

Ein Besuch bei der Ombudsfrau der schweizerischen Hotellerie

Dr. Muriel Uebelhart
Geschäftsführerin kf

Gemäss der Vereinbarung über die verstärkten Zusammenarbeit zwischen der hotelleriesuisse und dem kf tauschen sich die Ombudsfrau und die Geschäftsführerin des kf regelmässig aus. Das erste Treffen hat im Februar 2011 bereits statt gefunden. Ein Besuchsbericht.

In einem kleinen Büro in einer Bürogemeinschaft in einem Hochhaus von Wittikofen, ausserhalb von Bern, wirkt und arbeitet die kompetente Brigitta Schaffner, Leiterin der Ombudsstelle. Brigitta Schaffner ist eidg. diplomierte Tourismus-Expertin und hat sich in Mediation weitergebildet. An drei Vormittagen nimmt sie die Telefone entgegen und hört den meist sehr entrüsteten Hotelgästen erst einmal zu. Es brauche sehr viel Fingerspitzengefühl, damit sich die Gäste in ihrem Anliegen auch ernst genommen fühlen, berichtet sie. Ihre Aufgabe sei es, die Sachlage neutral zu beurteilen. Die Beratung ist kostenlos, auch für Gäste von Hotels, welche nicht dem Verband hotelleriesuisse angeschlossen sind. Die meisten Reklamationen brauchen von Schaffner differenzierte Abklärungen. Rücksprachen mit den Hotels sind unumgänglich. Schaffner versucht mit viel Geschick, einen Kompromiss heraus zu arbeiten, der für beide Seiten tragbar scheint. Am Ende gilt, dass beide Seiten zufrieden sind und der Gast auch wieder mit positiven Gefühlen ein Hotelzimmer in der Schweiz bucht. Oft braucht es von Seiten des Hoteliers nur eine kleine persönliche Geste und der Gast ist zufrieden. Brigitta Schaffner hält sich nicht zurück, den Hoteliers mit Nachdruck Vorschläge zu unterbreiten, wie sie den Gast wieder zufrieden stellen können.

Einmal hat sich beispielsweise ein Gast in einem genfer Hotel fürchterlich darüber aufgeregt, dass ihm etwas aus der Minibar berechnet wurde, was er gar nicht konsumiert hatte. Der Gast, ein Grieche, war leider weder unserer



noch der englischen Sprache mächtig und der Hotelangestellte konnte das Problem nicht vor Ort lösen. Der Gast suchte danach persönlich die Ombudsstelle in Bern auf, damit er zu seinem Recht komme. Schaffner gelang es, sich über eine Übersetzerin am Telefon Klarheit zu verschaffen, und konnte den Mann schliesslich beruhigen. Wie oft, ging es in diesem Falle um keine grossen Beträge, sondern um falsche Kommunikation, Missverständnisse und Unverständnis. Diesen Fall konnte Schaffner lösen, indem sie den Hotelier bat, für die Unannehmlichkeiten doch eine kostenlose Übernachtung anzubieten. Noch heute übernachtet der griechische Gast wieder gerne in demselben Hotel.

Brigitta Schaffner versucht aber auch bei den Gästen für die entstandene Situation Verständnis zu schaffen. Oft merken die Gäste nicht, dass es auch teilweise an Ihnen liegt, dass sie rechtzeitig melden, wenn beispielsweise bei einer Gruppenreservation nur die Hälfte der Gruppe anreist. Das Hotel blockiert die Hotelzimmer in der Annahme, dass alle kommen. Für die sogenannte «No-show-Gebühr» fehlt den Gästen oft jedes Verständnis.

Die Ombudsstelle ist eine Erfolgsgeschichte: so beträgt die Quote der gefundenen Lösungen der letzten sieben Jahre zwischen 90 und 97 %. Die meisten Gründe für die Reklamation liegen in der Differenz zwischen Angebot und Erwartung

der Gäste, dem Preis-Leistungs-Verhältnis und der Hotelklassifikation. Gefolgt von Problemen bei Annulationen, Rechnungen, Gebühren sowie Essen, Freundlichkeit und Lärmemissionen.

Ombudsstelle der Schweizer Hotellerie
Brigitta Schaffner
Jupiterstrasse 9, CH-3015 Bern
ombudsstelle.hotellerie@bluewin.ch
Telefon 031 941 00 30
jeweils Mittwoch, Donnerstag
und Freitag Vormittag