



Unterstützung für Schweizer Staatsangehörige in Notsituationen im Ausland

Fallbeispiele

Fallbeispiel 1

Verhaftung wegen Drogenkonsums

Sabine K., 28-jährig

Situation

Sabine K. hat sich eine Auszeit genommen und reist während drei Monaten durch Thailand. Eines Abends sitzt sie mit anderen Reisenden am Strand; die Stimmung ist entspannt. Als ein Joint die Runde macht, zögert sie kurz, entscheidet sich dann jedoch, mitzumachen. Dabei unterschätzt sie die strengen Drogengesetze des Landes. Noch am selben Abend wird die Gruppe von der Polizei kontrolliert, und Sabine K. wird festgenommen. Die Situation eskaliert rasch: Sie versteht die Sprache nicht, kennt ihre Rechte nicht und weiss nicht, wie sie ihre Familie in der Schweiz kontaktieren kann. Ihr drohen erhebliche strafrechtliche Konsequenzen nach thailändischem Recht.

Konsularischer Schutz

Die zuständige Schweizer Vertretung wird tätig, sobald sie Kenntnis vom Freiheitsentzug erhält oder darüber informiert wird. Eine Mitarbeitende der Vertretung nimmt Kontakt mit Sabine K. auf und kann sie auf ihren Wunsch und nach Möglichkeit im Gefängnis besuchen. Im Rahmen der konsularischen Möglichkeiten erkundigt sich die Schweizer Vertretung bei den lokalen Behörden nach ihrer Situation und setzt sich dafür ein, dass grundlegende Verfahrensrechte gewahrt werden, insbesondere hinsichtlich menschenwürdiger Haftbedingungen, eines fairen Verfahrens sowie des Zugangs zu einer rechtlichen Vertretung. Die Mitarbeiterin stellt Sabine K. zudem eine Liste von lokalen Anwältinnen und Anwälten zur Verfügung. Auf Ersuchen von Sabine K. werden ihre Angehörigen in der Schweiz über den Freiheitsentzug und die Situation informiert. Die konsularischen Dienstleistungen in einem solchen Fall sind grundsätzlich kostenpflichtig, da sich Sabine K. fahrlässig im Sinne des Auslandschweizergesetzes (ASG) verhalten hat.

Grenzen der Hilfeleistung durch das EDA

Das EDA respektiert die Souveränität und die Rechtsordnung des Staats, in dem sich die Person aufhält. Es kann weder eine Haftentlassung erwirken noch in laufende Gerichtsverfahren eingreifen oder diese beeinflussen. Das EDA übernimmt gestützt auf die anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen keine Anwaltskosten, Kautionen, Bussen oder sonstige Verfahrenskosten und führt keine Prozessbeobachtungen durch. In jedem Fall gelten die lokalen Gesetze, auch wenn diese strenger sind als in der Schweiz.

Disclaimer: Diese Fallbeispiele orientieren sich an realen Fällen aus der konsularischen Praxis des EDA. Zum Schutz der betroffenen Personen wurden Namen, persönliche Angaben sowie einzelne Details verändert oder zusammengefasst. Die Beispiele zeigen typische Situationen, mit denen Schweizer Staatsangehörige im Ausland konfrontiert sein können und veranschaulichen die Möglichkeiten und Grenzen der konsularischen Unterstützung.

Empfehlung des EDA

Das EDA empfiehlt, vor jeder Reise ins Ausland die Reisehinweise des EDA zu konsultieren. Diese enthalten u.a. wichtige Informationen zur Sicherheitslage, zu rechtlichen Besonderheiten sowie zu Risiken und geltenden Vorschriften im Reiseland. Die Reisehinweise können über die Travel Admin App abgerufen werden.

Fallbeispiel 2

Verkehrsunfall

mit und ohne Reiseversicherung

Paul M., 62 jährig

Situation

Paul M. ist mit seiner Partnerin in Südfrankreich unterwegs. Bei einem Halt am Strassenrand begibt er sich zum Motor ihres Fahrzeuges. In diesem Moment streift ein vorbeifahrendes Auto das Fahrzeug; Paul M. wird erfasst, mehrere Meter mitgeschleift und bleibt schwer verletzt liegen. Polizei, Ambulanz und Rettungshelikopter sind rasch vor Ort. Er wird in ein Spital geflogen. Seine Partnerin kann kein Französisch und ist völlig verunsichert. Eine Ärztin informiert sie auf Englisch, dass der Zustand ihres Partners sehr ernst ist. Daraufhin meldet sie sich bei der Helpline EDA, die rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar ist.

Konsularischer Schutz und Bedeutung des Versicherungsschutzes

Das EDA steht der Partnerin von Paul M. als zentrale Anlaufstelle zur Seite, unterstützt sie beratend und klärt die Versicherungsfragen. Zudem hilft es bei der Verständigung mit den lokalen Behörden und dem Spital. Dank der bestehenden Reiseversicherung von Paul M. sind die Verantwortlichkeiten schnell geklärt: Die Versicherung übernimmt die Kostenübernahme gegenüber dem Spital und organisiert die in diesem Fall notwendige Rückführung in die Schweiz. Dadurch wird die Partnerin spürbar entlastet und kann sich ganz auf die Situation im Spital konzentrieren. Schliesslich kann Paul M. durch die REGA in die Schweiz zurückgebracht werden, wo seine Behandlung in einem vertrauten Umfeld fortgesetzt wird.

Ohne oder mit ungenügendem Versicherungsschutz gestaltet sich eine solche Situation wesentlich schwieriger. Ein solcher Fall führt rasch zu Kosten- und Organisationsfragen: Arzt- und Spitalkosten im Ausland sind oft sehr hoch und werden von der Grundversicherung nur teilweise gedeckt. Häufig verlangen Spitäler Kostenvorschüsse, bevor Behandlungen fortgesetzt werden. Angehörige müssen selbst mit Spitälern, Versicherungen und Behörden kommunizieren – oft in einer Fremdsprache und unter grossem Stress. Unklare Zuständigkeiten führen zu Verzögerungen, und ein medizinisch notwendiger Rücktransport ist nicht gesichert oder kaum finanzierbar.

Mit ausreichender Versicherung hingegen sind die Abläufe klar geregelt. Rettung, Behandlung und eine allfällige Repatriierung werden aus einer Hand koordiniert, etwa durch die Versicherung. Angehörige werden spürbar entlastet und können sich auf das Wesentliche konzentrieren: die Gesundheit und den Beistand der betroffenen Person, anstatt auf Kosten- und Administrationsfragen.

Grenzen der Hilfeleistung durch das EDA

Das EDA kann nicht als Notrufzentrale zur unmittelbaren Rettung von Leib und Leben agieren. Es führt keine medizinischen Betreuungen oder Behandlungen durch, erteilt keinen ärztlichen Rat und ersetzt keine Versicherung. Die medizinische Versorgung, Entscheidungen über Therapien sowie Rettungs- und Krankentransporte liegen ausschliesslich in der Verantwortung der lokalen Behörden, der medizinischen Fachpersonen und der Versicherung. Das EDA kann jedoch im Rahmen seiner Möglichkeiten unterstützend wirken, insbesondere durch Information, Koordination, Hilfe bei Verständigungsproblemen und Vermittlung.

Empfehlung des EDA

Das EDA empfiehlt, vor Auslandsreisen eine Reiseversicherung abzuschliessen. Diese sollte Kosten für Rettung, medizinische Behandlung, Rücktransport, Überführung im Todesfall sowie Rechtsschutz abdecken. Die Grundversicherung der Krankenkasse übernimmt solche Kosten im Ausland meist nicht oder nur teilweise. Da Arzt und Spitalkosten oft sehr hoch sind und häufig ein Kostenvorschuss verlangt wird, schützt eine Versicherung vor hohen Ausgaben und administrativem Aufwand. Die Detailfragen und den effektiven Leistungsumfang sind unbedingt rechtzeitig mit der Versicherung abzusprechen – nur das mit der Versicherung vertraglich Vereinbarte ist letztlich verbindlich. Auf der Travel Admin App finden Reisende wichtige lokale Notrufnummern (Ambulanz, Polizei, Feuerwehr) sowie die Nummern der Helpline EDA und der Schweizer Vertretung vor Ort.

Fallbeispiel 3

Naturkatastrophe

Waldbrände auf Rhodos 2023

Alexandra F., 22-jährig

Situation

Im Juli 2023 kam es auf der griechischen Insel Rhodos infolge grosser Trockenheit und starker Winde zu mehreren grossflächigen Waldbränden. Die Feuer breiteten sich rasch aus und zwangen Zehntausende Bewohnerinnen und Bewohner sowie Touristinnen und Touristen zur Evakuierung. Alexandra F., eine Schweizer Touristin, befand sich während ihres Ferienaufenthalts in einem betroffenen Gebiet im Süden der Insel. Aufgrund der sich nähernden Feuer wurde sie von den griechischen Behörden zusammen mit anderen Touristinnen und Touristen evakuiert und per Bus zum Flughafen Rhodos gebracht. In der Eile vergisst sie ihren Reisepass im Hotelsafe.

Konsularische Unterstützung

Die zuständige Schweizer Vertretung hat einen temporären Schweizer Schalter am Flughafen eingerichtet, um Schweizer Staatsangehörige vor Ort zu unterstützen. Da Alexandra F. ihre Reise auf der Travel Admin App erfasst hat, erhält sie – wie alle auf Rhodos registrierten Reisenden – eine SMS mit Informationen zum Standort und den Dienstleistungen des temporären Schweizer Schalters am Flughafen. An diesem Schalter wird zunächst der Verlust des Reisepasses erfasst. Nach Prüfung ihrer Identität stellt das Personal des EDA Alexandra F. noch am selben Tag ein provisorisches Reisedokument (Laissez-Passer) aus, das für die Rückreise in die Schweiz gültig ist. Parallel dazu erhält Alexandra F. aktuelle Informationen zur Lage, zu verfügbaren Rückflugmöglichkeiten und zum Verhalten am Flughafen. Vor Ort hilft das Personal zudem bei praktischen Abläufen am Flughafen, insbesondere beim Zugang zu den Check-in-Schaltern und bei der Klärung von Fragen mit dem Personal der Airline im Zusammenhang mit dem Ersatzreisedokument. Dank dieser abgestimmten Unterstützung kann Alexandra F. einen Rückflug für den folgenden Tag buchen und mit dem ausgestellten Laissez-Passer ordnungsgemäss einchecken sowie sicher in die Schweiz zurückreisen.

Grenzen der Hilfeleistungen durch das EDA

Schweizer Staatsangehörige sind grundsätzlich selbst für ihre Aus- und Weiterreise verantwortlich. Das EDA organisiert in der Regel keine Evakuationen. Eine Evakuierung wird ausschliesslich durch die lokalen Behörden durchgeführt, deren Anweisungen zwingend zu befolgen sind. Es gibt keine Garantie für Transport oder Unterkunft. Die Organisation und Finanzierung von Unterkunft oder Rückreise liegt primär bei den Reisenden bzw. Reiseveranstaltern und Reiseversicherungen. Das EDA unterstützt beratend, koordinierend und erleichternd, kann aber keine umfassende Absicherung oder individuelle Lösungen garantieren.

Empfehlung des EDA

Das EDA empfiehlt, den Anweisungen der lokalen Behörden zu folgen (Evakuation, Sammelpunkte), Ruhe zu bewahren, sich frühzeitig zum Flughafen oder zu offiziellen Sammelstellen zu begeben und den Rückflug aktiv selbst zu organisieren (Airline, Reiseveranstalter) sowie angebotene Hilfe zu nutzen. Ausserdem empfiehlt es, sich umgehend beim EDA-Schalter oder der Schweizer Vertretung zu melden (insbesondere bei Dokumentverlust) und Identitätsnachweise (Kopien, Fotos, digitale Dokumente) bereitzuhalten, um die Ausstellung eines Ersatzdokuments zu erleichtern. Wichtig ist in solchen Fällen auch eine gute Reiseversicherung, welche anfallende Zusatzkosten übernehmen kann.

Fallbeispiel 4

Todesfall

Stefan L., 64-jährig

Situation

Stefan L. ist ferienhalber in Brasilien unterwegs. Während seines Aufenthalts erleidet er einen Herzinfarkt und verstirbt. Die brasilianische Polizei informiert die Schweizer Botschaft vor Ort. Das EDA klärt in der Folge die Zivilstandsdaten des verstorbenen Schweizer ab, um mögliche Familienangehörige in der Schweiz ausfindig zu machen. Stefan L. ist verheiratet. Das EDA informiert die zuständigen Polizeibehörden am Wohnort der Ehefrau, die sich mit speziell geschulten Personen zum Wohnort der Ehefrau begeben und sie persönlich über den Todesfall in Kenntnis setzen und ihr die Kontaktdaten des EDA für weitere Unterstützung übermitteln. Die Nachricht trifft sie unerwartet und ist für sie sehr belastend. Sie kennt die Abläufe im Ausland nicht, weiss nicht, welche weiteren Schritte nötig sind und ist unsicher, wie sie an verlässliche Informationen gelangen kann. In dieser Situation wendet sie sich an die Helpline EDA.

Konsularische Unterstützung

Die Helpline EDA nimmt sich Zeit für die persönliche Betreuung der Ehefrau von Stefan L., hört zu und bietet in dieser belastenden Situation erste Unterstützung und Orientierung. Bei Bedarf kann sie Kontakte zu psychologischen Unterstützungsangeboten oder spezialisierten Stellen vermitteln. Das EDA konnte zwischenzeitlich bereits die Versicherungssituation der verstorbenen Person abklären. Es stellt sich heraus, dass Stefan L. über eine Reiseversicherung verfügt. Das EDA stellt den Kontakt zwischen der Versicherung und der Ehefrau her. Die Versicherung übernimmt daraufhin die Organisation und die Kosten für die Repatriierung des Leichnams in die Schweiz. Parallel dazu bleibt das EDA in engem Austausch mit der Ehefrau und den zuständigen lokalen Behörden in Brasilien. Das EDA unterstützt die Ehefrau insbesondere beim Erhalt des Autopsieberichts sowie bei administrativen Fragen. Zudem hilft das EDA dabei, dass das Reisegepäck und das Mobiltelefon des verstorbenen Ehemanns sichergestellt und an die Ehefrau zurückgegeben werden.

Grenzen der Hilfeleistungen durch das EDA

Das EDA kann keine medizinischen Abklärungen durchführen und keinen Einfluss auf die lokalen Abläufe bei der Todesfalluntersuchung nehmen. Repatriierungskosten werden nicht vom EDA übernommen, sondern durch die bestehende Reiseversicherung gedeckt oder von den Angehörigen getragen. Das EDA kann jedoch im Rahmen seiner Möglichkeiten unterstützend wirken, insbesondere durch Information, Koordination und Vermittlung.

Empfehlung des EDA

Das EDA empfiehlt, vor Reisen ins Ausland eine umfassende Reiseversicherung abzuschliessen. Diese sollte insbesondere Kosten für Rettung, medizinische Behandlung, Repatriierung, Rückführung des Leichnams sowie Rechtsschutz abdecken. Die obligatorische Grundversicherung der Krankenkasse übernimmt solche Leistungen im Ausland in der Regel nur teilweise oder gar nicht. Die Detailfragen und den effektiven Leistungsumfang sind unbedingt rechtzeitig mit der Versicherung abzusprechen – nur das mit der Versicherung vertraglich Vereinbarte ist letztlich verbindlich.

Fallbeispiel 5

Verlust von Dokumenten

Notpass

Reto M., 42-jährig

Situation

Reto M. hat sich einen langgehegten Traum erfüllt und bereist Südafrika mit einem gemieteten Minivan. Nach einer wunderschönen Reise geniesst er seinen letzten Tag vor dem Rückflug und sitzt in einem Strassencafé in Johannesburg. Eine unbekannte Passantin spricht ihn an und macht ihn darauf aufmerksam, dass er einen Joghurtfleck auf seiner Schulter hat. Das hat Reto M. gar nicht bemerkt! Die Frau ist jedoch sehr nett und hilft ihm sogar, den Fleck mit einem Taschentuch zu entfernen. Danach verabschiedet sich die hilfsbereite Dame und verschwindet in der Menschenmenge. «Wenn nur alle Menschen so nett wären», denkt sich Reto M. Als er den Kaffee bezahlen will, stellt er jedoch mit Schrecken fest, dass die Jacke mit seinem Reisepass verschwunden ist. Sein Rückflug in die Schweiz ist morgen Abend, aber wie kann er ohne Reisepass in die Schweiz zurückkehren?

Konsularische Unterstützung

Mit dem Handy ruft Reto M. unverzüglich die Schweizer Botschaft in Pretoria an. Eine Mitarbeiterin informiert ihn, dass die Möglichkeit besteht, einen Notpass (provisorischer Pass mit limitierter Gültigkeit) auszustellen. Dafür müsse er jedoch zuerst einen Polizeirapport bei der nächsten Polizeistation besorgen und danach persönlich zur Botschaft kommen. Die Mitarbeiterin rät ihm, sich bereits bei der Fluggesellschaft zu erkundigen, ob diese einen Notpass akzeptiert, damit er zurückfliegen kann. Reto M. befolgt die Anweisungen und kehrt noch am selben Tag mit dem neuen Reisepass ins Hotel zurück. Was für ein Tag! Er ist erleichtert, dass er doch noch planmässig in die Schweiz zurückfliegen kann.

Grenzen der Hilfeleistungen durch das EDA

In den meisten Fällen verläuft die Rückreise in die Schweiz mit dem Notpass reibungslos. Das EDA hat jedoch keinen Einfluss darauf, wenn die Fluggesellschaft das Boarding verweigert oder die Migrationsbehörden die Ausreise mit diesem provisorischen Pass nicht zulassen. In einige Länder (z.B. in die Vereinigten Arabischen Emirate) kann man mit einem provisorischen Schweizer Pass nicht einreisen (relevant bei Transitflügen für die Rückreise in die Schweiz).

Empfehlung des EDA

Das EDA empfiehlt, vor den Ferien die Reisehinweise zu lesen, sich in der Travel Admin App zu registrieren und die Reise zu erfassen. Während der Reise kann es sinnvoll sein, den Pass im Hotel zu lassen (idealerweise im Safe) und mit der Schweizer Identitätskarte Ausflüge zu machen. Es empfiehlt sich, nicht beide Ausweisdokumente auf sich zu tragen.

Krise im Nahen und Mittleren Osten

März 2026

Florence L., 52-jährig

Situation

Im März 2026 eskalierte die Sicherheitslage im Nahen und Mittleren Osten infolge militärischer Angriffe auf den Iran und entsprechender Gegenreaktionen. Dies führte zu erheblichen Spannungen in der gesamten Region, verbunden mit kurzfristigen Luftraumsperrungen, Flugausfällen und allgemeinen Störungen im Reiseverkehr. Auch der Oman war indirekt betroffen: Obwohl das Land nicht unmittelbar vom Konflikt betroffen war, kam es zu Einschränkungen im Flugverkehr und zu erhöhter Unsicherheit für ausländische Reisende. Das EDA passte seine Reisehinweise entsprechend an und riet teilweise von nicht dringenden Reisen in bestimmte Regionen ab. Florence L. befindet sich während einer Individualreise in Maskat. Aufgrund annullierter Flüge und der unklaren Sicherheitslage kann sie ihre Rückreise in die Schweiz nicht wie geplant antreten und ist vorübergehend im Oman blockiert.

Konsularische Unterstützung

Florence L. hat ihre Reise vorgängig in der Travel Admin App registriert. Dadurch können das EDA beziehungsweise die Schweizer Botschaft in Maskat sie direkt kontaktieren und über relevante Entwicklungen informieren. Florence L. erhält SMS-Nachrichten mit aktuellen Sicherheitshinweisen sowie Informationen über verfügbare Ausreisemöglichkeiten ab Maskat. Über Travel Admin wird sie über einen in Koordination mit dem EDA organisierten Sonderflug der Swiss von Maskat nach Zürich informiert und erhält Zugang zu den Kontaktdaten einer Buchungshotline für diesen Flug. Dank dieser Unterstützung kann sie einen Platz auf dem Sonderflug buchen und ihre Rückreise in die Schweiz organisieren. Die Schweizer Botschaft im Oman sowie die Helpline EDA stehen für Rückfragen zur Verfügung. Florence L. wird aufgefordert, die Anweisungen der lokalen Behörden zu befolgen und sich laufend über die Lageentwicklung zu informieren. Nach ihrer Rückkehr in die Schweiz beendet sie ihre Reise auch in der Travel Admin App. Dies hilft den Behörden, einen Überblick über die Personen zu erhalten, die sich allenfalls noch vor Ort in einer Notlage befinden.

Grenzen der Hilfeleistungen durch das EDA

Das EDA organisiert grundsätzlich keine organisierten Ausreisen. Die Ausreise erfolgt freiwillig, eigenverantwortlich und auf eigene Kosten. Auch bei Sonderflügen handelt es sich nicht um staatlich garantierte Rückführungen, sondern oft um kommerzielle Lösungen (z.B. durch Fluggesellschaften), deren Nutzung selbst organisiert und bezahlt werden muss. Konsularische Unterstützung wird nur gewährt, wenn Betroffene keine Lösung selbst oder mit Hilfe Dritter (z.B. Reiseveranstalter, Versicherung) finden können. In Einzelfällen kann das EDA besonders vulnerablen Personen dank der Zusammenarbeit mit Partnerstaaten die Ausreise ermöglichen. Das EDA kann jedoch keine direkten Eingriffe in operative Massnahmen (z.B. Flughafenkapazitäten, Sicherheitslage, Grenzöffnungen) vornehmen.

Empfehlung des EDA

Das EDA empfiehlt, die Reise in der Travel Admin App zu registrieren und die Nachrichten regelmässig zu prüfen. Ausserdem ist es wichtig, die Anweisungen der lokalen Behörden zu befolgen und die Lageentwicklung zu verfolgen. Ausserdem empfiehlt das EDA, sich fortlaufend über verfügbare Flugmöglichkeiten zu informieren (Airlines, Flughafen, Reiseanbieter) oder andere Rückreiseoptionen zu prüfen und rasch zu buchen, wenn sich Möglichkeiten ergeben. Bei einer Notlage kann die Helpline EDA oder die Botschaft kontaktiert werden.