüglich Forderungen im Streitfall eher etwas moderater.

Dann wäre da noch der Tapetenflunder zu erwähnen, der es thematisch immer häufiger nach Wollishofen schafft. Es ist wohl zweifelsohne anzunehmen, dass es in Zukunft immer mehr Probleme mit Bettwanzen geben wird. Es wäre jedoch ein Trugschluss, deswegen Hotels und Vermieter von Appartements unisono abzustrafen. Irgendwie haben diese Tierchen ihren Weg in die Hotels gefunden und sind mit Sicherheit nicht von den Eigentümern mit Absicht ausgesetzt worden. Logischerweise hat es für die Hoteliers und Vermieter nebst grossem Aufwand auch finanzielle Konsequenzen und mancher Reisender mag sich nicht mehr so gern am Strand zeigen.

Wie jedes Jahr gab es auch 2015 einige herausragende Fälle, die hier Erwähnung finden sollen. So wäre beispielsweise der Umstand, dass man seinen Ehepartner vor einer Buchung nicht konsultierte als Grund für eine spesenfreie Annullation zu betrachten – wenigstens aus Sicht des Klägers! Problematisch kann es auch werden, wenn man als Kreuzfahrer davon ausgeht, dass der Koffer am Ende der Reise, also beim Verlassen des Schiffs, automatisch im bereitstehenden Bus landet – so viel „all inclusive“ wurde nicht versprochen.

Schlimm ist es, wenn aufgrund der momentanen Situation der Bedrohung durch Terrorismus ein Reisender maghrebischer Abstammung gleich zum potentiellen Attentäter gemacht wird, nur weil er sich möglicherweise etwas zu energisch am Urlaubsort um eine ihm zustehende, bezahlte Dienstleistung bemüht. Wenn dann ein ganzes Polizeiaufgebot auffährt und es zu einer befristeten Festnahme kommt, kann man schon von einer Art Überreaktion sprechen. In diesem Fall war abgesehen davon auch die Hilfestellung des TO in der Schweiz mangelhaft.

Und dann noch folgendes: Richtige Offerten von Reisebüros mit anschliessend fehlerhaften Rechnung/Bestätigung verursachen unnötige Probleme.

5. Rück- und Ausblick

2015 war für die Ombudsstelle der Reisebranche ein wiederum spannendes, interessantes Jahr. Selbst mit einem doch recht vollgepackten Rucksack an Erfahrungen, gibt es immer wieder Problemstellungen, die bis anhin unbekannt bzw. noch nie zur Klärung und Bearbeitung eingesandt worden waren. Das Spektrum ist riesig und somit bringt praktisch jeder Tag Unerwartetes.

Der Ombudsman war im abgelaufenen Jahr in regem Kontakt mit diversen Radiostationen. Die meisten diesbezüglichen Kontakte fanden mit SRF 1 und RTS 1 statt. Lokalradios finden ebenso immer wieder den Weg zu uns, wenn sie sich einem speziellen Thema um das Reisen widmen möchten. Diverse Tageszeitungen gelangten in regelmässigen Abständen an die Ombudsstelle wenn es um die Erstellung eines Artikels oder Sachfragen ging. Mir wurde die Gelegenheit geboten, meine Arbeit und die Funktion der Ombudsstelle einem grösseren Publikum vorzustellen. Das grosse Interview in der Sonntagszeitung fand entsprechende Beachtung. Anlässlich einer Sendung des Kassensturzes war der Ombudsman zudem hinter den Kulissen als Ansprechpartner für die Zuschauer von SRF 1 tätig. Insgesamt war das Jahr somit von intensiver und fruchtbarer Arbeit mit den Medien begleitet.

Für 2016 ist eine subtile Modernisierung der IT der Ombudsstelle angedacht.



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 in der Zeit von 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 bei der Ombudsstelle und vermittelt aktuelle Information. Für die Antragsteller steht ein Formular zur Einreichung per E-Mail oder auf traditionelle Weise zur Verfügung. Die Website, welche ebenso Tablets und Smartphones bedient ist in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch gehalten.

Trägerschaft und Zuständigkeit

Die „Stiftung Gesetzlicher Garantiefonds der Schweizer Reisebranche“ ist zuständig für die Kundengeldabsicherung der im Fonds angeschlossenen Veranstalter und Reisebüros. Zudem finanziert sie zu 100% das in seiner Arbeit unabhängige Büro des Ombudsman der Schweizer Reisebranche.

Stiftungsrat:

André Dosé, Präsident	Olivier Dupont
Jacques Lathion, Vizepräsident	Marcel Bürgin
Martin Wittwer, Vizepräsident	Walter Güntensperger
Rolf Besser	Rolf Helbling
Daniel Bühlmann	Heinrich Marti



Franco V. Muff
Ombudsman

