

Beherbergungsvertrag

Vertrag - Angebot und Annahme

Ansprüche aus Vertrag

Stornierung des Vertrags

Ausweg Reiseschutz

Peter Schauf
Bezirksleitung ERGO Reiseversicherung AG
Raintaler Straße 15
81539 München
089 – 69 37 05 47
peter.schauf@web.de

Angebot und Annahme - Beherbergungsvertrag

Im Idealfall ist immer alles ganz einfach:

Ihr Gast fragt eine Woche Urlaub bei ihnen an und Sie sagen ihm, dass die gewünschte Ferienwohnung oder das Hotelzimmer frei ist und bestätigen ihm den Aufenthalt z. B. für eine Woche vom 07.05. – 14.05. für 2 Personen zum Preis von € 600,-.

Am 07.05. reisen ihre Gäste an, verbringen eine schöne Woche bei Ihnen und freuen sich schon, eventuell bei ihnen im nächsten Jahr wieder vorbeizukommen.

Was aber, wenn nun etwas dazwischenkommt, wenn die Gäste nicht kommen können, wenn irgendetwas passiert und es nun zum „Streit“ kommt?

Auf den folgenden Seiten erhalten Sie von mir einige Empfehlungen, wie Sie, wenn es nicht so reibungslos laufen sollte, auf der sicheren Seite bleiben.

<https://www.deutschertourismusverband.de/recht/reservierung-buchung.html>

Angebot und Annahme - Beherbergungsvertrag

- Der Beherbergungsvertrag ist ein im **BGB nicht besonders geregelter gemischter Vertrag**.

Wesentlicher Bestandteil ist die **Zimmervermietung**, auf welche **Mietvertragsrecht** (gewerbliche Zimmervermietung) anzuwenden ist.

Jedoch können je nach Inhalt des Vertrages auch Elemente des Dienstvertragsrechts (Hotelservice wie Bettwäsche, Zimmerreinigung etc.), des Werkvertragsrechts (Mahlzeiten), des Kaufrechts (Getränke) und der Verwahrung (Garderobe) anzuwenden sein.

- Der Beherbergungsvertrag kommt durch **Abgabe eines Angebots** und seiner **Annahme** zustande.
- Die **Reservierungsanfrage** des Gastes ist bereits die **Abgabe eines Angebots**. Ihre **Zustimmung** ist dann die **Annahme des Angebots**, welche Sie ihrem Gast bestätigen.
- Der Beherbergungsvertrag kann **mündlich** oder **schriftlich** geschlossen werden.



Angebot und Annahme - Empfehlung

1. Bestätigen Sie Ihren Gästen den Aufenthalt bei Ihnen **immer schriftlich** (E-Mail, Post, Fax)
2. Alles was Sie mit dem Gast vorab vereinbart haben, sollte in der Buchungsbestätigung stehen. Bsp: Aufenthaltsdauer, gebuchte Leistungen, Personenzahl, Gesamtpreis (inkl. Nebenleistungen), Orts- oder Kurtaxe, Anzahlung ja/nein, Hinweis auf die AGB, Nebenabreden wie z.B. Tiermitnahme oder Nutzung von Fahrrädern oder Zahlungsart usw.

Wenn Ihre AGB/Stornierungsbedingungen nicht bereits in der Bestätigung stehen, sollten Sie in der Bestätigung auf diese **verlinken** oder bei Bestätigung per Post die **genaue** Fundstelle auf Ihrer Webseite angeben! **Grundsatz**: nicht verstecken!

Alles was schriftlich fixiert wurde, lässt sich später auch leichter durchsetzen!



Ansprüche

Für Ansprüche aus dem Beherbergungsvertrag sind die Vorschriften aus dem Mietrecht einschlägig:

- **§ 535 Abs. 1 BGB:** der Vermieter hat dem Mieter den vertragsgemäßen Gebrauch der Mietsache während der vereinbarten Zeit zu gewähren.
- **§ 535 Abs. 2 BGB:** der Mieter hat dem Vermieter die vereinbarte Miete zu zahlen

Weitere Grundsätze:

- **Einseitiger Rücktritt vom Vertrag ist nicht möglich, die Verpflichtung aus § 535 BGB bleibt bestehen!**
- Bei **Stornierung durch den Gast** bleibt der Anspruch auf den Mietzins bestehen
- Bei **Stornierung durch den Vermieter** (z.B. Überbuchung) ist dieser schadenersatzpflichtig (z.B. höherer Preis einer anderen Unterkunft)
- **Ausnahme höhere Gewalt:** Feuer, Zimmer nicht benutzbar wegen Wasserschaden etc.

Stornierung durch den Gast

Für Ansprüche aus dem Beherbergungsvertrag sind die Vorschriften aus dem Mietrecht einschlägig:

§ 537 Abs. 1, Satz 2 BGB: wenn der Mieter aus Gründen, die in seiner Person liegen, nicht kommen kann, wird er nicht von der Mietzahlung befreit. Allerdings muss sich der Vermieter ersparte Aufwendungen und andere Vorteile anrechnen lassen.

- Ersparte Aufwendungen: kein Strom-/Wasserverbrauch, keine Reinigung, usw.
- Andere Vorteile: das Zimmer kann ganz oder teilweise weitervermietet werden

Grundsatz: der Vermieter hat sich in angemessener Weise um Weitervermietung zu kümmern.

Stornierung durch den Gast

Neben § 537 BGB gibt es keine gesetzliche Regelung für die Höhe der Stornokosten. Folgende Prozentwerte werden von der Rechtsprechung bei **ersparten Aufwendungen** als angemessen erachtet:

- Ferienwohnung/-haus = 10%
- Zimmer mit Frühstück = 20%
- Zimmer mit Halbpension = 30%
- Zimmer mit Vollpension = 40%

Sie können sich aber auch jederzeit eigene Rücktrittsbedingungen erstellen, ähnlich wie die Staffelung bei Reiseveranstaltern. Diese müssen dann auch in Ihre AGB aufgenommen werden!

Stornierung durch den Gast

Ärger vermeiden durch das Angebot einer Storno- oder StornoPlus-Versicherung

Vorteile:

- ✓ Die Versicherung übernimmt den finanziellen Schaden des Gastes wegen einer Stornierung.
- ✓ Sie haben den Reiseschutz angeboten und sind damit auf der sicheren Seite.
- ✓ Sie haben sich durch das Angebot um Ihren Gast gekümmert > guter Service!
- ✓ Ihr Gast kann nicht sagen: „Ach hätten wir das gewusst...!“
- ✓ Ihre Stornogebühren sind leichter durchsetzbar.

Kein Angebot und damit auch kein Service ist:

„Der Gast soll sich selber um den Reiseschutz bemühen!“

Ausweg Reiseschutz – Das richtige Angebot

Sie haben sich entschlossen Ihrem Gast den Reiseschutz anzubieten und ihm damit gezeigt, dass Sie ihm einen noch besseren Service bieten wollen?

Grundsätze:

1. Ihr Gast muss z.B. den Link zum Buchungsassistenten auf Ihrer Webseite auch finden können und zwar rasch! Auf eine „Schnitzeljagd“ hat in dem Fall keiner Lust.
2. Empfehlen Sie den Abschluss des Reiseschutzes!
3. Sagen Sie damit auch deutlich, dass sie Rücktrittsgebühren verlangen!
4. Machen Sie es Ihrem Gast so leicht wie möglich!
5. Wenn Sie dabei Hilfe benötigen, dann fordern Sie diese bei uns an!

Ausweg Reiseschutz – Das richtige Angebot

„Lieber Gast, wir freuen uns schon auf Sie!

Bedenken Sie bitte, dass in Ihrem Reisepreis kein Reiseschutz enthalten ist. Der kann Ihnen bei Stornierung zwar die entgangenen Urlaubsfreuden nicht ersetzen, den finanziellen Schaden aber schon!“

Was sollten Sie als Gastgeber tun?

- Den Link zum Reiseschutz gleich in die Mail setzen oder aber zumindest den Gast genau darauf hinweisen, wo er denn den Link auf Ihrer Webseite findet (nicht dort verstecken!)

oder

- Verwenden Sie unseren Produkt-Flyer, ebenfalls mit Link zum Reiseschutz

und

- Reiseschutz in den Buchungssystemen freischalten
- Bei Postbestätigung: Überweisungspolice mitschicken



Reiseversicherung

Urlaub in Deutschland. Sicher reisen mit dem passenden Reiseschutz.

Die wichtigsten Leistungen für Ihren Urlaub in Deutschland auf einen Blick:	Storno-Versicherung	Stornofrei-Versicherung	Gesamtwert je Reise = die gültigen Preisrücktritte für die zu versichernde Person	Stornofrei-Versicherung		Stornofrei-Versicherung	
				Prüfung	Prüfung	Prüfung	Prüfung
Reiseabbruch- und Reiseschutz* Schutz bei Reiseabbruch: Wir ersetzen die Reisekosten bei Krankheit oder Unfall, auch während sonstiger Zeitstrafen. Schutz bei Reiseabbruch: Wir ersetzen u.a. die nicht in Anspruch genommenen Reiseleistungen. Verstärkter Schutz: verstärkter Gesundheitsschutz der Reise.	✓	✓					
Aufreise-Schutz** Aufreise oder Unfall im Urlaub? Wir bezahlen Ihnen Mehrkosten bis € 200,-.	✓	✓					
Wahl- und Stornofrei-Schutz Den Schaden der Reiseabstornung ersetzen? Ihren Schaden in einem Monat bis zum Ende der Reise für Sie die Versicherungsgesamtheit € 1.000,- je Reise.	✓	✓					
Krankheitskosten-Versicherung Unfall im Urlaub? Wir ersetzen und bezahlen den Krankenspenden, die Sie zahlen.	✓	✓					
Reisegepäck-Versicherung Gepäck, welches Sie mit sich an den Urlaub nehmen? Wir ersetzen den Schaden bis € 2.000,- je Reise.	✓	✓					
Fahrrad-Schutz Panne oder Unfall mit Ihrem Fahrrad? Fahrrad gestohlen? Wir ersetzen bis zu € 2.000,- je Reise.	✓	✓					

Wichtige Hinweise:

- Die Gesamtpreise je Reise verstehen sich aus der Summe aller gegebenen Deckungsfragen (z.B. Reiseabbruch, Auf- und Abreise, Unfall, Krankheitskosten, etc.) die zu verschiedenen Personen.
- Ausfall im Urlaub: Reiseabbruch und Unfall im Urlaub – im Rahmen der Stornofrei-Versicherung insbesondere bis jeweils 40 Stunden.
- Die Stornofrei-Versicherung können Sie nur abschließen, wenn Sie Ihren persönlichen Aufenthalt (z.B. Ihre gewöhnliche) in Deutschland haben.
- Die Versicherungen gelten bis zum Ende der Reise, jedoch spätestens bis 10 Tage vor dem Reisebeginn. Reiseabbruch ab dem Reisebeginn bis zum Reiseende.
- Das Produkt ist nicht anwendbar, während der Reisezeit zum Reisebeginn und die Versicherungspflichtigkeitsversicherung bis zum Ende der Reisezeit, wenn Sie auf den Buchungszeitpunkt.

Sie haben Fragen?

Unser ServiceCenter steht Ihnen gerne zur Verfügung: 7-21 Uhr
Montag bis Freitag
+49 89 1106 1106
+49 89 1106 1106 1106
E-Mail: contact@ergo-reiseversicherung.de

Sie wollen vor und während der Reise optimal abgesichert sein?
[<< Hier klicken und Reiseschutz gleich online buchen >>](#)

Bei Buchungen bis zum Ende der Reisezeit vor Reisebeginn werden Sie sich an den Versicherungsschutz angeschlossen. Die Versicherungssumme beträgt jeweils € 100.000,-. Die Versicherungssumme für die Reisezeit vor Reisebeginn beträgt € 100.000,-. Die Versicherungssumme für die Reisezeit vor Reisebeginn beträgt € 100.000,-. Die Versicherungssumme für die Reisezeit vor Reisebeginn beträgt € 100.000,-.