

Besser direkt buchen

Urlaubsunterkunft. Wenn bei der Buchung einer Ferienwohnung oder eines Ferienhauses über Vermittlungsportale etwas schiefgeht, hat der Kunde oft das Nachsehen.

Auf der Website des Vermittlers präsentiert sich das Ferienhaus als wahres Paradies, vor Ort ist die Ernüchterung oft groß: Beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) in Wien häufen sich Beschwerden unzufriedener Kunden. „Die Darstellung im Internet und das, was die Kunden vorfinden, haben oft wenig miteinander zu tun“, sagt EVZ-Jurist Reinhold Schranz. Zu den Unzufriedenen zählt auch das Ehepaar P., das seinen Urlaub in Ruhe und Abgeschiedenheit am Meer verbringen wollte. Über die Website www.ferienhaus-kroatien-am-meer.com wird das „Ferienhaus Bare“ in Kroatien vermittelt. Die als „Robinsonhaus“ bezeichnete Unterkunft liegt in einer kleinen Bucht und wird für Gäste angeboten, die „absolute Ruhe“ suchen. Die Zufahrt zum Haus wird als steil beschrieben. Wer es sich nicht zutraue, könne das Auto oben an der Straße stehen lassen und den Abstieg zu Fuß bewältigen, heißt es. „Dies ist der Preis für die Einsamkeit, die dieses Haus bietet“, steht auf der Website. Herr und Frau P. buchen das „Ferienhaus Bare“ für zwei Wochen.

Die Vorfreude weicht vor Ort rasch der Ernüchterung. Direkt neben dem „Robinsonhaus“ steht noch ein Haus mit zwei Wohneinheiten für je vier Feriengäste. Die Terrassen befinden sich unmittelbar nebeneinander. Von der erhofften Privatsphäre keine Spur. Da es keinen Sichtschutz gibt, habe man sich, so Frau P., beim Essen gegen-

seitig auf den Teller schauen können. Bei den Nachbarn läuft den ganzen Tag das Radio, ein kleines Kind schreit immer wieder. Weiter oben am Hang steht ein weiteres Haus, für zwei Personen. „Uns ausgenommen sind das zehn weitere Personen in unmittelbarer Nähe“, schreibt Frau P. Sie fordert die geleistete Anzahlung in Höhe von 250 Euro zurück, angeboten werden ihr lediglich 65 Euro.

Schimmel in der Wohnung

Auch Frau W. hatte sich ihre Urlaubswoche anders vorgestellt, als sie über die Plattform Airbnb um 1.400 Euro eine traumhaft anmutende Unterkunft für acht Personen, darunter vier Kinder, auf Mallorca buchte. Bei der Ankunft in der Wohnung bemerkten die Kunden, dass gleich mehrere Stellen mit Schimmel befallen sind. Sie melden den Mangel sofort an das Unternehmen, das die Wohnung vor Ort verwaltet. Da eines der Kinder an Asthma leidet, besteht unmittelbarer Handlungsbedarf. Die Schimmelsporen könnten Anfälle auslösen. Der Vermieter bietet an, die betroffenen Wände am nächsten Tag zu versiegeln. Den Kunden genügt das nicht. Sie fordern vergeblich, dass ihnen unverzüglich eine Ersatzunterkunft bereitgestellt wird. Daraufhin mieten sie auf eigene Faust eine andere Wohnung und fordern von www.villafinca.com die Refundierung der zusätzlichen Kosten.

Das Unternehmen lehnt dies mit der Begründung ab, dass man lediglich als Vermittler tätig sei. Die Kundin bekommt zudem die Information, dass auch der Vermieter der Ferienwohnung eine Refundierung der Kosten ablehne. Frau W. versucht über www.villafinca.com den Namen und die Anschrift des Eigentümers in Erfahrung zu bringen, doch ihr wird die Auskunft verweigert.

Höheres Risiko

Beide Kunden wenden sich an das Europäische Verbraucherzentrum Österreich, doch Experte Reinhold Schranz macht ihnen wenig Hoffnung: „Hat die Ferienhausagentur die Vermittlerstellung klar und deutlich dargelegt, haftet sie nur im Rahmen des Vermittlungsvertrages. Was mögliche Entschädigungsleistungen angeht, steht der Vermieter in der Verantwortung. Um diesen belangen zu können, benötigt man jedoch Name und Anschrift.“ Käme es zu einer juristischen Auseinandersetzung, gelte bezüglich des Mietvertrages das Recht des Landes, in dem der Vermieter lebt. Eine allfällige Klage werde in der Regel ebenfalls im Heimatland des Vermieters einzubringen sein. „Wer seine Unterkunft über eine Vermittlungswebsite bucht, sollte sich des Risikos bewusst sein. Man hat nicht denselben Schutz wie bei der Buchung einer Pauschalreise“, sagt Reinhold Schranz.

VKI-TIPPS

Ferienhaus buchen. Es ist ratsam, die Unterkunft direkt beim Vermieter zu buchen. Wer über eine Vermittlungsplattform bucht, sollte davor möglichst Name und Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Vermieters in Erfahrung bringen. Achten Sie auch darauf, wo Sie buchen. Eine Website, auf der ein Impressum mit Angaben wie Name, Telefonnummer und Anschrift fehlt, ist wenig vertrauenswürdig. Auch Bewertungen anderer Urlauber können interessant sein.

Immobilie checken. Vorteilhaft ist es, auch im Internet (z.B. Google Earth) zu prüfen, ob es die angegebene Adresse überhaupt gibt. Machen Sie zudem Screenshots von der Beschreibung der Unterkunft bzw. heben Sie die Anzeige oder die Detailbeschreibung auf.

Bezahlen. Verwenden Sie bei der Bezahlung möglichst Ihre Kreditkarte. Das ist nicht nur bezüglich einer Reiseversicherung interessant, sondern bietet auch am ehesten die Möglichkeit, die Anzahlung zurückbuchen zu lassen.

Nebenkosten. Bei Ferienwohnungen oder -häusern können hohe Nebenkosten anfallen. Achten Sie darauf, dass die Kosten für Strom und Heizung, Endreinigung, Kurtaxe sowie Telefon bereits inkludiert sind.



Foto: timg/Shutterstock.com



Dieser Artikel wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014 – 2020) gefördert.