



Orientierungshilfe zu häufigen Rechtsfragen

Inhalt

1	Wichtiger Hinweis.....	2
2	Rechtliche Grundlagen	2
3	Wann kann ich Stornokosten in Rechnung stellen?.....	3
4	Häufig gestellte Fragen (FAQ)	4
4.1	Kann ich Stornokosten geltend machen, wenn Gäste aufgrund von Einschränkungen am Herkunftsort nicht anreisen können?	4
4.2	Was geschieht, wenn für Gäste in meinem Betrieb Quarantänemaßnahmen angeordnet werden?	4
4.3	Können Gäste eine Buchung stornieren, wenn Leistungen im Betrieb nicht in vollem Umfang erbracht werden können?	5
4.4	Sind Einschränkungen am Urlaubsort ein Grund zur Stornierung?	5
4.5	Sind abgesagte Veranstaltungen ein Stornierungsgrund?.....	5
4.6	Soll der Gast eine Selbstverpflichtung ausfüllen/unterzeichnen?	6
4.7	Können Gäste die Buchung stornieren, wenn nur ein Teil des gebuchten Zeitraums von Einschränkungen betroffen ist?	6
4.8	Erlaubte Belegung einer Wohneinheit?.....	6
5	Vorgehensweisen bei Stornierungen	7
6	Allgemeine Geschäftsbedingungen/Stornobedingungen	8
6.1	Formulierungsvorschläge zur Ergänzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen:	8
6.2	Wann greifen die AGBs	9
7	Abschließender Hinweis	9



1 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 vorliegende Informationen zu Orientierungshilfen zusammengefasst. Nachfolgend finden Sie grundlegende Informationen und 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.

2 Rechtliche Grundlagen

Die rechtliche Grundlage bildet der Individualreisevertrag (Gastaufnahmevertrag), der im BGB Bestandteil des Mietvertragsrechts ist. BGB § 535.

Der Mietvertrag verpflichtet den Gastgeber grundsätzlich zu Gebrauchsüberlassung und Instandhaltung. Die Unterkunft muss also zur Verfügung gestellt werden können und sich in einem entsprechend tadellosen Zustand befinden.

Der Gast ist zur Zahlung verpflichtet.

Vereinfacht ausgedrückt muss der Gast eine gemietete Unterkunft auch bezahlen. Es besteht keine Verpflichtung die Unterkunft auch zu nutzen. Das Verwendungsrisiko liegt beim Gast. Kann der Gast also nicht anreisen, hat dieser Umstand allein noch keinen Einfluss auf die Zahlungsverpflichtung.

Darüber hinaus kann der Gastgeber den Kaufvertrag auch mit Hilfe eigener allgemeiner Geschäftsbedingungen gestalten. Diese AGBs müssen dem Gast bei Buchung bekannt sein und dürfen den Gast gegenüber den Regelungen im BGB nicht schlechter stellen.

Wenn dem Gast die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Gastgebers nicht bekannt waren, gelten automatisch die Regelungen des BGB.



3 Wann kann ich Stornokosten in Rechnung stellen?

Um diese Frage zu beantworten, muss erst geklärt werden, mit welcher Begründung eine Buchung storniert wird. Außerdem spielt auch noch eine Rolle, zu welchem Zeitpunkt und für welchen Zeitraum storniert wird.

Die folgenden Fragen können Ihnen helfen, die Begründung für die Stornierung richtig zu bewerten:

A) Ist der Gastgeber von Einschränkungen betroffen?

ja = kostenloser Storno, nein = kein kostenloser Storno.

Wenn die Beherbergung zu touristischen Zwecken untersagt ist, kann der Gastgeber den Vertrag nicht erfüllen und deshalb keine Stornokosten geltend machen. Beispielsweise können Veranstaltungsabsagen die Geschäftsgrundlage stören, wenn die Buchung eindeutig in Verbindung mit der Veranstaltung getätigt wurde. Dies ist z. B. bei Buchungen mit speziellen Konditionen der Fall (Messtarif, Paketangebote, usw.).

B) Ist es dem Gastgeber möglich die Leistung zu erbringen?

ja = kein kostenloser Storno, nein = kostenloser Storno

Beispiel: Der Gast ist positiv getestet und kann die Reise nicht antreten. Dann kann der Gastgeber den Vertrag erfüllen, der Gast aber nicht. In diesem Fall können Stornokosten geltend gemacht werden. Gleiches gilt für Erkrankungen im Allgemeinen.

C) Ist die Geschäftsgrundlage gestört?

ja = kostenloser Storno oder Preisnachlass, nein = kein kostenloser Storno

Um festzustellen, ob eine Störung der Geschäftsgrundlage vorliegt, muss immer im Einzelnen bewertet werden. Eine Störung kann beispielsweise dann vorliegen, wenn die Buchung eindeutig im Zusammenhang mit einem bestimmten Ereignis gebucht wurde (Messen, Konzerte, etc.) oder wenn die Unterkunft eindeutig wegen bestimmter Leistungen gebucht wurde, die aber nicht angeboten werden können (z.B. Yogakurse, Gruppenaktivitäten, etc.).

Grundsätzlich ist die Vertragsgrundlage gestört, wenn essenzielle Vertragsbestandteile nicht erfüllt werden bzw. erfüllt werden können.

D) Zu welchem Zeitpunkt wurde/wird storniert?

Wenn zum Zeitpunkt der Stornierung mit Sicherheit oder an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit feststeht, dass der Gastgeber die gebuchte Leistung nicht erbringen kann, ist der Gast in der Regel zum kostenlosen Reiserücktritt berechtigt.



E) Für welchen Zeitraum wird storniert?

Wenn der Gastgeber die gebuchte Leistung nicht erbringen kann, muss kostenlos storniert werden. Oft steht zum Zeitpunkt der Stornierung noch nicht fest, ob es im gebuchten Zeitraum zu Einschränkungen kommt. Hier gilt die Faustregel, dass ein kostenloser Storno immer unwahrscheinlicher wird, je weiter Stornierungszeitpunkt und Buchungszeitraum auseinanderliegen. Im Zweifelsfall muss der Ablauf des Reisezeitraums abgewartet werden.

4 Häufig gestellte Fragen (FAQ)

4.1 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 grundsätzlich 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.

4.2 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.



4.3 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.

4.4 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 evtl. ein kostenloser Storno in Frage kommen.

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

4.5 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.



4.6 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.

4.7 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 29.05.2021 bis 05.06.2021 gebucht, kann aber erst am 30.05.2021 anreisen, da bis einschließlich 29.05.2021 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.

4.8 Erlaubte Belegung einer Wohneinheit?

Grundsätzlich gelten hier die Vorgaben der aktuellen Infektionsschutzmaßnahmenverordnung. Die aktuelle Version finden Sie auf den Seiten der bayerischen Staatsregierung (www.bayern.de).

Wenn die Infektionsschutzmaßnahmenverordnung keine eindeutigen Regelungen enthält, können Sie sich nach den aktuellen Kontaktbeschränkungen richten.

War zum Zeitpunkt der Buchung noch nicht klar, dass es problematisch sein kann, mehrere Haushalte in einer Unterkunft zu mischen, müssen Änderungen an der Buchung vorgenommen werden.

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

Ein Recht auf kostenlose Stornierung besteht nur, wenn zum Zeitpunkt der Buchung feststand, dass die Unterkunft für mehrere Haushalte gebucht wurde. War dem Gastgeber dieser Umstand nicht bekannt, besteht grundsätzlich keine Recht auf kostenlose Stornierung.



5 Vorgehensweisen bei Stornierungen

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 und senden Sie 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.

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.alpenwelt-karwendel.de/coronavirus

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

Bei Buchungen die aktuell getätigt werden, werden Einschränkungen mehr oder weniger mitgebucht. Gäste können diese also nicht als Grund für Stornierungen anführen.

Ergibt sich für den Gast ein Recht auf kostenfreie Stornierung, müssen bereits geleistete Anzahlungen unverzüglich zurückerstattet werden.



6 Allgemeine Geschäftsbedingungen/Stornobedingungen

Um Problemen vorzubeugen, sollten Sie den Gast bei Buchung auf Allgemeine Bedingungen bzw. auf veränderte/ergänzte AGBs aufmerksam machen. Sie können Ihre Gäste beispielsweise in der Buchungsbestätigung oder generell per E-Mail auf diese Bedingungen hinweisen.

6.1 Formulierungsvorschläge zur Ergänzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen:

In Abweichung zu unseren üblichen Stornierungsbedingungen gilt aufgrund der aktuellen Situation Folgendes:

Sollten wir Ihnen die gebuchte Ferienunterkunft auf Grund angeordneter Maßnahmen, auf Landes- oder Bundesebene nicht zur Verfügung stellen können, bieten wir Ihnen folgende Optionen an:

1. Suchen Sie gemeinsam mit uns einen neuen Termin für Ihren Aufenthalt und buchen Sie kostenfrei um.
2. Wandeln Sie Ihre Buchung in einen Gutschein um, den Sie bei einer zukünftigen Buchung in unserem Haus einlösen können.
3. Stornieren Sie Ihre Buchung kostenlos und erhalten Sie geleistete Anzahlungen zurück.

Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung. Unter folgendem Link können Sie Ihre Buchung mit einer Versicherung der Ergo absichern und zusätzlich eine Corona-Option abschließen.

Wir weisen darauf hin, dass es auf Grund der aktuellen Lage zu kurzfristigen Absagen von Veranstaltungen und Schließung von Einzelhandel und Freizeiteinrichtungen kommen kann. Dies berechtigt nicht zur kostenlosen Stornierung der gebuchten Unterkunftsleistungen.

Auftretende Krankheitssymptome sind dem Gastgeber zu melden. Bitte reisen Sie nur an, wenn keine allgemeinen Krankheitssymptome vorliegen.

TIPP:

Wenn Sie auf der Homepage Ihres Betriebes mit Einrichtungen werben, die durch verordnete Maßnahmen nicht oder nur eingeschränkt angeboten werden können, müssen Sie durch entsprechende Hinweise darauf aufmerksam machen.



6.2 Wann greifen die AGBs

Grundsätzlich greifen Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen nur, wenn sie dem Gast vor der Buchung bekannt waren. Einer nachträglichen Änderung der AGBs muss der Gast ausdrücklich zustimmen. Wenn nicht ausdrücklich auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Betriebs hingewiesen wurden, gelten automatisch die Regelungen des Gastaufnahmevertrages aus dem BGB. Auf diese Standardregelungen muss nicht hingewiesen werden. Ihre eigenen AGBs lassen Ihnen Gestaltungsspielraum, dürfen den Gast aber gegenüber dem Gesetz nicht schlechter stellen.

7 Abschließender Hinweis

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.

Diese Orientierungshilfe ist für die Vorgehensweise bei gebuchten Einzelleistungen verfasst. Die Vorgehensweisen im Bereich von Pauschalreisen unterscheiden sich hiervon deutlich.

Stand 22.04.2021