



Rechte und Pflichten des Vermieters

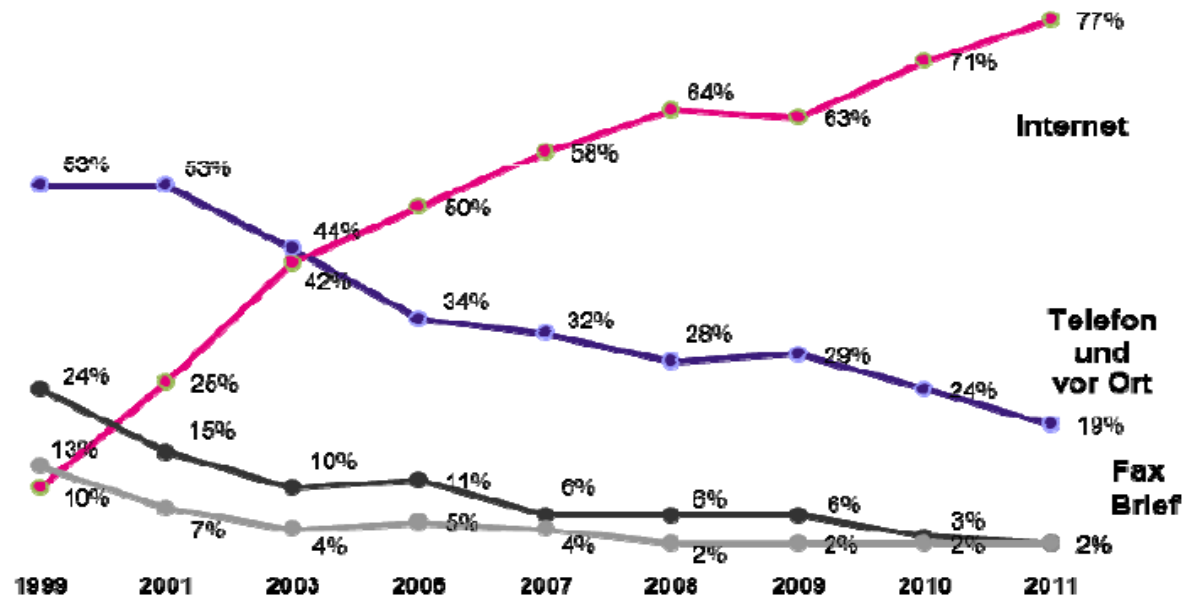
Mag. Sabine Pinggera
RA Mag. Norbert Huber

Inhalt

- VERTRAG/ANGEBOT
 - Allgemeine Geschäftsbedingungen
 - Stornobestimmungen lt. AGB
- BUCHUNGSPLATTFORMEN
 - Stornobestimmungen
- GERICHTSZUSTÄNDIGKEIT
- ANZAHLUNGEN mit und ohne Kreditkarte
- VORZEITIGE ABREISE/LAWINEN/STRASSENSPERREN

Wie denken immer mehr Ihrer Gäste?

Entwicklung der Gäste-Anfragen im Media-Mix



11. Internetumfrage Kohl&Partner
N=350 Hotels (A/Bayern/Südtirol)

Quelle: 11. Kohl & Partner-Umfrage Online-Anfragen 2011

Buchungsverhalten

Direkter Buchungskanal

(Telefon, Fax, Walk-ins,

E-Mail, Buchungssystem auf eigenen Website)

Online-Reiseplattformen

Vertrag / Angebot

Gast: Ich habe ja keinen Vertrag mit euch abgeschlossen.

Der Vertrag kommt durch übereinstimmende
mündliche oder schriftliche

Willenserklärungen (Angebot und Annahme) zustande

schriftlich, mündlich, schlüssig/konkludent, per Email, per Fax, online
Buchung

Wichtig: Schriftlichkeit - Beweiszweck

Angebot

Ein **Angebot** des Hoteliers muss somit bestimmte Angaben über die eigene Leistung (Zeitraum der Buchung, Anzahl der Gäste, Ausstattung der Zimmer, Verpflegung etc.) und die begehrte Gegenleistung (Beherbergungsentgelt), aber auch über die Bedingungen des Vertragsabschlusses (vgl. AGB`s) enthalten.

Beachte:

Mangels anders lautender Regelung im Angebot kann ein Angebot nach Zugang an den potentiellen Gast vom Hotelier nicht mehr widerrufen werden - sinnhaft daher: Angebot zeitlich befristen
Bindung an Angebot - innerhalb einer angemessenen Frist

Empfehlung:

Um Diskussionen über die Angemessenheit einer solchen Frist zu vermeiden, sollte im Angebot eine entsprechende Frist zur Annahme des Angebots durch den Gast festgelegt werden

Angebot

Empfehlung:

Um im Falle einer anderweitigen Vergabe des zur Disposition stehenden Hotelzimmers, das in der Praxis ja oft mehreren potentiellen Gästen gleichzeitig angeboten wird, nicht gegenüber einem Gast schadenersatzpflichtig zu werden, sollte die Bindungswirkung des Angebotes neben der zeitlichen Beschränkung mit einer Klausel wie z.B. „steht unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit des angebotenen Zimmers zum Zeitpunkt der Annahmeerklärung“ eingeschränkt werden.

Unzulässig ist nach dem KSchG eine Klausel im Angebot, wonach dieses als angenommen gilt, wenn der Gast nicht widerspricht

Vertrag/Angebot-Pauschal

Gast: Ich will gar keine Liftkarte, die können Sie aus dem Angebot rausnehmen. Ansonsten will ich die Leistung wie Angeboten.

- Generell steht es jedem Unternehmer frei, seine Leistungen so anzubieten, wie er möchte. Umfasst die angebotene und auch angenommene Leistung eine Reihe von Einzelleistungen, die nur pauschal angenommen und verrechnet werden, so steht es dem Gast zwar grundsätzlich zu, nur Teile (oder keine) zu konsumieren; bezahlen muss er trotzdem alles.

Vertrag/Angebot

Gast: Sie hatten mir die AGB bei der Reservierung nicht mitgeteilt - das akzeptiere ich nun so nicht

- AGB = Vertrag \neq Gesetz (gelten daher nur kraft Vereinbarung)
- Der Vertragspartner (Gast) muss **vor** Vertragsabschluss die Möglichkeit der Einsicht in die AGB und somit Kenntnis von diesen haben, was vom Unternehmer im Streitfalle auch nachzuweisen ist. Deshalb sollte neben einem deutlichen Hinweis auf deren Geltung spätestens beim Vertragsabschluss (im Angebot vor der Annahme) eine Kopie der AGB beigelegt werden oder zumindest der Verweis auf die konkrete Seite der AGB im Internet erfolgen. Auch am Telefon!

Empfehlung:

Der Hotelier als Betreiber einer Website sollte bei Möglichkeit der Buchung über die Website den potentiellen Gast vor Abgabe der verbindlichen Buchung bestätigen lassen, dass dieser vom Inhalt der AGB Kenntnis genommen hat

Vertrag/Angebot

- AGB`s müssen bereits im ANGEBOT enthalten sein!
z.B. „Es gelten unsere beiliegenden AGB`s.“
- AGB`s können vertraglich geändert werden
- **BEACHTEN:**
 - lt. Rsp des OGH galten ÖHVB als „Verkehrssitte“ (dies kann, muss aber nicht auch für die nunmehrigen AGBH gelten)
 - Mitschicken der AGBH daher möglicherweise nicht unbedingt erforderlich, aber dringendst anzuraten!
 - empfehlenswerter Hinweis: “Es gelten die AGBH, siehe unter <http://www.wko.at/tirol/tourismus/hotellerie> - Übersetzung

Achtung: Rsp OGH auch **NUR** in Österreich relevant!

§ 5 - Rücktritt vom Beherbergungsvertrag

AGBH-Storno - Intention **Gast** (§ 5.5.f AGBH)

sofern keine anderslautende einzelvertragliche Vereinbarung geschlossen wurde, gilt bei Stornierung

- bis spätestens **3 Monate** vor dem vereinbarten Ankestag - **KOSTENFREI**
- bis spätestens **1 Monat** vor Ankestag - **40 % vom gesamten Arrangementpreis**
- bis **1 Woche** vor Ankestag - **70 % vom gesamten Arrangementpreis**
- in der letzten Woche - **90 % vom gesamten Arrangementpreis**

§ 5 - Rücktritt vom Beherbergungsvertrag

AGBH-Storno - Intention **Beherberger** (§ 5.1. f AGBH)

sofern keine anderslautende einzelvertragliche Vereinbarung geschlossen wurde, gilt bei Stornierung

- bis **spätestens 3 Monate** vor dem vereinbarten Ankunftstag aus sachlich gerechtfertigten Gründen - **KOSTENFREI**

- **weniger als 3 Monate** oder Fehlen eines sachlich gerechtfertigten Grundes
 - **ERSATZUNTERKUNFT (§ 6 AGBH)**

Auch:

- Der Gast hat die vereinbarte Anzahlung nicht fristgerecht geleistet - Klarstellende Erklärung an den Gast über Rücktritt aber erforderlich!

§ 6 - Ersatzunterkunft

AGBH-Storno - Intention **Beherberger** (§ 6 AGBH)

Gast: Sie besorgen mir nun ein Zimmer

- **Ersatzunterkunft**
 - *geringfügige Abweichung* (Lage, Kost, Ausstattung)
 - *sachliche Rechtfertigung* (Räume sind unbenutzbar geworden, Urlaubsverlängerung bereits einquartierte Gäste, sonstige wichtige betriebliche Maßnahmen) - **ACHTUNG: Doppelbuchungen**
- Bereitstellung adäquater Unterkunft (= gleiche Qualität)
- Mehraufwendungen = **Kosten des Beherbergers**

Große Player dominieren den Markt



BOOKING.COM
WHICH TRAVEL MOVEMENTS



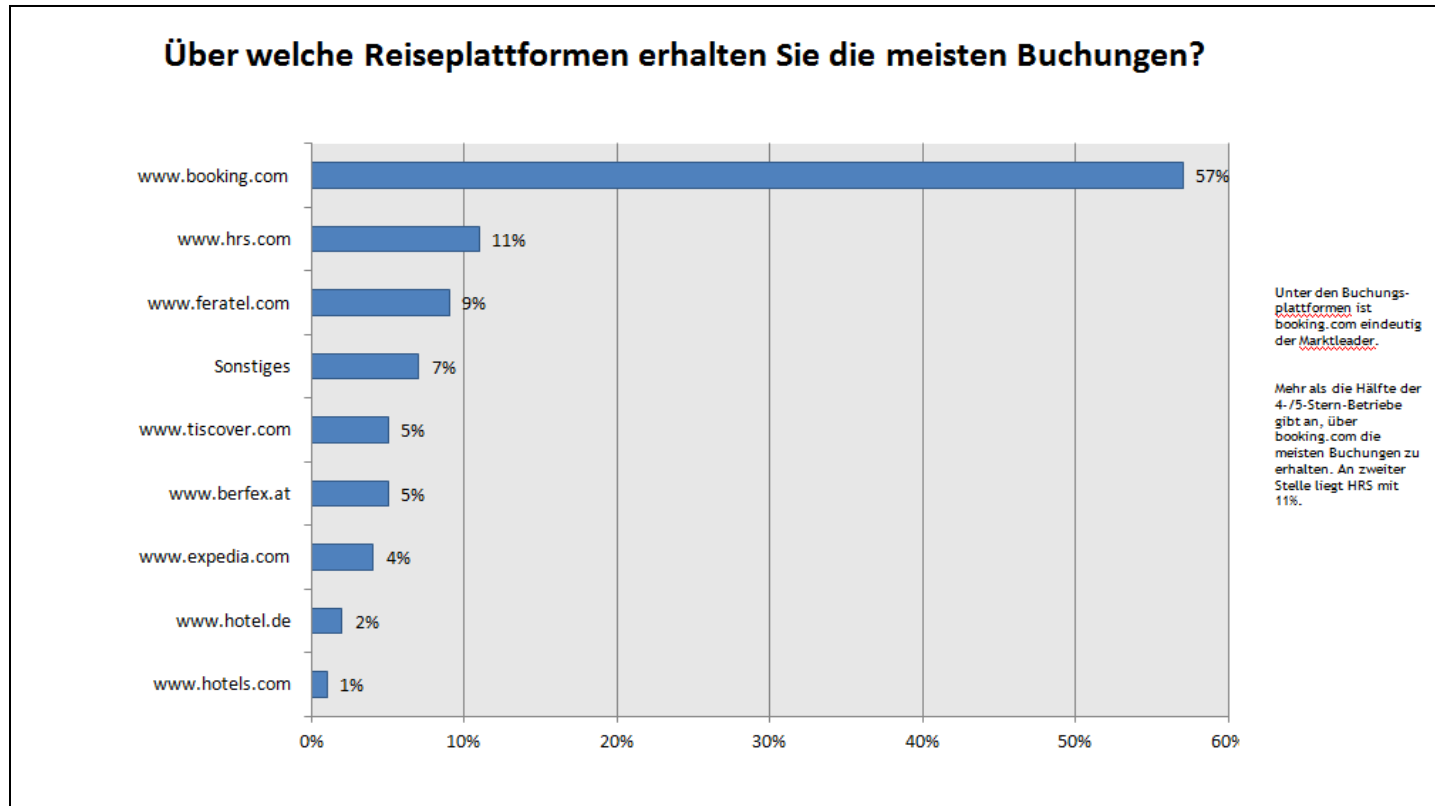
Das Hotelportal

hotel.de
simply book for less



?? Google ??

Buchungsplattformen



Besonderheit dieser Plattformen:

schreiten nur als **VERMITTLER** ein - Vertragsabschluss somit zwischen Unternehmer und Gast direkt , **ABER:** zu von den Plattformen vorgegebenen Stornoregelungen

Booking.com

The screenshot shows the Booking.com search interface. At the top, there's a navigation bar with the logo, currency (€), and language (Deutsch). Below that, a search box is filled with 'Innsbruck, Österreich'. The search results show several hotels, including 'Falkensteiner Hotel & Spa Royal Seefeld' and 'Hotel Terrazzo'. A large white arrow labeled 'Suche' points to the search button. Below the search results, there's a section for 'Ihre Buchung' (Your Booking) with a table showing room details and prices. A large white arrow labeled 'AGB' points to the 'Reservierungsbedingungen' (Terms and Conditions) link. Below that, there's a section for 'Ihre Angaben' (Your Details) with form fields for name, email, and room preferences.

The screenshot shows the Booking.com search results for Innsbruck. The search bar is filled with 'Innsbruck'. The results show 56 hotels found, with 48 available. The first result is 'Ramada Innsbruck Tivoli' with a rating of 8.5. A large white arrow labeled 'Buchen' points to the 'Jetzt buchen' (Book Now) button. Below the search results, there's a section for 'Reservierungsbedingungen' (Terms and Conditions) with a sub-section 'So stornieren Sie Ihre Reservierung' (How to cancel your reservation). A large white arrow labeled 'Buchen' points to the 'Jetzt buchen' button. Below that, there's a section for 'Ihre Angaben' (Your Details) with form fields for name, email, and room preferences.

macht Sinn.

Buchungsplattform-Stornobestimmungen

■ **Booking.com: Stornobedingungen des Hotels* /**

* wenn Gast tatsächlich nicht im Betrieb geschlafen hat, zahlt Vermieter auch keine Buchungsprovision

Zentrale Innsbruck
Erlersstraße 10
6020 Innsbruck
Tel: 0512/21910-6200

Buchungsplattform-Stornobestimmungen

■ HRS - Hotel Reservation Service

Blaubach 32

50676 Köln

+49 (221) 2077 600

Standardreservierung - bis 18.00 Uhr kostenfreie Stornierung

Garantierte Reservierung - für die ganze Nacht: bei Nichtinanspruchnahme - nicht mehr als die Kosten für die erste Übernachtung unter Abzug der ersparten Aufwendungen in Rechnung zu stellen

Buchungsplattform-Stornobestimmungen

- Jede Standard-Reservierung wird vom Hotel grundsätzlich bis 18.00 Uhr Ortszeit gehalten. Bei Nichtanreise des Gastes bis 18.00 Uhr wird sie vom Hotel kostenfrei aufgehoben. Individuelle Regelungen hinsichtlich der Buchungs- und Stornierungs-Deadline sind nur nach Absprache möglich und bedürfen der Schriftform.
- Garantierte Reservierungen müssen vom Hotel auch über 18.00 Uhr hinaus, d.h. die ganze Nacht, aufrechterhalten werden. Das Hotel verpflichtet sich zu Folgendem:
 - Dem Gast werden nicht mehr als die Kosten für die erste Übernachtung unter Abzug der ersparten Aufwendungen berechnet, falls der Gast nicht anreist oder eine Stornierung erst nach 18.00 Uhr oder nach Ablauf der kostenfreien Stornierungsfrist erfolgt und das Zimmer trotz aller Bemühungen des Hotels nicht anderweitig vermietet werden konnte.
 - Für Paketpreise, Messeraten mit Mindestaufenthalt und für Preise, die an besondere Bedingungen gebunden sind, gelten die individuellen Stornierungsbedingungen des Hotels, soweit diese vom Hotel ordnungsgemäß in das HRS-System eingepflegt wurden.
 - Im Falle einer Nicht-Anreise oder nicht fristgerechter Stornierung erhält das Hotel zum Zwecke der Rechnungserstellung auf Wunsch die bei HRS vorhandenen Daten des Kunden, soweit sie nicht bereits beim Hotel vorliegen.
 - Bei Buchung mit Kreditkarten-Garantie ist es unzulässig, die Kreditkarte eines Kunden, die zur Absicherung einer Reservierung angegeben wurde, vor Ablauf seines Aufenthaltes zu belasten. Ausnahmen können für Preise gelten, die an besondere Bedingungen gebunden sind, wenn diese Bedingungen durch das Hotel ordnungsgemäß in das HRS-System eingepflegt wurden.

Buchungsplattform-Stornobestimmungen

- Das Hotel ist verpflichtet, die Kreditkartendaten nach der Buchung wie folgt zu prüfen: (1) Unverzüglich nach Buchung bei Anreisen innerhalb der nächsten zwei Tage, (2) Innerhalb von 24 Stunden nach der Buchung bei Anreise in drei bis sieben Tagen und (3) Innerhalb von drei Tagen nach der Buchung bei Anreise in acht Tagen und später. Spätere Beanstandungen der Kreditkartendaten (insbesondere Zurückweisung oder eigenmächtige Stornierung der Buchung durch das Hotel) sind nicht zulässig. Wenn sich eine angegebene Kreditkartennummer als falsch erweisen sollte, wird HRS versuchen mit dem Gast Kontakt aufzunehmen oder dem Hotel eine Möglichkeit für die Kommunikation mit dem Gast zur Verfügung stellen. Sollte sich herausstellen, dass die vom Gast mitgeteilten Kreditkartendetails (insbesondere Kreditkartennummer, Gültigkeitsdatum oder Name des Karteninhabers) nicht korrekt sind, darf das Hotel die Buchung erst dann verweigern, wenn dem Gast Gelegenheit zur Korrektur gegeben wurde und die Korrektur erfolglos geblieben ist.
- Das Hotel akzeptiert bei höherer Gewalt (unvorhersehbare oder nicht beeinflussbare Ereignisse wie z.B. politische Krisen, Kriege, Streiks, Naturkatastrophen, Anschläge, etc.), welche die Anreise des Gastes unmöglich macht oder wodurch die Anreise für den Gast nur unter Gefährdung von Leib und Leben oder unter Aufnahme unzumutbarer Reiseaufwände möglich ist, eine kostenfreie Stornierung. Dies gilt auch dann, wenn der Gast das Hotel nicht mehr rechtzeitig über die Nicht-Anreise informieren konnte und die kostenfreie Stornierungsfrist bereits abgelaufen ist.

Tiscover

Suche

Buchen


AGB

Buchungsplattformen-Stornierungen

- Tiscover.com: Stornobedingungen können im Extranet durch Unterkunftgeber selbst eingestellt werden. **Neue AGB seit 1.3.2012**

Tiscover AG
Maria-Theresien-Straße 55-57
6020 Innsbruck
Tel: 0512/5351

Tiscover unterscheidet zwischen a) Standardreservierung und b) Garantierte Reservierung.

 **Produkteinstellungen ***

STANDARD-RESERVIERUNG: Das Zimmer ist bis am Anreisetag um 18:00 Uhr (Ortszeit) kostenlos vom Gast stornierbar. Reist der Gast nicht an, können Sie die Buchung nach 18:00 Uhr (Ortszeit) kostenfrei aufheben.
GARANTIERTE-BUCHUNG: Das Zimmer ist die ganze Nacht reserviert. Der Gast muss fristgerecht stornieren. Bei Nichtanreise/Nichtstornierung können Sie dem Gast Stornogebühren verrechnen.

Angeführte Stornokonditionen gelten nur für Storno durch den Gast

Bitte wählen: GARANTIERTE BUCHUNG: kostenfrei stornierbar bis 30 Tage vor Anreise ▼

Kosten:	ab 30 Tage vor Anreise	20 ▼	% vom Reisepreis
	ab 14 Tage vor Anreise	40 ▼	% vom Reisepreis
	ab 07 Tage vor Anreise	70 ▼	% vom Reisepreis
	ab 03 Tage vor Anreise	90 ▼	% vom Reisepreis
	ab Anreisetag nach 18:00 Uhr	90 ▼	% vom Reisepreis

Sie können vom Gast eine Sicherstellung einfordern.

Sicherstellung: keine
 Kreditkartendaten (darf nicht abgebucht werden; außer bei Anzahlung o. kostenpflichtiger Stornierung/Nichtanreise) Hinweis: alle Kreditkarten zur Auswahl
 Anzahlung

Um eine Anzahlung pflegen zu können, geben Sie bitte im Bereich Buchbarkeit/Buchungs-Voraussetzungen Ihre Bankdaten bzw. akzeptierte Kreditkarten ein.

Buchungsplattformen-Stornierung

Angeführte Stornokonditionen gelten nur für Storno durch den Gast

Bitte wählen:

Kosten:

ab Anreisetag nach 18:00 Uhr % vom Reisepreis

Bitte wählen:

Kosten: **mehr als 45 Tage** vor Anreise % vom Reisepreis
ab **45 Tage** vor Anreise % vom Reisepreis
ab **30 Tage** vor Anreise % vom Reisepreis
ab **14 Tage** vor Anreise % vom Reisepreis
ab **07 Tage** vor Anreise % vom Reisepreis
ab **03 Tage** vor Anreise % vom Reisepreis
ab **Anreisetag nach 18:00 Uhr** % vom Reisepreis

Sie können vom Gast eine Sicherstellung einfordern.

Sicherstellung: keine
 Kreditkartendaten (darf nicht abgebucht werden; außer bei Anzahlung o. kostenpflichtiger Stornierung/Nichtanreise) Hinweis: alle Kreditkarten zur Auswahl
 Anzahlung
Um eine Anzahlung pflegen zu können, geben Sie bitte im Bereich Buchbarkeit/Buchungs-Voraussetzungen Ihre Bankdaten bzw. akzeptierte Kreditkarten ein.

Buchungsplattformen-Stornierung

a) Jede **Standard-Reservierung** wird vom Hotel grundsätzlich bis 18.00 Uhr Ortszeit gehalten. Bei Nichtanreise des Gastes bis 18.00 Uhr wird sie vom Hotel kostenfrei aufgehoben. Individuelle Regelungen hinsichtlich der Buchungs- und Stornierungs-Deadline sind nur nach Absprache möglich und bedürfen der Schriftform.

b) **Garantierte Reservierungen** müssen vom Hotel auch über 18.00 Uhr hinaus, d.h. die ganze Nacht, aufrechterhalten werden. Das Hotel verpflichtet sich zu Folgendem:

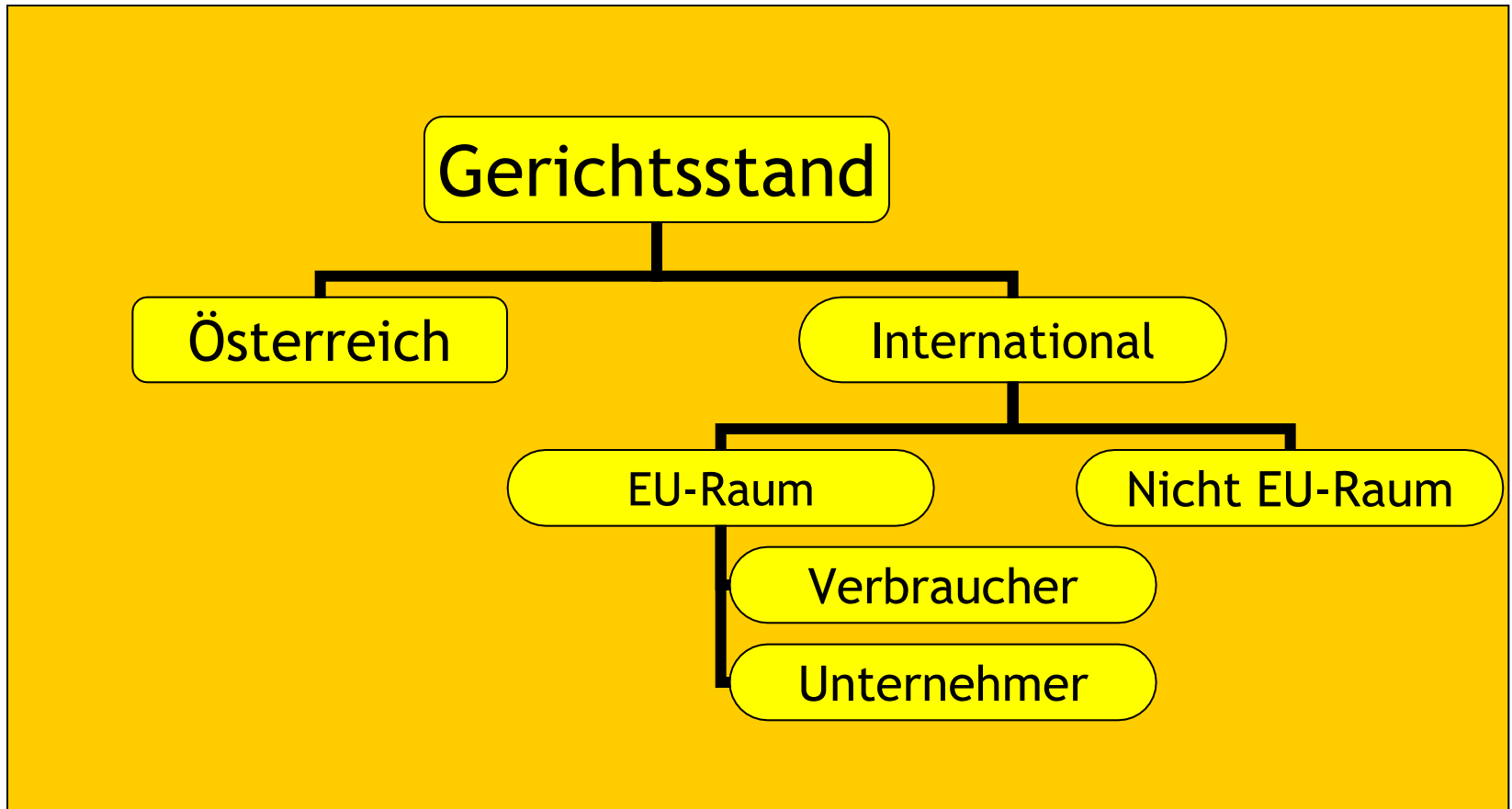
- Dem Gast werden nicht mehr als die Kosten für die erste Übernachtung unter Abzug der ersparten Aufwendungen berechnet, falls der Gast nicht anreist oder eine Stornierung erst nach 18.00 Uhr oder nach Ablauf der kostenfreien Stornierungsfrist erfolgt und das Zimmer trotz aller Bemühungen des Hotels nicht anderweitig vermietet werden konnte.
- Für Paketpreise, Messeraten mit Mindestaufenthalt und für Preise, die an besondere Bedingungen gebunden sind, gelten die individuellen Stornierungsbedingungen des Hotels, soweit diese vom Hotel ordnungsgemäß in das Tiscover-System eingepflegt wurden.
- Im Falle einer Nicht-Anreise oder nicht fristgerechter Stornierung erhält das Hotel zum Zwecke der Rechnungserstellung auf Wunsch die bei Tiscover vorhandenen Daten des Kunden, soweit sie nicht bereits beim Hotel vorliegen.
- Bei Buchung mit Kreditkarten-Garantie ist es unzulässig, die Kreditkarte eines Kunden, die zur Absicherung einer Reservierung angegeben wurde, vor Ablauf seines Aufenthaltes zu belasten. Ausnahmen können für Preise gelten, die an besondere Bedingungen gebunden sind, wenn diese Bedingungen durch das Hotel ordnungsgemäß in das Tiscover-System eingepflegt wurden.

Buchungsplattformen-Stornierung

- Das Hotel ist verpflichtet, die Kreditkartendaten nach der Buchung wie folgt zu prüfen: (1) Unverzüglich nach Buchung bei Anreisen innerhalb der nächsten zwei Tage, (2) Innerhalb von 24 Stunden nach der Buchung bei Anreise in drei bis sieben Tagen und (3) Innerhalb von drei Tagen nach der Buchung bei Anreise in acht Tagen und später. Spätere Beanstandungen der Kreditkartendaten (insbesondere Zurückweisung oder eigenmächtige Stornierung der Buchung durch das Hotel) sind nicht zulässig. Wenn sich eine angegebene Kreditkartennummer als falsch erweisen sollte, wird Tiscover versuchen mit dem Gast Kontakt aufzunehmen oder dem Hotel eine Möglichkeit für die Kommunikation mit dem Gast zur Verfügung stellen. Sollte sich herausstellen, dass die vom Gast mitgeteilten Kreditkartendetails (insbesondere Kreditkartennummer, Gültigkeitsdatum oder Name des Karteninhabers) nicht korrekt sind, darf das Hotel die Buchung erst dann verweigern, wenn dem Gast Gelegenheit zur Korrektur gegeben wurde und die Korrektur erfolglos geblieben ist.
- Das Hotel akzeptiert bei höherer Gewalt (unvorhersehbare oder nicht beeinflussbare Ereignisse wie z.B. politische Krisen, Kriege, Streiks, Naturkatastrophen, Anschläge, etc.), welche die Anreise des Gastes unmöglich macht oder wodurch die Anreise für den Gast nur unter Gefährdung von Leib und Leben oder unter Aufnahme unzumutbarer Reiseaufwände möglich ist, eine kostenfreie Stornierung. Dies gilt auch dann, wenn der Gast das Hotel nicht mehr rechtzeitig über die Nicht-Anreise informieren konnte und die kostenfreie Stornierungsfrist bereits abgelaufen ist.

SCHIEDSRICHTER

Gerichtsstand



Anzahlung

= Möglichkeit, der in der Regel durchaus aufwendigen Nachverfolgung von vom Vertragspartner geschuldeten Stornogebühren zu begegnen.

SITUATION: ANZAHLUNGSREGELUNG LT. AGBH

- §3.2 Der Beherberger ist berechtigt, den Beherbergungsvertrag unter der Bedingung abzuschließen, dass der Vertragspartner eine Anzahlung leistet. In diesem Fall ist der Beherberger verpflichtet, vor der Annahme der schriftlichen oder mündlichen Bestellung des Vertragspartners, den Vertragspartner auf die geforderte Anzahlung hinzuweisen. Erklärt sich der Vertragspartner mit der Anzahlung (schriftlich oder mündlich) einverstanden, kommt der Beherbergungsvertrag mit Zugang der Einverständniserklärung über die Bezahlung der Anzahlung des Vertragspartners beim Beherberger zustande.
- §3.3 Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Anzahlung spätestens 7 Tage (einlangend) vor der Beherbergung zu bezahlen. Die Kosten für die Geldtransaktion (zB Überweisungsspesen) trägt der Vertragspartner. Für Kredit- und Debitkarten gelten die jeweiligen Bedingungen der Kartenunternehmen.
- §3.4 Die Anzahlung ist eine Teilzahlung auf das vereinbarte Entgelt.

Formulierungsvorschlag

„Es wird ausnahmslos und ausschließlich nur nach den Vorgaben der AGBH kontrahiert, mit der Maßgabe, dass eine nach Vorgaben der AGBH resultierende Stornogebühr lediglich einen vereinbarten pauschalierten Mindestbetrag darstellt und die Geltendmachung darüber hinaus gehenden höheren Schadenersatzes durch den Beherberger daher dadurch nicht berührt wird und uneingeschränkt möglich verbleibt und im Falle einer Stornierung eine geleistete Anzahlung nicht als Teilzahlung gilt, vielmehr auf eine nach Vorgaben der ABGH resultierende Stornogebühr zur Anrechnung gebracht wird.“

Allgemeine Geschäftsbedingungen Hotellerie (AGBH)

www.wko.at/tirol/tourismus/hotellerie

Inkassierung der Stornogebühr - Kreditkarte im Internet

Für die Einbringlichmachung (Inkassierung) einer Stornogebühr bieten die Kreditkartengesellschaften eine so genannte „garantierte Reservierung“ an (Visa den „Hotel Reservation Service“ und MasterCard die „MasterCard Guaranteed Reservation“).

Hierfür gelten für den Issuer (Kreditkartengesellschaft) und den Acquirer (Händlerbank, z.B. B+S) weltweit die gleichen Regeln. Demnach ist eine Belastung eines Karteninhabers (Gastes) für eine Stornierung zu lässig, wenn

1. Karteninhaberdaten wie Name, Kartenummer, Gültigkeitsdatum, Adresse des Karteninhabers vorliegen,
2. Das Hotel seine exakte Anschrift und den reservierten Zimmerpreis mitgeteilt hat,
3. Dem Gast mitgeteilt wurde, dass er bei Nichterscheinen bzw. nicht rechtzeitiger Stornierung den Zimmerpreis für eine Nacht zu bezahlen hat,
4. Dem Gast einen Bestätigungsnummer/code mitgeteilt wurde,
5. Dem Gast die Stornierungsbedingungen bekannt sind.

Innerhalb des „Hotel Reservation Service“ bzw. der „Guaranteed Reservation“ ist für den Gast eine Stornierung des Zimmers bis 72 Stunden vor Ankunftsstermin kostenfrei möglich.

Erfolgt die Reservierung innerhalb dieser 72 Stunden, dann darf die Stornierung eines Zimmers noch bis 18:00 Uhr des Ankunftsstages erfolgen. Dem Gast (Karteninhaber) können die Kosten für die erste Übernachtung über seine Kreditkarte in Rechnung gestellt werden, sollte das Zimmer nicht in Anspruch genommen werden (No-Show) oder nicht rechtzeitig storniert werden.

Zimmer mit garantierter Reservierung müssen bis zu Check-Out-Zeit (im Regelfall 12:00 Uhr) des Tages nach dem geplanten Ankunftsstag freigehalten werden.

Vorzeitige Abreise

Gast: Ich werde vorzeitig abreisen - ihr Haus entspricht nicht meine Erwartungen.

Erfüllt der Beherberger die vereinbarten Leistungen mängelfrei, muss ein Gast diese grundsätzlich bezahlen, ob er sie (vollständig) konsumiert oder nicht.

Vorzeitige Abreise (§ 15 AGBH)

- **Bei vorzeitiger Abreise** - Beherberger kann volles vereinbartes Entgelt verlangen, abzüglich Ersparnis infolge der Nichtinanspruchnahme seines Leistungsangebotes oder aufgrund von erfolgter Weitervermietung
- **Ersparnis** liegt nur dann vor, wenn der Beherbergungsbetrieb im Zeitpunkt der Nichtinanspruchnahme der vom Gast bestellten Räume vollständig ausgelastet ist und die Räumlichkeit aufgrund der Stornierung an andere Gäste zu selben oder besseren Konditionen für den Beherberger vermietet werden kann
- Beweislast für Ersparnis trägt Gast

Höhere Gewalt

Gast: Ich werde nicht anreisen - Straßensperre, Lawinenabgänge, etc.

- Der Gast hat keinen Anspruch auf bestimmte Garantien (z.B. Schneegarantie, Schönwettergarantie etc.), insofern diese nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart und zugesagt sein sollten.
- Höhere Gewalt: ein von außen kommendes, nicht aus der Sphäre der Vertragspartner stammendes untypisches und elementares Ereignis, das auch äußerste Sorgfalt nicht verhindern kann z.B. Passsperre im Zusammenhang mit dem Abgang von Lawinen

Behinderung der Anreise/Höhere Gewalt

- § 14.2. ABGH Verlängerung der Beherbergung wegen höherer Gewalt

- § 5.7. AGBH - Behinderungen der Anreise wegen höherer Gewalt
 - Kann der Vertragspartner (Gast) am Tag der Anreise nicht im Beherbergungsbetrieb erscheinen, weil durch unvorhersehbare außergewöhnliche Umstände (zB extremer Schneefall, Hochwasser etc) sämtliche Anreisemöglichkeiten (dh. keine andere zumutbare Zugangsmöglichkeit) unmöglich sind, ist der Vertragspartner (Gast) nicht verpflichtet, das vereinbarte Entgelt für die Zeit der Verhinderung zu bezahlen.

 - Die Entgeltzahlungspflicht für den gebuchten Aufenthalt lebt ab Anreisemöglichkeit auf, wenn die Anreise innerhalb von drei Tagen wieder möglich wird. ABER: grundsätzliche Beurteilungsfrage der Zumutbarkeit!

Behinderung der Anreise/Höhere Gewalt

Ob alternative Anreisemöglichkeiten zu nutzen sind bzw. ob eine Entgeltspflicht besteht, wenn die Anreisemöglichkeit während der Buchungsdauer wieder gegeben ist, ist jeweils im Einzelfall zu prüfen.

Kriterien

- Teilbare/unteilbare Leistungen
- Zumutbarkeit
- Zeitfaktor
- Mittel der Anreise - Flug, Auto, Bahn etc.
- Gefahr wird als eine von jedermann bei Anlegen eines durchschnittlichen Maßstabes als unzumutbare Bedrohung angesehen

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

Mag. Sabine Pinggera
Fachgruppe Hotellerie
Tel: 0590905-1218
sabine.pinggera@wktirool.at

RA Mag. Norbert Huber
pfurtscheller orgler huber, rechtsanwälte
Adolf Pichler Platz 4/2, 6020 Innsbruck
Tel: 0512/580333
orgler-pfurtscheller@aon.at