

Jahresbericht 2013

Beat F. Dannenberger

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Der Jahresbericht gibt einen Überblick über die Arbeit des Ombudsman und seiner Mitarbeiterinnen, die Statistik der eingereichten und gelösten Fälle sowie die häufigsten Ursachen der Kontaktnahme zur Ombudsstelle. Er enthält auch allgemeine Feststellungen und Einschätzungen.

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung
 2. Die Arbeit des Ombudsman
 3. Statistisches
 4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen
 5. Rückblick und Zuversicht
 6. Büro Ombudsman und Trägerschaft
-

1. Zusammenfassung

- **Die Arbeit des Ombudsman:**

War zur Einsetzung des Ombudsman der Schweizer Reisebranche vor beinahe 25 Jahren, seine Aufgabe fast ausschliesslich im Bereich der «Konfliktbereinigung» nach der Reise, so wird er heute zu wesentlichen Teilen bereits vor der Abreise kontaktiert. Dabei wird seine neutrale, unabhängige und fachliche Kompetenz geschätzt.

- **Statistik:**

Die Zahl der Anfragen beim Ombudsman ist leicht zurück gegangen und bewegt sich im wieder langjährigen Schnitt. Auffallend viele Probleme bieten Fehlbuchungen auf online-Plattformen und Flugplanänderungen.

- **Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen:**

Der Ombudsman erklärt die Rechte und Pflichten der Reisenden, die Informationsaufgaben der Reisebüros und Veranstalter, die Fehler bei Online-Buchungen und die Probleme mit ungültigen oder unvollständigen Reisedokumenten.

- **Rückblick und Zuversicht**

Ein Rückblick auf die Zeit als Ombudsman der Schweizer Reisebranche – Gedanken zur Pensionierung. Über Tage der Freude und solche, welche man eher vergessen wollte. Gleichzeitig aber voller Zuversicht für die Zukunft der Ombudsstelle.

- **Büro Ombudsman – Trägerschaft:**

Die Adresse in Zürich, das Büro bzw. die Mitarbeitenden und die Trägerschaft des «Ombudsman der Schweizer Reisebranche».

2. Die Arbeit des Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Als vor beinahe 25 Jahren durch die Exponenten der Branche die Stelle des Ombudsman ins Leben gerufen wurde, lagen seine Hauptaufgaben mehrheitlich darin, den auf einer Reise anscheinend ungerecht behandelten Touristen Gehör bei den Reiseveranstaltern zu verschaffen. Heute ist die Arbeit des Ombudsman und seines Teams wesentlich breiter gefächert. Zwar ist die sog. «Konfliktbereinigung» nach wie vor eine der Hauptaufgaben. Zunehmend wird der Rat der Ombudsstelle aber auch bereits vor und nach einer Reisebuchung und generell auch vor der Abreise gesucht.

Dank der grossen Erfahrung und der Kenntnis sowohl der reisetechischen, wie aber auch der reiserechtlichen Hintergründe können den Reisenden neutrale und sachliche Auskünfte gegeben werden. Bedauerlicherweise lassen sich viele Probleme nicht mehr durch die Ombudsstelle lösen, vor allem wenn selbst Fehlbuchungen vorgenommen oder die notwendigen Abklärungen vor der Buchung nicht durchgeführt worden sind.

Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche wird nicht nur von Reisenden sondern auch von Reiseunternehmen um Rat und Einschätzungen gebeten. Tagesaktuelle oder präventive Interviews und Auftritte in Zeitungen sowie bei Radio und Fernsehen gehören ebenso zu seinen Aufgaben, wie Vorträge bei Vereinen und Institutionen.

3. Statistisches

Anfragen beim Ombudsman

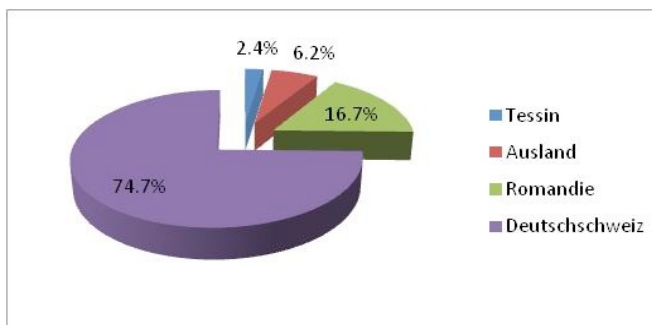
Die Anzahl der telefonischen Anfragen und schriftlich eingereichten Dossiers hat im Berichtsjahr leicht um **knapp 7% auf 1629 Fälle abgenommen** und liegt damit im Rahmen des langjährigen Durchschnitts. Der Rückgang ist sicher auch darauf zurückzuführen, dass 2013 generell weniger Beschwerden bei den hiesigen Veranstaltern eingereicht worden sind bzw. bereits dort zur Zufriedenheit der Reisenden behandelt werden konnten. Die nachstehenden Tabellen zeigen Zahlen und Bereiche der schriftlichen Anfragen. Die entsprechenden Daten für mündliche Anfragen unterscheiden sich in Prozenten nur unwesentlich. Verständlicherweise liegt die Zahl der Kontakte wegen Buchungs-Problemen und Flugplanänderungen vor der Abreise höher.

Der Anteil der **schriftlichen Anfragen liegt nach wie vor bei rund einem Drittel** aller Fälle. Die Mehrheit der Antragssteller benützt dabei die Möglichkeit, das Beschwerdeformular mit Beilagen auf elektronischem Weg (E-Mail mit PDF-Dokumenten) zu übermitteln.

Bei den **mündlichen Anfragen** können Missverständnisse und Unklarheiten bereits im Ansatz gelöst und auch Tipps für das weitere Vorgehen abgegeben werden. Dabei können auch Hinweise über Zuständigkeit der Ombudsstelle und Adressen für gegebenenfalls zu kontaktierende Stellen bzw. Ämter vermittelt werden. Dies bezieht sich im Wesentlichen auf Probleme mit ausländischen Anbietern, dazu mehr weiter unten.

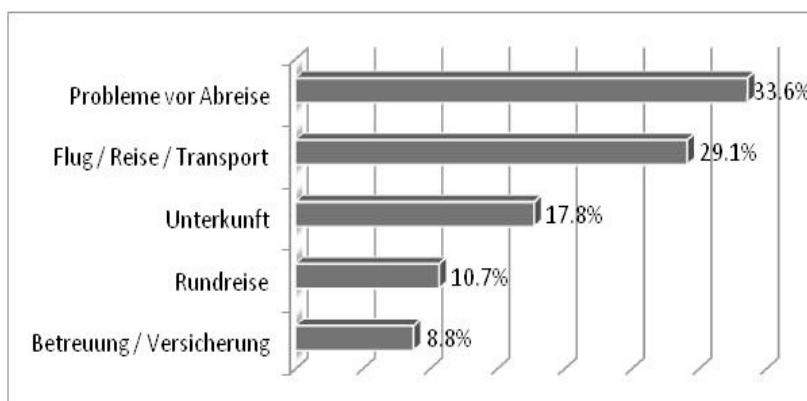
Ombudsman der Schweizer Reisebranche - Jahresbericht 2013

Die **Herkunft der Anfragen** deckt sich im Wesentlichen mit den Sprachregionen der Schweiz. Aus dem Tessin treffen relativ wenig Anfragen ein, was wohl auf die Nähe der norditalienischen Flughäfen und den Direktbuchungen bei italienischen Reise-Anbietern zurückzuführen ist. Erstaunlicherweise gelangen vermehrt Anfragen aus dem Ausland an den Ombudsman der Schweizer Reisebranche. Die meisten mussten jedoch mangels Zuständigkeit an andere Ombudsstellen, z.B. jene der Hotellerie, des öffentlichen Verkehrs oder der Versicherungen weitergeleitet werden.



Themenbereiche der Anfragen beim Ombudsman im Jahre 2013

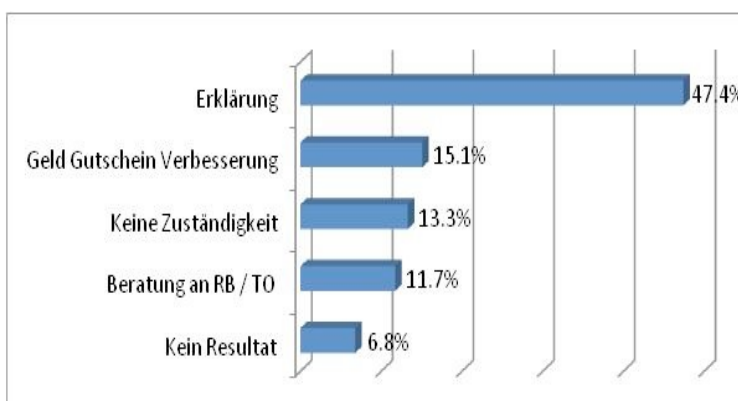
Die Position «Vor Abreise» umfasst mehrheitlich den Bereich von avisierten Flugplan- oder Hoteländerungen sowie Informationen über Vorgehen bei Unstimmigkeiten oder vor allem Falschbuchungen (Internet). Aber auch Anfragen zu insolventen Reisebüros oder Leistungsträgern, zur Kundengeldabsicherung und zu den Allgemeinen Vertragsbedingungen sind hier erfasst. Ein grosser Teil der Beschwerden betrifft die Information und Bearbeitung der Dossiers beim Reiseunternehmen. Dabei handelt es sich unter anderem um die mangelnde Beratung über notwendige Einreiseformalitäten und wichtige Zusatzinformationen (z.B. Versicherungen). Es ist zu vermerken, dass viele Probleme mit etwas gründlicherer Vorbereitung durch die Reisenden selbst hätten vermieden werden können (siehe auch Punkt 4. unten).



Ein grosser Teil der Beschwerden betrifft die Information und Bearbeitung der Dossiers beim Reiseunternehmen. Dabei handelt es sich unter anderem um die mangelnde Beratung über notwendige Einreiseformalitäten und wichtige Zusatzinformationen (z.B. Versicherungen). Es ist zu vermerken, dass viele Probleme mit etwas gründlicherer Vorbereitung durch die Reisenden selbst hätten vermieden werden können (siehe auch Punkt 4. unten).

Erledigungen der Konsumentenfragen

Die grosse Mehrheit aller Anfragen konnte mit Erklärungen und Erläuterungen bzw. Erstattungen gelöst werden. Knapp 7% der eingereichten Dossiers wurden allerdings ohne Resultat abgeschlossen. Mit wenigen Ausnahmen war der Grund der Ablehnung von Lösungsvorschlägen beim Reisenden zu suchen. Es kommt vor, dass die Rückerstattungs- oder Schadenersatzforderungen von enttäuschten Konsumenten, so übertrieben sind, dass die neutrale und sachliche Vermittlungsempfehlung des Ombudsman von diesen Antragstellern wegen empfundenem «Ungenügen» abgelehnt wird.



In diesem Segment sind aber auch Beschwerden und Anfragen erfasst, welche seitens der Ombudsstelle abgeschlossen wurden, weil die eingereichten Unterlagen ungenügend waren und trotz Nachfrage nicht ergänzt wurden.

Eine steigende Anzahl von Dossiers gelangt zum Ombudsman der Schweizer Reisebranche mit Problemen bei Buchungen auf ausländischen Internet-Plattformen. Leider ist dabei anscheinend sehr oft einzig der Preis das hauptsächliche Auswahlkriterium und nicht die Qualität des Anbieters und der Leistungen. Auch werden die speziellen Eigenheiten in den ausländischen Reisebedingungen zu wenig studiert – diese betrifft vor allem das korrekte Vorgehen bei Unstimmigkeiten. Die Ombudsstelle hat in diesen Fällen keine oder nur minimste Möglichkeiten zur Vermittlung.

4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

«Zum Reisen gehören Geduld, Mut, guter Humor, Vergessenheit aller häuslichen Sorgen und dass man sich durch kleine widrige Zufälle, Schwierigkeiten, böses Wetter, schlechte Kost und dergleichen nicht niederschlagen lasse.»

Adolf Freiherr von Knigge (1752 - 1796)

Leider haben nicht alle Reisenden diese Einstellung des berühmten Freiherrn von Knigge. Im Gegenteil, es scheint auch hierzulande Sitte und Sport zu werden, in den Ferien - anstatt diese zu geniessen - nach vermeintlichen Unstimmigkeiten und Kleinigkeiten zu suchen, diese aufzulisten und fotografisch zu dokumentieren, in der Hoffnung dann anschliessend mit grossen Rückerstattungsforderungen das Ferienbudget wieder auszugleichen.

Das Reiseunternehmen hat die Pflicht, klar zu darzustellen, was es anbietet und verkauft und was der Reisende zu erwarten hat. Sind Angaben oder Versprechungen nicht korrekt erfüllt worden, hat der Konsument Anspruch auf eine angemessene Entschädigung. Der Konsument muss bei berechtigten Mängeln fair entschädigt werden, er hat aber keine einhundert Prozent Rückerstattung zu erwarten, wenn die Ferien oder die Reise im Grundsatz korrekt verlaufen ist und nur durch lokale Umstände oder Begebenheiten Beeinträchtigungen erfahren hat. Der Reisende hat aber auch die Pflicht, dem Reiseveranstalter bei Unregelmässigkeiten Gelegenheit und Zeit zu geben, Abhilfe zu schaffen d.h. die Mängel zu beheben oder dem Reisenden eine Alternative vorzuschlagen.

Zum guten Gelingen einer Reise hilft in jedem Fall auch eine entsprechende Vorbereitung. Dazu gehört in erster Linie die Auswahl der Destination, der Reiseart und die Unterkunft und – vor allem auch – die Jahreszeit. So ist es aber auch ganz wichtig zu wissen, wer der Vertragspartner für die Reise ist. Ferienbuchungen werden gerne online getätigt und landen dadurch sehr oft bei einem ausländischen oder unbekanntem Vermittler und Veranstalter, obwohl die Website mit ".ch" endet.

Viele Anfragen gelangen zum Ombudsman im Zusammenhang mit Fehl- oder Falschbuchung von Flügen und den damit verbundenen Kosten von bis zu 100% des Tarifs. Das gilt leider auch bei vermeintlich nur "kleinen Verschreibern" beim Namen. Diese müssen auf Flugbilletten genau mit den Angaben der Ausweise übereinstimmen, Abkürzungen oder Kosenamen gelten nicht. Auch wenn diese harten Bedingungen von mehrheitlich ausländischen Gerichten als nicht zulässig taxiert werden, so werden sie vom Reisenden mit der Buchung akzeptiert und treten dadurch in Kraft. Die Ombudsstelle kann keinen Einfluss nehmen, sie kann nur versuchen, den betroffenen Konsumenten, die Regeln zu erklären.

Eines der Dauerthemen für den Ombudsman ist sicher der Bereich Reiseausweise, Visa und Impfungen. Sofern Buchungen via ein Reisebüro getätigt werden, ist es gemäss dem Pauschalreisengesetz dessen Aufgabe, den Reisenden über die erforderlichen Ausweise und Einreisevorschriften zu informieren, was für die Bürger der Schweiz, der EU und der EFTA obligatorisch ist. Andere Staatsangehörige haben Anspruch auf diese Informationen, wenn sie diese unverzüglich verlangen. Es ist aber die Pflicht des Reisenden für die Gültigkeit der Pässe und die Beschaffung allfälliger Visa besorgt zu sein. Bedauerlicherweise musste die Ombudsstelle einige Fälle bearbeiten, bei welchen Reisende mit gültigen Unterlagen an den Flughäfen zurückgewiesen wurden, weil deren Informationen zu Pass- und Visaangaben nicht korrekt waren. Komplex war auch eine Situation, als ein Reisender mit der Auskunft des Konsulats des Ziellandes versehen der Annahme war, kein Visum zu benötigen, dennoch von den dortigen Grenzbehörden die Einreise verweigert wurde. Der Leidtragende war der Reisende, welcher alles richtig gemacht hat und auch noch die Kosten zu tragen hatte.

5. Rückblick und Zuversicht

Nach über sechs Jahren im Amt als Ombudsman der Schweizer Reisebranche und mit Erreichen des Pensionsalters ist der Unterzeichnete mit Abschluss des Kalenderjahres 2013 zurückgetreten.

Es war eine höchst interessante Zeit, die jeden Tag neue Fälle, neue Freude aber auch neue Tragik gebracht hat. Es waren Fälle, bei welchen der Ombudsman und sein Team mit einem einfachen Telefongespräch vermeintlich grosse Probleme lösen konnte, aber auch solche, bei denen trotz Intervention grosse Geldbeträge verloren gingen, oftmals weil die Reisenden wesentliche Vorbereitungen unterlassen oder Warnungen ignoriert haben.

Es waren Tage der Freude mit dem herzlichen Dank der Anfragenden für das Zuhören, das fundierte Erklären einer Situation oder für die Unterstützung zum Erreichen einer besseren Lösung. Es waren Tage mit interessanten Medienauftritten mit dem Ziel der besseren Information der Konsumenten und dem Vorbeugen von Fehlern in der Phase der Reisevorbereitung. Es waren aber auch Tage mit bösen Beleidigungen von unzufriedenen Reisenden mit Vorwürfen der Inkompetenz und Parteilichkeit, weil der Reisende sein vermeintliches «Recht» nicht erhalten hatte.

Die Nachfolge wurde mit der Ernennung von Herrn Franco V. Muff zum Ombudsman ausgezeichnet geregelt. Mit seinen erfahrenen und kompetenten Mitarbeiterinnen wird er die Ombudsstelle auch in Zukunft erfolgreich führen sowie faire und ausgewogene Empfehlungen abgeben können.

Der Ombudsman und sein Team kann die in ihn gesetzten Erwartungen nur seriös erfüllen, wenn er seine Aufgabe völlig unabhängig von den Interessen der finanzierenden Trägerschaft und der Tourismusbranche erfüllen kann. In keinem Moment war diese Unabhängigkeit in irgendeiner Weise in Frage gestellt, wofür hier ausdrücklich der beste Dank ausgesprochen sei.

6. Büro Ombudsman und Trägerschaft

Büro Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Beat F. Dannenberger	Ombudsman	bis 31.12.2013
Franco V. Muff	Ombudsman	ab 01.01.2014
Bernadette Meier Saurina	Beraterin	
Gabriela Neuhaus	Beraterin	

Adresse

Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Etzelstrasse 42 / Postfach
8038 **Zürich** T: 044 485 45 35

Erreichbar

Montag – Freitag, jeweils von 10.00 Uhr – 16.00 Uhr

E-Mail

info@ombudsman-touristik.ch

Website

www.ombudsman-touristik.ch

Die Website des Ombudsman wird laufend ausgebaut und mit vielen guten Tipps und Ratschlägen zur sicheren Buchung und guten Reisevorbereitung ergänzt. Zusätzlich finden sich wichtige und interessante Links, z.B. zum Bundesgesetz für Pauschalreisen. Sie ist auf Deutsch, Französisch, Italienisch und auf Englisch sowie aufgrund modernster Technik auch von Smartphones und Tablets abrufbar.

Trägerschaft und Zuständigkeit

Die «**Stiftung Gesetzlicher Garantiefonds der Schweizer Reisebranche**» ist zuständig für die Kundengeldabsicherung, zudem finanziert sie zu 100% das in seiner Arbeit unabhängige Büro **Ombudsman der Schweizer Reisebranche**.

Stiftungsrat

(Stand 31.12.2013)

Kurt Heiniger, Präsident	Olivier Dupont
Jacques Lathion, Vizepräsident	Thomas Goosmann
Martin Wittwer, Vizepräsident	Walter Güntensperger
Rolf Besser	Rolf Helbling
Daniel Bühlmann	Heinrich Marti

Beat F. Dannenberger
Ombudsman

