

Plötzlicher Preisrutsch bei Schweiz Tourismus

Auf Druck der Eidgenössischen Finanzkontrolle hat die Marketingorganisation ihren Millionenauftrag für das Kundenkontaktcenter erstmals öffentlich ausgeschrieben – nun ist er 25 Prozent günstiger

Cornelia Krause, Armin Müller und Karin Kofler

Zürich Die Zusammenarbeit ist heikel und hat schon die Eidgenössische Finanzkontrolle beschäftigt. Nun wird sie dennoch verlängert: Schweiz Tourismus hat erneut die Tochtergesellschaft Switzerland Travel Center (STC) mit der Betreuung des Kundenkontaktcenters Contact Switzerland beauftragt. Dieses stellt für Schweiz Tourismus seit 2004 den Kontakt zu Touristen aus aller Welt her – via Telefon, Chat, soziale Medien oder Mail. Rund 100 Mitarbeiter sind mit den Aufgaben betraut.

Vor wenigen Tagen erhielt STC den Zuschlag, wie aus dem Informationssystem über das öffentliche Beschaffungswesen hervorgeht. Der dort veröffentlichte Preis: knapp 2 Millionen Franken jährlich. Der neue Vertrag hat eine Laufzeit von drei Jahren, mit Option auf Verlängerung.

Brisant dabei: Bislang zahlte Schweiz Tourismus der Tochtergesellschaft, an der auch Hotellerieuisse, die SBB und private Transportfirmen beteiligt sind, für die Leistungen deutlich mehr, nämlich eine jährliche Pauschale von 2,2 Millionen Franken. Hinzu kam eine leistungsabhängige Komponente von je nach Jahr bis zu 420 000 Franken – total also bis zu 2,6 Millionen Franken.

Deutlich weniger Geld für die exakt gleiche Leistung

Die Zahlen der Vergangenheit entstammen einem Bericht der Eidgenössischen Finanzkontrolle. Sie hatte sich 2014 mit der Auftragsvergabe von Schweiz Tourismus beschäftigt und bemängelte, dass der Auftrag an STC nie öffentlich ausgeschrieben wurde. Weil Schweiz Tourismus den angeblich bestehenden Vergleichsmaßstab nicht lieferte, konnte die Finanzkontrolle nicht beurteilen, ob die Höhe der Zahlungen gerechtfertigt war. Sie betonte, dass der Auftrag künftig öffentlich ausgeschrieben werden müsse. Das war in diesem Sommer erstmals der Fall.

Anhand der Ausschreibungsunterlagen, den im vergangenen Jahr erbrachten Leistungen und dem nun veröffentlichten Preis lässt sich berechnen, wie viel günstiger Schweiz Tourismus mit dem neuen Vertrag fährt. Demnach zahlt die Organisation neu für die Kundenkontakte, die STC herstellt, einen gut 20 Prozent tieferen durchschnittlichen Minutenpreis. Zudem wird erstmals nicht pauschal, sondern in Minuten abgerechnet.



Jürg Schmid, Direktor



Jean-François Roth, Präsident

Laut Sprecher Markus Berger geht Schweiz Tourismus davon aus, dass der bei knapp 2 Millionen Franken gedeckelte Preis nicht erreicht wird, weil mit weniger Kundenkontakten gerechnet wird. Dazu kommt eine deutliche Kürzung der leistungsabhängigen Komponente. Diese dürfte im letzten Jahr bei maximal 14 Prozent des Fixbetrags liegen, jetzt sind es höchstens noch 5 Prozent. Das macht den neuen Vertrag im Vergleich zum alten nochmals billiger. Mit den

neuen Bedingungen hätte Schweiz Tourismus bei exakt gleicher Leistung wie letztes Jahr eine Einsparung von mehr als 25 Prozent erreicht, fast 650 000 Franken.

Schweiz Tourismus verteidigt die höheren Preise in der Vergangenheit. «Das Ergebnis der Ausschreibung hat die bisherige Entscheidung als marktgerecht und preiswert bestätigt», sagt Sprecher Markus Berger. Die Berechnung der Sonntagszeitung sei zu stark vereinfacht, da die Minutenpreise je nach Medium, also Telefon, Chat oder Mailkontakt, unterschiedlich hoch ausfielen.

Ausserdem erhalte STC zwar weniger Geld, müsse aber künftig auch weniger Leistungen erbringen als bisher: In Zukunft sollen die Kunden statt in sieben nur noch in fünf Sprachen betreut werden. Schweiz Tourismus verzichtet auf Niederländisch und Spanisch. Zudem werde ein grösserer Teil der Anfragen künftig online und via soziale Medien zeitverzögert beantwortet statt unmittelbar am Telefon. Das bringe deutlich tiefere Kosten.



STC erneut auf der Sonnenseite: Ausrisse aus dem Zuschlagsentscheid vom 25. November

Foto: Keystone

1. Auftraggeber
 - 1.1 Offizieller Name und Adresse des Auftraggebers
Bedarfsstelle/Vergabestelle: Schweiz Tourismus (ST)
Beschaffungsstelle/Organisator: Schweiz Tourismus (ST), zu Hdn. von Tiziano Pelli, Todistrasse 7, 8027 Zürich, Schweiz
2. Beschaffungsobjekt
 - 2.1 Projekttitel der Beschaffung
Contact Switzerland - Betrieb der Gästeinformation und des Reklamationsmanagements
3. Zuschlagsentscheid
 - 3.2 Berücksichtigte Anbieter
Liste der Anbieter
Name: STC Switzerland Travel Centre AG, Binzstrasse 38, 8045 Zürich, Schweiz
Preis: CHF 1'998'000.00 ohne MWST

Schweiz Tourismus verteidigt auch die erneute Vergabe des Auftrags an ihre Tochterfirma – eine heikle Konstellation. STC sei von einer externen Jury ausgewählt worden, «die aus drei sehr guten und preislich sehr nahe beieinanderliegenden Angeboten auswählen konnte», sagt Berger. Doch gleichzeitig widerspricht er sich. Denn er sagt auch: «Der Vorsprung von STC war insgesamt über alle Zuschlagskriterien – neben dem günstigsten Preis – deutlich.» Die Namen der Juroren will Berger nicht preisgeben. Es handle sich aber nicht um Touristiker, sondern um Fachleute für öffentliches Beschaffungswesen und Callcenter.

Mit der Wahl der Experten soll offenbar von vornherein sichergestellt werden, dass nicht erneut Kritik an der Auftragsvergabe entsteht. Denn die personellen Verflechtungen zwischen Schweiz Tourismus und STC sind offensichtlich. Schweiz-Tourismus-Chef Jürg Schmid ist Vize-Verwaltungsratspräsident bei STC. In deren Verwaltungsrat sitzt auch Jean-François Roth, der Präsident von Schweiz Tourismus. Die öffentlich-rechtliche Marketingorganisation wird vom Bund mitfinanziert – für den Zeitraum 2016 bis 2019 mit 230 Millionen Franken.

Künftig bestimmt der Präsident nicht mehr alleine den Bonus

Roth, ein ehemaliger CVP-Ständerat und Regierungsrat des Kantons Jura, hat im Vorstand von Schweiz Tourismus bislang alleine über den Bonus von Schmid bestimmt. Schmid's satte Lohnsteigerung von 24 Prozent innerhalb von zwei Jahren hatte in den vergangenen Wochen für Schlagzeilen gesorgt. Am Freitag reagierte der Bundesrat und deckelte den Lohn.

Auch der Vorstand von Schweiz Tourismus bewegt sich infolge des öffentlichen Drucks. In Zukunft soll Roth nicht mehr alleine entscheiden, wie viel Bonus Schmid erhält. Laut mehreren Quellen fasst der Vorstand im nächsten Jahr die Gründung eines Lohnausschusses ins Auge. Roth will das nicht bestätigen. Bislang sei keine Entscheidung getroffen worden. Er betont, bei der Lohnfestsetzung in der Vergangenheit seien alle Vorgaben des Kaderlohnreglements eingehalten worden.

Trafigura-Beteiligung in korrupten Deal verwickelt

Der Schweizer Rohstoffhandelsriese ist in Zimbabwe an einem Kraftwerk beteiligt, das ohne Ausschreibung errichtet wurde

Harare Seit Anfang Jahr atmen die Einwohner von Chitate, einem Dorf in Zimbabwe, stark verschmutzte Luft. Ursache ist das benachbarte Kraftwerk Dema, in dem 230 Generatoren jeden Tag 400 000 Liter Diesel verbrennen, um Strom zu erzeugen.

Das Werk wird vom zimbabwischen Ölimporteur und -händler Sakunda Energy betrieben. Die Firma gehört zu 51 Prozent der regierungsnahen Sakunda Holdings und zu 49 Prozent der Genfer Ölhandelsfirma Puma Energy. Diese wiederum ist eine Tochtergesellschaft des Genfer Rohstoffhandelsriesen Trafigura, gemessen

am Umsatz von 92 Milliarden Franken das viertgrösste Unternehmen der Schweiz. Es kontrolliert über seine Beteiligung seit zweieinhalb Jahren den Löwenanteil des Ölgeschäfts in Zimbabwe.

Das Kraftwerk wurde im Auftrag der staatlichen Zimbabwe Power Company für 250 Millionen US-Dollar gebaut – angeblich, weil die örtlichen Wasserkraftwerke wegen einer lang anhaltenden Dürre nicht mehr genügend Strom produzierten. Laut der regierungskritischen Zeitung «Zimbabwe Independent» wurde weder die gesetzlich vorgeschriebene Umweltverträglichkeitsprüfung durch-

geführt, noch gab es eine Kontrolle der Schadstoffmenge – und auch keine öffentliche Ausschreibung. Stattdessen hat die Regierung dem ihr nahestehenden Unternehmen den Auftrag zugeschanzt.

Freunde und ein Verwandter von Diktator Mugabe profitieren

Sakunda ist eng verflochten mit hochrangigen Regierungsstellen und der Partei von Diktator Robert Mugabe, einem der schlimmsten Despoten Afrikas. Verwaltungsratspräsident ist Willard Manungo, Staatssekretär im Finanzministerium und langjähriger Chef-finanzberater von Mugabe.

Chef von Sakunda Energy ist Mberikwazvo Chitambo, ein früherer Banker, der die Regierungspartei Zimbabwe African National Union – Patriotic Front mit Geldern versorgte. Zu den Aktionären gehört einer der engsten Freunde Mugabes, der frühere Nationalbankchef von Zimbabwe.

Der Verdacht auf Korruption bei der Vergabe des Auftrags liegt nahe, zumal am Kraftwerk Dema nicht nur Sakunda Energy beteiligt ist, sondern auch Derrick Chikore, der Bruder eines Schwiegersohns von Robert Mugabe. Kommt hinzu, dass Dema gemäss Berechnungen oppositioneller Politiker und

Medien zu überteuerten Preisen Strom herstellt. Andere inländische Kraftwerke produzieren deutlich günstiger. Die staatliche Energiebehörde importiert sogar zu tieferen Tarifen Strom aus Südafrika, Moçambique und Sambia.

Unter der korrupten Herrschaft von Robert Mugabe, der das Land seit 1980 mit eiserner Faust regiert, ist Zimbabwe zu einem Armenhaus geworden. Gemessen am Human-Development-Index, ist es eines der ärmsten Länder der Welt. Weder die Trafigura-Tochterfirma Puma Energy noch Sakunda wollten zum Vorgang Stellung nehmen. Peter Burkhardt