

## Beispiel 1 Annulation im Ferienhotel

### Betrieb / Gästesegment:

\*\*\*-Stern Ferienhotel Individualgäste, wenig Gruppenreisende 2-Saisonbetrieb

### Gäste / Anlass

Ein Ehepaar bucht für den kommenden Sommer für 1 Woche 1 Doppelzimmer inkl. Halbpension.

### Annulationsbedingungen

Annulationen bis 30 Tage vor Anreise akzeptieren wir ohne Kostenfolge

Annulationen 29 – 14 Tage vor Anreise 50 % des Gesamtpreises

Annulationen 13 – 03 Tage vor Anreise 60 % des Gesamtpreises

Annulationen 02 – 00 Tage vor Anreise 80 % des Gesamtpreises

Wir empfehlen unseren Gästen, eine Annulationskostenversicherung abzuschliessen

## Beispiel 2 Annulation für Gruppe im Stadthotel

### Betrieb / Gästesegment

\*\*\*\*-Stadthotel, sehr gute Auslastung Buchungen erfolgen in der Regel 1 – 2 Monate im Voraus.

Individualgäste / Gruppen

### Gäste

2 Übernachtungen inkl. Frühstück im Herbst während einer bekannten Messe

28 Personen ( 12 Doppelzimmer, 4 Einzelzimmer)

### Annulationsbedingungen

Bis 60 Tage vor Anreise keine Annulationskosten

59 – 30 Tage vor Anreise 30 % des Gesamtpreises

29 – 14 Tage vor Anreise 50 % des Gesamtpreises

13 – 00 Tage vor Anreise und no-show 70 % des Gesamtpreises

- Als Gesamtpreis versteht sich die Übernachtung inkl. Halbpension
- Die Annulationskosten werden nur in Rechnung gestellt, sofern die Zimmer nicht weitervermietet werden können. Kann das Zimmer nicht für die ursprünglich gebuchte Aufenthaltsdauer weitervermietet werden, berechnen sich die obigen Annulationsbedingungen auf den nicht besetzten Nächten.

Diese Bedingungen gelten auch, wenn nur ein Teil der Gruppe annulliert wird

## Beispiel 3 Annulation für Anlass im Stadthotel

Reservations- und Annullationsbestimmungen für Seminare und grössere Anlässe müssen verschiedene Faktoren berücksichtigen, wie Zimmerlisten, Annullationsbedingungen für Teile oder die ganze Gruppe, Infrastrukturfragen, genaue Teilnehmerzahl an Essen usw.

### **Betrieb / Gästesegment**

\*\*\*\*-Stadt Hotel, Individualgäste, Gruppen Geschäftsleute, Seminare, Anlässe

### **Gäste / Anlass**

Hochzeitsanlass, 24 Doppelzimmer für 1 Nacht, Saalreservation, 5-Gang Abendmenu für 150 Personen

### **Einfaches Beispiel für Annullationsbedingungen:**

Die definitive Zimmerliste muss dem Hotel bis 60 Tage vor dem Anlass mitgeteilt werden.

Änderungen der gebuchten Leistungen:

Bis zu 20 % der gebuchten Leistungen können bis 1 Monat vor dem Anlass kostenlos erfolgen

Bis zu 10 % der gebuchten Leistungen können bis 3 Tage vor dem Anlass kostenlos erfolgen

Sollten mehr Personen als gemeldet teilnehmen, bitten wir Sie um möglichst frühzeitige Anmeldung. Wir tun unser Möglichstes, um die zusätzlichen Gäste zu beherbergen.

Annulation der gebuchten Leistungen

Bis 60 Tage vor Anreise keine Annullationskosten

59 – 30 Tage vor Anreise 40 % der Übernachtung und Infrastruktur, 20 % der Mahlzeiten

29 – 15 Tage vor Anreise 60 % der Übernachtung und Infrastruktur, 40 % der Mahlzeiten

14 – 00 Tage vor Anreise 80 % der Übernachtung und Infrastruktur, 60 % der Mahlzeiten

Wir empfehlen unseren Gästen, eine Annullationskostenversicherung abzuschliessen.

Annulationen aus Gründen höherer Gewalt

## Annulationen aus Gründen höherer Gewalt

### **1. Sachverhalt**

Immer wieder führen Unwetter oder auch andere Naturereignisse zu Annulationen aus Gründen höherer Gewalt: teils müssen Gäste evakuiert werden oder sie können gar nicht erst anreisen, da die Verkehrswege blockiert sind. Auch die Abreise mit den üblichen Verkehrsmitteln ist oft nicht mehr möglich.

### **2. Rechtliche Würdigung**

Bei Reservationen in Hotels handelt es sich um privatrechtliche Verträge, die im Obligationenrecht nicht abschliessend geregelt sind. Grundsätzlich ist ein einmal abgeschlossener Gastaufnahmevertrag einseitig ohne Schadenersatzfolgen nicht auflösbar. Die Leistungserbringung, respektive die Leistungsentgegennahme sind im vorliegenden Fall jedoch für den Hotelier oder aber für den Gast infolge höherer Gewalt unmöglich.

Als höhere Gewalt gilt rechtlich gesehen ein unvorhergesehenes, unvorhersehbares, aussergewöhnliches Ereignis, das mit unabwendbarer Gewalt von aussen hereinbricht, also ein zu hoher Intensität gesteigerter Zufall. Bei Annulationen aufgrund höherer Gewalt kommen deshalb zusätzlich folgende Bestimmungen zur Anwendung:

Gemäss OR Art. 119 gilt bei Unmöglichwerden einer Leistung folgendes: „Soweit durch Umstände, die der Schuldner nicht zu verantworten hat, seine Leistung unmöglich geworden ist, gilt die Forderung als erloschen“.

Im Weiteren ist, falls der Gast die Leistung des Hotels nicht entgegennehmen kann, allenfalls OR Art. 91 über den Gläubigerverzug zu berücksichtigen: „der Gläubiger kommt in Verzug, wenn er die Annahme der gehörig angebotenen Leistung oder die Vornahme der ihm obliegenden Vorbereitungshandlungen, ohne die der Schuldner zu erfüllen nicht imstande ist, ungerechtfertigterweise verweigert.“ Die aussergewöhnlichen Umstände führen dazu, dass der Gast in der Regel nicht in Gläubigerverzug kommt.

### **3. Konsequenzen**

#### **Grundsatz**

Die vertragliche Verpflichtung des Gastes besteht in der An- und Abreise, der Inanspruchnahme des reservierten Zimmers sowie der Bezahlung des Aufenthaltes.

Der Hotelier ist verpflichtet, die Gäste zu beherbergen, zu verköstigen sowie generell seine Leistungen gemäss Vertrag zu erfüllen.

#### **An- und Abreise**

Die An- und Abreise liegt in der Verantwortlichkeit des Gastes. Bei Störungen, die in der Person des Gastes liegen (Erkrankungen, Verkehrsstau usw.) ist dieser dafür verantwortlich und dementsprechend schadenersatzpflichtig.

Nicht schadenersatzpflichtig ist der Gast, wenn höhere Gewalt, zu denen bspw. eine Unwetterkatastrophe gehört, die Anreise verunmöglicht und keinerlei üblichen Reisemöglichkeiten mehr zur Verfügung stehen.

#### **Behandlung von Anzahlungen**

Ist der Gast nicht schadenersatzpflichtig, müssen allfällige Anzahlungen im Rahmen der rechtlichen Bestimmungen über die ungerechtfertigte Bereicherung zurückerstattet werden.

#### **Beurteilung des Einzelfalles**

Bei der Behandlung von Annullationen von Veranstaltern wie Reisebüros und Tour Operators ist zu differenzieren. Erhebt der Veranstalter gegenüber seinen Kunden Schadenersatzforderungen, besteht auch für den Hotelier keine Veranlassung, seinerseits auf Annullationsforderungen zu verzichten. Im Zweifelsfall empfehlen wir dem Hotelier, sich Annullationskosten vom Veranstalter schriftlich bestätigen zu lassen. Im umgekehrten Fall, wenn der Veranstalter keine Annullationskosten erhebt, sollte auch der betroffene Hotelier von Schadenersatzforderungen absehen.

In den meisten Fällen spielen nebst den aufgezählten noch andere Faktoren eine Rolle. Erst nach Prüfung der individuellen Situation und der Zumutbarkeit kann abschliessend beurteilt werden, ob ein Gast schadenersatzpflichtig ist oder nicht. Ausserdem empfiehlt es sich auch in solchen Situationen, vorausschauend zu denken und eine entsprechende Geschäftspolitik anzuwenden, bspw. dem Gast eine geleistete Schadenersatzzahlung als Anzahlung gutzuschreiben, wenn er die Reservation auf einen späteren Zeitpunkt verschiebt.

#### **Schadenersatz**

Sofern der Gast verpflichtet ist, Schadenersatz zu leisten und keine individuellen Annullationsbestimmungen eines Hotels vorliegen, können nachfolgende Pauschalen zur Berechnung des Schadens dienen:

Einzelgäste: Schadenersatz in der Höhe eines 3-Tage-Pauschalarrangements oder 5 Übernachtungen sowie 50 % des Mahlzeitenpreises

Gruppen: 2/3 des vereinbarten Gesamtpreises