

STORNIERUNGEN

Tipps für den Umgang mit Stornierungen

KÄRNTEN

Villach
Faaker See
Ossiacher See

Allgemeine Informationen:

Es gibt kein automatisches Anrecht auf pauschalierte Stornogebühren, wenn ein Gast storniert. Als Unterkunftsgeber müssen Sie folgende Punkte beachten:

- Informieren Sie den Gast noch vor Buchungsabschluss umfassend über etwaige Stornokosten und über Ihre Geschäftsbedingungen – am besten in Ihren Werbeunterlagen (auch Homepage) bzw. in Ihrem Angebot.
- Sie müssen dem Gast die Stornobedingungen auch „einsichtig“ machen – d.h. Sie müssen Sie entweder textlich anführen oder einen Hyperlink auf eine Internetseite setzen, wo der Gast diese finden kann.
- Manche Kreditkarten inkludieren auch eine Reisesstornoversicherung – oft gilt dies aber nur für die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln und ist an die regelmäßige Verwendung der Karte gebunden. Aber auch Reisesstornoversicherungen gelten nur für fix definierte Fälle.

Tipps:

- Benützen Sie Hyperlinks um dem Gast auf Internetseiten mit verschachtelten Adressen zu führen.
- Formulieren Sie positiv und bieten Sie dem Gast Lösungsvorschläge – z.B.:
PS: Bitte beachten Sie, dass Ihre Buchung den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hotellerie (2006) unterliegt. Diese sehen im Fall einer Stornierung entsprechende Kosten vor. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Reisesstornoversicherung.
- Storniert ein Gast, dann versuchen Sie bitte das Zimmer weiterzuvermieten. Um möglichst kundenfreundlich zu agieren sollten Sie erst wenn dies nicht möglich war, die entsprechende Stornokosten in Rechnung stellen. Nicht erschienene Gäste müssen nicht angemeldet werden.

Erinnerung:

Seit 2014 gibt es Richtlinien für Beherbergungsverträge die über Fernabsatz (Telefon, Email, Internet etc.) zustande kommen. Bitte achten Sie, dass unter anderem die folgenden Punkte in der Buchungsbestätigung angegeben sein sollten:

- die wesentlichen Merkmale der Buchung
- die genaue Aufenthaltsdauer
- und der Gesamtpreis inkl. Steuern und Abgaben

Letztere können auch separat in Nähe des Gesamtpreises angegeben werden.

Kostenlose Beratungstermine: domenig@region-villach.at