

ANBIETEN VON FERIENWOHNUNGEN IM INTERNET UND NEUE DATENSCHUTZBESTIMMUNGEN 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 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. Wichtige Informationen dazu finden Sie nachfolgend unter «Neues Datenschutzrecht».
- 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 sich vorgängig ausdrücklich damit einverstanden erklärt haben, z.B. ausdrückliche Bestellung oder Anklicken eines entsprechenden Felds auf der Webseite. Es wird empfohlen die Methode des double-opt-in zu verwenden. Nachdem der Interessent den Newsletter bestellt hat, erhält er eine entsprechende E-Mail mit einem Link und erst nach der Bestätigung dieses Links, hat er den Newsletter definitiv abonniert. Beim Anmeldefeld ist anzugeben, welche Produkte und Leistungen im Newsletter beworben werden (zum Beispiel: «unsere Angebote sowie interessante touristische / kulturelle Informationen zu unserer Region». Zusätzlich ist zu erwähnen, dass die Anmeldedaten zum Versand des Newsletters verwendet werden (es sollten nur Daten erfasst werden, welche zum

Versand notwendig sind). Es ist auch anzugeben, dass der Newsletter jederzeit abbestellt werden kann und wo.

- **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. Angaben zur Datenschutzbestimmung finden Sie im zweiten Teil dieses Informationsblattes.
- 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 usw., 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.

Neues Datenschutzrecht der EU, wichtig für alle Vermieter, welche Gäste aus der EU/EWR haben.

- Per 25. Mai 2018 hat die EU die **Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)** in Kraft gesetzt. Diese Verordnung ist für viele touristische Anbieter in der Schweiz von grosser Bedeutung. Die Datenschutz-Grundverordnung ist auf zwei verschiedene Sachverhalte anwendbar:
- **Sie haben eine Webseite und ein Programm wertet das Verhalten der Besucher aus**, (z.B. haben Sie Google Analytics oder ähnliche Programme aufgeschaltet). Sobald mit diesen Analysetools auch Web-Besucher aus dem EU- resp. EWR-Raum erfasst und analysiert werden, ist die Datenschutz-Grundverordnung anwendbar. In diesem Fall soll Ihnen Ihr Webmaster mit der Datenschutz-Grundverordnung konformen Datenschutzbestimmung behilflich sein.
- Der zweite Fall ist, dass sich **Ihr Angebot** an Personen, welche sich in einem EU- resp. EWR-Staat aufhalten, richtet: z.B. Euro-Preise oder dem Hinweis, dass man in Euro bezahlen kann, Anreiseinformationen von der EU in die Schweiz, Kommentare von Mietern aus dem EU- resp. EWR-Raum usw. Oder Sie arbeiten mit **internationalen Buchungsplattformen** zusammen, inserieren auf solchen Webseiten oder in ausländischen Zeitschriften usw. Oder Sie inserieren in Schweizer Publikationen, welche sich an potenzielle Touristen aus der EU/EWR richten - auch dann unterstehen Sie der Datenschutz-Grundverordnung.
- In all diesen Fällen kommt die Datenschutz-Grundverordnung zur Anwendung. Dies auch dann, wenn der Mietvertrag schweizerischem Recht unterstellt ist.
- Der Schweizer Tourismus-Verband geht davon aus, dass Sie die Buchungen digital oder in einem Ablagesystem (A bis Z) erfassen. Ein einfaches Ablagesystem (Ringordner mit alphabetischer Gliederung) reicht aus.
- Wir empfehlen Ihnen, die Muster-Datenschutzerklärung **nicht in die Allgemeinen Mietbedingungen zu integrieren. Vielmehr sollte sie in einem separaten Dokument abgefasst werden (oder mindestens am Ende der Mietbedingungen angehängt und grafisch anders dargestellt – andere Schrift usw. – werden)**. Die Muster-Datenschutzerklärung ist auf einfache Verhältnisse zu geschnitten und ist an Ihr Geschäftsmodell anzupassen.
- Bezüglich der Datenschutz-Grundverordnung sind viele Fragen offen und zurzeit ist nicht abzusehen, wie die Aufsichtsbehörden, Gerichte usw. die Datenschutz-Grundverordnung handhaben werden. Der Schweizer Tourismus-Verband empfiehlt daher dringend, die laufende Entwicklung zu beobachten und allfällige Anpassungen selbst vorzunehmen.

Der Schweizer Tourismus-Verband und der Autor haben sich bemüht, eine einfache und korrekte Muster-Datenschutzerklärung abzufassen. Doch aufgrund der vielen offenen Fragen und der damit einhergehenden Rechtsunsicherheit, verwendet jeder Vermieter die Muster-Datenschutzerklärung auf eigenes Risiko. Weder der Schweizer Tourismus-Verband noch der Autor können für die Folgen aus der Verwendung der Muster-Datenschutzerklärung haftbar gemacht werden. Wir empfehlen Ihnen, sich kompetent beraten zu lassen.