

JAHRESBERICHT 2017

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. Der Bericht wird durch Analysen und Kommentare ergänzt.



Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung
2. Der Auftrag der Ombudsstelle
3. Statistik
4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen
5. Rück- und Ausblick, Medien
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 mittels einer neutralen Analyse sind die vorwiegenden Aktivitäten der Ombudsstelle. Grundlage dafür sind das Pauschalreisegesetz, sowie das OR. Während die oben genannten Stellen kostenlos beraten werden, sind Anfragen von Rechtsschutzversicherungen und Anwälten kostenpflichtig.

Statistik

Im Vergleich zum Vorjahr 2016 ist die Anzahl der behandelten Anliegen tiefer ausgefallen. Weitere Erläuterungen dazu finden Sie unter Punkt 3 «Statistik.»

Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

Der Ombudsman und seine Mitarbeiterinnen erklären 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 des online Geschäfts und die Richtigkeit und Gültigkeit von Reiseunterlagen bzw. Reisedokumenten.

Rück- und Ausblick

Die Zusammensetzung der Crew der Ombudsstelle hat 2017 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 Rubrik «Rück- und Ausblick / Medien.»

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. Andererseits werden auch Probleme anlässlich der Buchung, sowie Differenzen zwischen Anbieter, Leistungsträgern und Konsumenten vor Abreise behandelt. 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 zentrale Inhalte der Arbeit. 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

Die Zahlen des Jahres 2017 weisen bezüglich Anzahl der behandelten Fälle einen im Vergleich zum Vorjahr tieferen Wert aus. Die Ergebnisse der Auswertung mit einer Zahl von 1494 Fällen dokumentieren den veränderten Arbeitsablauf mit den entsprechenden Konsequenzen. Die kommenden Jahre werden bezüglich der Anzahl eingereicherter Dossiers mehr Klarheit schaffen.

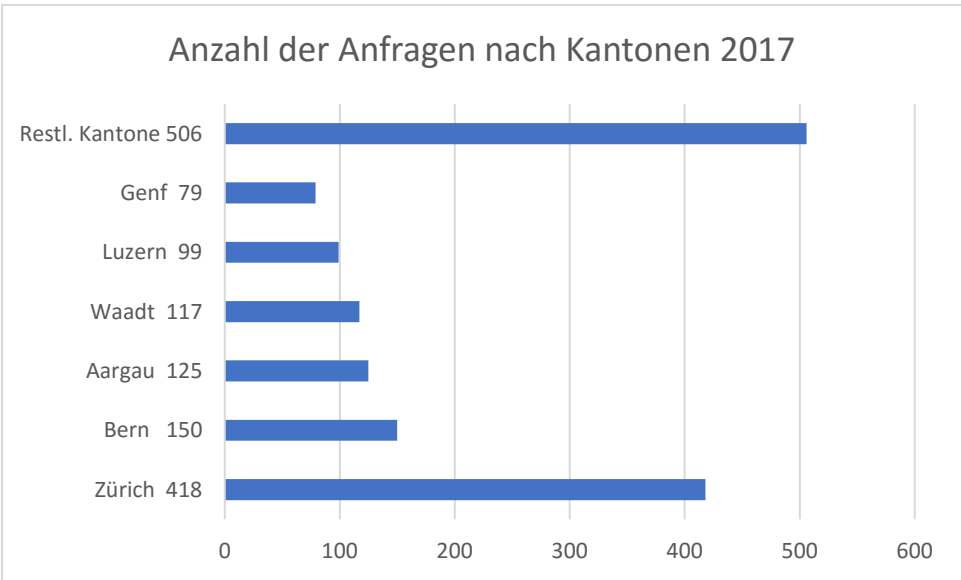
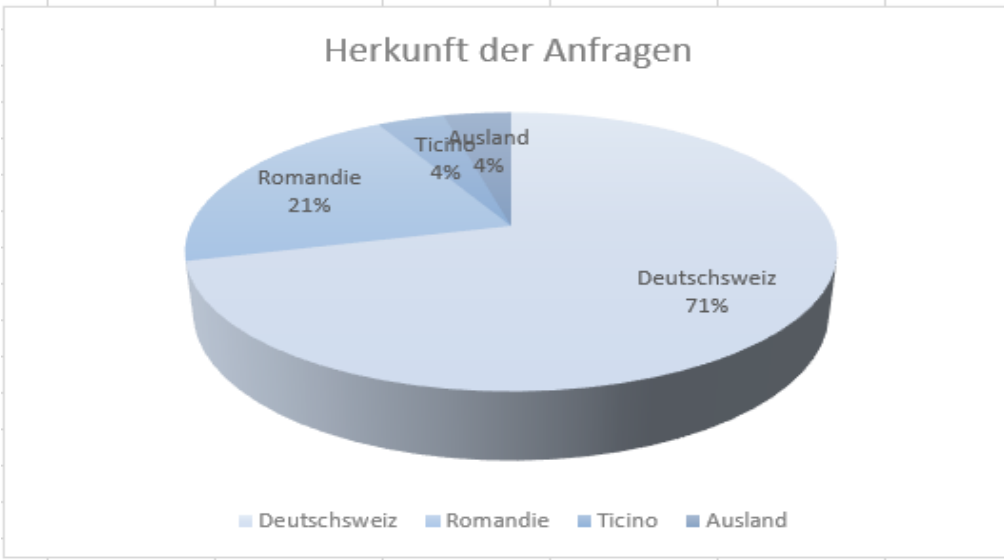
Die Bearbeitung der telefonischen und schriftlichen Fälle läuft nach dem neuen System identisch ab, d.h. der Aufwand für telefonische Anfragen hat sich im Gegensatz zu den Vorjahren erhöht. Entscheidend ist jedoch, dass wir nun viel genauere Angaben zu den auf telefonischem Weg eingegangenen Fällen haben. Die gesteigerten Anforderungen bei der Registrierung machen es absolut notwendig, von den Antragstellern ausführliche persönliche Daten zu erhalten. Ein Umstand, der wie schon im Vorjahr erwähnt, von den Antragstellern nicht durchwegs begrüsst wird. Warum genau eine grosse Anzahl unter ihnen am liebsten absolut anonym bleiben möchte, können wir nicht nachvollziehen. Wenn man diese Vorsicht und Berührungsangst in Relation zu allgemeinen Aktivitäten im Netz setzt, in welchen nichts ohne Angabe der Adresse u.a.m. geht, muss die Begründung für diese Schwellenangst irgendwo sonst vermutet werden. Immerhin können klärende Worte unsererseits die Skepsis meist auflösen.

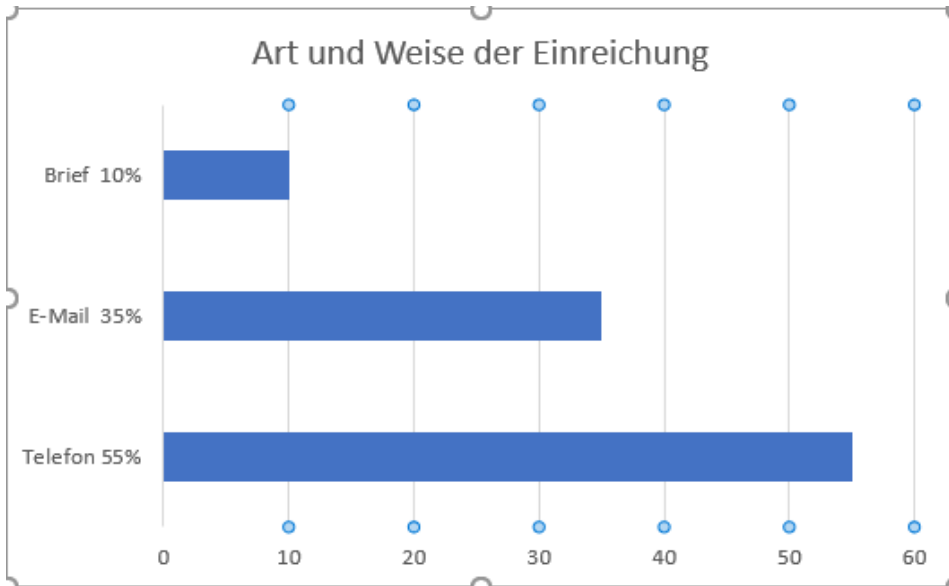
Das Verhalten beim Einreichen von Anfragen via E-Mail ist diesbezüglich viel besser, was jedoch nicht ausschliesst, dass wir regelmässig noch Details zur Adresse erfragen müssen. Der Leserin, dem Leser dieses Berichts sei an dieser Stelle versichert, dass persönliche Daten selbstverständlich bei uns bleiben, wir uns dem Datenschutz verpflichten.

Herkunft der Anfragen

Es sind geringfügige Verschiebungen zur Herkunft im Vergleich zu den Vorjahren feststellbar. Selbsterklärend dürfte sein, dass die Grösse einzelner Sprachregionen durch die ermittelten Zahlen bestätigt wird. Erfreulich ist, dass die Anfragen aus dem Tessin eine kleine Zunahme zeigen. Führend bleibt die Deutschschweiz, gefolgt von der Romandie. Neu werden jetzt Anfragen aus dem Ausland genau registriert, eine völlige Aufschlüsselung macht aufgrund der dennoch weiterhin geringen Anzahl keinen Sinn. Insgesamt ist hier ebenso eine kleine Zunahme zu verzeichnen. In der revidierten Statistik zum Ausland sind die ganz seltenen Anfragen aus dem Fürstentum Lichtenstein ebenso integriert.

Was die Anteile der Anfragen aufgeschlüsselt nach Reisenden und Branche angeht, so haben sich die Zahlen der letzten Jahre bestätigt. 76% der Anfragen stammen von Konsumenten, während 24% durch die Branche getätigt wurden.

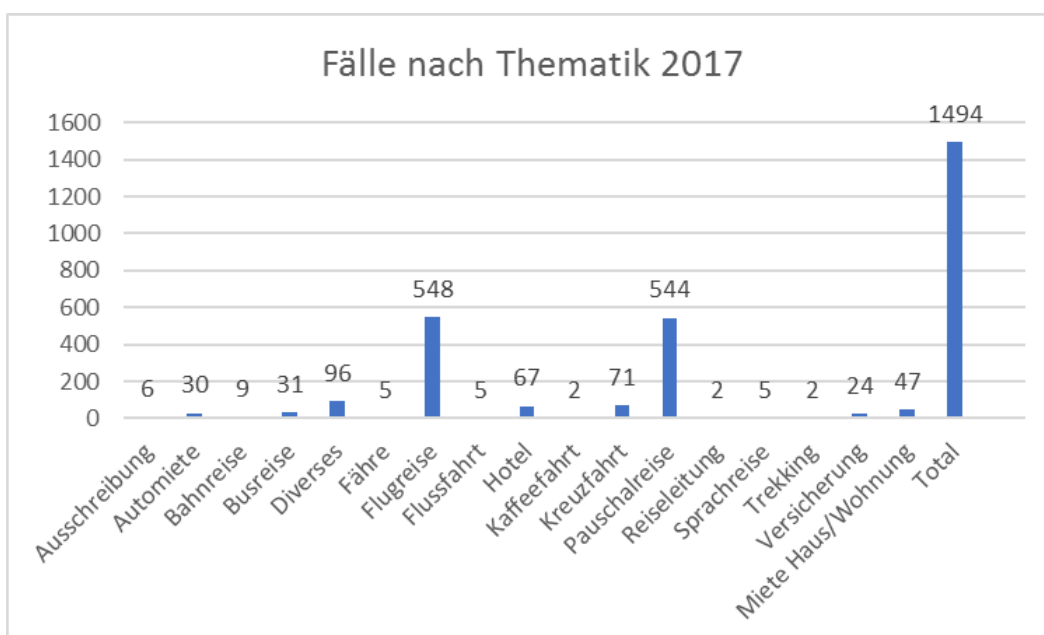




Themenbereiche

Im Vergleich zu den Statistiken der vergangenen Jahre, haben wir in diesem Bereich jetzt eine genauere, vielfältigere Auswertung zur Hand.

Das Verhältnis zwischen Kontaktaufnahmen vor oder nach der Reise zeigt sich in etwa analog des Jahres 2016. Logischerweise sind es Problemstellungen nach der Rückkehr aus den Ferien, welche uns zahlreicher beschäftigen. Wir können allerdings nicht beurteilen, ob dies als Anzeichen für ein besseres, genaueres Verhalten während der Buchungsphase zu werten ist. Details dazu finden Sie im Diagramm.



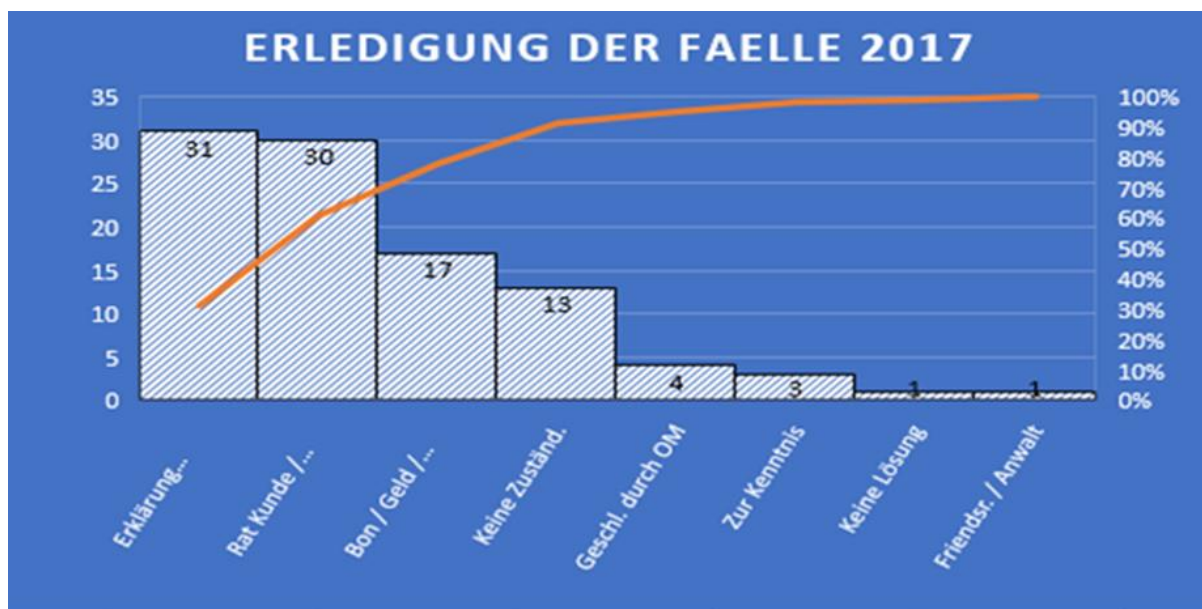
Erledigung der eingereichten Fälle

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.

Wie bis anhin haben wir für die Auswertung «Erklärung des Sachverhalts» mit 31% den höchsten Wert ermittelt. Gleich anschliessend folgt mit 30% der Bereich «Rat an Kunden und Reisebüros.» Im Gegensatz wird in diesem zweiten Bereich dem Antragsteller aufgezeigt, was für Möglichkeiten sich bieten, einen Fall weiterzuverfolgen oder wie es am schnellsten zu einer einvernehmlichen Lösung kommen könnte.

In 17% der Fälle wurde ein Bon, eine Barauszahlung oder eine Leistungsverbesserung erzielt. Immerhin waren es 13% der Fälle, die wir ablehnen mussten, weil die Zuständigkeit nicht gegeben war. Hierbei handelt es sich beispielsweise zu einem grossen Teil um Anfragen, welche Buchungen auf einer Plattform im Ausland betrifft.

Immer wieder gibt es Dossiers, deren Bearbeitung durch die Ombudsstelle aufgrund diverser Gründe schlussendlich beendet werden muss. Gründe dafür können die fehlende Beantwortung angefragter Leistungsträger oder die Inaktivität von Anbietern oder Antragstellern sein. Es kann sich aber auch um Anfragen handeln, die vom Ombudsman bewusst nicht weiterbehandelt und somit geschlossen werden. Erfreulich ist, dass die Anzahl der eingegangenen Fälle, welche entweder weitergezogen wurden oder nicht gelöst werden konnten, mit einem Prozent noch immer tief liegt.





4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

Das Jahr 2017 war durch ein zentrales Thema geprägt, die Insolvenzerklärung von Air Berlin, Niki, das Grounding von Darwin und die weiterhin grosse Unsicherheit über die Zukunft von Belair. Nebst den bereits erwähnten Airlines gab es in Europa noch einen weiteren Bankrott, nämlich jenen der Airline Monarch in Grossbritannien.

Alle diese Ereignisse haben eine Vielzahl an Reisenden betroffen. Reisen konnten teilweise oder überhaupt nicht absolviert werden. Grösstenteils waren zudem finanzielle Einbussen zu verzeichnen. Die durchlebten Insolvenzen all dieser Fluggesellschaften bringen wieder einmal die wenig erhellende Tatsache ans Licht, dass Airlines über keine Absicherung und Garantien verfügen, ein Bankrott somit fatale Folgen für die Reisenden mit sich bringt. Es ist aus Sicht der Konsumenten unverständlich, dass Airlines im Gegensatz zu Veranstaltern und Reisebüros über keine finanzielle Absicherung verfügen müssen. Die Beurteilung durch den Ombudsman macht da keinen Unterschied.

Begründungen für die diversen Insolvenzen gibt es viele. Entsprechend viel wurde zu diesem Thema im vergangenen Jahr in der Presse verhandelt. Expansionsgelüste ungebremster Art spielen sicher eine wichtige Rolle. Andererseits ist es die extreme Konkurrenz unter den Airlines, welche ab und zu einen plötzlichen Rückzug unvermeidlich macht. Es dürfte in diesem Zusammenhang nicht unerwähnt bleiben, dass die Flugpreise schlicht zu billig sind.

Pauschalreisende, die von Insolvenzen von Lufttransportunternehmen betroffen waren, hatten hier einen klaren Vorteil, musste ihnen der Veranstalter doch in den meisten Fällen eine Ersatzvariante ohne Aufpreis anbieten. Ein paar wenige Individualreisende hatten das Glück, sich für einen entsprechenden Versicherungsschutz entschieden zu haben. Diese Lösung ist jedoch noch nicht so bekannt und viele erachten den Abschluss einer solchen Versicherung nicht als notwendig. Sicherlich kann sich jeder Konsument dazu eigene Gedanken machen und oftmals stellt sich wohl ebenso die Frage, ob sich eine Versicherung bei einem sehr günstigen Flugtarif lohnt. Wie auch immer, die Ombudsstelle hat zu diesem Thema viel Aufklärungsarbeit leisten müssen, war zeitweise sehr gefordert.

Im Gegensatz zur Aviatik, war das Jahr für die Schweizer Reisebranche bedeutend besser ausgefallen. Obwohl die Konkurrenz durch das Internet stets vorhanden ist, haben erfreulich viele Konsumentinnen und Konsumenten wieder den Weg ins Reisebüro gefunden. Diese Tatsache widerspiegelt sich in den diversen Geschäftsberichten von Veranstaltern, Statistiken und Feedbacks von Reisebüros. Dennoch hat es 2017 in der Schweizer Reisebürolandschaft wiederum Veränderungen gegeben. So waren Geschäftsaufgaben, Verkäufe und einzelne Konkursfälle zu verzeichnen. Da die vielschichtige Belastung für Verkaufsstellen weiterhin sehr hoch bleiben wird, kann eine weitere Marktberreinigung nicht ausgeschlossen werden.

Wie schon in den vergangenen Jahren, möchte der Ombudsman im Bericht über einige, spezielle Fälle im letzten Jahr berichten.

Das Thema Vertragsabschluss gemäss OR, also das Eingehen eines verbindlichen Vertrags scheint für einzelne Personen oftmals ein grosses Problem darzustellen. Die Konsequenzen eines Vertragsabschlusses, sei es nun in mündlicher oder schriftlicher Form, werden zunehmend falsch eingeschätzt oder ausser Acht gelassen. Der Ombudsman konnte in einigen Fällen das Schlimmste gerade noch abwenden. Wenn beispielsweise Mahnungen ignoriert werden und selbst geharnischte Briefe von Inkassobüros keine Reaktion auslösen, gibt das zu denken. Es ist für unsere Stelle unbegreiflich, dass man in einzelnen Fällen die Post nicht oder nur oberflächlich durchlas. Im Weiteren, hat man unzählige Mails nur oberflächlich oder gar nicht gelesen, also nicht geöffnet. Obwohl wir uns schlussendlich über

die durch unsere Interventionen erreichten Lösungen freuen konnten, war das Verhalten einzelner Konsumentinnen und Konsumenten aus unserer Sicht schon eher seltsam. In einem Teil der behandelten Fälle konnte glücklicherweise ein Eintrag im Betreibungsregister vermieden werden und insgesamt wurden bedeutende Reduzierungen bei den geforderten Beträgen erzielt.

Eine unschöne Erfahrung mussten u.a. Reisende aus dem Norden Europas machen, deren Ferienhaus in der Schweiz bei Ankunft in unbewohnbarem Zustand war. Ein unangenehmer Geruch verursacht durch austretendes Heizöl war zu beklagen. Wenn ein solcher Missstand sogar offiziell von der gerufenen Feuerwehr bestätigt wird, sollte der Vermieter Einsicht zeigen. Es hat sich in diesem Fall herausgestellt, dass die Bearbeitung von Reklamationen bei über private Vermieter laufenden Verträgen schwieriger sein kann. Aus dieser Sicht kommt die Ombudsstelle zur Erkenntnis, dass sich Mietvereinbarungen über Private sich gelegentlich als kritisch erweisen. Preisliche Differenzen sollten einem nicht davon abhalten, bei einem bekannten, seriösen Anbieter zu buchen. Im Gegensatz zu einem Privatvermieter hat man somit einen Kundendienst als Ansprechpartner, der sich in rechtlichen Belangen auskennt.

Einzelne, teilweise gravierende Fälle führten vor Augen, dass sich Reisende durch ein Fehlverhalten während der Reise in grosse Probleme mit oftmals finanziellen Folgen hineinmanövrierten. Es ist absolut unklug, nach dem Verpassen eines Anschlussflugs gleich wieder die Rückreise anzutreten, ohne vorher mit dem Veranstalter telefoniert zu haben. Wird es nämlich dem Veranstalter verunmöglicht, die notwendigen Hilfsleistungen zu erbringen, entsprechende Umbuchungen zu tätigen, wird es für Konsumenten praktisch unmöglich, Ansprüche für Entschädigung geltend zu machen. Das Pauschalreisegesetz regelt das Verhalten der Reisenden genauso klar wie jenes der Tour Operators. So bleibt am Ende nur Frustration, wenn man sich vor Ort weder die Nachricht auf dem Telefonbeantworter des Veranstalters anhört oder die Instruktionen im Reiseprogramm befolgt. In einem mehrsprachigen Land wie die Schweiz, sind Ansagen und Instruktionen in diversen Landessprachen Pflicht. Es muss seitens Konsumenten jedoch verständlich sein, wenn der Einstieg in die Ansage zuerst in der Landessprache des Domizils des Veranstalters erfolgt. Etwas mehr Geduld hätte sich gelohnt!

Im Jahr des *#me too* waren wir ebenfalls mit einem Fall konfrontiert, der die Frage aufwarf, wie weit ein Hochseekapitän gehen darf, wenn es um die Eröffnung grosser Sympathie und Zuneigung gegenüber einer Passagierin geht.

Trotz unserer Erfahrung, kann es leider auch bei uns passieren, dass wir mit aller Vorsicht am Ende einem Schauspiel erliegen, die Klärung mit dem Veranstalter zu einem entsprechend differenzierten Urteil führt und sich der Antrag anschliessend in Luft auflöst. Dieses Beispiel beweist umso mehr wie notwendig und wichtig das Anhören beider Parteien ist!

Amüsantes gab es gelegentlich ebenso zum Studieren. Wie ist beispielsweise das Fehlen eines Doppelbetts für die Beziehung eines Paares während dessen Ferien zu werten? Im Gegensatz zur Schweiz gibt es in Deutschland zu unzähligen Beschwerdepunkten Gerichtsurteile, wie eben genau zu diesem Fall. Und was meinte der Richter dazu? Schadenersatz kann nicht verlangt werden, die Begründung des Entscheids ist zum Nachlesen empfohlen.

Was Reklamationen zu Kreuzfahrten angeht, so war das Jahr 2017 leider identisch mit den vergangenen Jahren. Der Ombudsman kann nicht verstehen, warum einige, renommierte Reedereien ihre Kunden immer wieder mit mageren Gutscheinen für die nächste Kreuzfahrtenbuchung abspeisen wollen.

Wenn es sich dann zusätzlich noch um einen Bon handelt, der auf Sonderangebote keine Gültigkeit hat, muss man sich schon ernstlich fragen, was man damit hätte erreichen wollen. Kundenbindung ist es auf jeden Fall nicht und nicht wenige Betroffene werden sich somit vom Kundenkreis verabschieden.

Die Ombudsstelle möchte in diesem Bericht wiederum darauf aufmerksam machen, wie wichtig Klärungen zu Veranstaltern und Reisebüros in Sachen Reisegarantie sind. Wenn wir auch der Reisebranche eine praktisch durchwegs positive Bewertung geben können, sind dennoch schwarze Schafe vorhanden. Der Ombudsman wundert sich gelegentlich über die Blauäugigkeit einzelner Leute. Wenn auch das Versprechen von unglaublich günstigen Ferien nicht mehr auf einem billigen, schlecht gemachten Flyer daherkommt, ist teilweise immer noch Vorsicht geboten. Selbst die schönsten Bilder im Netz sollten nicht kaschieren können, dass hier irgendetwas nicht ganz stimmt.

Reklamationen zu Versicherungen haben uns ebenso häufig beschäftigt. Es ist unabdinglich, dass Reisende sich über den Vertragsinhalt der gewählten Versicherung im Klaren sind. Leider führen Fehlverhalten und Zaudern von Reisenden oft zu finanziellem Misserfolg trotz vorhandener Annullationsversicherung. Eigenverantwortung ist angesagt, weshalb eine Stornierung der Buchung lieber früher als später in Betracht gezogen werden sollte. Ansonsten muss man sich meist mit einer Senkung der Versicherungsleistung abfinden. Schwierig wird es, wenn man versucht die Kosten ohne Versicherungsschutz an den Veranstalter oder das Reisebüro abzuwälzen. In solchen Fällen gibt es sogleich einen abschlägigen Bescheid unsererseits. Es besteht keine Pflicht, sich abzusichern. Will man sich dieses Geld sparen, soll man aber dazu bereit sein die Konsequenzen zu tragen.

Reklamationen zu Airlines gehören bei uns nach wie vor zum täglichen Geschäft. Nach wie vor entsprechen die Bearbeitungszeiten nicht unseren Erwartungen. Dennoch ist es erfreulich, dass wir für viele Antragsteller mit Erfolg agieren konnten. Humoristisches war zu diesem Thema ebenso zu verzeichnen. So versuchte ein Passagier mittels unserer Unterstützung bei einer Airline eine Entschädigung für einen theoretisch, hypothetisch eingetretenen Schaden einzufordern. Ein schlechtes Erlebnis hatte ein Reisender, der auf der Website einer Airline Flüge inklusive Versicherung buchte und anschliessend infolge Krankheit annullieren musste. Die von der Airline offiziell vermittelte Versicherung wies seinen Antrag ab, da die Versicherung nur innerhalb der EU Gültigkeit habe. Wenn es auch korrekt ist, dass man uns Schweizern diese Realität ab und zu wieder vor Augen hält, darf ein solches Angebot keineswegs buchbar sein. Wir haben interveniert und die Airline hat reagiert. Vielleicht war es auch eine Unachtsamkeit oder aber wir wurden vom «Staff» dieser Fluggesellschaft allzu sehr als Europäer betrachtet.

Zum Schluss noch dies: Linienflüge selber im Netz buchen ist für viele Reisende zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Geografische Kenntnisse sind dennoch immer von Vorteil oder sie wären es gewesen. Ein Passagier musste feststellen, dass er seinen Flug von Zürich nach Athen mit einer Verbindung über Amsterdam gebucht hatte. Die ungewöhnlich lange Reisedauer hat dann den Irrtum geklärt. Dennoch war sein an uns gerichtetes Begehren, hier bei der Airline etwas einzufordern. Chancen hatte er allerdings keine.

5. Rück-und Ausblick / Medien

Die Ombudsstelle ist glücklich über das neue CRM und wird dank diesem in Zukunft noch detailliertere Auswertungen vornehmen können.

Medien

Der Ombudsman hatte im abgelaufenen Jahr die bisher grösste Anzahl an Kontakten mit Presse, und diversen Radiostationen zu verzeichnen. Es dürfte nicht erstaunen, dass die Konkurse diverser Airlines, das Herausschleifen eines Passagiers aus einem Jet in den USA, sowie Fragen zu einzelnen Konkursen von Reisebüros in der Mehrheit waren. Erfreulich war auch die Gelegenheit für den Ombudsmann am RSI an einer Livesendung (patti chiari) mitwirken zu können. Nebst vielen Anfragen vom Magazin Espresso, waren auch Kontaktaufnahmen durch das Radio RTS zu verzeichnen inklusive der Teilnahme an einer Live Diskussion.



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	Jacques Lathion, Vizepräsident
-----------------------	--------------------------------

Martin Wittwer, Vizepräsident	Rolf Besser
-------------------------------	-------------

Daniel Bühlmann	Olivier Dupont
-----------------	----------------

Rolf Helbling	Walter Güntensperger
---------------	----------------------

Heinrich Marti



Franco V. Muff
Ombudsman