

CORONAVIRUS

INFO-SERVICE FÜR BETRIEBE



Hotellerie - Wien

Schnee: Behinderung An- und Abreise

Informationen für Hoteliere

Aufgrund der derzeitigen Schneelage und zahlreichen Sperrungen (Lawinengefahr) stellt sich für die betroffenen Hoteliere die Frage nach der Stornierbarkeit gebuchter Hotelleistungen bzw. der rechtlichen Lage bei Verhinderung der Abreise der Gäste. Bei der rechtlichen Einschätzung ist zwischen Individualreisen und Pauschalreisen zu unterscheiden.

Individualreise

Behinderung der Anreise

Viele Beherbergungsverträge regeln in ihrem Beherbergungsvertrag über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) auch die Frage der Behinderung der Anreise. So sehen beispielsweise auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006) in Pkt. 5.7. und 5.8. folgendes vor:

- 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.

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 Passsperrung wegen Lawinenabgängen) [1]. Das bedeutet im Ergebnis, dass der Hotelier bei höherer Gewalt keine Zahlung verlangen darf [2].

Definition „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 oder zu erwarten ist und durch äußerste zumutbare Sorgfalt weder abgewendet, noch in seinen Folgen unschädlich gemacht werden kann. Eine Straßen- oder Passsperrung in Zusammenhang mit dem Abgang von Lawinen bzw. bei Schneechaos ist daher grundsätzlich als Ereignis höherer Gewalt zu werten.

Ob alternative Anreisemöglichkeiten zu nutzen sind bzw. ob eine Entgeltspflicht besteht, wenn die Sperre/das Hindernis während der Buchungsdauer wieder aufgehoben wird (und nun ein vertragsgemäßer Leistungsaustausch grundsätzlich stattfinden könnte), ist jeweils im Einzelfall zu prüfen. Zu berücksichtigen sind dabei u.a. die Zumutbarkeit, die Dauer des Aufenthaltes und die Frage, ob der Vertrag nach dem Willen der Parteien als teilbare oder unteilbare Leistung zu sehen ist, sein.

Vorerst ist festzustellen, ob die „Unmöglichkeit“ im Sinne eines „dauernden Hindernisses“ aufgrund der objektiven Umstände vorliegt bzw. ob der Gast im konkreten Fall aufgrund des Ereignisses und der Begleitumstände überhaupt noch mit dem Wegfall des Hindernisses innerhalb des Buchungszeitraums rechnen konnte – was im Falle von Sperren aufgrund von Lawinenabgängen bei kürzerer Buchungsdauer jedenfalls fraglich ist.

Ferner ist zu untersuchen, ob die Leistung des Hoteliers, also die Beherbergung, im konkreten Fall aufgrund Vereinbarung oder Verkehrsauffassung als „teilbare Leistung“ zu qualifizieren ist d.h. ob der Gast ursprünglich ein Interesse an der Erfüllung eines Teils des Vertrags über einen verbleibenden Zeitraum hatte, oder ob man von diesem Interesse ausgehen konnte – was im Falle von kürzeren Buchungsdauern oder weiten Anreisewegen fraglich sein kann.

Nur wenn die beiden vorstehenden Fragen positiv beantwortet werden können, besteht mangels spezieller anderer Vereinbarungen grundsätzlich eine Pflicht des Gastes Entgelt oder Stornogebühr – allerdings lediglich für den verbleibenden Zeitraum des Vertrages – an den Hotelier zu leisten.

Behinderung der Abreise

Unabhängig von der Behinderung der Anreise stellt sich für den Hotelier die Frage, wer die Kosten für jene Gäste übernimmt, die aufgrund von zB Straßensperren oder Schneemassen nicht abreisen können. In diesem Fall liegt das Risiko in der Sphäre der Gäste und der Beherbergungsvertrag wird automatisch verlängert. Dies bedeutet, dass Gäste die ihren Aufenthalt beispielsweise aufgrund von Straßensperren verlängern müssen, die Übernachtung auch zu bezahlen haben. Der Hotelier kann den Gästen in einem solchen Fall natürlich auf Kulanz einen Rabatt gewähren, eine Verpflichtung besteht allerdings nicht.

Pauschalreise

Behinderung der Anreise

Im Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz - PRG) sind sowohl für den Reisenden [3] als auch für den Reiseveranstalter [4] Rücktrittsrechte vor Beginn der Pauschalreise vorgesehen, wenn unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände vorliegen.

Definition „unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände“: Gegebenheiten außerhalb der Kontrolle desjenigen, der sich auf sie beruft, sofern sich die Folgen dieser Gegebenheiten auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

Der Reisende kann demnach vor Beginn der Reise, ohne Zahlung einer Entschädigung/Stornogebühr vom Vertrag zurücktreten, wenn am Bestimmungsort (Destination) oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Dies liegt u.a. bei erheblichen Risiken für die menschliche Gesundheit wie beispielsweise Witterungsverhältnisse (Schnee), die eine sichere Reise verunmöglichen, vor. In dem Fall hat der Reisende Anspruch auf die volle Erstattung aller für die Pauschalreise getätigten Zahlungen.

Ebenso kann der Reiseveranstalter vor Beginn der Reise bei Unmöglichkeit der Durchführung der Pauschalreise aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände vom Vertrag zurücktreten. Die Rücktrittserklärung muss dem Reisenden unverzüglich, spätestens jedoch vor Beginn der Pauschalreise zugehen. Dem Reisenden sind alle geleisteten Zahlungen zu erstatten.

Selbst wenn die Unmöglichkeit der Reise (Straßensperre, etc.) während der Buchungsdauer wieder aufgehoben wird, hat der Pauschalreisende – im Gegensatz zur Individualreise – bereits im Vorfeld die Möglichkeit, vom Pauschalreisevertrag kostenlos zurückzutreten.

Behinderung der Abreise

Im PRG wird für Pauschalreisen, die eine Beförderungsleistung enthalten, ausdrücklich geregelt, dass der Reiseveranstalter die Kosten für die notwendige Unterbringung des Reisenden, nach Möglichkeit in einer gleichwertigen Kategorie, für einen Zeitraum von höchstens drei Nächten zu tragen hat, wenn die vereinbarte Rückbeförderung des Reisenden aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht möglich ist [5]. Diese Kostenbeschränkung (gleichwertige Kategorie, höchstens drei Nächte) gilt nicht für Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen, für Schwangere und unbegleitete Minderjährige sowie für Personen, die besondere medizinische Betreuung benötigen, sofern der Reiseveranstalter mindestens 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise von den besonderen Bedürfnissen dieser Personen in Kenntnis gesetzt wurde [6].

[1] Binder in Schwimann, Kommentar zum ABGB, 3. Aufl. Rz 2 zu § 1104

[2] Kroner/Reisen Zahn, Das Hotel und seine Gäste, Seite 71, Linde Verlag 2011

[3] § 10 Abs 2 PRG

[4] § 10 Abs 3 Z 2 PRG

[5] § 11 Abs 7 PRG

[6] § 11 Abs 8 PRG

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

Stand: 09.01.2019