

FERIENWOHNUNGS- UND GÄSTEZIMMER-KLASSIFIKATION

20. Juli 2017

ANBIETEN VON FERIENWOHNUNGEN IM INTERNET CHECKLISTE

Wer Ferienwohnungen im Internet anbietet, sollte einige Punkte beachten:

- Auf Ihrer Webseite sollte ein **Impressum** stehen, mit den Angaben, wer Inhaber der Webseite ist, mit seiner Anschrift (Postadresse) und seiner E-Mail-Adresse. Wer eine Unternehmens-Identifikationsnummer (UID) hat, sollte auch diese angeben. Bei einem Handelsregistereintrag das zuständige Handelsregisteramt und die Handelsregisternummer. Gleiches gilt für eine MWST-Nummer. Dies sind Angaben, welche zusätzliches Vertrauen schaffen. – Ist die Webseite auf das Ausland ausgerichtet, sollten diese Angaben, soweit vorhanden, unbedingt angegeben werden. Zusätzlich auch, wer für den Inhalt der Webseite verantwortlich zeichnet.
- Es ist eine **Datenschutzbestimmung** zu publizieren. Bei einem Besuch auf einer Internetseite werden regelmässig gewisse Daten der Besucher erfasst und nach bestimmten Kriterien ausgewertet. In der Datenschutzerklärung ist daher zu sagen, welche Daten erfasst und ausgewertet werden sowie zu welchem Zweck. Einzelheiten finden sich auf der Webseite des Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitschutzbeauftragten, www.edoeb.admin.ch – Datenschutz – Handel und Wirtschaft - E-Commerce.
- Wenn man über die Webseite die Ferienwohnung buchen kann, ist in der Datenschutzbestimmung auch anzugeben, wie man diese Personendaten bearbeitet.
- **Werbung per E-Mail:** Wer seine (ehemaligen) Mieter per E-Mail-Massenversand (bereits ein automatisierter Versand von 30 und mehr E-Mails gilt als Massenversand [Philippe Barman in Jusletter 2.4.2007]), bewerben will, hat einiges zu beachten: Der Versand ist ohne ausdrückliche Zustimmung zulässig, wenn die Werbung eigene ähnliche Mietangebote betrifft. Auf den E-Mails ist der Absender klar und eindeutig zu benennen. Und dem Empfänger ist die Möglichkeit einzuräumen, weitere Werbung problem- und kostenlos abzulehnen (z.B. durch einen entsprechenden Link in der E-Mail).
- Interessenten, die noch nicht gebucht haben, darf E-Mail-Werbung nur zugeschickt werden, wenn sie vorgängig sich ausdrücklich damit einverstanden erklärt haben, z.B. ausdrückliche Bestellung oder Anklicken eines entsprechenden Felds auf der Webseite.
- **Online-Buchungen:** Kann die Ferienwohnung online gebucht werden, ist dem Kunden der Eingang der Buchung sofort nach Erhalt zu bestätigen. Diese Eingangsbestätigung ist nicht mit der Bestätigung für den Mietvertrag zu verwechseln. Die Mietvertragsbestätigung kann auch später erfolgen.

- Bei Online-Buchungen sind in einem **Schema die einzelnen Schritte** bis zur Buchung anzugeben, damit der Kunde weiss, mit welchem Schritt die Buchung definitiv ist. Und bevor die Buchung abgeschickt wird, ist dem Kunden die Möglichkeit einzuräumen, sämtliche Angaben nochmals zu prüfen und zu korrigieren.
- Die **Allgemeinen Vertragsbedingungen** sind auf der Webseite als PDF-Datei zu hinterlegen und eine gut sichtbare Schaltfläche (Link) ist anzubringen. Der Kunde muss die Vertragsbedingungen ausdrucken und downloaden können. Bei einer Online-Buchung ist auf der «Buchen-Seite» (siehe unten) vor der Schaltfläche «Kostenpflichtig buchen» Der Satz einzufügen: «Es gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen zum Mietvertrag.» Und der Kunde muss diesen durch Anklicken einer entsprechenden Box akzeptieren. Die «Allgemeinen Vertragsbedingungen zum Mietvertrag» sind als Link auf die AGB zu gestalten, damit der Kunde mit einem Klick diese Mietbedingungen aufrufen, speichern und/oder ausdrucken kann. Wenn es eine Zusatzvereinbarung für WLAN gibt, ist gleich zu verfahren.
- Kann der Vertrag über das Internet abgeschlossen werden, stellt der Mieter das Angebot. Gemäss den Muster-Vertragsbedingungen ist der Mieter an sein Angebot während fünf Arbeitstagen gebunden. Das heisst, der Vermieter muss innert diesen 5 Arbeitstagen die Buchung akzeptieren und bestätigen (andernfalls der Mieter frei wird).
- Die Schaltfläche für die Buchung sollte mit "**Kostenpflichtig buchen**" beschriftet sein, auch für rein schweizerische Webseiten. Siehe nächster Absatz
- **Ausländische Kunden:** Richtet sich die Webseite auch an ausländische Kunden und kann über das Internet online gebucht werden, ist der Buchungsknopf mit dem Text "Kostenpflichtig buchen" zu versehen. Es wird empfohlen, nur diesen Text zu verwenden. Dies aufgrund von Bestimmungen, die in der ganzen EU gelten. Andernfalls muss damit gerechnet werden, dass kein Vertrag zustande kommt.
- Wer seine Internetseite "international ausrichtet", das heisst z.B.: Euro-Preise, Anreiseinformationen aus dem Ausland, englischsprachige Texte verwendet oder bei der Telefonnummer die internationale Vorwahl angibt, sollte sich beraten lassen.
- Aufgrund des Lugano-Übereinkommens, welches die zuständigen Gerichte in Europa festlegt, und den strengen Konsumentenschutzbestimmungen der EU sind korrekte Ausschreibungen und der Buchungsvorgang komplizierter geworden. Daher ist Beratung besonders wichtig.