

## JAHRESBERICHT 2022

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Franco V. Muff

Im vorliegenden Jahresbericht informieren wir Sie über die Arbeit der Ombudsstelle im abgelaufenen Jahr. Sie finden Statistiken, welche Sie über die wichtigsten Aktivitäten informieren. Der Bericht wird zusätzlich ergänzt durch Kommentare und Analysen.

1



Abendstimmung in Besançon

## Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung
2. Der Auftrag der Ombudsstelle
3. Statistik
4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen / Fallbeispiele
5. Rück- und Ausblick / Medien
6. Büro Ombudsman und Trägerschaft

### 1. Zusammenfassung

#### *Der Auftrag der Ombudsstelle*

Unsere Stelle steht den Konsumenten sowie den Reiseveranstaltern 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.

2

#### *Statistik*

Unser Büro hat im vergangenen Geschäftsjahr insgesamt **913** Fälle bearbeitet. Genauere Angaben finden Sie dazu im Bereich «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 Paragraphen des Pauschalreisegesetzes erläutert, Konsequenzen und Anforderungen daraus erklärt. Im Fokus stehen ausserdem die komplexen Zusammenhänge des online Geschäfts und die Richtigkeit und Gültigkeit von Reiseunterlagen bzw. Reisedokumenten.

#### *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 Ombudsmann. 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 Konsumentinnen und Konsumenten, deren angebrachte Mängelrügen nach Rückkehr aus den Ferien allenfalls nicht zufriedenstellend bearbeitet wurden. Andererseits werden auch Probleme anlässlich der Buchung, sowie Differenzen zwischen Anbietern, Leistungsträgern und Reisenden 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 so zu vermitteln, dass langwierige Beschwerdefälle ein gutes Ende oder einen beidseitig annehmbaren Kompromiss finden.

Die Erfahrungswerte und Kenntnisse des Ombudsmann 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.



Süsse Versuchungen in Porto

### 3. Statistik

Das Jahr 2022 war für die Ombudsstelle ein eher ruhiges, wenig spektakuläres Geschäftsjahr. Insgesamt haben wir 913 Fälle verzeichnet, was unterdurchschnittlich im Vergleich zu normalen Jahren ist. Verglichen mit dem Vorjahr mit nur 795 entspricht dies einer Zunahme um 14%. Der Ombudsman ist über diese Entwicklung etwas erstaunt, wurden doch im vergangenen Jahr die Reisehindernisse zusehends abgebaut und die Buchungszahlen hatten sich erwiesenermassen stark gesteigert. Nichtsdestotrotz gab es weiterhin Destinationen mit strengen Einreiseregulungen und Reedereien mit rigorosen Transportbestimmungen. Die Schlussfolgerung, dass die Kunden nach durchgestandener Pandemie mit Reisefrust flexibler und weniger kritisch sein könnten, wurde durch Feedbacks diverser Mitarbeiter im Verkauf als falsch betitelt. In Tat und Wahrheit seien die Ansprüche gestiegen und folglich hätten daraus viele Reklamationen mit teilweise langwierigen Diskussionen resultiert. Die Ombudsstelle muss daher annehmen, dass viele solche Fälle ohne Bericht an diese geregelt werden konnten, was loblich ist. Offensichtlich waren die Veranstalter ausserordentlich bemüht, akzeptable Lösungen zu bieten.

Was den Anteil der diversen Landesregionen bei den bearbeiteten Fällen angeht, so sind nur geringfügige Änderungen zu vermelden. Zu erwähnen ist allerdings die stetige Zunahme an Anfragen aus dem benachbarten Ausland. (DE/IT/FR)

Eine Analyse basierend auf der Zusammensetzung der Zahlen finden Sie in den nachstehend eingefügten Grafiken.

4

### 4. Allgemeine Feststellungen und Einschätzungen

Drei Themenblöcke haben bei den Anfragen insgesamt einen Anteil von gut 67%. Es sind dies der Reihe nach Pauschalreisen / Internet-Geschäfte / Flugreisen. Dass Pauschalreisen nur noch knapp an der Spitze liegen, widerspiegelt die Realität des Buchungsverhaltens, erstaunt daher wenig. Es muss allerdings beachtet werden, dass es durchaus eine Anzahl an Fällen im Bereich Flugreisen gibt, in welchen es sich um durch Reisebüros geschnürte Pauschalreisen handelt.

Neu einzeln erfasst werden die Internetbuchungen. Dabei handelt es sich grundsätzlich um durch Reisende getätigte Buchungen bei einem Anbieter im Ausland oder Flugreservierungen über eine der vielen dafür spezialisierten Plattformen im Ausland. Letztere haben einen sehr grossen Anteil an der Gesamtsumme, was klar manifestiert, dass es 2022 in Sachen Flugreisen vermehrt Probleme gegeben hat. Der Neustart der Airlines nach dem heruntergefahrenen Angebot hat sich bekanntlich als schwierig erwiesen. Zudem musste wieder Personal eingestellt werden. Gleiches galt für die Flughäfen, von denen ein paar arge Probleme zu meistern hatten. So beispielsweise Amsterdam, Frankfurt und London, um nur einige zu nennen. Die Ombudsstelle weist die meisten Anfragen zu Internet-Business zurück, haben diese doch nichts mit Veranstaltern und Reisebüros in der Schweiz zu tun. Verständlicherweise missfällt dies einigen Konsumenten, weil sie davon ausgehen, die Ombudsstelle würde staatlich getragen. Nichtsdestotrotz müssen sie dies akzeptieren. Besonders bei den diversen Plattformen für Flugbuchungen ist bei den Antragstellern viel Frust zu verzeichnen. Sei dies nun, weil man/frau Fehler bei der Eingabe der Buchung gemacht hat, oder weil diese Stellen meist völlig überfordert sind, sobald ein Problem eintritt. Die Stornierung eines gebuchten Fluges durch die Airline oder ein Flugplanwechsel werden so gelegentlich zum ungewollten Hürdenlauf. Kaum einer dieser Anbieter bietet einen effizienten Kundendienst. Ausserdem ist es meist ungeheuerlich schwierig, mit diesen in

Kontakt zu treten, geschweige von diesen eine Aktion bestätigt zu erhalten. Über diese Verhältnisse im Markt müssen sich die KonsumentInnen im Klaren sein. Oft hätte das Zahlen einer Ticketgebühr in einem Reisebüro viel Frust und Ärger vermieden. Meistens sind die negativen Erfahrungen der Selbstbucher zudem finanzieller Art, was natürlich ein Ärgernis darstellt.

Was die Zusammenarbeit mit Veranstaltern und Reisebüro betrifft, so kann diese grundsätzlich als gut bezeichnet werden. Nur einige wenige Anbieter weigern sich standfest und hartnäckig, ihre Rolle im Sinne eines konsumentenfreundlichen Verhaltens zu spielen. Dies hat dann jeweils lange Diskussionen zur Folge, muss doch die Ombudsstelle entsprechend beharrlich bleiben und Gegensteuer geben. Bei den Airlines gibt es in Sachen Kundendienst teilweise noch viel Luft nach oben. Erwartungsgemäss fällt hier der Löwenanteil auf die Swiss. Mit deren Bearbeitung der von uns eingereichten Anfragen waren wir 2022 meist zufrieden. Erstaunlich im Gegensatz dazu sind die schwachen Leistungen der entsprechenden Stelle bei der Lufthansa, welche sehr lange Bearbeitungszeiten benötigt. Allgemein gesehen, ist es eine ganze Reihe von Airlines, welche in der Bearbeitung für uns zeitaufwändig sind. Erfreulich zu erwähnen sind beispielsweise die Verhaltensweisen von Air France und KLM.

Ein Kommentar zur Art der Erledigung durch unsere Stelle: Die Bereiche mit dem grössten Anteil an den Zahlen sind *allgemeine Erklärungen* sowie *keine Zuständigkeit* (meist Internet-Business.) Letzterer macht einen Anteil von über 15% aus. Bei den Erklärungen allgemeiner Art entspricht dies 19%.

**In insgesamt 95 Fällen konnte die Ombudsstelle eine finanzielle Verbesserung oder generell eine monetäre Lösung anbieten, was einem Anteil von über 10% der Anfragen entspricht.**

5

Weiterhin zeigt sich eine Tendenz zu anonymen Kontaktaufnahmen mit uns. Da die Ombudsstelle konkrete und vollständige Angaben zu einem eingereichten Fall benötigt, führt dies zu Rückfragen und verunmöglicht die von einer Anzahl an Antragstellerinnen und Antragstellern gewünschte Anonymität. Ohne vollständige Information ist es unserer Stelle nicht möglich, die Anfragen im Sinne einer qualitativen und umfassenden Bearbeitung zu unterziehen, benötigen wir doch stets ebenso die Angaben und Sicht der Gegenseite. Störend entwickelt sich die durch den Gebrauch der diversen Medien im Internet beeinflusste Art und Weise der Einreichung von Anträgen. Es dürfte zu erwarten sein, dass eine in der Regel gratis angebotene Dienstleistung unserer Stelle eine korrekte Anfrage mit sich bringen sollte. Problemlösungen dieser Art können nicht mit Nachrichten über «whatsapp» abgewickelt werden. Wer sich dem entziehen will, hat die entsprechenden Konsequenzen zu tragen.

Wir möchten an dieser Stelle erneut auf die Einhaltung des Datenschutzes seitens der Ombudsstelle hinweisen. Selbstverständlich ist es auf Wunsch möglich, Anfragen vorerst ohne Kontaktaufnahme mit der Gegenseite zu beantworten, verständlicherweise jedoch in beschränkter Form.

### *Herkunft der Anfragen*

Die Anfragen aus der Deutschschweiz betragen 67%. Das entspricht wie im letzten Jahr schon einer Abnahme für die deutschsprachige Region, während die Romandie nun einen Anteil von 20% aufweist. Anfragen aus dem Ausland machen 11% aus. Eine Steigerung der Fälle aus dem Tessin ist nicht zu verzeichnen, der Anteil verharrt bei 2%. Neu hatten wir im vergangenen GJ Liechtenstein, allerdings mit nur zwei Anfragen.



Der Anteil der Konsumenten bei den Anfragen beträgt 81%, die restlichen 19% stammen von Reisebüros. Hier hat sich eine kleine Verschiebung ergeben in Richtung Anfragen aus der Reisebranche.

### *Art und Weise der Einreichung*

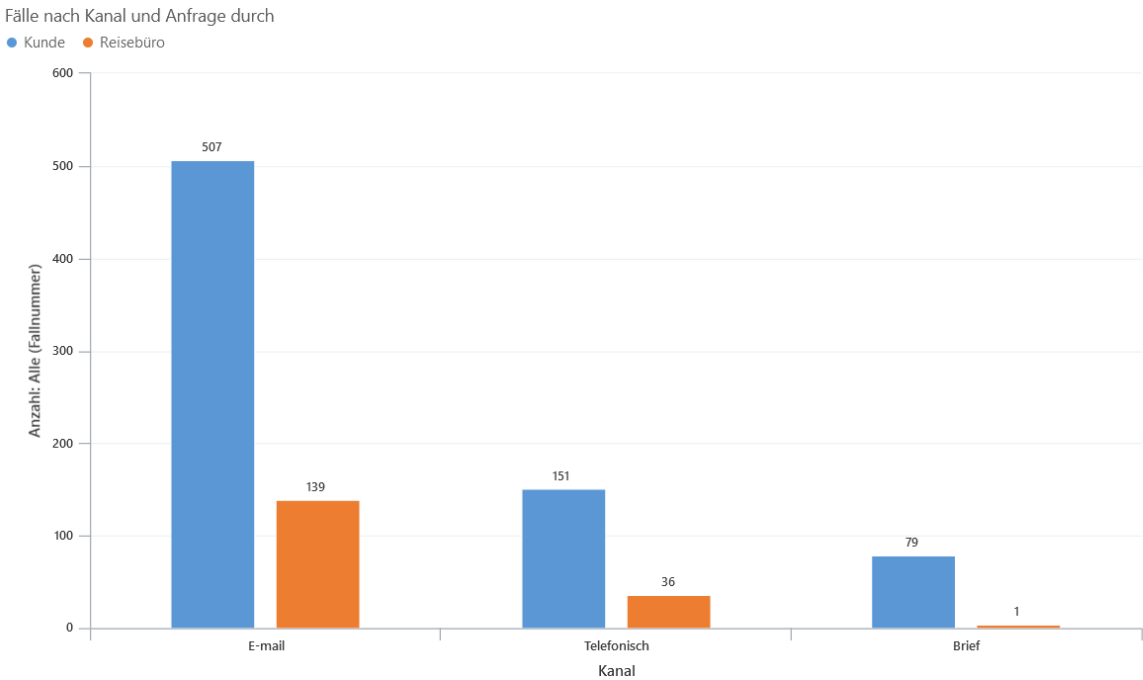
Die Einreichung von Fällen mittels Briefs ist im Gegensatz zum Vorjahr rückläufig, beträgt nur noch 9%. Aufgrund der nun wieder vermehrt möglichen Kontaktaufnahme mit unserer Stelle per Telefon, hat sich für diesen Bereich ein Wert von 20% ergeben. Wie üblich erhalten wir die meisten Anfragen via E-Mail, was zu einem Anteil von 71% führt.

Die überaus guten Erfahrungen mit «Working from home» führten zum Entscheid, diese Möglichkeit beizubehalten. Telefonische Kontaktaufnahmen sind dennoch grösstenteils möglich, da Anrufe weitergeleitet werden. Selbst wenn dieser Anteil nun wieder gewachsen ist, muss klar festgestellt werden, dass sich schriftliche Einreichungen für alle Beteiligten als speditiver erweisen. Der Griff zum Hörer unsererseits wird oft gewählt, wenn es um genauere Erläuterungen zu bereits schriftlich versandten Antworten gibt. Ausserdem gibt es den Moment, in welchem die gegenseitige Aussprache als zielführender gesehen wird. Die Gründe dazu sind zu vielfältig, um sie im Bericht zu rapportieren



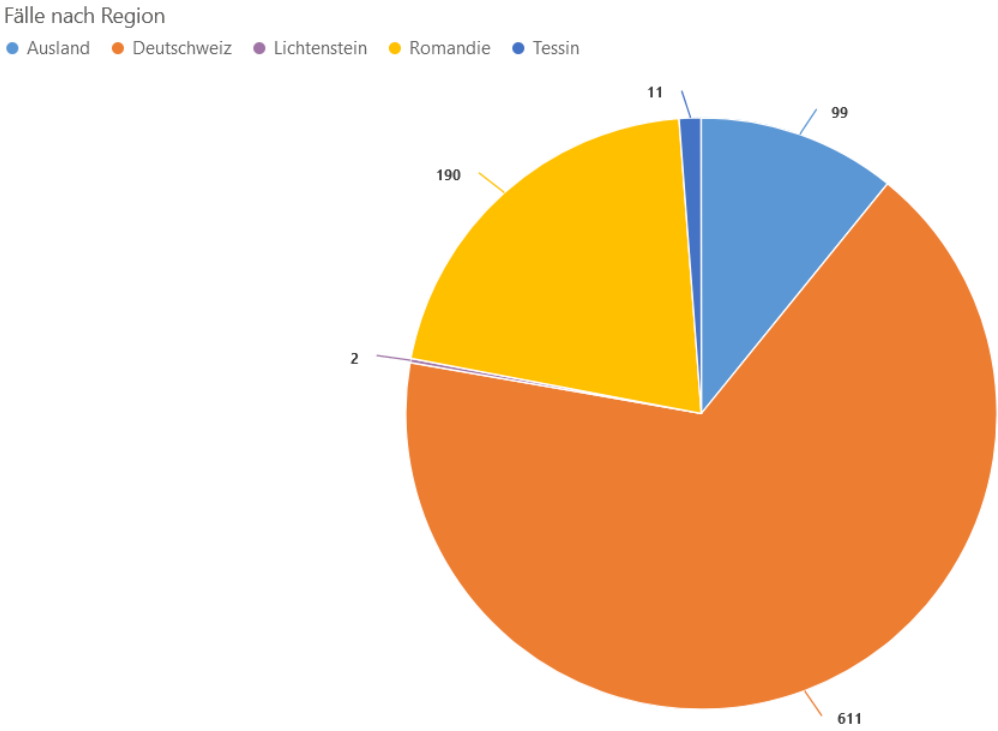
Gekonte Umnutzung eines stillgelegten Kraftwerks im Gasteinertal in Österreich

# Grafiken

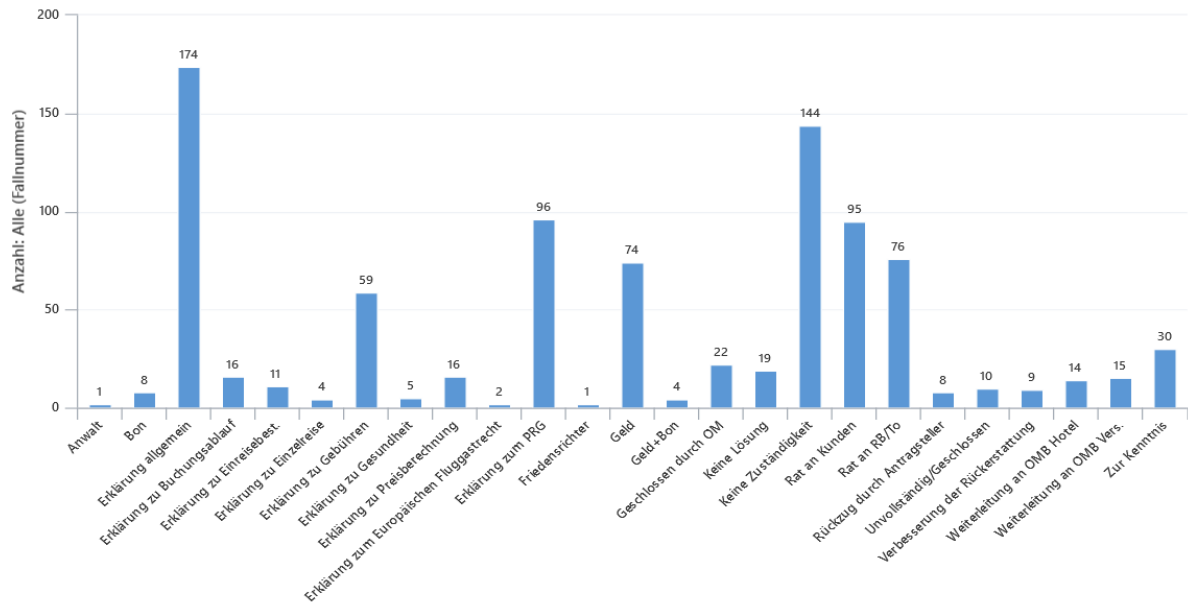


7

## 2.2 Geschlossene Fälle (letztes Jahr)

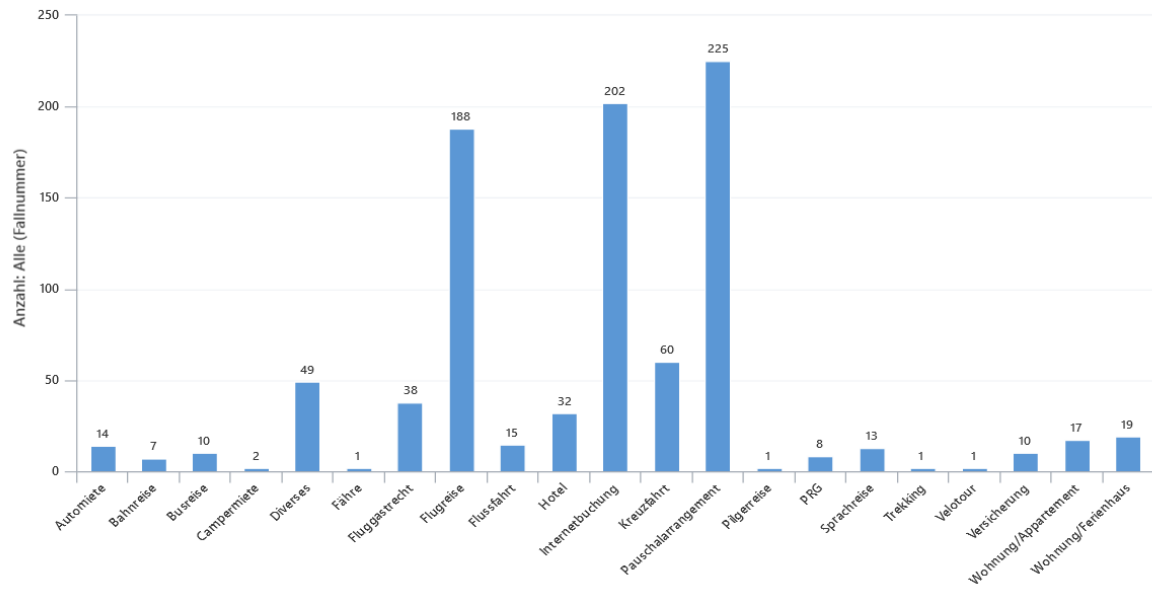


## Fälle nach Lösung



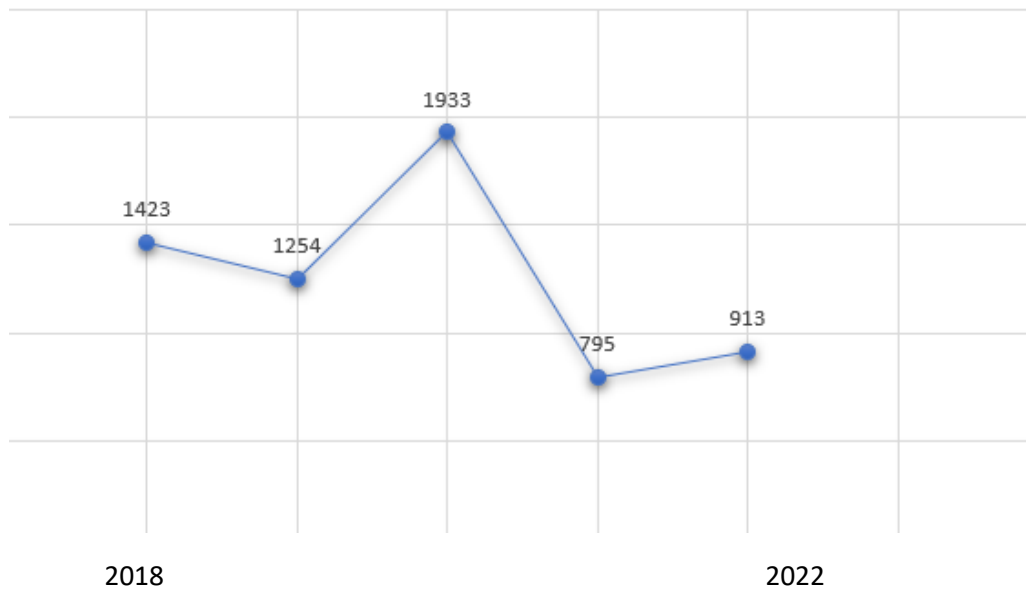
8

## Fälle nach Thematik





## Anzahl Fälle im Jahresvergleich / 2018-2022



### Fallbeispiele des abgelaufenen Geschäftsjahres

Bei der Zusammenstellung einer massgeschneiderten Firmenreise mit einem kleineren Flugzeug ab einem ebenso kleinen Flughafen in der Schweiz, ist es zu unerwarteten Problemen gekommen. Der Grossteil der Reisenden wies entgegen den Erwartungen des Veranstalters ein überdurchschnittliches Körpergewicht auf, weshalb die Airline die Reise so wie geplant nicht mehr anbieten konnte. Am Ende musste deshalb der Flughafen gewechselt werden, was zu Mehrkosten führte und nicht im Sinne des Auftraggebers war. Insgesamt waren somit diverse negative Folgen zu gewärtigen, welche von der Ombudsstelle beurteilt und kommentiert werden mussten.

Die Aufnahme von Flüchtlingen aus der Ukraine hat in der Schweiz ein positives Echo gefunden. Dass diese grosse Solidarität auch zu Ferienfrust führen würde, war nicht zwangsläufig zu erwarten. Wenn jedoch der Anbieter Reka nach bestätigter Buchung den Kunden plötzlich eine Absage mit der Begründung der Aufnahme von Flüchtlingen schickt, so ist das mehr als ärgerlich, besonders wenn es sich bei den genannten Kunden um eine Familie mit mehreren Kindern handelt, welche schwerlich ein Ersatzobjekt finden kann. Das Anliegen der Ombudsstelle, hier den betroffenen Kunden eine gute Lösung zu bieten, wurde erst nach langen Bemühungen einigermaßen akzeptiert. Immerhin gab es am Ende eine Einigung, zu welcher beide Parteien die Zustimmung geben konnten.

Die hinter uns gelassenen Pandemie hat 2022 bei der Ombudsstelle noch sporadisch Spuren hinterlassen. Beispielsweise gab es Reisende, welche die Gesundheitsbestimmungen zur Einreise an der Destination nicht richtig interpretierten oder sich falsch informierten. So kam es dann, dass nach bestandenen Langstreckenflug ein stundenlanger Aufenthalt am Flughafen resultierte und anschliessend die nächste, vorhandene Maschine der benutzten Airline für den Rückflug bestiegen werden musste. Nebst den Kosten stellte dies auch sonst ein sehr unangenehmes Erlebnis dar. Reisende müssen sich immer genau über die Einreisebestimmungen informieren, damit es nicht dazu kommen kann, dass man zwar einen Covid-Test mitbringt, jedoch den falschen. In dieser Angelegenheit ist schlussendlich nicht vollends klar, ob zusätzlich auch die Airline Swiss widersprüchliche Informationen gegeben hat. Die Ombudsstelle konnte dazu ausschliesslich Erklärungen liefern.

Wenn sich ein Reisender während der Kreuzfahrt schlecht fühlt und einen Covid-Selbsttest durchführt mit positivem Resultat, welches der Reederei TUI-Cruises kommuniziert wird, kann dies zu unangenehmen Erfahrungen führen. Die betroffene Reederei hatte den Herrn und seine Frau am nächsten angelaufenen Hafen von Bord geschoben. Das war aber noch nicht alles. Am Hafen wurde das Paar durch die Behörden getrennt. Während die Frau auf eigene Kosten in irgendein Hotel gehen musste, wurde der Ehemann in ein Quarantäne-Hotel gesteckt. Die beiden mussten anschliessend warten, bis der Herr wieder auf freien Fuss gesetzt wurde. Zusätzlich mussten sie einen Flugschein kaufen, um in die Schweiz zurückkehren zu können. Zusammengefasst resultierten somit ein Verlust an der Kreuzfahrt, eine forcierte Trennung und unerwartete Mehrkosten für Hotelaufenthalt und Flugbillette. Es konnte nicht davon ausgegangen werden, dass die Reiseversicherung grosszügig entschädigen würde.

10

Ein anderer Passagier hatte anlässlich der Flugstornierung einer Airline einen Gutschein erhalten, wozu er seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hatte. Nach bald zwei Jahren war er der Ansicht, diesen Gutschein nicht mehr benützen zu können und hoffte auf unsere Hilfe. Wir konnten diesem Wunsch nicht entsprechen und nur den Rat geben, den Bon der Iberia für irgendeinen Flug einzulösen.

Zu Sprachaufenthalten gab es wenige Anfragen; die eingereichten waren aber interessant, komplex und teilweise zeitintensiv für uns. Insgesamt kann gesagt werden, dass die Qualität der Unterkünfte an den jeweiligen Destinationen unbefriedigend war. Dies führte zu Umzug und teilweise zusätzlichen Kosten für die StudentInnen. Obwohl in den meisten Fällen ein Wechsel verständlich oder gar zwingend erschien, ist es aus Sicht der Ombudsstelle unerlässlich zuerst vor Ort mit der Schule eine Lösung zu suchen, bevor nach eigener Regie vorgegangen wird. Es bleibt zudem die Erkenntnis, dass die Erwartungen von SchweizerInnen bezüglich Unterkunft doch sehr hoch zu sein scheinen, was mit unserem Lebensstandard begründet werden kann.

Manchmal dreht sich das Problem jedoch um die Leistungen der Schule selbst, also die Art und Weise des Unterrichts. In einem Fall war die Anzahl der Studentinnen arg geschrumpft, weshalb es zeitweise zu Einzelunterricht kam. Hier war es nun die Aufgabe der Ombudsstelle zu vermitteln, indem sie dem Antragsteller klar machen musste, dass erstens der Erfolg bei Einzellektionen viel höher ist und zweitens eine dadurch vorgenommene Senkung der Anzahl Lektionen akzeptiert werden muss.

Das Vermitteln von Lösungen mit Boa Lingua und EF war für uns nicht einfach.

Ein weiteres Thema, welches wie jedes Jahr auftauchte, war das sogenannte Mikro-Tour-Operating. Davon spricht man, wenn ein Büro mehrere Leistungen diverser Anbieter zu

einem Arrangement, also einer Pauschalreise bündelt und somit vom Vermittler zum Veranstalter mutiert. Wiederum gab es einige Büros, welche sich dessen inklusive der Konsequenzen bei einer Stornierung seitens einzelner Leistungsträger nicht bewusst waren. Handelt es sich bei der Buchung um eine teure Destination, kann das für das involvierte Büro ganz schnell ins Tuch gehen.

«Internet-user» versalzen sich zuweilen die Suppe durch ihr eigenes Verhalten. So ist es unablässig, stets den eigenen Spam-Ordner nach Mails zu durchforschen, welche vielleicht fälschlicherweise dort gelandet sind. Tut man/frau das nicht und bucht beispielsweise nochmals, gibt es ein Problem. Nicht jeder Veranstalter erkennt Doppelbuchungen im meist grösstenteils automatisierten Buchungsablauf. Auch kann es sein, dass man auf die Rechnung wartet, nicht zahlt und dann gewärtigen muss, dass die Reise inzwischen durch den Veranstalter mangels Zahlungseingang bereits wieder storniert wurde.

Gelegentlich musste die Ombudsstelle der Reisebranche mit jener der Privatversicherung in Kontakt treten. Besonders bitter war ein Fall, in welchem Reisende unverschuldet den Flug verpassten. Es handelte sich dabei um einen gröberen Unfall dritter auf der Autobahn, welcher zum kompletten Stillstand führte. Somit war selbst die durch die Reisenden gewissenhaft eingeplante Zeitreserve ungenügend. Das entstandene Problem war vielschichtig. Weder der Veranstalter noch die Airline sahen sich dazu gedrängt, ein Entgegenkommen zu zeigen, was rechtlich nicht zu bemängeln ist. Der Reiseveranstalter hatte aber schlussendlich dennoch aus Entgegenkommen zwei Bons ausgestellt. Unschön war jedoch das Verhalten der Reiseversicherung, welche in ihren AGB ausgerechnet diese Art von Schadenfall nicht als Grund für eine Zahlung bewertete, somit Zahlung ausschloss. Es bleibt die Vermutung, dass beim Erstellen der AGB ein solcher Vorfall gar nicht erst bedacht worden war. Wir haben diesbezüglich die Kollegen der Ombudsstelle für Privatversicherungen eingebunden, mit dem Ziel, dass diese möglicherweise die Allianz aufgrund des in der Tat aussergewöhnlichen Vorkommnisses zu einer Wiedererwägung und Zahlung bewegen könnte. Ob die betroffenen Konsumenten weitere Schritte gegen die Versicherung eingeleitet haben, ist uns unbekannt.

Zu guter Letzt hat sich in einem Fall gezeigt, dass «dynamic packaging» grosse Komplikationen nach sich ziehen kann. So waren wir mit einem Fall konfrontiert, in welchem ein Reisebüro eine Pauschalreise erstellte mit einer Hotelbuchung über eine Bettenbank. Die Reisenden hätte ein behindertengerechtes Zimmer benötigt. Dies wurde zwar korrekt aufgenommen und weitergeleitet, scheiterte jedoch am Fehlen richtiger Angaben über das Hotel, welches für solche Gäste nicht geeignet ist. Für die Reisenden war es schlimm, denn es konnte vor Ort keine Lösung gefunden werden. Gelöst werden konnte dies nur, indem wir uns um eine grosszügige Rückerstattung bemühten und verwirklichen konnten.

Persönliche Besuche durch Konsumenten und Konsumentinnen an unserer Geschäftsstelle sind äusserst selten. Wir möchten dazu jedoch anführen, dass dies durchaus erwünscht ist, empfehlen aber eine Voranmeldung.

## **5. Rück- und Ausblick / Medien**

Rück- und Ausblick

Die Zusammensetzung der Crew der Ombudsstelle hat 2022 keine Veränderung erfahren. Die zweihundert Stellenprozente werden wie bis anhin durch die beiden bisherigen

Mitarbeiterinnen und den Ombudsman abgedeckt. Die zeitgemässe IT-Umgebung ermöglicht uns effizienteres Arbeiten im Büro oder zuhause.

## Medien

Im Vergleich zu anderen Jahren waren die Kontakte mit Presse / Radio und TV sehr selten. Etwas Staub hatte eine Anfrage der Redaktion Kassensturz/Espresso in Zusammenhang mit der Durchführung einer Flussfahrt entlang der Donau zu Beginn des Krieges in der Ukraine aufgewirbelt.

## Anmerkung / Avis / Notificazione

**Der diesjährige Bericht wird ausschliesslich in deutscher Sprache publiziert.**

**Le rapport de l'année 2022 est publié uniquement en allemand. Pour des renseignements en français veuillez contacter notre bureau.**

**Il rapporto annuale del 2022 viene pubblicato unicamente in tedesco. Siamo a vostra disposizione per domande e spiegazioni in lingua italiana.**



Über den Dächern von Strasbourg

## 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](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

Website: [www.ombudsman-touristik.ch](http://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	Rolf Weber, Vizepräsident
Rolf Besser	Daniel Bühlmann
Silvia Cornel	Philipp von Czapiewski
Claude Luterbacher	Heinrich Marti
Stephan Roemer	Dieter Zümpel



Franco V. Muff  
Ombudsman