

Wenn der Gast absagt...

Es passiert zwar nicht täglich, aber es passiert: Der Gast bucht lange Zeit vor Reiseantritt seinen Urlaub und in letzter Minute (3 Tage vorher oder so...) sagt er dann aus irgendwelchen Gründen den gebuchten Aufenthalt ab. Solche Fälle sind nicht nur unangenehm, sondern bringen oft auch langwierige Diskussionen mit den Gästen mit sich. Zudem ergeben sich häufig auch erhebliche Verluste für den Vermieter. Viele sind mit dieser Situation überfordert und wissen nicht, wie sie sich richtig verhalten sollen.

Beherbergungsvertrag

Ausschlaggebend ist dabei vor allem, was man bei der Reservierungsbestätigung mit dem Gast kommuniziert hat. Die Reservierung eines Zimmers bzw. einer Wohnung ist eine vertraglich bindende Zusage und somit ein Beherbergungsvertrag. Er sichert dem Vermieter zu, dass der Gast eine bestimmte Leistung in einem gewissen Zeitraum von ihm in Anspruch nimmt und dem Gast sichert er die Erfüllung dieser Leistung durch den Vermieter zu. Ein Beherbergungsvertrag ist – wie auch andere Verträge – von beiden Vertragspartnern, d. h. vom Vermieter und Gast, einzuhalten.

Je genauer man bei der Abwicklung eines Beherbergungsvertrages gearbeitet hat, umso leichter kann man dann vorgehen, wenn das Unvorhersehbare passiert.

Zudem gilt als Vertragspartner des Beherbergungsbetriebes im Zweifelsfall der Besteller, auch wenn er für andere namentlich genannte Personen gebucht oder mitgebucht hat. Der Besteller muss nicht unbedingt selbst die Beherbergung in Anspruch nehmen, ist aber dennoch dazu verpflichtet, den vereinbarten Preis oder einen evtl. Schadenersatz zu bezahlen.

Schriftliche Reservierungsbestätigung

Wichtig ist, dass man Buchungen - egal ob man sie per Telefon, per E-Mail oder per Post erhält – mit einem Bestätigungsschreiben, d. h. einer Reservierungsbestätigung beantwortet und somit den Beherbergungsvertrag schriftlich festlegt (siehe Formulierungsbeispiele Briefvorlagen). Denn wenn im Voraus Zimmer gebucht werden, so kommt im Moment der Einigung ein Beherbergungsvertrag mit allen Rechten und Pflichten zustande. Diese sog. „prenotazione“ (Buchung, Reservierung) ist also bereits rechtsverbindlich und die Annullierung der Buchung oder eines Teiles der Buchung stellt einen Rücktritt von einem bereits rechtsverbindlichen Vertrag dar.

„caparra confirmatoria“

Verlangen Sie im Zuge der endgültigen Reservierung ein Angeld (die sog. „caparra confirmatoria“) in angemessener Höhe und weisen Sie in der Bestätigung auf die Stornobedingungen gemäß Verbraucherschutz hin:

„Es steht kein Rücktrittsrecht im Sinne des Konsumentenschutzkodex zu – dennoch räumen wir Ihnen folgende Stornobedingungen ein“ (mit entsprechendem Link zu den vom Betrieb ausgearbeiteten Stornobedingungen)

„Non è previsto un diritto di recesso ai sensi del Codice del Consumo – nonostante ciò Le accordiamo le seguenti condizioni di recesso“ (mit entsprechendem Link zu den vom Betrieb ausgearbeiteten Stornobedingungen).

Ein Angeld zur Absicherung von Verträgen ist heutzutage in allen Branchen üblich. Im Normalfall knüpft man an die endgültige Reservierung die Bedingung, dass der Gast ein Angeld überweist.

Natürlich muss ein jeder Privatvermieter selbst abwägen, von wem er ein Angeld bzw. eine „caparra confirmatoria“ verlangt. Wenn es sich um Stammgäste handelt, welche seit Jahren immer zuverlässig die Vereinbarungen einhalten, wird eine solche Handlung wahrscheinlich übertrieben sein. Wenn es sich jedoch um neue Gäste handelt, sollte man auf jeden Fall eine Absicherung in Betracht ziehen.

Angeld oder Anzahlung?

Es tauchen immer wieder Fragen bzgl. dem Unterschied zwischen Angeld und Anzahlung auf. Darum ist es wichtig, dass Sie sich darüber im Klaren sind, welche Art von Vorausleistung (Angeld oder Anzahlung) Sie vom Gast zur Bestätigung möchten. Die Unterschiede zwischen Angeld und Anzahlung können vor allem im Falle der Nichteinhaltung des Vertrages ausschlaggebend sein. Nachstehend finden Sie eine Gegenüberstellung:

ANGELD (caparra confirmatoria)	ANZAHLUNG (acconto)
<i>Höhe des Angeldes</i> ist aus vertragrechtlicher Sicht beliebig festsetzbar und liegt im Ermessen des Vermieters.	<i>Höhe der Anzahlung</i> ist aus vertragrechtlicher Sicht beliebig festsetzbar und liegt im Ermessen des Vermieters.
Bei Erhalt muss keine Steuerquittung ausgestellt werden.	Bei Erhalt muss eine Steuerquittung ausgestellt werden.
Keine Eintragung im Register der Tageseinnahmen.	Eintragung im Register der Tageseinnahmen.
Recht auf Einbehaltung des Angeldes in voller Höhe bei Absage (Storno) des Gastes unabhängig davon, ob das gebuchte Zimmer oder die gebuchte Wohnung weiter vermietet werden konnte oder nicht.	Kein Recht auf Einbehaltung der Anzahlung bei Absage (Storno) des Gastes aus vertragrechtlicher Sicht.
Bei Antritt des Urlaubs wird das Angeld als Akonto vom geschuldeten Endbetrag abgezogen. Die Steuerquittung wird bei Abreise über den gesamten Betrag ausgestellt und ins Register der Tageseinnahmen eingetragen.	Bei Antritt des Urlaubs wird noch der geschuldete Endbetrag bezahlt. Die Steuerquittung wird bei Abreise über den Restbetrag ausgestellt und der Restbetrag wird auch ins Register der Tageseinnahmen eingetragen.

Reiseversicherung der ERV

Wir empfehlen außerdem, allen Mitgliedern zusätzlich noch den „Urlaubsstorno-Schutz“ der Europäischen Reiseversicherung abzuschließen, und diesen den Gästen anzubieten. Die Europäische Reiseversicherung (kurz ERV) dient zum Schutz für den Gast und zum eigenen Schutz gegen Stornofälle.

Am Einfachsten ist es, wenn der Vermieter dem Gast auf der eigenen Homepage bzw. in der E-Mail-Korrespondenz einen Link zu einer Reiseversicherung zur Verfügung stellt.

Haben Sie den Urlaubsstorno-Schutz noch nicht abgeschlossen? Dann lesen Sie mehr dazu in unserer Beilage „VPS-Konventionen“.

Rücktritt vom Vertrag (Stornierung)

Wenn die Vertragspartner kein Rücktrittsrecht bei gegenseitiger Einwilligung (Stornoklauseln) vereinbart haben, ist der einseitig vom Vertrag zurücktretende Gast wegen Nichterfüllung der vertraglichen Pflichten laut allgemeinen italienischen Vertragsrechts zum Schadenersatz verpflichtet (Art. 1218 ital. BGB).

Wurde bei Vertragsabschluss keine Schadenersatzsumme für die Nichterfüllung des Beherbergungsvertrages vereinbart, wird von den Gerichten in den Fällen von Stornierungen allgemein die Schadenersatzformel (vereinbarter Preis abzüglich der nicht entstandenen Kosten für die nicht übernommenen Zimmer/FW durch den Gast) angewandt. In der Regel wird von den Gerichten 30 % an ersparten Kosten (wie durch die nicht Übernahme oder vorzeitige Abreise bedingte nicht Konsumierung der in der Pension enthaltenen Speisen und Getränke, Ersparnis an Wasser und Strom) pauschal vom vereinbarten Gesamtpreis abgezogen.

Wenn nun im konkreten Fall die Übernachtung von 2 Personen für den Zeitraum vom 20.02 bis zum 27.02.zum Preis von 40,00 Euro pro Person und Übernachtung gebucht wurden, würde der zustehende Schadenersatz wie folgt berechnet werden:

Schadenssumme 2 Personen x 40,00 € x 7 Tage	560,00 €
- ersparte Kosten (30 % von 560,00 €)	168,00 €

Schadenersatzbetrag

392,00 €

In der Ablage finden Sie noch die Gesetzesdeutung auf Italienisch.

Unser Tipp: Es gilt immer abzuwägen ob man nicht bereits bei Ankunft mancher Gäste den Unterkunftspreis kassiert.