

Zeitschrift: Schweizer Hotel-Revue = Revue suisse des hotels
Band: 6 (1897)
Heft: 5

Artikel: Instance chargée de trancher les différends entre voyageur et hôtelier
Autor: [s.n.]
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-521579>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 13.10.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Erscheint
Samstags

Paraissant
le Samedi

Abonnement:

Für die Schweiz:

12 Monate Fr. 5.—

6 Monate - 3.—

3 Monate - 2.—

Für das Ausland:

12 Monate Fr. 7.50

6 Monate - 4.50

3 Monate - 3.—

Vereinsmitglieder erhalten das Blatt gratis.

Inserate:

20 Cts. per 1 spaltige Petitzeile od. deren Raum. Bei Wiederholungen entsprechenden Rabatt.

Vereinsmitglieder bezahlen die Hälfte.

Abonnements:

Pour la Suisse:

12 mois Fr. 5.—

6 mois - 3.—

3 mois - 2.—

Pour l'Étranger:

12 mois Fr. 7.50

6 mois - 4.50

3 mois - 3.—

Les Sociétaires reçoivent l'organe gratuitement.

Annouces:

20 Cts. pour la petite ligne ou son espace.

Rabais en cas de répétition de la même annonce.

Les Sociétaires payent moitié prix.



Organ und Eigentum des Schweizer Hotelier-Vereins

6. Jahrgang | 6^{me} Année

Organe et Propriété de la Société Suisse des Hôteliars

Redaktion und Expedition: Sternengasse No. 21, Basel. * TÉLÉPHONE 1406. * Rédaction et Administration: Rue des Etoiles No 21, Bâle.

Avis à MM. les Sociétaires.

La Liste des membres (nouvelle édition) a été expédiée la semaine dernière; MM. les sociétaires qui ne l'auraient pas reçue sont priés d'en prévenir le Bureau soussigné.

Bâle, le 30 janvier 1897.

Pour le Bureau central officiel:

Le Chef: O. Amsler-Aubert.

An die Tit. Mitglieder.

Vergangene Woche sind die neuen Mitglieder-verzeichnisse zum Versandt gelangt; diejenigen Mitglieder, welche dasselbe nicht erhalten haben sollten, belieben uns dies zu melden.

Basel, 30. Januar 1896.

Für das Offizielle Central-Bureau:

Der Chef: O. Amsler-Aubert.

Zur gefälligen Notiznahme.

In Vollziehung des Beschlusses der Generalversammlung vom 5. November 1896 machen wir hiemit noch besonders bekannt, dass das **Offizielle Central-bureau des Schweizer Hotelier-Vereins** seine Thätigkeit, soweit sich dieselbe auf die **Plazierung von Personal** bezieht, mit **Neujahr 1897 einstellt**.

Den Herren Vereinsmitgliedern empfehlen wir bei Personalbedarf an dessen Stelle nachstehende Bureaux zur gefl. Benützung:

Plazierungs-Bureau der Union Helvetia:

Luzern, Zürichstrasse 4.

Plazierungs-Bureau des Genfer-Vereins:

Genf, rue Gevray 4;

Zürich, Lintheschergasse 23.

Für das Offizielle Centralbureau:

Der Chef: O. Amsler-Aubert.

Instance chargée de trancher les différends entre voyageur et hôtelier.

Comme suite à notre récent article (voir le supplément du No. 2) concernant la création, proposée dans la „Wochenschrift“, d'un „code de l'hôtelier“, nous abordons aujourd'hui la question de l'institution de tribunaux arbitraux ayant pour mission de connaître des contestations surgissant entre voyageur et hôtelier.

Lorsque, en février 1895 (voir le No. 8 de l'„Hôtel-Revue“), nous posions pour la première fois la question de savoir s'il ne serait pas de l'intérêt du mouvement des étrangers de créer une instance qui recevrait les réclamations émanées tant des hôteliers que des voyageurs, nous ne nous rendions pas compte exactement de la portée extraordinaire de ce projet. Cette idée nous avait été suggérée par les attaques alors assez fréquentes de la presse contre les hôtels suisses et nous y voyions un moyen de prévenir en quelque sorte et de repousser ces attaques dont la plupart proviennent de gens qui, dans un moment d'excitation passagère, éprouvent le besoin de se soulager en écrivant leurs impressions; la quintessence de nos réflexions d'alors était d'attirer ces „épanchements“ sur une voie pour les hôtels plus pratique et moins périlleuse que celle de la presse.

Aujourd'hui nous envisageons ce projet d'un œil moins favorable; en effet, avant qu'il eût pris une

forme quelconque, nous avons eu l'occasion de faire quelques expériences qui ne nous engagent nullement à nous enthousiasmer davantage pour cette idée, tout au moins pas si le Bureau central de notre Société devait fonctionner comme instance. Dans son avant-propos au volume „Les Hôtels de la Suisse“, M. Guyer-Freuler a déjà touché ce point et ce fait seul a suffi pour nous montrer en petit, ce qu'il adviendrait du projet réalisé sur une grande échelle.

Dans le courant de l'été dernier, nous avons reçu de nombreuses réclamations dont les auteurs en appelaient à l'instance de conciliation préconisée dans le dit volume, mais il ne s'en trouvait pas une seule qui pût être regardée et traitée comme possédant de l'importance au point de vue du principe. Néanmoins, nous avons liquidé ces différends, afin de ne pas donner aux réclamants matière à préjugés. Dans deux cas, les voyageurs se plaignaient d'avoir dû payer des prix supérieurs à ceux indiqués dans le livre; une autre réclamation était formulée par une famille qui avait commandé 5 chambres qu'on lui avait promises pour une date fixe, mais à son arrivée, elle fut obligée d'aller se loger dans un autre établissement; l'enquête a démontré que les chambres promises étaient primitivement occupées par une autre famille qui, par suite de maladie, n'avait pu partir à la date à laquelle la seconde famille devait arriver. En retenant d'autres chambres chez un de ses collègues, l'hôtelier avait fait tout ce qui était en son pouvoir, étant donné qu'il ne disposait d'aucune chambre libre. Nonobstant, l'indignation de ladite famille à son arrivée fut des plus vives et se traduisit dans une lettre peu correcte adressée à notre bureau. Une foule d'autres plaintes avaient pour objet des vétilles qu'il serait ridicule de reproduire ici.

En s'inspirant de l'expérience acquise jusqu'ici, on reconnaîtra que la création d'un „service du contentieux“ entraînerait celle d'un appareil fort compliqué dont le fonctionnement nécessiterait une armée d'employés et encore ne serait-on pas sûr d'atteindre le but proposé. En premier lieu le projet ne pourrait être exécuté comme l'entend M. A. R. H. dans la „Wochenschrift“, qui voudrait n'admettre que les réclamations de sociétaires ou de voyageurs logeant chez des sociétaires; au contraire, un bureau de ce genre devrait être bon gré, mal gré, accessible à tout le monde. Dans ce cas, ce serait pour une société une tâche fort ingrate d'avoir à tirer les marrons du feu pour les non-sociétaires, qui forment la majorité; d'autre part, les non-sociétaires, peut-être aussi une fraction des sociétaires, ne permettraient pas une ingérence de la Société dans leurs affaires. Au surplus, nous avons la conviction que les vœux exprimés par un correspondant de la „Nouvelle Gazette de Zurich“ du 23 juillet 1896 ne sont point dénués de fondement: il estime qu'un tribunal arbitral institué par les hôteliers ne jouirait pas dans le public de la confiance que posséderait un tribunal placé sur un terrain absolument neutre. Si l'on considère en plus qu'un tribunal d'arbitres aurait à faire à une clientèle constamment changeante et flottante qui exige avant tout que les contestations soient tranchées rapidement, si possible par voie de procédure orale, il faut convenir que, tel qu'il est décrit plus haut, l'appareil serait trop compliqué, trop lourd et trop onéreux. Le correspondant susmentionné reconnaît aussi que la plupart des réclamations ont trait à des bagatelles, qu'elles proviennent de malentendus, de l'ignorance des usages, d'un concours malheureux de circonstances, ou bien qu'elles résultent du tempérament du voyageur ou de l'excitation causée par le voyage; il propose donc comme instance de conciliation les offices de renseignements existant dans la plupart des grands centres d'étrangers. Il serait

non seulement pratique, mais aussi rationnel et équitable de se ranger à cette proposition et de résoudre la question dans ce sens.

Un excellent moyen d'atteindre ce but serait la création déjà proposée et discutée d'un „code de l'hôtelier“; il ne servirait pas seulement à titre supplétif, mais bien plutôt de base fondamentale de tout l'édifice et, point important, il constituerait un guide sûr pour les bureaux de renseignements fonctionnant comme tribunaux d'arbitres.

Vom Strand der blauen Donau,

von Wien nämlich, kommt zur Abwechslung wieder einmal die Kunde von einem neuen Reklame-Unternehmen. Wien ist im wahren Sinne des Wortes eine Hexenküche für alles, was Reklame heisst. Diesmal handelt es sich um eine „Internationale Consulatliste“, der nur ein dicker Anhang von Hotelreklamen den richtigen Wert zu verleihen vermag. Dies haben denn auch eine grosse Anzahl von Hotelbesitzern eingesehen (so sagen nämlich die Verleger) und haben sich dieselben (die Hoteliers) zusammen gethan, um durch die Herausgabe dieser Consulatliste einem „schreienden Bedürfniss“ abzuhelfen. Wer diese Hoteliers sind, bleibt im Dunkeln und wer die einkassierende Direktion ist, steht in den Sternen geschrieben. Das ist übrigens ja auch Nebensache, Hauptsache ist, dass recht Viele ihre Moneten nach Wien schicken, obwohl nur „wirklich empfehlenswerten“ Hotels das Recht eingeräumt wird, von diesem bis jetzt „unübertroffenen“ Reklamemittel zu profitieren. Eine grosse Zahl der hauptsächlichsten Consulate haben, laut Prospekt, den Unternehmern ihr höchstes Bedauern ausgesprochen, dass eine derartige Liste bis jetzt nicht vorhanden gewesen; denn der Mangel einer solchen sei von ihnen tief empfunden worden. Man darf sich daher nicht wundern, dass die Verleger, laut ihren Aussagen, schon arg in der Klemme sind, weil die Anmeldungen von Hotels so zahlreich einlaufen, dass sie sich veranlasst sahen, zur Eile zu mahnen, wenn man nicht riskieren will, wegen zu grossem Andrang von Annoncen abgewiesen zu werden. Die „Bedauernswerten“. Die Direktion lässt es auch an Beweisen nicht fehlen, dass diese Art Reklame die beste aller bis jetzt angewandten ist. Auf einer dem Prospekt beigefügten Illustration führt sie den Lesern den Wartesalon eines Consulates vor, an dessen Wand ein Verzeichnis von „empfehlenswerten“ Hotels und Pensionen angebracht ist; das Verzeichnis, so gross es ist, ist zwar kaum sichtbar, denn von den vielen Menschen im Wartesalon steht ein Theil davor und ein anderer Theil stürzt sich darauf los, so dass der Lakai des Consulates sie wiederholt daran erinnern muss, dass sie eigentlich hergekommen, um den Consul zu sprechen. Hilft alles nichts, sie werden wohl erst die ganze Liste von Hotels auswendig lernen wollen; denn dass in den grossen Städten, die angeführt sind, überhaupt Hotels existieren, davon hatten die Befragten natürlich keine Ahnung. Es bedurfte dieser geistreichen „Erfindung“, um sie eines Besseren zu belehren. Ungefähr diesen Eindruck bekommt man, wenn man die erwähnte Illustration tiefsinnig betrachtet. Sie wird also bei denen, die nicht „alle“ werden, ihren Zweck nicht verfehlen und die sofortige Unterzeichnung des Insertionsvertrages und eine gleichzeitige Erleichterung des Geldbeutels der naiven Hotelbesitzer zur unmittelbaren Folge haben. *Tant pis* für Diejenigen, welche zu spät kommen. Auch hier wird der am besten lachen, der zuletzt lacht — die unbekannteren Gründer.