

Vertragsrecht: Wenn der Gast absagt

Wie Hoteliers mit Stornierungen von Zimmern umgehen müssen.

Kann der Gast ein reserviertes Hotelzimmer absagen, ohne dafür zahlen zu müssen, und bis zu welchem Zeitpunkt? Das legen in aller Regel die allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Hotels fest. Dabei kann aufgrund der unterschiedlichen Handhabung von Fall zu Fall nicht gesagt werden, was „üblich“ ist. Juristisch gesehen ist eine bestätigte Hotelbuchung ein Vertrag aufgrund einer schriftlichen oder mündlichen Vereinbarung.

Grundsätzlich ist bei der Reservierung eines Hotelzimmers folgendes zu beachten: Wird ein Zimmer bestellt und die Reservierung vom Hotel bestätigt, so ist ein sogenannter Gastaufnahmevertrag oder auch Beherbergungsvertrag zustande gekommen. Die Schriftform ist dabei nicht erforderlich, eine telefonische Bestellung reicht aus.

Der Abschluss des Gastaufnahme- oder Beherbergungsvertrages verpflichtet die Vertragspartner für die gesamte Dauer des Vertrages zur Erfüllung der vereinbarten gegenseitigen Verpflichtungen: Die Verpflichtung des Gastwirts ist es, das Zimmer entsprechend der Bestellung bereitzuhalten. Die Verpflichtung des Gastes besteht darin, den Preis für die Zeit (Dauer) der Bestellung des Hotelzimmers zu bezahlen. Der Gastaufnahme- oder Beherbergungsvertrag ist nicht anders zu behandeln als jeder andere Vertrag nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch. Vorbehaltlich anders lautender Vereinbarungen im geschlossenen Vertrag oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) kann der Beherbergungsvertrag von keiner Vertragspartei einseitig gelöst, also gekündigt werden. Völlig unabhängig von Zeitpunkt oder Gründen der Abbestellung besteht kein Recht auf Stornierung einer Buchung.

Nimmt der Gast das bestellte Hotelzimmer nicht in Anspruch, ist er rechtlich verpflichtet, den Preis für das bestellte und vom Hotel bereitgehaltene Hotelzimmer zu bezahlen. Es handelt sich dabei nicht um einen Schadensersatz-, sondern um einen Erfüllungsanspruch – was häufig übersehen wird. Nicht angefallene Betriebskosten – etwa für Bewirtung oder Zurverfügungstellung von Bettwäsche – können anspruchsmindernd angerechnet werden. Die Höhe dieser anzurechnenden Einsparungen richtet sich nach den konkreten Umständen des Einzelfalls. Von der Rechtsprechung wird der Wert der ersparten Aufwendungen bei Übernachtung mit Frühstück mit pauschal 10 bis 20 Prozent, bei Übernachtung mit Halbpension mit pauschal 30 Prozent und bei Übernachtung mit Vollpension mit pauschal 40 Prozent vom Übernachtungspreis regelmäßig als angemessen erachtet. In einem Gerichtsurteil kamen die Richter zu dem Schluss, dass der Gast sogar 94 Prozent des vereinbarten Zimmerpreises zu zahlen hat. Aber ein einzelnes Gerichtsurteil lässt sich nie verallgemeinern.

Anders sind natürlich die Fälle zu beurteilen, in denen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auch einzelvertraglich dem Gast ein Rücktrittsrecht, meist gegen Zahlung eines anteiligen Betrags in ähnlicher Höhe der oben genannten Pauschalbeträge, eingeräumt wird.

Der Autor ist Rechtsanwalt und Geschäftsführer im DEHOGA Bundesverband, Berlin.