

Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie ab 14. Juni 2014

Laut Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG) sind für Beherbergungsverträge, die ab 14.06.2014 mit privaten Individualgästen geschlossen werden, neue, schärfere Vorschriften anzuwenden.

Fernabsatzverträge

Bei Vertragsabschlüssen via Brief, E-Mail, Internet, Telefon oder Telefax, aber auch Online-Plattformen bestehen gemäß Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG) erweiterte Informationspflichten und eine Bestätigungspflicht.

Die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistung müssen dem Gast spätestens vor Reiseantritt auf einem dauerhaften Datenträger so zur Verfügung gestellt werden, dass er sie problemlos aufbewahren kann (z.B. Reservierungsbestätigung mittels E-Mail).

Diese sind:

- der Gesamtpreis einschließlich aller Steuern und Abgaben.
Nur wenn Abgaben im Vorhinein nicht exakt beziffert bzw. nicht im Voraus berechnet werden können (etwa Orts- bzw. Kurtaxen), müssen diese zumindest gesondert ausgewiesen werden (in unmittelbarer Nähe des Bruttopreises).
- wesentliche Merkmale der Leistungen
- die Vertragsdauer/Aufenthaltsdauer

Bei Beherbergungsverträgen, die im Wege des Fernabsatzes geschlossen werden, muss außerdem darauf hingewiesen werden, dass (anders als wie sonst bei Fernabsatzverträgen) kein Rücktrittsrecht binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss besteht (und ggf. statt dessen Stornobedingungen vereinbart werden).

Bei Telefonnummern, die dazu bestimmt sind, dass der Gast bezüglich etwaigen Verträgen Kontakt aufnehmen kann, dürfen keine über dem Grundtarif liegenden Kosten anfallen (keine Mehrwertnummern!).

Online-Buchungen

Auch hier müssen vor Vertragsabschluss die wichtigsten Elemente der Leistung klar und hervorgehoben dargestellt werden. Zusätzlich ist darauf hinzuweisen, welche Zahlungsmittel akzeptiert werden. Das Hotel hat dafür zu sorgen, dass der Gast ausdrücklich bestätigt, dass er mit der Bestellung eine Zahlungsverpflichtung eingeht. Ein Button muss mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer gleichartigen Formulierung (für Hotellerie eher „zahlungspflichtig buchen“) gekennzeichnet sein (Button-Lösung). Ist das nicht der Fall, wird der Gast nicht verpflichtet – der Hotelier allerdings schon. Achtung: nicht ausreichend sind Button-Beschriftungen wie „Buchen“ oder „Buchung durchführen“.



Österreichische Hoteliervereinigung
Die freie Interessenvertretung

Hofburg, A-1010 Wien
Tel.: +43 (0)1 533 09 52-0
Fax: +43 (0)1 533 70 71
E-Mail: presse@oehv.at
www.oehv.at

Walk-ins

Bei persönlicher Anwesenheit des Gastes beim Vertragsabschluss (etwa bei Walk-ins) entfallen die Formvorschriften. Was kommuniziert werden muss, bleibt gleich, also die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistung, der Gesamtpreis etc.

Bei Verletzung der Informationspflichten drohen Geldstrafen bis zu 1.450 Euro, Mitbewerber und Konsumentenschutz können auf Basis des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) auf Unterlassung klagen.

Kontakt:

Mag. Maria Wottawa

Leitung Themenmanagement/Regionen

Tel.: +43 (0)1 533 09 52-14

Fax: +43 (0)1 533 70 71

E-mail: maria.wottawa@oehv.at, www.oehv.at