

# Merkblatt der Schriftverkehr mit dem Gast



## Stolpersteine aufgedeckt

Der Schriftverkehr mit dem Gast ist sehr wichtig, da er die Grundlage für eine gute Beziehung bildet. Eine **klare und freundliche Kommunikation** zeigt dem Gast, dass er willkommen ist und sorgt zusätzlich für Vertrauen.

Vor der Anreise hilft der Schriftverkehr, **Missverständnisse zu vermeiden** und den Gast gut zu informieren. Während des Aufenthalts können so Fragen schnell geklärt und Bedürfnisse kommuniziert werden. Nach dem Aufenthalt ist der Kontakt hilfreich, um Feedback zu erhalten und den Gast vielleicht als Stammkunden zu gewinnen. Jeder Austausch bietet die Chance, den Gast positiv zu überraschen und seine Zufriedenheit zu steigern.

Besonders **Stornobedingungen** sind ein wichtiger Bestandteil der Buchungsrichtlinien, um sowohl den Gast als auch die Vermieter:innen abzusichern. Diese Bedingungen sollten klar kommuniziert und leicht verständlich sein, um Missverständnisse keinen Platz zu bieten.

Der Schriftverkehr von **Angebot** über **Buchungsbestätigung** bis hin zur **Rechnung** bietet jegliche rechtliche Grundlage und dient als Absicherung für den Vertragsabschluss zwischen den Parteien.



## Tipp

**Wiederauffindbarkeit:** Der Schriftverkehr mit dem Gast soll wieder auffindbar sein und zum Beispiel als nicht veränderbares PDF Dokument in einem logischen Ordnersystem am Computer abgespeichert sein.



## Angebot

Das Angebot ist die Reaktion vom Beherberger nach einer Kontaktaufnahme des Gastes. Das Angebot kann sich nach Belieben des öfteren ändern und sollte folgende Inhalte aufweisen:

- Kontaktdaten des Betriebes (Name und Adresse)
- Art der Leistung (Beschreibung des Zimmers, Ferienwohnung, Ferienhaus, Almhütte,...)
- Anzahl der Personen für die das Angebot gilt (z.B. 2 Erwachsene und 1 Kind)
- Zeitraum der Buchung (von\_\_ bis\_\_)
- Gesamtpreis des Aufenthaltes inkl. Auflistung der Leistungen, welche im Preis inkludiert sind (Zimmerart, Verpflegung, zubuchbare Leistungen, Endreinigung, etc.)
- Information über die Nächtigungsabgabe
- Information über die Buchungsbedingungen (Check in & Check out Zeiten, Höhe und Zeitpunkt der Anzahlung, Restzahlung, etc.)
- Stornierungsbedingungen (direkt im Angebot anführen oder verlinken) - ergänzt mit dem Ausschluss des 14-tägigen Rücktrittsrechts ("das Widerrufsrecht nach § 18 Abs. 1 Z. 10 FAGG gilt nicht, stattdessen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie AGBH 2006" oder eigene Konditionen)

### Außerdem sinnvoll:

Zusätzlich zu den verpflichtenden Inhalten des Angebots sind folgende Formulierungen noch hilfreich und sinnvoll:

- "Dieses Angebot ist unverbindlich / freibleibend"
- Anzahlung ist innerhalb ... Tage nach Buchung / bis zum ... spesenfrei für den Empfänger zu überweisen.



## Buchungsbestätigung

Die Buchungsbestätigung ist der endgültige Abschluss mit dem Gast, nach Annahme des letzten Angebots und beinhaltet grundsätzlich dieselben Inhalte.

### Außerdem sinnvoll:

- Stornobedingungen jetzt im Detail aufschlüsseln (unterbindet Diskussionen, dass der Gast sie angeblich nicht gelesen hat)
- Angebote zur Versicherung der Reise als Link anbieten / oder Empfehlung dazu (z.B. Link zur Europäischen Reiseversicherung)
- Hinweis auf Datenschutz



## Belege und Rechnung

Den Abschluss des Schriftverkehrs mit dem Gast bildet die Rechnung. Die Belegerteilungspflicht gilt für alle Unternehmer:innen. Ein Beleg nach der Bundesabgabenordnung ist allen in bar zahlenden Kunden zwingend zu erteilen. Eine Rechnung ist grundsätzlich nur zwischen Unternehmern zwingend. Nicht nur auf Verlangen des Kunden sollte jeder Gast eine Rechnung für seinen Aufenthalt mit folgenden Bestandteilen erhalten:

- Kontaktdaten des Betriebes (Name und Adresse)
- Kontaktdaten des Gastes (Name und Adresse)
- Rechnungsdatum
- fortlaufende Rechnungsnummer
- Zeitraum der Leistung / Buchung (Aufenthalt von \_\_ bis \_\_)
- Menge und Bezeichnung der Leistung
- Entgelt und anzuwendender Steuersatz mit Steuerbetrag
- UID-Nummer oder Hinweis auf die land- und forstwirtschaftliche Pauschalierung oder Kleinunternehmer (Hinweis: Durchschnittsteuersatz 10 sowie 13 Prozent gem. § 22 (1) UStG idgF oder Kleinunternehmer gem. § 6 Abs 1 Z 27 UStG 1994 idgF)

Der Gast bekommt das Original der Rechnung. Die Durchschrift / Kopie bleibt beim Vermieter und soll sieben Jahre aufbewahrt werden.



## Signatur und Mailverkehr

Folgende Inhalte sollte eine Grußformel beim Mailverkehr mit dem Gast beinhalten:

- Name des Hofes
- Name der Familie, sowie Adresse
- Telefonnummer mit Ländercode (+43)
- Websiteadresse
- Mailadresse
- eigenes Logo vom Hof oder Qualitätsauszeichnung (z.B. UaB Markenlogo)



Wenn gewünscht: Link zu den Datenschutzrichtlinien und / oder österreichischen Hotelvertragsbedingungen



## Gästefommappe

Eine gut aufbereitete Infomappe bietet die Chance, die Wünsche der Gastgeberfamilie für gutes Auskommen verbindlich an den Gast zu kommunizieren. Beispiele hierfür sind Verhaltensregeln im Umgang mit Tieren oder Sicherheitshinweise im Haus- und Hofbereich.



## weiterführende Informationen



Online Publikation:

“Rechtliche Aspekte bei Urlaub am Bauernhof”



unverbindliche Empfehlung:

Europäische Reiseversicherung



## Beratungsangebot der LK Stmk

In Modul 4 des Betriebs-Check prüfen wir Ihren gesamten Schriftverkehr – vom Angebot bis zur Rechnung – auf Verständlichkeit und Professionalität. Wir helfen Ihnen, Ihre Kommunikation klar und kundenfreundlich zu gestalten, um Missverständnisse zu vermeiden. Das Beratungsprodukt wird nach Ikplus-Tarif (derzeit € 50,- pro Stunde) verrechnet – Verrechnung im ¼-Stunden-Takt.

### Kontakt

#### Landwirtschaftskammer Steiermark

Fachberatung bäuerliche Vermietung

#### Obersteiermark

Dipl.-Päd. Ing Maria Habertheuer

Tel.: 03612/22531-5133, maria.habertheuer@lk-stmk.at

#### Süd-, Ost- und Weststeiermark

Ines Pomberger, Bsc

Tel.: 03172/2684-5615, ines.pomberger@lk-stmk.at

**lk**beratung

Steiermark

### Impressum

Für das Gesamtkonzept: Dipl.-Päd. Ing. Maria Habertheuer mit Ines Pomberger, Bsc.

Für den Inhalt: Ines Pomberger, Psc., Dipl.-Päd. Ing. Maria Habertheuer, Mag. Doris Noggler LK Steiermark,

Für das Layout: Dipl.-Päd. Ing Maria Habertheuer und Ines Pomberger, Bsc

Stand: 08/2024