



Gästeberichte

Was nützen mir Gästeberichte?

Die Gästeberichte dienen drei Zwecken:

- Die Vermieter erfahren, wie es ihrem Gast gefallen hat. Sie können sofort auf Wünsche und Kritik reagieren und Ihre Qualität stets den aktuellen Bedürfnissen anpassen.
- Je mehr Gästeberichte auf einer Seite veröffentlicht sind, desto besser kann ein zukünftiger Gast beurteilen, ob das Haus für ihn geeignet ist. Seine Erwartungen sind in der Regel realistischer.
- Die Gästeberichte werden in den Suchmaschinen wie Google verzeichnet und sind ein zusätzliches kostenloses Werbemittel.

Wie kommen wir zu Gästeberichten?

CONTACT groups.ch fordert die Gäste auf, nach ihrem Aufenthalt einen Gästebericht zu hinterlassen auf www.groups.ch. Unsere Vermieter tun dasselbe, indem sie die Gäste schon bei der Abreise zu einem Feedback auffordern.

Welche Gästeberichte werden veröffentlicht?

Jeder Gast hat die Meinungsäusserungsfreiheit. Es werden deshalb grundsätzlich alle Gästeberichte veröffentlicht - mit zwei Ausnahmen:

- der Gästebericht kann keinem Kunden von CONTACT groups.ch zugeordnet werden
- der Gästebericht enthält strafrechtlich relevante Inhalte, d.h. sexistische, rassistische oder ehrverletzende Kommentare.

Der Gästebericht wird auf www.groups.ch eindeutig als Meinung des Gastes gekennzeichnet: *"Die Berichte stammen von Gästen, welche dieses Haus über CONTACT groups.ch gebucht haben. Es handelt sich dabei ausdrücklich um die Meinung dieser Gäste. Diese entspricht nicht in jedem Fall jener von CONTACT groups.ch. Die Vermieter geniessen das Gegendarstellungsrecht."*

Wie erfährt der Vermieter von neuen Gästeberichten?

Sobald ein neuer Gästebericht online geht, erhält der Vermieter von uns eine Mitteilung per E-Mail mit dem Wortlaut des neuen Gästeberichtes.

Was geschieht bei Reklamationen?

Das betroffene Mitglied geniesst, genau wie in der freien Presse, das Gegendarstellungsrecht. Bei grösseren Reklamationen holen wir die Stellungnahme automatisch vor einer Publikation ein und geben dem Vermieter fünf Tage Zeit. Die Stellungnahme veröffentlichen wir in der Regel im Anschluss an den Gästebericht. Sollten wir aber nichts vom Vermieter hören oder handelt es sich um eine kleinere Reklamation, geht der Gästebericht online. Der Vermieter hat auch jetzt immer noch die Möglichkeit, eine Stellungnahme zu verfassen oder Verbesserungen am Haus zu dokumentieren.

Was tun bei geschäftsschädigenden Gästeberichten?

Sollte eine Äusserung eines Gastes zwar nicht strafrechtlich relevant, aber geschäftsschädigend sein, hat der Vermieter das Recht, direkt gegen den Gast vorzugehen.

Kann ein Vermieter Gästeberichte ändern oder löschen lassen?

Jeder Gast genießt die Meinungsäusserungsfreiheit innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen. Die Gästeberichte sind kein käufliches Werbeinstrument, sondern subjektive Erfahrungsberichte. Es geht nicht darum, ein Haus ins beste Licht zu rücken, sondern Anregungen zu geben für Vermieter und Mieter. Vermieter können darum keine Gästeberichte ändern oder löschen lassen. Sie haben einzig das Recht zur Gegendarstellung. Sollte der Vermieter wichtige Veränderungen vorgenommen haben am Haus, so kann er uns darüber dokumentieren. In diesem Falle können wir eine Ergänzung unter die jeweilige Kritik setzen. Wenn zum Beispiel die schlechten Matratzen gerügt wurden und sie anschliessend ersetzt wurden, so bitten wir um entsprechende schriftliche Mitteilung und wir ergänzen den Gästebericht mit: "Die Matratzen wurden im Jahr 20xx ersetzt."

Wann werden alte Gästeberichte gelöscht?

Die Gästeberichte bleiben in der Regel online, solange es in der Rubrik Platz hat. Es hängt also davon ab, wie viele Gästeberichte online sind. Je mehr es sind, desto häufiger wechseln sie.

Wie wehrt sich CONTACT groups.ch gegen Missbrauch?

Es kommt immer wieder vor, dass unseriöse Kommentare den Weg zu uns finden. Jugendliche leisten sich einen Jux, Freunde senden geschönte Kommentare oder Missgünstige versuchen Schaden anzurichten. Dagegen wappnen wir uns, indem wir jede Adresse prüfen und nur Kommentare veröffentlichen, die nachweislich auf eine entsprechende Anfrage eines Gastes von CONTACT groups.ch zurück zu führen sind.

Was passiert, wenn sich negative Gästeberichte häufen?

Häufen sich sehr negative Gästeberichte und sind die Grundbedingungen unseres Abonnementsvertrages verletzt (Hygiene- und Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten, Gastfreundschaft mit Füßen getreten), so greift CONTACT groups.ch ein. Zuerst unterstützend, die richtigen Kontakte zu Behörden vermittelnd, Schulungen anbietend usw. und wenn alles nichts hilft, sehen wir uns leider gezwungen den betreffenden Vertrag aufzulösen. In der Regel stossen wir aber bei Vermietern und Mietern auf sehr viel Verständnis, so nach dem Motto "Kleine Fehler passieren überall, Hauptsache man lernt daraus".

In diesem Sinne wünschen wir auch Ihnen einen mutigen Umgang mit Kritik und viel Erfolg!