

Orientierungshilfe zu häufigen Rechtsfragen

Inhalt

Wichtiger Hinweis.....	2
Häufig gestellte Fragen:	2
1. Kann ich Stornokosten geltend machen, wenn Gäste aufgrund von Einschränkungen am Herkunftsort nicht anreisen können?.....	2
2. Was geschieht, wenn für Gäste in meinem Betrieb Quarantänemaßnahmen angeordnet werden?	2
3. Können Gäste eine Buchung stornieren, wenn Leistungen im Betrieb nicht in vollem Umfang erbracht werden können?	3
4. Sind Einschränkungen am Urlaubsort ein Grund zur Stornierung?	3
5. Sind abgesagte Veranstaltungen ein Stornierungsgrund?	3
6. Soll der Gast eine Selbstverpflichtung ausfüllen/unterzeichnen?	4
7. Können Gäste die Buchung stornieren, wenn nur ein Teil des gebuchten Zeitraums von Einschränkungen betroffen ist?	4
8. Dürfen Gäste aus mehreren Haushalten untergebracht werden?	4
Grundsätzliche Vorgehensweisen	5

Wichtiger Hinweis

Wir haben in den vergangenen Wochen juristische Fragen unserer Gastgeber gesammelt und von unserer Rechtsanwaltskanzlei prüfen lassen. Wie bei juristischen Fragen üblich, muss immer der Einzelfall bewertet werden. Allgemein gültige Handlungsempfehlungen können nicht gegeben werden.

Wir haben die vorliegenden Informationen zu Orientierungshilfen zusammengefasst. Nachfolgend finden Sie häufig gestellte Fragen, mit Einschätzungen nach gängiger Rechtsprechung. **Diese Einschätzungen sind als Orientierungshilfe zu verstehen und stellen keine Rechtsberatung durch die Alpenwelt Karwendel dar.** Bitte beachten Sie, dass die Rechtsprechung bei der Bewertung von Einzelfällen immer zu einer abweichenden juristischen Bewertung gelangen kann. Wir empfehlen Ihnen daher sich im Streitfall immer juristischen Rat einzuholen.

Die folgenden Fragen wurden aus der Sicht von einzeln/individuell gebuchten Unterkunftsleistungen beantwortet. Aus Sicht von Anbietern von Pauschalreisen können sich abweichende Antworten ergeben.

Häufig gestellte Fragen:

1. Kann ich Stornokosten geltend machen, wenn Gäste aufgrund von Einschränkungen am Herkunftsort nicht anreisen können?

Für den Gastgeber ist die Situation vor Ort ausschlaggebend. Die Situation am Herkunftsort ist nicht von Interesse. Das bedeutet, wenn Sie die gebuchte Leistung erbringen können, besteht kein Anspruch auf kostenlosen Storno.

Beispiel 1: Gäste aus Italien können nicht anreisen, weil deutsche Grenzen geschlossen sind. Daraus ergibt sich ein Recht auf kostenlosen Reiserücktritt, weil dem Gast die Anreise nicht möglich ist.

Beispiel 2: Gäste können nicht anreisen, weil im Herkunftsland eine Reisebeschränkung gilt. Daraus ergibt sich kein Recht auf kostenlosen Reiserücktritt.

2. Was geschieht, wenn für Gäste in meinem Betrieb Quarantänemaßnahmen angeordnet werden?

Der Gastgeber kann dem betroffenen Gast den üblichen Übernachtungspreis in Rechnung stellen. Der Gast hat wiederum Anspruch auf Schadensersatz gegenüber dem Gesundheitsamt (Landratsamt Garmisch-Partenkirchen).

Wird von Behördenseite die Schließung eines einzelnen Betriebs angeordnet, entsteht dem Gastgeber ein Anspruch auf Schadensersatz gegenüber der Behörde. Bei der allgemeinen Untersagung der Beherbergung zu touristischen Zwecken war das nicht der Fall, weil alle Betriebe gleichermaßen von der Untersagung betroffen waren.

3. Können Gäste eine Buchung stornieren, wenn Leistungen im Betrieb nicht in vollem Umfang erbracht werden können?

Beispiel: Schwimmbad und/oder Sauna müssen geschlossen bleiben.

Dieser Umstand stellt einen Reisemangel dar, der nachgebessert werden muss. Dem Gast muss also ein Nachlass gewährt werden. Die komplette kostenlose Stornierung der Reise wäre aber unzulässig.

Natürlich kommt es immer darauf an, wie gravierend die Einschränkungen den Aufenthalt beeinträchtigen. In Wellnesshotels ist die Situation anders zu bewerten als in Betrieben, in denen das Wellnessangebot nur als Zusatzleistung zu verstehen ist.

Es muss also bewertet werden, ob die wegfallende Leistung ein essentieller Bestandteil der Reiseleistung ist.

4. Sind Einschränkungen am Urlaubsort ein Grund zur Stornierung?

Nein, der Gast hat Ihre Unterkunft gebucht. Solange Sie diese Leistung erbringen können besteht kein Anspruch auf kostenlosen Storno.

Nur wenn der Gast damit rechnen muss, dass er die gebuchte Unterkunft wegen verordneter Einschränkungen nicht verlassen darf, würde ein kostenloser Storno in Frage kommen.

Einschränkungen im Veranstaltungsbereich, Gastronomie, Einzelhandel, Gästebus, usw. sind kein Grund für kostenlose Stornierung der Reise oder einen Nachlass.

5. Sind abgesagte Veranstaltungen ein Stornierungsgrund?

Grundsätzlich nein, es kommt aber auf den Buchungsgrund an.

Sollten Sie die Unterkunft explizit in Verbindung mit einer bestimmten Veranstaltung beworben haben, kann der Wegfall der Veranstaltung den Wegfall der Geschäftsgrundlage bedeuten.

Sollten Sie die Unterkunft beispielsweise in Verbindung mit den Krüner Festtagen beworben haben, dann kann die Absage der Veranstaltung als Begründung für die Stornierung herangezogen werden.

Bestätigen Sie Buchungen, die in Verbindung mit Veranstaltungen vorgenommen werden, immer mit dem Zusatz, dass die gebuchte Leistung unabhängig vom Stattfinden der Veranstaltung vorgenommen wird.

6. Soll der Gast eine Selbstverpflichtung ausfüllen/unterzeichnen?

Eine Selbstauskunft wird von verschiedenen Institutionen empfohlen. Die Selbstauskunft darf aber nicht als Ausschlusskriterium benutzt werden bzw. zur Bedingung gemacht werden. Sie dürfen Ihrem Gast also keine Leistungen verweigern, wenn er das Unterzeichnen einer Selbstauskunft verweigert. Auch aus datenschutzrechtlichen Gründen ist die Nutzung der Selbstauskunft mit Vorsicht zu genießen.

7. Können Gäste die Buchung stornieren, wenn nur ein Teil des gebuchten Zeitraums von Einschränkungen betroffen ist?

In der Regel kommt es darauf an, wie viele Tage von Einschränkungen betroffen sind. Sie können sich an der Faustformel „1 Tag pro Woche“ orientieren.

Beispiel: Der Gast hat von 29.05.2020 bis 05.06.2020 gebucht, kann aber erst am 30.05.2020 anreisen, da bis einschließlich 29.05.2020 das Beherbergungsverbot gilt.

In diesem Fall könnte der Gast nicht von der Buchung zurücktreten. Es ist zumutbar, einen Tag später anzureisen.

Auf Nachfrage haben wir den Hinweis erhalten, dass aufgrund der besonderen Situation auch der Grundsatz „2 Tage pro Woche“ standhalten müsste.

Mit dieser Faustformel bewegen sie sich im üblichen rechtlichen Rahmen. Natürlich kann es im Einzelfall immer zu einer anders lautenden juristischen Bewertung kommen.

8. Dürfen Gäste aus mehreren Haushalten in einer Wohneinheit untergebracht werden?

Nach derzeitigem Stand dürfte man Gäste aus maximal 2 getrennten Haushalten mischen.

Beispiel: eine Wohnung mit 3 Schlafzimmern dürfte nicht mit 3 Ehepaaren aus unterschiedlichen Haushalten belegt werden.

War zum Zeitpunkt der Buchung noch nicht klar, dass dieser Umstand problematisch sein könnte, müssten bereits geleistete Zahlungen zurückerstattet werden.

Kann der Gastgeber für eine räumliche Trennung sorgen, zum Beispiel Unterbringung in zwei separaten Wohnungen, so ist das den Gästen zuzumuten.

Grundsätzliche Vorgehensweisen

- Wenn ein Gast die Stornierung begründet und Sie diesen Grund nicht akzeptieren, sollten Sie den Gast darauf hinweisen.

Schreiben Sie dem Gast, dass der genannte Grund nicht akzeptiert wird und fragen Sie, ob die Buchung auch unter dem Aspekt eventuell anfallender Gebühren storniert werden soll.

- Informieren Sie Ihre Gäste über die aktuelle Situation.
Senden Sie dem Gast vorab Informationen zu.

Empfohlen wird die derzeit geltende Version der Infektionsschutzmaßnahmenverordnung und einen Link zu den Informationen auf der Homepage der Alpenwelt Karwendel zu senden.

Die Seite www.verantwortungsvolle-gastgeber.bayern informiert Gäste und Gastgeber über aktuelle Vorgaben und Einschränkungen. Wir empfehlen diesen Link ebenfalls zur Verfügung zu stellen.

Wegen der Nähe zu Tirol ist es sinnvoll, den Gast auch über die Situation bei unseren Nachbarn auf dem Laufenden zu halten. Die Seite www.sichere-gastfreundschaft.at informiert über Einschränkungen und Verhaltensregeln in Freizeiteinrichtungen und Gastronomie.

Folgende Links können Sie an Ihre Gäste Weiterleiten:

www.verantwortungsvolle-gastgeber.bayern

www.alpenwelt-karwendel.de/coronavirus

www.sichere-gastfreundschaft.at (Für Informationen aus Österreich)

- Ergänzen Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen mit dem Zusatz, dass der Gast Krankheitssymptome melden muss und nur anreisen soll, wenn keine allgemeinen Krankheitssymptome vorliegen. Dieser Zusatz wird erst bei neuen Buchungen wirksam, bei Bestandsbuchungen greift der Zusatz nicht.
- Bei Buchungen die aktuell getätigt werden, werden Einschränkungen mehr oder weniger mitgebucht. Gäste können diese also nicht als Grund für Stornierungen anführen.

Wir müssen Sie abschließend nochmals darauf hinweisen, dass diese Einschätzungen als Orientierungshilfen zu verstehen sind und keine Rechtsberatung durch die Alpenwelt Karwendel darstellen.

Bitte beachten Sie, dass die Rechtsprechung bei der Bewertung von Einzelfällen immer zu einer abweichenden juristischen Bewertung gelangen kann. Wir empfehlen Ihnen daher sich im Streitfall immer juristischen Rat einzuholen.

Stand: 20.05.2020