

INFORMATIONEN

ZUM QUALITÄTSSIEGEL

DES DEUTSCHEN FERIEHAUSVERBAND E.V.

Der Deutsche Ferienhausverband e. V. als Zusammenschluss namhafter Anbieter, Vermittler und Portale von Ferienwohnungen und Ferienhäusern informiert mit den nachfolgenden Angaben über das **DFV-Qualitätssiegel**. Für weitere Informationen und Rückfragen zum Qualitätssiegel steht die Geschäftsstelle des Verbandes zur Verfügung.

1.1. Das DFV-Qualitätssiegel wird vom **Deutschen Ferienhaus Verband e.V., Rhabarberweg 25a, 12357 Berlin** ausschließlich an Mitglieder des Verbandes verliehen.

1.2. Die Mitgliedsunternehmen müssen mindestens **3 Monate** Mitglied im Verband sein, um das DFV-Qualitätssiegel beantragen zu können. Dies gewährleistet, dass der Verband das jeweilige Unternehmen kennenlernen und prüfen kann, bevor in die konkrete Prüfung der Voraussetzungen für die Verleihung des Qualitätssiegels eingetreten wird.

1.3. Es sind nur solche Mitgliedsunternehmen berechtigt das DFV-Qualitätssiegel zu tragen, die ihren Hauptsitz oder eine Niederlassung in einem Land haben, das Mitglied der **Europäischen Gemeinschaft (EG) oder der Europäischen Freihandelsassoziation (EFTA)** ist. Mitgliedsunternehmen mit Sitz außerhalb dieses Bereiches, insbesondere solche mit Sitz in Asien oder Übersee, sind nicht berechtigt das DFV-Qualitätssiegel zu führen. Verlegt ein Mitgliedsunternehmen, nach Erhalt des DFV-Qualitätssiegels und während dieses noch gültig ist, seinen Sitz örtlich aus oder schließt die letzte Niederlassung innerhalb dieses Bereiches schließen, verliert es den Anspruch, das DFV-Qualitätssiegel zu führen.

2.1. Das DFV-Qualitätssiegel wird **nicht** aufgrund einer bloßen Selbsteinschätzung oder Selbstauskunft des Mitglieds verliehen.

2.2. Bezüglich der sachlichen Voraussetzungen der Verleihung des DFV-Qualitätssiegels erfolgt die Überprüfung durch die Geschäftsstelle des Verbandes.

2.3. Die Überprüfung bezüglich der rechtlichen Aufstellung und Konditionen des Mitgliedes erfolgt im Auftrag des Verbandes durch eine spezialisierte Anwaltskanzlei.

3.1. Die Verleihung des DFV-Qualitätssiegels erfolgt jeweils für ein Jahr. Nach einem Jahr findet eine Überprüfung der Einhaltung der Kriterien durch die Geschäftsstelle des Verbandes statt.

3.2. Ergibt sich, etwa auch durch Kundenbeschwerden, dass das Mitglied die Kriterien nicht einhält, so wird der Verband, soweit das Mitglied nicht innerhalb angemessener kurzer Frist zur Einhaltung der Kriterien zurückkehrt, dem Mitglied die Berechtigung zur Führung des Siegels, gegebenenfalls auch vor Ablauf des Jahres, aberkennen.

4.1. Für die nachfolgenden Bestimmungen werden die unterschiedlichen Geschäftsmodelle der Verbandsmitglieder wie folgt verdeutlicht:

4.1.1. „**Vermittler**“ von Ferienobjekten sind Unternehmen, die nach den Grundsätzen der Rechtsprechung als Vermittler in der Form tätig werden, dass sie entweder namens und in Vollmacht Buchungen von Verbrauchern annehmen, Buchungsbestätigungen namens und in Vollmacht des Eigentümers/Vermieters erteilen (gegebenenfalls auch namens des Eigentümers/Vermieters Auskünfte zu Preisen und Verfügbarkeit erteilen der verbindliche Angebote unterbreiten) und gegebenenfalls bezüglich Anzahlung und/oder Restzahlung als Inkassobevollmächtigte der Eigentümer/Vermieter tätig werden.

4.1.2. „**Plattformen**“ sind Verbandsmitglieder, die Eigentümern/Vermietern auf der jeweiligen Plattform die Möglichkeit eröffnen, ihre Ferienobjekte anzubieten und für den Verbraucher im Wege der Onlinebuchung und/oder der konventionellen Buchung (Brief, Fax, Telefon, E-Mail) buchbar zu machen. In beiden vorgenannten Fällen ist das Verbandsmitglied im Buchungsfalle nicht Vertragspartner des Verbrauchers, was die vertragliche Verpflichtung zur Überlassung des Ferienobjekts anbetrifft, und dieses Verbandsmitglied trifft insoweit keine Gewährleistungspflicht bzw. Haftung für das Objekt und dessen Nutzung.

4.1.3 „**Veranstalter**“ sind solche Mitgliedsunternehmen des Deutschen Ferienhausverbandes e.V., die nach den Grundsätzen der Rechtsprechung unter analoger Anwendung der Vorschriften zu Pauschalreisen wie Reiseveranstalter tätig sind. Veranstalter kombinieren im eigenen Namen eigene Angebote sowie Angebote Dritter zu einer Pauschalreise oder verbundenen Reiseleistung und vermarkten diese auf eigene Rechnung und Risiko. Im Unterschied zu Vermittlern (Ziff. 4.1.1.) und Plattformen (Ziff. 4.1.2.) sind insbesondere solche Mitgliedsunternehmen als Veranstalter zu bezeichnen, die Ferienobjekte in eigenen Namen vermarkten.

Alle Verbandsmitglieder haben sich neben der Konformität mit den jeweils für Sie geltenden Rechtsvorschriften als Voraussetzung für die Führung des DFV-Qualitätssiegels zur Einhaltung der nachfolgenden (zusätzlichen) Bestimmungen und Zusagen verpflichtet. Hierdurch soll ein über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehende Qualitätsversprechen abgegeben werden.

4.2. Im Rahmen der rechtlichen Überprüfung der Mitglieder, welche Vermittler und/oder Plattformen oder Veranstalter sind, wird sichergestellt, dass das Mitglied den rechtlichen Anforderungen an die Voraussetzungen für die Tätigkeit als Vermittler oder Plattform zum Vertrieb von Ferienhausobjekten nach deutschem Gesetz und deutscher Rechtsprechung genügt (**siehe hierzu Ziff. 4.1.1. und 4.1.2.**) oder den gesetzlichen Vorgaben für die Tätigkeit als Veranstalter genügt (**Ziff. 4.1.3.**). Hieraus ergibt sich eine für den Verbraucher deutliche entsprechende Abgrenzung zur Tätigkeit und den Angeboten solcher Mitgliedsunternehmen, die Ferienobjekte lediglich vermitteln und/oder über eine Plattform darstellen und solchen, die Unterkünfte in eigenem Namen vermarkten und nach deutschem Recht als **Pauschalreiseveranstalter** auftreten. Vermittler und/oder Plattformen (Ziff. 4.1.1. und Ziff 4.1.2.) werden im Unterschied zu Veranstaltern (Ziff. 4.1.3.) nicht Vertragspartner des Verbrauchers, so dass sie keine gesetzliche Gewährleistungspflicht oder Haftung trifft.

4.3. Alle Mitglieder, die als **Vermittler oder Plattformen** für den Vertrieb von Ferienobjekten tätig sind und das Siegel führen, haben sich gegenüber dem Verband vertraglich (Vertrag mit

Schutzwirkung zu Gunsten Dritter) verpflichtet, dem Kunden Zahlungen als Ersatzleistung unter folgenden Voraussetzungen zu erbringen:

- Das vom Vermittler bzw. der Plattform angebotene Ferienobjekt **existiert tatsächlich nicht** oder das Ferienobjekt existiert zwar, kann dem Kunden aber vom Anbieter, mit dem er den Vertrag geschlossen hat, **nicht zur Verfügung gestellt werden**, weil der Anbieter (der Vertragspartner des Kunden) nicht verfügungsberechtigt ist, also insbesondere mit dem jeweiligen Eigentümer oder tatsächlich Verfügungsberechtigten keine vertragliche Vereinbarung über die Vermittlung/Vermietung des Objekts abgeschlossen hatte.
- Das als Vermittler oder Plattform tätige Mitglied, welches das nicht zur Verfügung gestellte Objekt angeboten hat, leistet die Zahlung, wenn der Kunde durch den Ausfall bei der Rückforderung von ihm geleisteter Zahlungen oder durch die Kosten einer Ersatzbuchung einen tatsächlichen Schaden erleidet und hierfür weder vom Vertragspartner der Buchung, noch von dritter Seite einen Ersatz erhält. Der geschädigte Kunde muss seine Rückforderungs- oder Ersatzansprüche zuvor außergerichtlich schriftlich erfolglos geltend gemacht haben und dies nachweisen. Zur gerichtlichen Beitreibung ist er als Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Ersatzleistung des Vermittlers bzw. der Plattform nicht verpflichtet.
- Das Mitglied kann die Entschädigung verweigern, wenn der Schaden bzw. der Ausfall des Kunden durch eigenes, vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten entstanden ist. Ein grob fahrlässiges Verhalten des Kunden ist insbesondere anzunehmen, wenn
 - der Kunde Zahlungen an einen vermeintlichen Vermieter leistet, ohne bei gewerblichen Vermietern über den vollständigen Firmennamen und eine Anschrift des Vermieters mit exakten Angaben zum Firmensitz und der Anschrift mit Straßenanschrift, bei Privatvermietern über den vollständigen Namen des Vermieters mit Vor- und Zuname und die vollständige Anschrift des Vermieters mit Straßenanschrift zu verfügen.
 - der Kunde vor der Leistung von Anzahlungen oder Restzahlungen nicht im Besitz einer schriftlichen, per Telefax oder per E-Mail übermittelten Buchungsbestätigung war, die sämtliche Angaben zum Eigentümer/Vermieter zum Objekt mit genauer Angabe zur Lage, Ausstattung und Straßenanschrift sowie Angaben zur Mietdauer und zum genauen Preis sowie der Kontaktpersonen vor Ort (Eigentümer oder Vermieter selbst; Verwalter) enthielt.
 - der Kunde Zahlungen auf andere Weise vorgenommen hat, als auf Konten einer inländischen oder ausländischen Bank, die auf den Namen des Eigentümers/Vermieters oder des in den Buchungsunterlagen ausdrücklich ausgewiesenen Verwalters gelautet hat.
 - der Kunde Zahlungen über Zahlungswege vorgenommen hat bei denen eine Gutschrift/Auszahlung ohne Ansehung der Person des Empfängers ausschließlich aufgrund der Angabe von Kennwörtern, Chiffren oder Transaktionsnummern erfolgt (z. B. „Western Union“).
 - der Kunde Buchungen vornimmt, bei denen in der Buchungskorrespondenz offenkundige und erkennbare Widersprüche zwischen den Werbeaussagen/Ausschreibungen des Ferienobjekts und Aussagen/Angaben des vermeintlichen Eigentümers/Vermieters in den Buchungsunterlagen bzw. im Rahmen der sonstigen Kommunikation vorlagen.

- der Kunde im Rahmen des Buchungsvorgangs E-Mail-Korrespondenz geführt hat, die über E-Mail-Adressen mit Domain-Endungen erfolgt ist, die nicht im Einklang mit dem Geschäftssitz oder Wohnsitz des gewerblichen Vermieters, des privaten Vermieters oder dem Land stehen, in dem das Ferienobjekt gelegen ist.
- Die vom Vermittler bzw. der Plattform zu leistende Ersatzleistung beträgt **maximal € 500,- pro Buchung**, falls der Schaden des Kunden nicht geringer ist. Zahlreiche Vermittler bzw. Plattformen unter den Mitgliedern, die das Siegel führen, haben sich unter den vorstehenden Bedingungen zu **höheren Maximalersatzleistungen** verpflichtet. Über diese kann sich der Kunde im Internetauftritt dieser Mitglieder informieren.
- Durch die Verpflichtung des jeweiligen Mitglieds zur Zahlung der Ersatzleistung nach den vorstehenden Bestimmungen werden vertragliche oder gesetzliche Ansprüche des Kunden, auch gegenüber dem Mitglied selbst als Vermittler oder Plattformbetreiber nicht beschränkt oder ausgeschlossen.

4.4. Die Mitglieder, die als Veranstalter (siehe hierzu Ziff. 4.1.3.) tätig sind, sind schon gesetzlich zur Absicherung bestimmter Risiken (z.B. Insolvenz) verpflichtet. Darüber hinaus verpflichten sich diese Mitglieder zugunsten der Verbraucher in gleicher Weise wie die Mitglieder, die als Vermittler und/oder Plattform tätig sind. Insoweit gilt Ziff. 4.3. entsprechend. Diese Zusicherung gilt insbesondere in solche Fällen, in denen die Versicherung des Veranstalters nicht zur Leistung verpflichtet ist oder eine solche Leistung verweigert.

5.1. Die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften ist eine Selbstverständlichkeit für alle Mitglieder des Verbandes und folgerichtig kein besonderes Leistungsversprechen des DFV-Qualitätssiegels.

5.2. Vom Kunden gemeldete Verstöße gegen den Datenschutz werden jedoch vom Verband selbst überprüft. Kann ein Einvernehmen mit dem Mitglied darüber, ob ein Verstoß gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen vorliegt, nicht hergestellt werden, entscheidet über die jeweilige Beschwerde durch Stichentscheid ein vom Verband beauftragter auf datenschutzrechtliche Fragestellungen spezialisierter Anwalt. Kommt dieser zur Feststellung, dass die Beschwerde berechtigt ist, ist das Mitglied verpflichtet, entsprechende Abhilfe zu schaffen. Der Kunde erhält einen abschließenden Bescheid. Gesetzliche Rechte des Kunden nach einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften werden dadurch weder abgestritten noch beschränkt.

6.1. Ausgangspunkt für die rechtliche Überprüfung des Mitglieds ist die Rechtslage in Deutschland wonach Ferienhausagenturen, welche Ferienobjekte im eigenen Namen vermarkten und nicht im Einklang mit den gesetzlichen Vorschriften und den Vorgaben der Rechtsprechung als Vermittler auftreten, alle Vorgaben von Gesetz und Rechtsprechung für einen Pauschalreiseveranstalter einhalten müssen.

6.2. Im Rahmen der rechtlichen Überprüfung des Mitglieds wird demgemäß überprüft, ob ein als Vermittler tätiges Mitglied die Vorgaben von Gesetz und Rechtsprechung bezüglich der

Anforderungen an die rechtliche Zulässigkeit und die Transparenz einer Vermittlerstellung einhält.

6.3. Bezüglich der Geschäftsbedingungen des Mitglieds wird überprüft, ob diese den Vorgaben von Gesetz und Rechtsprechung an die jeweilige Tätigkeitsart (Mitgliedsunternehmen als Vermittler, Plattform oder als Reiseveranstalter) entsprechen.

6.4. Die rechtlichen Überprüfungen werden durch eine spezialisierte Anwaltskanzlei im Auftrag des Verbandes durchgeführt.

6.5. Bei Ferienhausagenturen, die als Reiseveranstalter (siehe hierzu Ziff. 4.1.3.) tätig werden, überprüft der Verband, ob das Mitglied der **gesetzlichen Verpflichtung zur Kundengeldabsicherung gemäß § 651 BGB** nachkommt. Diese Überprüfung erfolgt durch den Verband nicht nur durch Einsicht in die einschlägigen Register, sondern dadurch, dass das Mitglied oder dessen Kundengeldversicherer der Geschäftsstelle des Verbandes einen Nachweis über die bestehende Kundengeldversicherung und deren aktuelle Laufzeit übermittelt. Die Kundengeldabsicherung sowie die damit verbundene Ausgabe von Sicherungsscheinen (§ 651 k BGB) stehen dabei in keinem Zusammenhang mit der nach Ziff. 4.4. i.V.m. Ziff. 4.3. zugesagten Zahlungsgarantie. Die Zahlungsgarantie nach Ziff. 4.4. i.V.m. Ziff. 4.3. ist eine freiwillige zusätzliche Zusicherung des Mitglieds im Rahmen des DFV-Qualitätssiegels und steht unabhängig neben etwaigen Ansprüchen gegen die Versicherung des Veranstalters.

6.6. Die Mitglieder, die das DFV-Qualitätssiegel führen, haben sich verpflichtet, einen besonderen Standard bei der Beratung zu Leistungen, der Hilfestellung bei Fragen zum Buchungsprozess, zur Zahlungsabwicklung und zu Stornierungen zu gewährleisten.

6.7. Kompetentes Fachpersonal ist mindestens Montag bis Freitag in der Zeit von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr per Telefon und per E-Mail zu erreichen. Die Telefonnummer ist kostenlos oder zum Ortstarif. Die entsprechenden Kontaktdaten sind auf der Website des Mitglieds deutlich ausgewiesen.

6.8. Die Erreichbarkeit und die Reaktionszeit des Kundenservices werden vom Verband durch sogenannte „Mystery Checks“ (anonyme bzw. verdeckte Kundenanfragen) regelmäßig, mindestens alle 6 Monate, also mindestens zweimal jeweiligen Gültigkeitszeitraum des DFV-Qualitätssiegels, überprüft.

7.1. Das siegelführende Mitglied ist verpflichtet, bei mindestens 50 % der angebotenen Objekte tagesaktuell gepflegte freie Vakanzen (Zeiten, in denen das Objekt noch nicht belegt ist und gebucht werden kann) darzustellen.

7.2. Der Internetauftritt des Mitglieds hat eine eigene Such- und Filtermöglichkeit zu enthalten und beschränkt sich demnach nicht nur auf die Darstellung der buchbaren Objekte.

7.3. Der Verband überwacht bei Mitgliedern, die das Siegel führen, durch aktive und regelmäßige Überprüfung die Einhaltung der Vorgaben der Preisangabenverordnung, insbesondere dass obligatorische Kosten wie beispielsweise eine verpflichtend zu

bezahlende Endreinigung in den Tages, Wochen- oder sonstigen Preis des Objekts eingerechnet sind.

8.1. Ausgangspunkt sind die gesetzlichen Vorgaben für den elektronischen Geschäftsverkehr (den elektronischen Vertragsabschluss) nach § 312i BGB, wonach das Mitglied seinen Onlinebuchungsprozesse (neben weiteren gesetzlichen Vorgaben, die das Mitglied selbstverständlich einzuhalten hat) so zu gestalten hat, dass dem Kunden

- angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung stehen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann.
- die Möglichkeit verschaffen muss, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

8.2. Der Verband überwacht im Rahmen regelmäßiger Überprüfungen die Einhaltung der vorstehend aufgeführten und der weiteren gesetzlichen Vorgaben. Beschwerden von Kunden werden unverzüglich überprüft und dem beschwerdeführenden Kunden eine Stellungnahme übermittelt.

8.3. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Mitglieds müssen gut lesbar und in einer Mindestschriftgröße von 8 Punkt (in Wordkategorien) dargestellt werden. Bei den Geschäftsbedingungen ist das Datum der geltenden und aktuell in den Onlinebuchungsablauf einbezogenen Fassung anzugeben.

9.1. Das Mitglied wird in seinem Internetauftritt deutliche Hinweise und Erläuterungen zu Bewertungen abgeben, die bezüglich der angebotenen Objekte veröffentlicht werden. Die Bewertungskriterien für das jeweilige Portal werden dargestellt.

9.2. Das Mitglied verpflichtet sich, negative Bewertungen nur dann nicht zu veröffentlichen, wenn die Bewertung Rechte Dritter (insbesondere Persönlichkeitsrechte) verletzt oder der Veröffentlichung gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

9.3. Das Mitglied ist verpflichtet, nachweislich falsche positive oder negative Bewertungen, insbesondere vom Eigentümer/Vermieter selbst vorgenommene oder veranlasste Eigenbewertungen zu entfernen.

10.1. Das Mitglied hat sich verpflichtet, den Eingang von per Fax, E-Mail bzw. Brief eingehenden Beschwerden oder Reklamationen unter Angabe des Eingangsdatums unverzüglich nach Eingang zu bestätigen.

10.2. Das Mitglied übermittelt dem Kunden **spätestens vier Wochen** nach Eingang der Beschwerde oder Reklamation einen abschließenden Bescheid oder teilt unter Angabe konkreter Gründe (z. B. noch ausstehende Stellungnahme des Eigentümers/Vermieters oder anderer Stellen) die Gründe mit, weshalb eine abschließende Stellungnahme noch nicht möglich ist.

10.3. Im abschließenden Bescheid wird das Mitglied, soweit Zahlungsaufforderungen erhoben wurden, betragsmäßig konkret mitteilen, ob und in welcher Höhe Rückzahlungen geleistet werden, ob diese Rückzahlungen unbedingt oder als Kulanzzahlung erfolgen und ob bei vermittelten Buchungen die Zahlung des vermittelten Eigentümers/Vermieters vom Mitglied als Vermittler selbst geleistet oder garantiert wird. Ist die Rückzahlung an Bedingungen geknüpft, werden diese als Voraussetzung für die Auszahlung konkret benannt.

10.4. Im Falle der Ablehnung von Ansprüchen, die der Kunde geltend macht, wird das Mitglied die Ablehnung konkret begründen.