

## Arbeitswelt

# Was beim Fliegen und im Hotel am meisten ärgert

Die vermeintlich schönsten Wochen des Jahres sind recht oft mit Frust, Ärger und bösen Überraschungen versehen. Dies jedenfalls ist die nüchterne Bilanz am Ende der Sommerferien. Was aber regt am meisten auf? Ist es das wenig bedienerfreundliche Hotel-WLAN, das nur nach Eingabe eines komplizierten Codes funktioniert und auch dann nicht reibungslos und erst noch unverschämt teuer ist? Sind es unflexible Frühstückszeiten, wenn der Kellner bereits um 9 Uhr das Buffet leer räumt? Oder nerven nicht bezugsbereite Zimmer, so dass man im Extremfall stundenlang in der Hotellobby herumhängt und ins Zwangs-Campieren abgedrängt wird? Dabei hatte man sich im Flugzeug nach der Landung doch rücksichtslos sofort vorgedrängt – im Irrglauben, damit rascher im Hotelzimmer zu landen.

## Umfrage unter 4000 Personen

Tatsächlich haben die Reisenden schon lange vor Ankunft am Traumziel mannigfache Möglichkeiten zur Pulsbeschleunigung. Wo die grössten Risiken lauern, wollte eine Reise-Suchmaschine eruieren und führte bei über 4000 Nutzern aus Europa, Russland und Südamerika eine Analyse durch, wobei auch 400 User aus der Schweiz partizipierten. Die von ihnen genannten Stressfaktoren beim Fliegen überraschen insofern nicht, als sie identisch mit langjährigen eigenen Erfahrungen sind. So ärgern sich 29 Prozent über jene Passagiere, die sofort nach der Landung hektisch aufspringen und nach dem Handgepäck angeln, obwohl zwischen Heranfahen der Gangway und Türöffnen mehrere Minuten verstreichen. Auch die Drängler am Gepäckband sowie die eiligen Einsteiger, die beim Boarding-Prozess schon lange vor dem Aufruf am Gate Schlange stehen, sorgen für Unmut – bei je 21 Prozent der Analyse-Teilnehmer. Etwas glimpflicher beurteilt werden Turbulenzen während des Essens (14 Prozent) sowie tosender Applaus bei der Landung und die obligatorische Busfahrt auch bei kurzer Distanz zwischen Terminal und Flugzeug (je 7 Prozent).

Es mögen Luxusgründe für eine Verstimmung sein; doch sie reflektieren die erhöhte Sensibilität bei der Pirsch nach dem Ferienglück. Oftmals geht der Frust beim Betreten des Hotels nahtlos weiter. Befragt nach dem ärgerlichsten Erlebnis, nennen 30 Prozent der Schweizer unflexible Check-in-Zeiten. Denn wer früh landet, muss oftmals bis 15 oder 16 Uhr in der

Lobby warten, bis sein Zimmer endlich bezugsbereit ist. Schlecht weg (29 Prozent) kommen falsch programmierte Schlüsselkarten; denn wenn sich die Réception kulant zeigt und einen längeren Verbleib im Zimmer zugesteht, spricht die Key-Card oft eine andere Sprache, ist ab 12 Uhr deaktiviert und muss deshalb vom Personal entsprechend umprogrammiert werden. – Wenig kundenorientiert wirkt auch das frühe Abräumen des Frühstücksbuffets bereits um neun Uhr; ins gleiche Kapitel fallen ferner die eingeschränkten Öffnungszeiten und die frühe Schliessung von Hotel-Pool und -Spa. Das stösst gegen 30 Prozent der Gäste sauer auf, wobei sich über gesalzene Preise der Minibar erstaunlicherweise «nur» 14 Prozent aufregen. Fünf Franken für einen Schokoriegel – ein saurer Apfel für Budgetbewusste und zweifellos ein in den Erklärungsnotstand mündendes Detail.

Was aber bringen solche Analysen und Umfragen überhaupt? Franco V. Muff ist täglich mit Klagen frustrierter Reisender konfrontiert und muss als Ombudsmann der Schweizer Reisebranche von Amtes wegen Stellung beziehen. Als Vermittler zwischen Dienstleistern und Konsumenten erfüllt er eine heikle Mission, plädiert aber für gesunden Menschenverstand speziell im Ferien- und Freizeitbereich. «Mitdenken ist angesagt, statt sich überall über Kleinigkeiten aufzuregen und daraus irgendeinen Anspruch ableiten zu wollen», betont er im persönlichen Gespräch. Muff weiss aus Erfahrung, wie man mit den Tücken des Reisealltags umgeht und sie umschifft.

Bisweilen überteuertes WLAN? «Solche Klagen landen oft beim Ombudsmann. Immer mehr Hotels im Drei- und Vier-Stern-Bereich haben aber die Gratisbenützung eingeführt.» Denn 30 Franken tägliche WLAN-Gebühr bei einem gesalzenen Zimmerpreis wirken tatsächlich stossend. Zu Recht bekrittelt würden auch instabile Netze, WLAN-Verbindung nur in der Lobby und den übrigen öffentlichen Räumen sowie komplizierte Zutritts-Codes. So gibt es beispielsweise Luxushotels, wo man über die Namensangabe hinaus noch die Nummer des Passes eintippen und dafür extra zur Réception zurückkehren muss, wird dieser beim Einchecken am besagten Ort doch zurückbehalten. Muff versteht zwar den WLAN-Unmut, zweifelt aber an der Notwendigkeit ständiger Erreichbarkeit während der Ferien und schlägt bei beruflichen Aufgaben stattdessen die Benützung des hotel-

eigenen Business-Center vor.

## Einseitige Sicht

Unflexible Check-in-Zeiten? Das ist laut Muff eine einseitige Sicht, denn in den Hotels kann man in der Regel das Zimmer bis 11 oder 12 Uhr behalten. Jene, die sich über spätes Check-in aufregten, seien oft die Gleichen, die diese Marge voll auskosteten. Seine Empfehlung: «Koffer im Hotel in den Gepäckraum stellen und die Umgebung entdecken!» Im Übrigen sollten Reisende mit früher Ankunft sich rechtzeitig nach entsprechenden Möglichkeiten erkundigen. Zudem gibt es neue Tools, die ein frühes Check-in erlauben. Eingeschränkte Öffnungszeiten von Pool und Spa seien tatsächlich störend, dienten aber der Sicherheit der Benutzer. Schliesslich erachtet auch Muff die Preise der Minibar als «fast unverschämt, aber Hand aufs Herz: Deren Benützung ist ja freiwillig.»

Die beim Ombudsmann landenden Beschwerden kreisen meistens um Unzulänglichkeiten und Mängel bei Zimmern. Ferner geht es um Klagen bezüglich Essen sowie Servicequalität, fehlende oder defekte Einrichtungen, Lärmbelästigungen oder fehlende Aussicht. 2014 behandelte die Ombudsstelle 1642 Fälle, 4 Prozent mehr als im Vorjahr. Werden negative Kunden-Feedbacks an die entsprechenden Dienstleister weitergeleitet? Muff bejaht und erwähnt einen regelmässigen Austausch mit den Anbietern.

Werner Knecht