

Fachverband Hotellerie

Beherbergungsvertrag - Leistungsstörungen



Information, August 2014

Leistungsstörungen beim Beherbergungsvertrag

I. Beherbergungsvertrag

Der Beherbergungsvertrag ist ein zweiseitig verbindliches und entgeltliches Rechtsgeschäft zwischen dem Gast und dem Beherbergungsbetrieb. Eine ausdrückliche gesetzliche Regelung des Beherbergungsvertrages gibt es in Österreich nicht. Die Rechtsprechung sieht im Beherbergungsvertrag einen gemischten Vertrag, bei dem der Leistung des Gastes (Entgelt), Gegenleistungen des Beherbergungsbetriebes gegenüberstehen. Das zentrale Element des Beherbergungsvertrages ist die entgeltliche Zurverfügungstellung eines Raumes. Weitere Elemente stellen zB Verpflegung, Reinigung und Service dar. Wird keine weitere Dienstleistung, außer Wohnraum zur Verfügung gestellt, handelt es sich um einen Mietvertrag.

Ein Vertrag kommt durch übereinstimmende Willenserklärung der Vertragsparteien über den Vertragsinhalt (Leistung und Gegenleistung) zustande. Wechselseitige Rechte und Pflichten der Vertragspartner werden damit begründet.

Beherbergungsverträge sind an keine bestimmte Form gebunden, dh auch mündlich abgeschlossene Verträge sind rechtswirksam. Aus Beweis Zwecken empfiehlt sich jedoch der schriftliche Abschluss bzw. einen mündlichen Vertragsabschluss mit einer Reservierungsbestätigung festzuhalten. Ist ein Vertrag rechtswirksam zustande gekommen, trifft den Hotelier die Leistungspflicht (Beherbergung, Verpflegung, etc.) und den Gast die Entgeltpflicht. Ein einseitiges Abgehen von dieser vertraglichen Vereinbarung ist grundsätzlich nicht möglich.

Exkurs: Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

AGB sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei dem Vertragsabschluss zugrunde legen möchte. Für eine rechtswirksame Vereinbarung müssen die AGB zum Vertragsinhalt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Hotelier im Angebot darauf hinweist, dass er nur unter Zugrundelegung der AGB

zum Vertragsabschluss bereit ist und der Vertragspartner vom Inhalt der AGB Kenntnis erlangen kann. Ob der Vertragspartner (zB Gast) die AGB tatsächlich durchliest, ist seiner Risikosphäre zuzurechnen. Bei Vertragsabschluss im Internet muss der Gast die AGB auch ausdrucken und speichern können.

Der Fachverband Hotellerie stellt in Form der [AGBH 2006](#) ein unverbindliches Muster für Allgemeine Geschäftsbedingungen in der Hotellerie zur Verfügung.

Exkurs: Fernabsatz

Für den Vertragsabschluss im Fernabsatz sieht das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) seit 13. Juni 2014 erweiterte Informations- und Gestaltungspflichten beim Verbrauchergeschäft vor, welche auch für den Beherbergungsvertrag maßgeblich sind. Ein Fernabsatzgeschäft liegt vor, wenn ein Vertrag unter ausschließlicher Verwendung eines oder mehrerer Fernkommunikationsmittel zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher zustande kommt.

Von besonderer Bedeutung - da Auswirkungen auf das Zustandekommen des Beherbergungsvertrages - ist die sogenannte „Button-Lösung“: Erforderlich ist ein ausdrücklicher Hinweis auf die Zahlungspflicht unter Einhaltung von gesetzlichen Gestaltungsvorschriften. Details finden Sie im Informationsblatt „[Neue Verbraucherrechte ab 13. Juni 2014](#)“. Basis dieser Neuerungen ist die EU-Verbraucherrechte-Richtlinie¹.

II. Leistungsstörungen

Im Zuge der Vertragserfüllung kann es zu Leistungsstörungen kommen. Es handelt sich dabei um Störungen bei der Abwicklung eines gültig begründeten Vertragsverhältnisses. Eine Leistungsstörung liegt zB vor, wenn der Gast nicht zum vereinbarten Termin anreist, das Zimmer storniert oder an der Anreise durch „höhere Gewalt“ gehindert wird.

Grundsätzlich kann ein Vertragspartner nicht einseitig von einem rechtswirksam vereinbarten Vertrag zurücktreten. Treten Umstände ein, die eine ordnungsgemäße Vertragserfüllung verhindern, so trägt jener Vertragspartner das Risiko, in dessen Sphäre das Ereignis fällt.

¹ Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011

Beispiele

- Aufgrund einer Erkrankung reist der Gast nicht an. Die Erkrankung ist der Risikosphäre des Gastes zuzurechnen. Der Hotelier hat Anspruch auf das Beherbergungsentgelt abzüglich dessen was er sich dadurch erspart hat (zB Verpflegung).
- Eine Überbuchung ist der Risikosphäre des Beherbergungsbetriebes zuzuordnen und kann - sofern vertraglich keine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde - zu einer Schadenersatzpflicht des Hoteliers führen.
- Mangelhafte Vertragserfüllung, zB das zur Verfügung gestellte Zimmer entspricht nicht der vertraglich vereinbarten Zimmerkategorie. Gewährleistung und ggf Schadenersatz können die Folge sein.

1. Rücktritt vom Beherbergungsvertrag/Storno

Ein Rücktritt vom Beherbergungsvertrag ist nur dann möglich, wenn eine entsprechende vertragliche Vereinbarung getroffen wurde (zB in den AGB).

Ein Rücktrittsrecht für den Gast unterliegt der zivilrechtlichen Vertragsautonomie und kann im Beherbergungsvertrag geregelt werden. Ein vertraglich vereinbartes Rücktrittsrecht ist idR an eine Stornogebühr gebunden. Hinsichtlich der Höhe unterliegen Stornogebühren² im Verbrauchergeschäft jedoch dem richterlichen Mäßigungsrecht.

Ein Rücktrittsrecht des Beherbergungsbetriebes kann nur innerhalb der Grenzen des Konsumentenschutzgesetzes rechtswirksam vereinbart werden. Demnach kann ein Rücktrittsrecht des Unternehmers idR nur für sachlich gerechtfertigte Gründe vertraglich vereinbart werden.³ Als sachlich gerechtfertigte Gründe werden von der Rechtsprechung die Zahlungsunfähigkeit des Verbrauchers, höhere Gewalt (Unruhen oder Kriegshandlungen im Zielgebiet), unrichtige Angaben des Kunden oder die Nichterreicherung bestimmter Mindestteilnehmeranzahlen angesehen.

² lt OGH 8 Ob 591/90 handelt es sich bei Stornogebühren um Reugeld gemäß § 909 ABGB, dieses unterliegt nach § 7 KSchG dem richterlichen Mäßigungsrecht

³ Nach § 6 Abs 2 Z1 KSchG sind bestimmte Vertragsinhalte nur zulässig, wenn der Unternehmer nachweisen kann, dass die jeweilige Vertragsklausel im Einzelnen ausgehandelt wurde. AGB werden idR nicht im Einzelnen ausgehandelt.

2. Stornoregelung der AGBH 2006

Die AGBH 2006 sehen in § 5 eine Musterformulierung für eine Rücktritts-/Stornovereinbarung vor, welche bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung zur Anwendung kommt.

a. Rücktritt durch den Hotelier

Die AGBH 2006 nennen zwei Fälle für einen Vertragsrücktritt des Hoteliers:

- Die im Beherbergungsvertrag vertraglich vereinbarte Anzahlung wird nicht fristgerecht geleistet.
- Bei Vorliegen sachlich gerechtfertigter Gründe kann ein Rücktritt bis spätestens drei Monate vor dem vereinbarten Ankunststag erklärt werden.

Ein sachlich gerechtfertigter Grund liegt nur dann vor, wenn dem Hotelier das weitere Festhalten am Vertrag - aus objektiven Gründen oder Gründen in der Person des Gastes - nicht mehr zugemutet werden kann⁴. Objektive Gründe können zB Fälle höherer Gewalt sein; Gründe in der Person des Gastes zB dessen Insolvenz⁵ (siehe Punkt 1.).

b. Rücktritt durch den Gast - § 5 AGBH 2006

Die AGBH 2006 nennen folgende Fälle für einen Vertragsrücktritt des Gastes:

- Bis spätestens drei Monate vor dem vereinbarten Ankunststag des Gastes kann der Beherbergungsvertrag ohne Entrichtung einer Stornogebühr durch einseitige Erklärung des Gastes aufgelöst werden.
- Außerhalb dieses Zeitraumes ist ein Rücktritt durch einseitige Erklärung des Gastes nur unter Entrichtung einer Stornogebühr möglich
 - o bis einen Monat vor dem Ankunststag 40 Prozent
 - o bis eine Woche vor dem Ankunststag 70 Prozent und
 - o in der letzten Woche vor dem Ankunststag 90 Prozent vom gesamten Arrangementpreis.

⁴ Kathrein in Koziol/Bydlinsky/Bollenberger, Kommentar zum ABGB, 3. Auflage., Rz. 24 zu § 6 KSchG

⁵ OGH 4 OB 2307/96k

3. „No Show“ - Gast reist am vereinbarten Ankunststag nicht an

Reist der Gast am vertraglich vereinbarten Ankunststag nicht an und erklärt der Gast auch nicht seinen Rücktritt vom Vertrag, handelt es sich um einen Fall von „No Show“. Der Hotelier hat bei „No Show“ Anspruch auf das gesamte Beherbergungsentgelt, abzüglich dessen was er sich durch das Unterbleiben der Beherbergung erspart (zB Frühstück, Getränke, etc.). Weiters ist der Hotelier zur Schadensminderung verpflichtet, dh er muss sich Bemühen das Zimmer anderweitig zu vermieten.

4. Höhere Gewalt

Höhere Gewalt ist lt. OGH ein von außen her auf den Betrieb einwirkendes außergewöhnliches Ereignis, das nicht in einer gewissen Häufigkeit und Regelmäßigkeit vorkommt und zu erwarten ist und durch äußerste zumutbare Sorgfalt weder abgewendet, noch in seinen Folgen unschädlich gemacht werden kann.

Beispiele für höhere Gewalt: Europaweite Behinderung des Flugverkehrs durch Vulkanasche, Straßensperren bei Schneechaos.

a. Beherbergungsvertrag trifft keine Regelung für höhere Gewalt

Wurde im Beherbergungsvertrag keine vertragliche Vereinbarung für den Fall der höheren Gewalt getroffen, kommt die in § 1104 ABGB geregelte Mietzinsbefreiung für außerordentliche Zufälle analog zur Anwendung. Diese gilt nicht nur wenn das Bestandsobjekt (zB Hotelzimmer) als solches unbenutzbar wird, sondern auch dann, wenn die Unbenutzbarkeit auf Umständen beruht, die außerhalb des Mietobjekts liegen (zB Passsperre wegen Lawinenabgängen)⁶. Das bedeutet im Ergebnis, dass der Hotelier bei höherer Gewalt keine Zahlung verlangen darf.⁷

Ob alternative Anreisemöglichkeiten zu nutzen sind bzw. Entgeltspflicht besteht, wenn die Anreise zu einem späteren Zeitpunkt - innerhalb des Zeitraums der Zimmerbuchung - wieder möglich wird, ist im Einzelfall zu prüfen. Zu bewerten ist, ob eine dauernde Unmöglichkeit der gesamten Leistung vorliegt bzw. die Leistung nach dem Willen der Vertragspartner überhaupt teilbar ist. Weiters wird auch Zumutbarkeit und die Dauer des Aufenthaltes zu berücksichtigen sein.

⁶ Binder in Schwimann, Kommentar zum ABGB, 3. Aufl. Rz 2 zu § 1104

⁷ Kroner/Reisen Zahn, Das Hotel und seine Gäste, Seite 71, Linde Verlag 2011

b. Beherbergungsvertrag trifft eine Regelung für höhere Gewalt

Die AGBH 2006 beinhalten in § 5 folgende Musterformulierung:

- Kann der Vertragspartner am Tag der Anreise nicht im Beherbergungsbetrieb erscheinen, weil durch unvorhersehbare außergewöhnliche Umstände (zB extremer Schneefall, Hochwasser, etc.) sämtliche Anreisemöglichkeiten unmöglich sind, ist der Vertragspartner nicht verpflichtet, das vereinbarte Entgelt für die Tage der Anreise zu bezahlen.
- Die Entgeltzahlungspflicht für den gebuchten Aufenthalt lebt ab Anreisemöglichkeit wieder auf, wenn die Anreise innerhalb von drei Tagen wieder möglich wird.

Exkurs: Schneemangel

Schneemangel für sich alleine stellt grundsätzlich keinen Grund zum Vertragsrücktritt dar. Schneemangel ist weder ein Fall der höheren Gewalt noch der Risikosphäre des Hoteliers zuzurechnen.

Anders kann sich die Situation darstellen, wenn der Hotelier vertragliche Zusagen macht.

Rückfragehinweis⁸:

Für Rückfragen steht die jeweilige [Fachgruppe Hotellerie](#) Ihres Bundeslandes gerne zur Verfügung.

Autor:
Fachverband Hotellerie
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: hotels@wko.at
W: <http://www.hotelverband.at>
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, 13.8.2014

⁸ Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.