

## FAQ - digitale Verkaufskanäle

<p>Wie ist das Vorgehen bei Doppelbuchungen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sollte eine Doppelbuchung zustande kommen, ist Lenk-Simmental Tourismus (LST) unverzüglich zu informieren. Wichtig: Die Buchung über das Direktbuchungssystem (Dires) von LST hat immer Vorrang. LST nimmt mit der Verkaufsplattform Kontakt auf, die wiederum mit dem Gast das Gespräch sucht.</li> <li>- Die Verkaufsplattform unterbreitet dem Gast alternative Ferienwohnungen, die dem gebuchten Objekt entsprechen (Lage, Grösse, Preis etc.) und ebenfalls über die Plattform angeboten werden kann. Allfällige Preisdifferenzen gehen zulasten des Vermieters.</li> </ul>
<p>Kann der Vermieter mit dem Gast in Kontakt treten?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Verkaufsplattformen geben vor, dass jeglicher Kontakt mit dem Gast über den Support-Dienst laufen muss. Der Gast wird mittels Buchungsbestätigung informiert, dass er vor Anreise mit dem Vermieter in Verbindung treten muss um die Anreise zu besprechen (Zeit, Ort, Schlüsselübergabe, etc.).</li> </ul>
<p>Ab welchem Zeitpunkt kommt der Vertrag mit dem Gast zustande?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobald der Gast auf der Plattform auf «buchen» drückt und er eine entsprechende Bestätigung erhält, ist der Vertrag rechtsgültig. D.h. von Seiten Vermieter kann keine nachträgliche Anpassung der Konditionen vorgenommen oder vom Vertrag zurückgetreten werden.</li> </ul>
<p>Wie ist das Vorgehen bei grober Verschmutzung und grossem Reinigungsaufwand?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Verkaufsplattformen distanzieren sich von groben Verunreinigungen, die mit zusätzlichen Kosten verbunden sind. Sie verweisen auf die Möglichkeit des Vermieters, in den Konditionen eine Kautions zu definieren. Sobald der Gast abgereist ist, ist es nahezu unmöglich Zusatzkosten einzufordern.</li> <li>- Bei Interesse an einer Kautions, wenden Sie sich bitte an <a href="mailto:fewo@lenk-simmental.ch">fewo@lenk-simmental.ch</a></li> </ul>
<p>Wie funktioniert die Kautionshinterlegung?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Als Vermieter haben Sie die Möglichkeit vom Gast bei seiner Anreise eine Kautions für allfällige Schäden am Mobiliar und dem Objekt einzufordern. Die Kautions wird durch LST im feratel erfasst.</li> <li>- Der Betrag muss vom Vermieter bei der Anreise eingefordert und bei der Abreise wieder ausbezahlt werden.</li> </ul>
<p>Weshalb werden bei der Verkaufsplattform nicht alle Informationen vollständig abgebildet?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jede Verkaufsplattform hat ihre eigene Struktur und entscheidet ob und wie welche Informationen abgebildet werden sollen. Durch die Grösse und die Dominanz der Verkaufskanäle, haben die Destination Management Organisationen (DMO) wie LST leider keinen Einfluss auf Anpassungen. Beispielsweise wird bei booking.com der Beschreibungstext von Feratel nicht übernommen. Trotz mehrmaligem darauf hinweisen, wird booking.com keine Änderung in der Struktur vornehmen.</li> </ul>
<p>Kann bei einer Verkaufsplattform ein separater Account für die Ferienwohnung erstellt werden?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ja, dies ist möglich, erhöht jedoch die Gefahr von Doppelbuchungen. Durch die Anbindung von Feratel an die Verkaufskanäle (per Schnittstelle), werden die Verfügbarkeiten und Preise live angepasst und verhindern Doppelbuchungen. Deshalb ratet LST davon ab.</li> </ul>
<p>Wie kann dem Gast der Gästekarten-Selbstregistrationslink zugestellt werden, wenn er z.B. über Interhome bucht und nur eine verschlüsselte E-Mail-Adresse (z.B. <a href="mailto:xy.827074@guest.booking.com">xy.827074@guest.booking.com</a>) angegeben wird?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die E-Mail-Adressen sind beim Verkaufskanal mit der korrekten Gast-Adresse verlinkt. D.h. der Selbstregistrationslink kann an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet werden.</li> </ul>
<p>Was geschieht mit den persönlichen Angaben, die für die Gästekarten erfasst werden?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Daten unterliegen der Europäischen Datenschutz-Grundgesetzverordnung (EU DSGVO). Gemäss EU DSGVO dürfen die Daten ohne explizite Zustimmung der betroffenen Person nicht für Marketingzwecke genutzt werden. Entsprechend sind die Daten auf einem separaten Server abgelegt. Die Daten dienen einzig dazu, dass die Gästekarte einen Ausweis-Charakter erhält und entsprechend sichergestellt werden kann, dass nur kurtaxenzahlende Gäste über eine Gästekarte verfügen. Dies ist insofern relevant, als dass die Gästekartenleistungen über die Kurtaxen finanziert werden.</li> </ul>

Ich will keine Gäste aus der Region XY. Was kann ich tun?

- Eine geografische Einschränkung der Verkaufskanäle ist nicht möglich. Grundsätzlich gilt: je grösser die Reichweite der Verkaufskanäle (und somit die Chance, die Ferienwohnung zu vermieten) umso grösser die Wahrscheinlichkeit von Buchungen von Gästen aus fernen Ländern und Kulturen. Gerne können Sie uns unter [fewo@lenk-simmental.ch](mailto:fewo@lenk-simmental.ch) kontaktieren, um die Wahl der Verkaufskanäle zu besprechen.

Die Gäste sprechen eine Sprache, die ich nicht beherrsche. Was kann ich tun?

- Fragen Sie in Ihrem Bekanntenkreis, ob Ihnen jemand, der die Sprache beherrscht, bei der Kommunikation mit den Gästen helfen kann.
- Im Dokument «Für unsere Gäste (Infos auf DE/FR/EN/AR)» sind allgemeine Informationen in vier Sprachen zu finden.
- Bei arabischen Gästen kann LST den Kontakt zu einer Person herstellen, die fließend arabisch spricht. Gerne können Sie uns unter +41 33 736 35 35 kontaktieren.

Meine Ferienwohnung ist schlecht ausgelastet. Was kann ich tun?

- Grundsätzlich sind die Erwartungen an eine Ferienwohnung sehr unterschiedlich. Eine zentrale Lage, zeitgemässes Interieur und kostenloses Internet sind nur einige Hauptkriterien der Gäste. Jede Ferienwohnung in unserem Dires wird von unserem FeWo-Team einmal pro zwei Jahre geprüft (nach vorgegebenen Kriterien wie z.B. Verfügbarkeiten, Flexibilität der An- und Abreise, Qualität der Fotos, etc.) und mögliche Verbesserungsmaßnahmen notiert. Diese Optimierungsmöglichkeiten werden Ihnen per E-Mail zugestellt. Gerne können Sie uns unter [fewo@lenk-simmental.ch](mailto:fewo@lenk-simmental.ch) kontaktieren, um gemeinsam Optimierungen zu besprechen.
- Wichtig: die Fotos haben mit Abstand den grössten Einfluss ob ein Objekt im Detail angeschaut wird oder ob gleich zum nächsten Angebot gewechselt wird. Deshalb ist es enorm wichtig, auf die Qualität der Fotos zu achten, um das Objekt bestmöglich zu präsentieren.