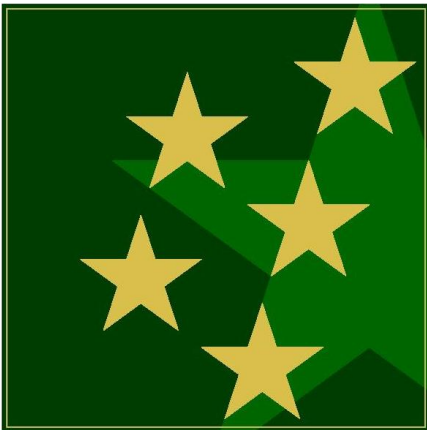


Fachverband Hotellerie

Stornoabsicherung in der Hotellerie



Information, 13. Juli 2012

Stornoabsicherung

Abgrenzung zur Versicherungsleistung

I. Allgemeines

Kurzfristige Gästestornierungen verursachen der österreichischen Hotellerie jährlich einen beträchtlichen finanziellen Schaden. Zur Minimierung bzw. Übernahme des Risikos stehen der Hotellerie konzessionierte Versicherungsunternehmen mit einer vielfältigen und bunten Produktpalette als verlässlicher Partner zur Verfügung.

Ergänzend zum Angebot der Versicherungswirtschaft haben sich in letzter Zeit auf Basis der zivilrechtlichen Vertragsautonomie weitere individuelle Modelle entwickelt, die dem Gast einerseits jederzeitiges kostenfreies Storno ermöglichen und andererseits die finanziellen Einbußen des Hoteliers beschränken (sogenannte „hoteleigene Lösungen“).

Hoteleigene Lösungen, im Sinne einer individuellen Vertrags- und Preisgestaltung, sind zivilrechtlich grundsätzlich zulässig. Dabei ist jedoch die Abgrenzung zur Versicherungsleistung, dh die Risikoübernahme gegen Entgelt - die ausschließlich konzessionierten Versicherungsunternehmen vorbehalten ist - zu berücksichtigen.

II. Kriterien der „Versicherung“

Von Lehre und Rechtsprechung entwickelt bestehen aus aufsichtsrechtlicher Sicht nachstehende fünf Kriterien für die Qualifizierung einer Tätigkeit als Versicherung:

1. Ungewissheit

Das wichtigste Merkmal ist die Zufallsabhängigkeit des Eintritts oder des Zeitpunkts des Eintritts des Versicherungsfalls. Bei vorgesehenen Leistungsfällen wie Krankheit, Todesfall, unschuldiger Verlust des Arbeitsplatzes etc. handelt es sich um künftige und bestimmte Ereignisse, die das Kriterium der Ungewissheit erfüllen.

2. Entgeltlichkeit

Für die Leistung (Übernahme des Risikos der Ungewissheit) ist ein Entgelt (Prämie) zu entrichten.

3. Rechtsanspruch

Der Versicherte muss einen Rechtsanspruch auf die Leistung haben.

Bei einem Schuldverhältnis ist von einem Rechtsanspruch auf die vereinbarte Leistung auszugehen.

4. Selbstständigkeit

Die Leistungszusage ist ein selbstständiges Geschäft und nicht akzessorischer Bestandteil eines anderen Hauptgeschäfts.

Hinsichtlich des Kriteriums der Selbstständigkeit der Leistungszusage ist festzuhalten, dass eine solche immer dann gegeben ist, wenn es sich nicht um ein akzessorisches Nebengeschäft handelt, welches dem Hauptgeschäft eindeutig untergeordnet ist.

Die primäre Leistungszusage des Hauptgeschäfts (Beherbergungsvertrag) lässt nicht die entgeltliche Übernahme des Stornorisikos für den Gast bzw. den Forderungsverzicht als akzessorische Nebenleistung erkennen.

5. Risikoausgleich

Durch den Abschluss einer Vielzahl von Versicherungsverträgen wird nach dem „Gesetz der großen Zahl“ ein Risikoausgleich herbeigeführt.

Werden bei einer Vielzahl von Buchungen Prämien eingenommen und diesem Prämientopf quasi die nicht verrechneten Stornoentgelte gegengerechnet, ist dieses Kriterium erfüllt.

Liegen diese Voraussetzungen vor, handelt es sich um eine Versicherung, die nur über konzessionierte Unternehmen angeboten werden darf. Im Hinblick auf das rechtsgeschäftliche Auftreten ist ergänzend anzuführen, dass als Versicherung nur derartige Dienstleistungen bezeichnet werden dürfen, die von einem konzessionierten Versicherungsunternehmen im Sinne des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG) angeboten werden.

Wird eine Versicherungstätigkeit (zB von Beherbergungsbetrieben, Tourismusverbänden, Kooperationen, Eigentümergemeinschaften, etc.) ausgeübt, ohne die dafür erforderliche Konzession oder sonstige Berechtigung zu besitzen (unerlaubter Geschäftsbetrieb gemäß § 110 Abs. 1 Z 1 VAG), liegt eine Verwaltungsübertretung vor, die von der Finanzmarktaufsicht (FMA) mit einer Geldstrafe bis zu 100.000 Euro zu bestrafen ist.

Zusammengefasst werden folgende Angebote idR als Versicherungsleistungen gewertet:

- Leistungsfall tritt bei Eintritt von ungewissen Ereignissen ein (zB: Krankheit, Unfall)
- Die Risikoübernahme wird gegen Entgelt (Prämie) angeboten (zB: Prozentsatz des Zimmerpreises, Fixpreis).
- Der Hotelier übernimmt mit der Übernahme von bestimmten Risiken - die in der Sphäre des Gastes gelegen sind - entgeltlich eine in seiner Hauptleistungspflicht aus dem Beherbergungsvertrag nicht enthaltene Verpflichtung. Damit obliegt die Stornierung nicht mehr uneingeschränkt dem freien Willen des Vertragspartners, sondern ist an den Eintritt gewisser Ereignisse gebunden.

III. Hoteleigene Lösungen

Das Zivilrecht ist grundsätzlich von der Vertragsfreiheit bestimmt, was den Vertragspartnern - im Verbrauchergeschäft eingeschränkt durch das KSchG - Gestaltungsspielraum einräumt. Individuelle Vereinbarungen, die dem Gast Flexibilität geben und gleichzeitig das wirtschaftliche Risiko des Hoteliers begrenzen, sind - sofern dadurch nicht die Kriterien der Versicherung erfüllt werden - zulässig. So wird in der freiwilligen Einräumung eines jederzeitigen kostenfreien Rücktrittsrechts gegen ein höheres Entgelt für die Leistung im Falle der tatsächlichen Inanspruchnahme der Beherbergungsdienstleistung ein zivilrechtlich zulässiges Modell gesehen. Ein solches jederzeitiges kostenfreies Rücktrittsrecht, das anders als eine Versicherung nicht an den Eintritt bestimmter ungewisser

Ereignisse in der Sphäre des Gastes gebunden ist, führt aber dazu, dass auch bei Eintreten von allgemeinen, äußeren Umständen wie zB mangelnder Schneelage oder Schlechtwetter der Gast kostenfrei vom Beherbergungsvertrag zurücktreten kann und das Kostenrisiko zur Gänze vom Hotel zu tragen ist. Derartige Modelle dürfen jedoch nicht als Versicherungsentgelt, Rücktrittsversicherung, Stornoabsicherung, Reiserücktrittsabsicherung, Urlaubsgarantie etc. bezeichnet werden. Das würde wiederum beim Konsumenten irreführender Weise den Eindruck einer Versicherungsleistung erwecken

IV. Zusammenfassung

- Die Abwälzung des Risikos gegen Entgelt (Prämie) bei Eintritt ungewisser Ereignisse stellt eine Versicherungsleistung dar.
Dieses gesonderte Entgelt (Prämie) ist in jedem Fall zu leisten. Gegen Zahlung dieser Prämie entledigt sich der Gast des Risikos der Stornokosten.
Diese Versicherungsleistung darf ausschließlich von konzessionierten Unternehmen angeboten werden.

Beispiel:

Dem Gast wird angeboten, gegen die Zahlung einer Prämie in Höhe von 10 Prozent des Beherbergungsentgeltes zB im Falle von Krankheit, Unfall oder Jobverlust nicht an seine Verpflichtungen aus dem Beherbergungsvertrag gebunden zu sein. Die Prämie für die Versicherungsleistung muss der Gast zahlen, gleich ob er storniert oder nicht. Sie fällt unabhängig vom Beherbergungsentgelt an.

- Wird jedoch dem Gast gegen einen im Fall der Beherbergung zu leistenden höheren Zimmerpreis, ein jederzeitiges freiwilliges Rücktrittsrecht angeboten, das nicht an den Eintritt ungewisser Ereignisse gebunden ist, liegt keine Versicherungsleistung vor.
Das Risiko eines Stornos wird praktisch zwischen Gast und Beherberger geteilt. Bei normaler Anreise trägt das erhöhte Kostenrisiko der Gast, im Fall eines Stornos der Beherberger. Das Stornorisiko wird vom Beherberger kalkuliert und entsprechend dem Zimmerpreis aufgeschlagen.

Hier handelt es sich um ein im Rahmen der Vertragsautonomie zulässiges zivilrechtliches Modell.

Beispiel:

Dem Gast wird angeboten, dass er gegen einen Aufschlag auf den Zimmerpreis, den er im Falle seiner Anreise zu leisten hätte, jederzeit vom Beherbergungsvertrag ohne Angabe von Gründen zurücktreten kann. Im Ergebnis führt das dazu, dass der Gast jederzeit kostenfrei vom Vertrag zurücktreten kann, im Falle der Inanspruchnahme der Beherbergungsleistung aber zustimmt, den um den Aufschlag erhöhten Zimmerpreis zu bezahlen. Storniert er, hat er gar keine Kosten, nimmt er das Zimmer in Anspruch, bezahlt er mehr als ein normaler Gast.

Rückfragehinweis¹:

Mag. Matthias Koch / Mag. Claudia Weiß
Fachverband der Hotellerie
Mag. Karin Jellinek, MBA
Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft
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>

sowie die jeweilige [Fachgruppe](#) Ihres Bundeslandes

Wien, am 13. Juli 2012

¹ Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.