Starts Der | Sort Rage to in the Kunden?

Abo Interview zur FTI-Insolvenz

«Was sich die Hotels erlauben, ist eine Frechheit»

Der Reisekonzern macht konkurs: Gibt es Geld zurück – oder zahle ich doppelt? Marco Amos vom Garantiefonds der Schweizer Reisebranche weiss, welche Rechte Kundinnen und Kunden haben.

Markus Fässler

Publiziert: 06.06.2024, 16:50



Mein Veranstalter ist pleite – und jetzt? Das fragen sich derzeit tausende Reisende.

Foto: Getty Images



Nach der Pleite des deutschen Reisegiganten FTI herrscht auch in der Schweizer Reisebranche grosse Verunsicherung. Reisebüros sind am Anschlag mit Stornierungen, bei den Kundinnen und Kunden ist die Ungewissheit gross, ob sie überhaupt noch in die Ferien können. Tausende Schweizerinnen und Schweizer sind betroffen. Es drängt sich die Frage auf, ob Kunden ihr Geld zurückerhalten. Marco Amos, der Geschäftsführer des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, weiss, was für Rechte betroffene Kundinnen und Kunden haben.

Herr Amos, was war Ihr erster Gedanke, als Sie vom FTI-Konkurs erfuhren? Ich war überrascht. Die FTI Group hat zusammen mit dem US-Investor Certares lange an einer Übernahmelösung gearbeitet, und es sah bis zuletzt gut aus. Die Reisebranche wie auch Kundinnen und Kunden haben FTI vertraut und wurden nun enttäuscht. Das hinterlässt natürlich einen schalen Beigeschmack.

Hotelgäste müssen nun ihre Übernachtungen vor Ort nochmals bezahlen. Wie bekommen sie ihr Geld zurück?

Eines vorweg: Was sich die Hotels erlauben, ist eine absolute Frechheit. Ein Hotel, das mit dem Reiseveranstalter eine nachträgliche Bezahlung der Leistungen vertraglich vereinbart, ist schlichtweg selber schuld und soll sich bei der Konkursmasse bedienen. Es kann nicht sein, dass man dieses Unvermögen nun auf die Gäste oder die Reisebüros abwälzen will. Zur Frage: FTI Schweiz ist im Gegensatz zur Muttergesellschaft in Deutschland noch nicht in Konkurs, also sollte man sich als Erstes dort melden und die an der Destination bezahlten Beträge einfordern.

Und wie verhält es sich, wenn die Reise noch nicht angetreten wurde?

Im Grunde nicht anders. Hier greift das Pauschalreisegesetz (PRG), das unter anderem die Erstattung bereits bezahlter Leistungen abdeckt – sofern es sich um eine Pauschalreise handelt. Da es bei FTI um einen Konkurs geht, kommt bei einer Insolvenz von FTI Schweiz die Kundengeldabsicherung als Teil des PRG ins Spiel.

Konkret: Sollte FTI Schweiz doch noch in Konkurs gehen, ist der Schaden für Schweizer Kundinnen und Kunden durch den Garantiefonds gedeckt?

Ja, das kann ich so bestätigen. Sollte FTI Schweiz in Konkurs gehen, können sich betroffene Kunden bei uns auf der Webseite informieren und ihre Forderungen online eingeben. Es wird mit Sicherheit etwas Zeit brauchen, aber alle bekommen ihr Geld zurück.

Fälle wie dieser führen zu Verunsicherung bei den Ferienwilligen. Wie sind sie bei einer Buchung auf der sicheren Seite?

Im Grunde ist es ganz einfach: Wer eine Pauschalreise bucht, ist dank des PRG gut geschützt. Zudem muss geklärt werden, ob der Vertragspartner über eine Kundengeldabsicherung verfügt. Ist dies bei einem Reisebüro oder bei einem Veranstalter nicht klar ersichtlich, rate ich von einer Buchung ab.

Und wie wissen Reisende, ob ein Reisebüro oder ein Veranstalter über eine Kundengeldabsicherung verfügt?

Eine der Schwächen des PRG ist es, dass es Basiswissen voraussetzt. Wir vom Garantiefonds weisen unsere Mitglieder an, uns in ihren Verkaufsstellen, auf der Website oder in den Reisekatalogen sichtbar zu machen – zum Beispiel mit dem Logo «Reisegarantie». Zudem haben wir ein Informationsblatt herausgegeben, das während des Beratungsgesprächs abgegeben wird. So kommt die Kundengeldabsicherung in die Köpfe der Leute.

Falls die Situation unklar ist: Lohnt es sich, einen Nachweis über die Kundengeldabsicherung zu verlangen?

Auf jeden Fall – und das rate ich dringend. Ist der Nachweis nicht zufriedenstellend, kann man schriftlich jederzeit und kostenlos vom Vertrag zurücktreten.

Was decken das PRG respektive die Kundengeldabsicherung ab?

Beide greifen, sobald zwei elementare touristische Dienstleistungen zusammen gebucht wurden, zum Beispiel Flug und Hotel. Einzelleistungen, zum Beispiel nur ein Flug, sind hingegen nicht abgesichert.

Wie verhält es sich, wenn jemand eine Reise auf einer der unzähligen Reiseplattformen bucht?

Sofern es sich um eine Pauschalreise bei einem Veranstalter aus der EU handelt, sind die Chancen gross, dass das PRG des jeweiligen Landes Schutz bietet. Wer hingegen online bei verschiedenen Anbietern einzelne Leistungen bucht, ist auf sich alleine gestellt. Was immer wieder vergessen geht: Viele Plattformen sind nur Wiederverkäufer und keine Veranstalter.

Was bringt im Falle eines Konkurses wie bei FTI eine Reiseversicherung?

Wenig. Mir sind keine Reiseversicherungen bekannt, die Kosten bei einer Insolvenz des Reiseveranstalters übernehmen.

Die FTI-Pleite schadet dem Ruf der ganzen Reisebranche. Wie schätzen Sie den Vertrauensverlust gegenüber den Reisebüros ein?

Ich verstehe den Ärger aller Betroffenen. Aber: Alle Geschädigten bekommen ihr Geld zurück. Bis dahin unternehmen die Reisebüros alles, um die Situation so gut wie möglich im Sinne der Kundschaft zu bewältigen und Lösungen zu finden. Ich rechne also vielmehr mit einem Vertrauensbonus, den sich die Reisebüros nun erarbeiten. Kommt dazu: FTI ging wegen mehrerer Fehler in der Vergangenheit in Konkurs. Das hat am Ende aber nichts mit den Reisebüros zu tun.

Gibt es erste Schätzungen, wie hoch die Schadensumme im Falle eines Konkurses von FTI Schweiz sein wird?

Nein. Was ich mit gutem Gewissen sagen kann, ist, dass der Garantiefonds den Konkurs stemmen könnte. Der Garantiefonds verfügt über Reserven von rund 9 Millionen Franken. Dann liegt die Schadensumme darunter?

Wir haben nicht nur unsere Reserven zur Verfügung. FTI hat seit längerem eine beträchtliche Sicherheitssumme in Form einer Bankgarantie hinterlegt. Zudem hätten wir im schlimmsten Fall, von dem ich aber bei weitem nicht ausgehe, eine Rückversicherung für einen ebenfalls namhaften Betrag.

Die Höhe der FTI-Sicherheitssumme wird von Insidern auf einen Betrag im tiefen zweistelligen Millionenbereich geschätzt. Stimmt das?

Konkrete Zahlen darf ich nicht nennen. Aber sagen wir es so: Das ist sicherlich nicht komplett daneben.

FTI Deutschland war nicht mehr in der Lage, dem deutschen Staat fast 600 Millionen Euro an Covid-Krediten zurückzuzahlen. Ist es denkbar, dass dieses Problem auch in der Schweiz dem einen oder anderen Reisebüro oder – Veranstalter das Genick brechen könnte?

Wenn ich die Entwicklung der Schweizer Reisebranche in den vergangenen Jahren betrachte, mache ich mir deswegen weniger Sorgen.

Mehr Infos: www.garantiefonds.ch > The state of the state

49 Kommentare