



# FAQ - zu den WWF-Lagern

## Wann erscheint das Lagerprogramm?

Das Lagerprogramm 2021 wird Anfang Februar auf dieser Webseite publiziert: [wwf.ch/lager](http://wwf.ch/lager).

## Ab wann kann ich mein Kind anmelden?

Sobald das vollständige Programm publiziert ist (Anfang Februar), können Sie für Ihr Kind eine Wunschliste erstellen. Darauf können die von Ihnen bevorzugten Lager vermerkt werden. Die Wunschphase dauert bis zum 24. Februar 2021. Am 25. Februar erfolgt die definitive Zuteilung. Freie Lagerplätze können ab dem 26. Februar nach dem Prinzip «first come, first serve» gebucht werden.

## Wie erfolgt die Anmeldung für ein WWF-Lager?

Die Lageranmeldung 2021 für die Deutschschweiz funktioniert neu mittels Wunschliste. Anfang Februar publizieren wir unser Lagerangebot [hier](#). Erstellen Sie bis zum 24. Februar stressfrei Ihre Wunschliste auf dieser Seite. Prüfen Sie gemeinsam mit Ihrem Kind die Angebote und setzen Sie die Lager auf die Wunschliste, bei denen Ihr Kind teilnehmen möchte.

Am 25. Februar erfolgt die Lagerplatzzuteilung gemäss Ihrer Priorisierung. Die Lagerplätze werden nach einem automatischen Algorithmus verteilt. Ihre bestätigten Buchungen finden Sie dann unter Ihrem Kundenkonto. Es werden maximal zwei Lager pro Teilnehmer\*in zugeteilt. Sollten Sie nur eine Lagerteilnahme wünschen, haben Sie nach der Zuteilung bis zum 28. Februar 2021 Zeit, die allfällige zweite Buchung kostenfrei zu annullieren. Senden Sie dazu eine E-Mail an [lager@wwf.ch](mailto:lager@wwf.ch). Nach diesem Datum ist die Annullierung nur noch kostenpflichtig möglich. Freie Lagerplätze können ab dem 26. Februar nach dem Prinzip «first come, first serve» gebucht werden. Gerne können Sie Ihr Kind aber auch auf eine Warteliste setzen lassen (siehe *unten*).

Eine detaillierte Anleitung der einzelnen Schritte im Anmeldeprozess finden Sie [im Userhandbuch](#).

## Ist eine WWF-Mitgliedschaft Bedingung für die Lagerteilnahme?

Ja. Entweder muss das betreffende Kind, die Familie oder ein Elternteil WWF-Mitglied sein. Zudem muss der Mitgliedsbeitrag für das entsprechende Jahr bezahlt sein. Es ist aber möglich, erst nach der Lageranmeldung Mitglied zu werden.

## Welche Angaben brauche ich für die Online-Anmeldung?

Zur Erstellung der Wunschliste und Buchung eines Lagers benötigen Sie ein Kundenkonto auf unserer Buchungsplattform. Dafür benötigen Sie einen E-Mail-Account.

Für die Anmeldung benötigen Sie zudem Name und Adresse der teilnehmenden Person sowie deren Geburtsdatum. Für minderjährige Teilnehmende müssen bei der Anmeldung Name, E-Mail-Adresse und Mobiltelefonnummer einer erziehungsberechtigten Person angegeben werden.

### **Ich habe keinen Computer, wie kann ich mein Kind anmelden?**

Bitte organisieren Sie die Online-Anmeldung über eine Drittperson.

### **Kann ich mich problemlos über alle Internet Browser anmelden?**

Sorgen Sie bitte dafür, dass die aktuellste Version des Browsers verwendet wird. Insbesondere alte Versionen des *Internet Explorers* können zu Schwierigkeiten bei der Nutzung der Buchungsplattform führen.

### **Habe ich bessere Chancen auf einen Lagerplatz, wenn ich die Wunschliste so früh wie möglich ausfülle?**

Nein. Der Zeitpunkt der Erstellung der Wunschliste ist für die Lagerplatzzuteilung nicht relevant. Nach Abschluss der Wunschlistenphase wird die Zuteilung durch einen Algorithmus vorgenommen. Dabei wird die Gesamtzufriedenheit maximiert: Das heisst, möglichst vielen Teilnehmenden einen Lagerplatz in einem der gewünschten Lager zu ermöglichen.

### **Ich möchte mehrere Kinder gleichzeitig für ein Lager anmelden. Geht das?**

Mittels „Gruppenfunktion“ können Sie mehrere Kinder für dasselbe Lager anmelden. Wenn es sich dabei um Geschwister handelt, können Sie diese einfach der Gruppe hinzufügen. Freundinnen und Freunde Ihres Kindes können Sie mittels E-Mail-Link zur Gruppe einladen. Alle Details dazu finden Sie im Userhandbuch (Kap. 2.4).

### **Mein Kind hat bei Lagerbeginn das vorgegebene Alter noch nicht erreicht bzw. überschritten. Kann ich es trotzdem anmelden?**

Nein. Die angegebenen Altersgrenzen sind verbindlich und beziehen sich auf den erreichten Geburtstag des Kindes zum Zeitpunkt des Lagers und nicht auf den Jahrgang.

### **Was passiert nach der Erstellung der Wunschliste? Erhalte ich eine Bestätigungs-E-Mail?**

Bis zur Zuteilung kann die Wunschliste jederzeit eingesehen und abgeändert werden. Am 25. Februar 2021 werden die Lagerplätze gemäss dem Algorithmus verteilt. Nach der Zuteilung erhalten Sie eine automatisch generierte E-Mail (bitte auch Spam-Ordner checken). Danach können Sie Ihr Kundenkonto aufrufen und sehen, welche Zuteilungen erfolgreich waren. Es werden maximal zwei Lager pro Teilnehmer\*in zugeteilt. Sollten Sie maximal eine Zuteilung wünschen, haben Sie nach der Zuteilung bis zum 28. Februar 2021 Zeit, diese zweite Buchung kostenfrei per E-Mail zu annullieren. Nach diesem Datum ist die Annullierung nur noch kostenpflichtig via Abmeldemail möglich. Lagerplätze in nicht ausgebuchten Lagern können ab dem 26. Februar direkt gebucht werden.

## **Obwohl ich mehrere Wünsche angegeben habe, hat mein Kind keinen Platz in einem Lager erhalten. Wie ist das möglich?**

Die WWF-Lager sind sehr beliebt. Der Algorithmus versucht so viele Wünsche wie möglich zu berücksichtigen. Dennoch ist es möglich, dass nicht alle Wünsche beachtet werden können. Gerne können Sie Ihr Kind aber auch auf eine Warteliste setzen lassen (nur bei ausgebuchten Lagern). Senden Sie ein E-Mail mit dem Betreff: «Warteliste: Name des Ferienlagers» und den Angaben Ihres Kindes (Name, Vorname, Geb.-Datum) und Ihre Kontaktdaten an [lager@wwf.ch](mailto:lager@wwf.ch). Wir kontaktieren Sie bei Freiwerden eines Platzes. Dabei berücksichtigen wir die Interessierten nach Eingang des E-Mails. Es gibt keine Garantie auf einen Lagerplatz.

## **Gibt es preisliche Reduktionen für Familien mit kleinerem Budget?**

Sollte der Lagerpreis für Sie nicht erschwinglich sein, können Sie eine Vergünstigung beantragen. Senden Sie uns dazu eine kurze Begründung per E-Mail an [lager@wwf.ch](mailto:lager@wwf.ch). Es besteht kein Rechtsanspruch auf eine Vergünstigung. Selbstverständlich werden Ihre Angaben vertraulich behandelt.

## **Wann muss der Lagerbeitrag bezahlt werden?**

Die Rechnung für die gebuchten Lager ist im März auf Ihrem Kundenkonto einsehbar. Sie erhalten von uns keine Rechnung in Papierform. Bitte bezahlen Sie die Rechnung via E-Banking innerhalb 30 Tage ab Ausstellungsdatum. Bei kurzfristiger Buchung (weniger als 30 Tage vor Lagerbeginn) zahlen Sie bitte umgehend nach der Buchung.

## **Weshalb ist die Zahlung nicht mehr via Kreditkarte/Postcard/TWINT möglich?**

Durch die Umstellung auf das neue Buchungstool sind vorerst die Zahlung via Kreditkarte/Postcard und TWINT nicht mehr möglich. Wir sind aber bestrebt, dies in Zukunft wieder zu ermöglichen.

## **Warum gibt es Werbung auf der Buchungsplattform?**

Der WWF Schweiz wickelt die Lageranmeldung für die Deutschschweiz via Feriennet, der Buchungsplattform von Pro Juventute ab. Die Umsetzung der Plattform wurde finanziell durch die Partner von Pro Juventute unterstützt. Der WWF Schweiz hat weder mit Concordia, Rega noch mit Credit Suisse eine Partnerschaft. Der WWF Schweiz hat leider keinen Einfluss auf die Werbeeinblendungen auf der Buchungsseite.

## **Wie geht der WWF mit der Corona-Pandemie um?**

Die Gesundheit des Leitungsteams und der Teilnehmenden liegt uns am Herzen. Bereits im vergangenen Jahr haben wir unter Einhaltung eines Covid-19-Schutzkonzeptes die Mehrheit unserer Lager durchgeführt. Mit der Anmeldung für ein WWF-Ferienlager stimmen Sie dem jeweils aktuellen – auf der Website des WWF Schweiz abrufbaren – Schutzkonzept zu. Das Schutzkonzept für die Lagersaison 2021 wird Empfehlungen des Bundesrates wie auch anderer Jugendverbände berücksichtigen. Bei einer Änderung des Schutzkonzeptes werden Sie informiert. Sie haben für diesen Fall die Möglichkeit, die Anmeldung in den darauffolgenden fünf

Tagen ab Mitteilung ohne Kostenfolge zu annullieren. Ansonsten gelten die obengenannten Annullationskosten.

Falls die Durchführung des Lagers aufgrund der Pandemiesituation verunmöglicht oder erheblich erschwert ist, behält sich der WWF Schweiz vor, Lager abzusagen. Bereits geleistete Zahlungen werden vollumfänglich rückerstattet.

**Wie erreiche ich das Lagerteam am besten?**

Schreiben Sie uns eine E-Mail an [lager@wwf.ch](mailto:lager@wwf.ch). Das Lagerteam besteht aus drei Personen, die viele verschiedene Aufgaben ausführen und nicht ausschliesslich für die Lageranmeldung arbeiten. Entsprechend ist es für uns einfacher, Anfragen per E-Mail zu bearbeiten. Wenn wir Rückfragen haben, melden wir uns gerne telefonisch.

**Für technische Fragen zur Erstellung und Nutzung des Kundenkontos** nutzen Sie bitte das [Userhandbuch](#). Es leitet Schritt für Schritt durch die einzelnen Prozesse.