

Vorzeitige Abreise eines Hotelgastes – Schadenersatzanspruch

Ein Gast bucht einen mehrtägigen Hotelaufenthalt mit Halbpension. Nach einer Übernachtung im Hotel reist der Gast – ohne Grund zur Reklamation – vorzeitig ab. Das Zimmer steht während des restlichen Buchungszeitraums frei. Das Hotel ist in diesem Fall berechtigt, das vereinbarte Entgelt für den gesamten Buchungszeitraum zu verlangen. Allerdings müssen ersparte Aufwendungen (z.B. für Verköstigung, Zimmerreinigung etc.) in Abzug gebracht werden.

Familie W. aus Deutschland buchte telefonisch eine gartenseitige Junior-Suite einschließlich Gourmet-Halbpension für 11 Tage in einem Salzburger Fünf-Sterne Hotel, auf das sie im Internet aufmerksam wurde. Die Buchung wurde in der Folge auch schriftlich unter Angabe der Kreditkartennummer bestätigt. Nach der Ankunft im Hotel meinten die Gäste, sie würden sich in der gebuchten Junior-Suite nicht wohlfühlen und deshalb wieder abreisen. Tatsächlich bestand kein Grund zur Reklamation. Das Angebot einer größeren Suite lehnten die Gäste ab, da sie nicht bereit waren, den Mehrpreis gegenüber der gebuchten Junior-Suite zu bezahlen. Schließlich reisten die Gäste nach einer Übernachtung in der Junior-Suite vorzeitig ab. Den Gästen wurde die erste Nacht zur Gänze verrechnet, die restlichen 10 Tage wurden mit 70 % des Preises in Rechnung gestellt. Die Gäste verweigerten zunächst die Bezahlung für die restlichen Tage. Nach einem anwaltlichen Aufforderungsschreiben durch RA Dr. Felix Prändl wurde die Rechnung schließlich in voller Höhe bezahlt. Im Folgenden soll dieser praktische Fall aus rechtlicher Sicht näher beleuchtet werden.

Rechtlich gesehen wurde mit der Buchung der Junior-Suite ein wirksamer Vertrag abgeschlossen, der sowohl für den Hotelier als auch für den Gast verbindlich ist. Es handelte sich also nicht nur um eine unverbindliche Reservierung aus Sicht des Gastes. Dies wird unter anderem durch die Bekanntgabe der Kreditkartennummer verdeutlicht.

Nach den Österreichischen Hotelvertragsbedingungen (ÖHVB) ist ein Rücktritt vom Vertrag bis zu drei Monate vor dem Anreisetag ohne Stornogebühr möglich. Bei Stornierung bis spätestens einen Monat vor dem Anreisetag ist eine Stornogebühr in Höhe des Zimmerpreises für drei Tage zu bezahlen. Tritt der Gast erst später vom Vertrag zurück bzw. reist der Gast wie im gegenständlichen Fall vorzeitig ab, ist der Hotelier grundsätzlich berechtigt, das volle vereinbarte Entgelt als Schadenersatz zu verlangen. Hiervon gibt es nach den ÖHVB - wie auch nach allgemeinen zivilrechtlichen Regelungen - zwei Ausnahmen: „*Der Beherberger muss in Abzug bringen, was er sich infolge Nichtinanspruchnahme seines Leistungsangebots erspart oder was er durch anderweitige Vermietung der bestellten Räume erhalten hat*“ (§ 5 ÖHVB). Einerseits müssen also ersparte Aufwendungen (z.B. für Verköstigung, Zimmerreinigung etc.) in Abzug gebracht werden. Üblicherweise betragen diese Ersparungen laut ÖHVB 20 % des Zimmerpreises und 30 % des Verpflegungspreises. Außerdem muss sich der Hotelier um eine anderweitige Vermietung der gebuchten Zimmer bemühen und entsprechende Einnahmen in Abzug bringen. Reist ein Gast daher vorzeitig ab, besteht nur insoweit ein Anspruch auf das Zimmerentgelt für den restlichen Buchungszeitraum, wenn das Zimmer nicht anderweitig vergeben werden kann.

Ob die ÖHVB überhaupt zum Vertragsinhalt wurden, lässt sich in vielen Fällen wie auch in dem gegenständlichen nur schwer nachweisen, insbesondere wenn die Buchung telefonisch erfolgte. Zu beachten ist nämlich, dass die ÖHVB nur dann Vertragsinhalt werden, wenn sie mit dem Gast vereinbart werden. Im gegenständlichen Fall wurde lediglich auf der Website des Hotels auf die Geltung der ÖHVB hingewiesen. Die Buchungsbestätigung enthielt hingegen keinen entsprechenden Hinweis. Nach der Rechtsprechung werden die ÖHVB zwar auch ohne wirksame vertragliche Einbeziehung als Verkehrssitte angesehen und zur Vertragsauslegung herangezogen, dennoch ist eine ausdrückliche schriftliche Einbeziehung unbedingt zu empfehlen, um sich im Falle eines Rechtsstreits die Beweisführung zu ersparen, ob die ÖHVB nun Vertragsinhalt geworden sind oder nicht.

Eine gerichtliche Durchsetzung eines Schadenersatzanspruchs gegen einen ausländischen Gast ist im Übrigen mit einigem Aufwand verbunden. Gegenüber ausländischen Gästen steht nicht immer das vereinfachte und verkürzte inländische Mahnverfahren zur Verfügung. Im Fall von EU-Bürgern muss unter Umständen im betreffenden Mitgliedstaat, in dem der Gast seinen Wohnsitz hat, geklagt werden. Dies gilt insbesondere dann, wenn ein Hotel in dem betreffenden Mitgliedstaat gezielt Werbung betreibt und damit seine Tätigkeit auf den Mitgliedstaat „ausrichtet“. Dazu kann bereits eine Website genügen. Die Rechtslage ist hierzu aber leider äußerst unklar. Im Ergebnis wird die gerichtliche Durchsetzung gegen ausländische Gäste bei verspäteter Stornierung oder vorzeitiger Abreise häufig mit einigem Aufwand verbunden sein. Eine außergerichtliche Lösung kann aber durchaus erfolgversprechend sein, wie der gegenständliche Fall zeigt.

(Quelle: Dr. Felix Prändl / Mag. Georg Fellner, Brauneis, Klauser & Prändl, Rechtsanwälte)