

Absicherung: AGB schaffen Klarheit

In den allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien festgehalten

Der Viehhändler Sepp Lüscher* ist mit seinem Transporter auf dem Weg zu Bauer Ruedi*. Er hat dort vor wenigen Tagen eine Kuh gekauft und will sie nun abholen. Lüscher macht mit Bauer Ruedi immer wieder gerne einen Handel. Bei ihm zählt noch ein Handschlag als Vertragsabschluss und ein Wort ist ein Wort. Dass diese Ehrenwerte nicht alle gleich handhaben, das musste Ruedi erst kürzlich erfahren.

Einfach abgesagt

Bauer Ruedi führt mit seiner Frau, nebst dem Landwirtschaftsbetrieb einen Betriebszweig im agrotouristischen Bereich. Sie bieten Übernachtungen mit Frühstück an. Das Elternpaar Studer* mit ihren vier Kindern buchte bei Bauer Ruedi und seiner Frau drei Übernachtungen über die Neujahrstage. Am Telefon wurden vorab alle Details geklärt. Die Familie will am 31. Dezember am Nachmittag anreisen.

Am erwähnten Tag fährt jedoch niemand auf dem Bauernhof vor und die Gästezimmer bleiben unbenutzt. Am frühen Morgen sprach Frau Studer einfach auf den Telefonbeantworter und sagte ab. Nach einer telefonischen Rücksprache seitens der Bäuerin gab ihr Frau Studer zur Antwort, dass für sie und ihren Mann immer klar gewesen sei, dass sie nur bei schönen Winterverhältnissen in die Berge fahren würden. Die Bäuerin ist über diese Verhaltensweise des Ehepaars Studer verärgert. Sie hätte nämlich über die Neujahrstage einige andere Anfragen von Interessierten gehabt. So kurzfristig wird sich jedoch niemand mehr finden lassen für ihre Gästezimmer. Nebst Ärger bleibt nun auch das erhoffte Zusatzeinkommen aus.

Zeit und Ärger sparen

Damit solche Missverständnisse überhaupt nicht entstehen können, lohnt es sich, in schriftlicher Form allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) festzulegen. Dadurch können auch die jeweiligen Buchungen rationalisierter abgewickelt werden. Es muss nicht mehr alles einzeln abgemacht und ausgehandelt werden, das spart Zeit und Ärger.

Im Moment haben noch nicht sehr viele Bauernfamilien allgemeine Geschäftsbedingungen für ihre Angebote festgelegt. Viele haben sich in der Vergangenheit auch noch nicht allzu viele Gedanken darüber gemacht, ausser, wenn sie im Umgang mit ihren Gästen und Kunden schlechte Erfahrungen gemacht haben. In anderen Branchen sind solche Formulare nicht mehr wegzudenken und inzwischen Selbstverständlichkeit. Im Gespräch mit Anbietern erkennt man verschiedene Grundhaltungen gegenüber AGB. Es gibt Betriebsleiterpaare, welche solche Formulare als unnötig und unsinnig finden und andre wiederum finden das Festlegen von Geschäftsbedingungen unumgänglich. Nebst persönlichen Erfahrungen spielt sicher auch das paralandwirtschaftliche Angebot eine Rolle. Wenn eine Bauernfamilie einen kleinen Hofladen besitzt, ist das sicher eine andere Ausgangslage, als ein Betriebsleiterpaar, welches komplette Hochzeiten auf ihrem Hof anbietet.

Passend für jedes Angebot

Je nach Angebot muss also ein passendes AGB-Formular ausgearbeitet werden. Es können Punkte wie Preise, Zahlungsmethoden, Widerrufbelehrung, Lieferzeit und -kosten, Haftung, Rückgaberecht, Nutzplichten, Haftungsausschliessung usw. behandelt werden. Eine genaue und klare Formulierung der allgemeinen Geschäftsbedingungen ist jedoch essenziell. Sonst kann es unnötig kompliziert werden. Im Internet sind unzählige Muster von Geschäftsbedingungen zu finden. Die können als Leitfaden nützlich sein. Es lohnt sich jedoch, eine Rechtsberatung beizuziehen, damit die aufgesetzten AGB ihre Richtigkeit haben. Wenn eine Ferienwohnung auf dem Bauernhof angeboten wird, ist es empfehlenswert, dass dem zukünftigen Feriengast die AGB vor Vertragsabschluss übermittelt werden. Zur Sicherheit sollte man sich den Erhalt schriftlich bestätigen lassen. Es ist heikel, wenn eine Buchung einfach per Telefon angenommen wird und keine schriftliche Bestätigung eingeholt wird.

Bei einem Online-Shop mit Produkten vom Hof kann ausdrücklich auf die AGB hingewiesen werden – so wird dem Kunden die Gelegenheit gegeben, den Inhalt der AGB zu lesen. Erst wenn er das OK gegeben hat, kann der Einkauf betätigt werden.

Wenn Bauer Ruedi und seine Frau allgemeine Geschäftsbedingungen gehabt hätten, wäre die Stornierung eventuell wie im Kasten beschreiben geregelt gewesen:

So wäre Familie Studer überhaupt nicht auf die Idee gekommen, zu buchen und dann einfach nicht anzureisen. Wenn doch, dann wäre für sie klar gewesen, dass sie trotzdem 100 Prozent der Gesamtkosten tragen müssten. Die Bäuerin hätte sich nicht ärgern müssen und das zusätzliche Einkommen wäre gesichert gewesen. Auch unnötige Arbeiten, wie das Zimmer herrichten, wären ihr erspart geblieben. Eine transparente Kommunikation schafft also Klarheit für beide Seiten.



** Namen frei erfunden*

Stornierungen

Für Reservationen gelten folgende Stornierungsbedingungen. Stornierung des gesamten Betrags:

- Bis 22 Tage vor Anreise kostenlos
- 21 bis 15 Tage vor Anreise 50% der Gesamtkosten
- 14 bis 8 Tage vor Anreise 75% der Gesamtkosten
- ab 7 Tage vor Anreise 100% der Gesamtkosten
- Bei einer späteren Stornierung, Nichtanreise sowie vorzeitiger Abreise werden alle gebuchten Leistungen in Rechnung gestellt.
- Wir empfehlen den Abschluss einer Annullationskosten- Versicherung.

Schüpfheim, 22.02.2019

Kontakt

BBZN Schüpfheim, Klosterbüel 28, 6170 Schüpfheim, www.bbzn.lu.ch
Andrea Bieri, 041 485 88 40, andrea.bieri@edulu.ch