

# „Vertragsrecht“

Aufgrund der merkbar stark ansteigenden Anzahl von Stornierungsfällen innerhalb der österreichischen Hotellerie möchte die Fachgruppe Hotellerie der Wirtschaftskammer Tirol ihre Mitglieder über diesen Problemkreis und die Möglichkeiten der Einbringlichmachung von Forderungen gegenüber dem Vertragspartner informieren und unterstützen.

Die Fachgruppe Hotellerie der Wirtschaftskammer Tirol hatte allein in den letzten fünf Jahren 331 solcher Stornierungsfälle mit einem insgesamt aushaftenden Forderungsbetrag von circa € 550.000,00 zu behandeln, wobei mithilfe der Fachgruppe, der Außenhandelsstellen der Wirtschaftskammer Österreich und unserem Vertragsanwalt hievon circa € 200.000,00 erfolgreich einbringlich gemacht werden konnten.

## Außenhandelsstellen

Die Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) hat im Rahmen der AUSSENWIRTSCHAFT ÖSTERREICH (AWO) seit 1946 ein weltweites Netz von derzeit **68 Außenhandelsstellen** (AHSt) aufgebaut.

Jedes Land der Erde wird somit durch eine oder mehrere Außenhandelsstellen betreut bzw. mitbetreut. Zur Unterstützung der Außenhandelsstelle gibt es in vielen Ländern Marketingbüros, die auf Hoffnungsmärkten zur Betreuung österreichischer Firmen vor Ort eingerichtet wurden.

Diese 68 Außenhandelsstellen unterstützen die Fachgruppe Hotellerie bei Interventionen mit ausländischen Vertragspartnern der Hoteliers.

## Bereitstellung und Kostenübernahme eines Vertragsanwaltes

Bei Stornierung und aushaftender Stornogebühr schreitet zunächst auf Wunsch die Fachgruppe, gegebenenfalls auch durch Inanspruchnahme der obgenannten Außenhandelsstellen, in der Forderungsbetreibung ein. Insofern diese Maßnahme den gewünschten Erfolg nicht zeigt, wird auf Wunsch die Angelegenheit an unseren Vertragsanwalt RA Mag. Norbert Huber, Kanzlei pfurtscheller orgler huber, Innsbruck weitergeleitet.

Unser Vertragsanwalt unternimmt sodann den Versuch, die aushaftende Stornogebühr mit anwaltlichem Forderungsschreiben einbringlich zu machen. Die Fachgruppe Hotellerie übernimmt hierbei die vorprozessualen Kosten (Schreiben, Telefonate, Erörterungen der weiteren Vorgangsweise, wenn Zahlung des Gastes nicht erfolgen sollte) des Vertragsanwaltes. Bei Einschaltung unseres Vertragsanwaltes ist eine entsprechende Vollmacht zu unterzeichnen, die sich auf den gegenständlichen Anlassfall beschränkt und vom Hotelier auf den entsprechenden Anlassfall aber auch ausdrücklich eingeschränkt werden kann.

Insofern auch über unseren Vertragsanwalt außergerichtlich eine Zahlung nicht erreicht werden sollte, wird unser Vertragsanwalt die Möglichkeiten und die Aussichten einer klagsweisen Geltendmachung erörtern und einschätzen. Im Falle einer gerichtlichen Geltendmachung sind die hiemit einhergehenden Kosten aber jeweils vom Hotelier selbst zu tragen. Die Fachgruppe Hotellerie übernimmt für gerichtliche Verfahren keine Kosten.

## Vertragsabschluss

Ein Vertrag kommt durch beidseitig übereinstimmende mündliche, schriftliche oder konkludente (schlüssige) Willenserklärungen der Vertragspartner zu Stande.

### Die Fachgruppe empfiehlt bei Vertragsabschluss:

- stets schriftlicher Vertragsabschluss (Beweiszweck)
- allfällige Zusatzvereinbarungen (zB Telefonate) dem Vertragspartner gegenüber stets umgehend schriftlich zu bestätigen und rückbestätigen zu lassen
- die Identität des Vertragspartners stets abzuklären und daher den vollständigen Namen und die Wohnanschrift zu verlangen
- Stornobedingungen stets von vornherein vorzugeben und zu vereinbaren (zB Hinweis auf entsprechenden Link, wie AGBH 2006 bereits im Angebot)
  - Hinweis auf die eigenen Stornobedingungen sollte auch in der Homepage und in Prospekten ersichtlich enthalten sein
- Hinweis und Angebot einer Reiseversicherung
  - Kontaktaufnahme mit der Europäischen Reiseversicherung, Email: [bettina.dolezal@europaeische.at](mailto:bettina.dolezal@europaeische.at), wird empfohlen, da nur Mitglieder versichert werden können
- Einforderung einer Anzahlung
  - zur Vermeidung von stornobedingten Ausfällen empfiehlt sich der Abschluss des Beherbergungsvertrages unter der Bedingung einer erforderlichen Anzahlung, die zumindest 35 % bis 50 % des voraussichtlichen Gesamtbetrages betragen soll.

### Formulierungsvorschlag:

"erst mit Einlangen der Anzahlung in Höhe von .... bis zum .... kommt der Vertrag wirksam zu Stande. Es wird ausnahmslos und ausschließlich nur nach den Vorgaben der AGBH kontrahiert, mit der Maßgabe, dass eine nach Vorgabe der AGBH resultierende Stornogebühr lediglich einen vereinbarten pauschalierten Mindestbetrag darstellt und die Geltendmachung darüber hinaus gehenden höheren Schadenersatzes durch den Beherberger daher dadurch nicht berührt wird und uneingeschränkt möglich verbleibt und im Falle einer Stornierung eine geleistete Anzahlung nicht als Teilzahlung gilt, vielmehr auf eine nach Vorgabe der AGBH resultierende Stornogebühr zu Anrechnung gebracht wird."

## Stornierung

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH) sehen nach erfolgtem Vertragsabschluss bei Rücktritt durch den Vertragspartner nachstehende Stornogebühren vor:

bis 3 Monate	3 Monate bis 1 Monat	1 Monat bis 1 Woche	In der letzten Woche
Keine Stornogebühr	40 %	70 %	90 %

Diese Stornobedingungen finden aber nur dann Anwendung, wenn sie von vornherein (**erforderliche Aufnahme sohin bereits im ANGEBOT**) mit dem Gast vereinbart wurden, wobei freilich auch andere, eigene Stornobedingungen anstelle der AGBH vereinbart werden können.

Achtung: Reisebüro und HRS

### **Was ist, wenn die AGBH nicht vereinbart wurden?**

Diesfalls finden die Bestimmungen des allgemeinen Schadenersatzrechtes Anwendung, sodass der tatsächlich erlittene Schaden nachzuweisen ist (hoher Beweisaufwand).

## Voraussetzungen zur Übernahme der Forderungsbetreibung durch die Fachgruppe:

Bevor die Fachgruppe den Rechtsfall zur weiteren Forderungsbetreibung übernehmen kann, bedarf es nachstehender vorliegender Voraussetzungen:

- bereits abgelaufener Buchungszeitraum, damit abgeklärt ist, inwieweit die Unterkunft weitervermietet werden konnte (erforderliche Bemühung zur Weitervermittlung resultiert aus der Schadensminderungsverpflichtung und bei erfolgreicher Weitervermittlung sind die hieraus erzielten Einkünfte auf den Stornobetrag in Anrechnung zu bringen)
- bereits erfolgter Ablauf der in einer zwingend dem Gast vom Hotelier zuzustellenden Stornorechnung enthaltenen Zahlungsfrist
- Weiterleitung des gesamten mit dem Gast geführten Schriftverkehrs, woraus jedenfalls zu ersichtlich sein hat:
  - vollständiger Name und Anschrift des Vertragspartners
  - Anfrage, Angebot, Buchungsbestätigung, Reservierungsbestätigung, ect.
  - sämtliche Rückantworten des Vertragspartners
  - exakte Angaben zum Stornierungszeitpunkt
  - Stornorechnung samt Versandnachweis
  - mit dem Vertragspartner gegebenenfalls bereits geführte Mahnkorrespondenz
  - kurze Zusammenfassung des Sachverhaltes (E-Mail-Korrespondenz, Briefwechsel, Telefonate, ...)

## Besondere Vorkommnisse in der Hotellerie

### Überbuchung

Bei Überbuchung ist der Beherberger verpflichtet, dem Gast eine adäquate Ersatzunterkunft (gleiche Qualität) zur Verfügung zu stellen. Allfällige Mehraufwendungen für das Ersatzquartier gehen ausschließlich auf Kosten des Beherberger.

### Zechprellerei

Erst wenn ein Gast mit Bereicherungs- und Täuschungsvorsatz einer Zahlungsverpflichtung nicht nachkommt, wird ein Straftatbestand (Betrug) gegeben sein, der auch zur Anzeige gebracht werden kann.

Einmietbetrügereien gänzlich zu verhindern, wird kaum möglich sein. Es empfiehlt sich aber gerade auch vor diesem Hintergrund beim Einchecken des Gastes dessen Identität durch ein Reisedokument zu prüfen und die Eintragungen und Daten in den Gästebüchern gewissenhaft und genauestens zu führen.

### Wichtige Hinweise zu Eintragungen in den Gästebüchern

- die Eintragungen müssen leserlich sein
- sämtliche im Gästebuch vorgesehenen Rubriken müssen vollständig ausgefüllt sein
- bei ausländischen Gästen ist die Nummer des Reisedokument zwingend im Gästebuch einzutragen, wobei unbedingt auch anzuführen ist, und welches Dokument es sich handelt (zB deutscher Reisepass, Nr. .... , ausgestellt am ..... sowie die Ausstellungsbehörde). Es wird dringend empfohlen, vom Reisedokument eine Kopie anzufertigen.
- Es wird aber auch empfohlen, bei inländischen Gästen ein amtliches Dokument (zB Führerschein, e-Card, Personalausweis, ....) zur Einsicht zu fordern, um die Identität und die Richtigkeit des Namens und des Geburtsdatums überprüfen zu können.
- insofern der Gast mit einem eigenen Pkw anreist, wird empfohlen, sich auch das Kennzeichen dieses Kfz zu notieren
- bei Weigerung eines Meldepflichtigen (Gast), seiner Meldepflicht nachzukommen, ist die Meldebehörde oder ein Organ des öffentlichen Sicherheitsdienstes hievon unverzüglich zu benachrichtigen (§ 7 Abs. 6 zweiter Satz Meldegesetz)

# Gästeblatt

KENNZAHL

Name des Beherbergungsbetriebes

Lfd.Nr.

FAMILIENNAME		Geschlecht (Zutreffendes bitte ankreuzen ☐)						
		<input type="checkbox"/> männlich	<input type="checkbox"/> weiblich					
VORNAME		GEBURTSDATUM						
REISEDOKUMENT bei ausl. Gästen (Art, zB Reisepaß, Personalausweis; Nummer; Ausstellungsdatum; ausstellende Behörde)		BERUF						
STAATSANGEHÖRIGKEIT								
HAUPTWOHNSITZ	Straße/Gasse/Platz							
	Postleitzahl	Ortsgemeinde	Staat					
EHEGATTE	Vorname, Geburtsjahr		ANKUNFT am					
	Tag	Monat	Jahr					
KIND(ER)	Vorname, Geburtsjahr		ABREISE am					
	Vorname, Geburtsjahr			Tag				
	Vorname, Geburtsjahr		Monat					
Vorname, Geburtsjahr		Jahr						
Unterschrift des Meldepflichtigen								
Bei REISEGRUPPEN	Gesamtanzahl der Reiseteilnehmer (einschließlich Reiseleiter)	Aufgliederung nach Herkunftsland	Herkunftsland	Anzahl	Herkunftsland	Anzahl	Herkunftsland	Anzahl
			Herkunftsland	Anzahl	Herkunftsland	Anzahl	Herkunftsland	Anzahl

## Unseriöse Anfragen

Angebotsversand und Vertragsabschluss über E-Mail sind zwischenzeitig für Beherbergungsbetriebe alltäglich. Seit ein paar Jahren häufen sich aber auch unseriöse Buchungsanfragen oder Gewinnbenachrichtigungen und viele Tiroler Betriebe, aber auch Privatpersonen haben durch solche unseriöse E-Mails einen finanziellen Schaden bereits erlitten.

Bislang unbekannte Täter führen über E-Mail sowohl bei gewerblichen als auch privaten Beherbergungsbetrieben österreichweit Zimmerreservierung durch, wobei sich diese Reservierungen durchwegs auf mehrere Tage ausrichten und einen Umfang von bis circa € 3.000,00 erreichen. Im Anschluss daran wird an Zahlungsstatt ein Scheck mit einem darin ausgewiesenen Betrag von bis zu € 5.000,00 übermittelt und in weiterer Folge der Vermieter mit einem darauf folgenden Schreiben aufgefordert, den Überling (Überbetrag) an eine Person im Ausland mittels "Western Union" zu transferieren (eine solche Abwicklung geht sehr rasch und die Verfolgung der Überweisung ist im Nachhinein meist nicht möglich). Der Scheck stellt sich bei Vorlage beim Bankinstitut sodann als gefälscht heraus.

### Weitere bekannte Methode:

Anstatt der Übermittlung von gefälschten Schecks werden von den Tätern illegal erlangte Kreditkartennummern bekannt gegeben:

### Beispiel:

Dear ,

I am Mr XYYY, businessman resident in Ivory Dimension We want to reserve 3 simple rooms for the dates of 4 MARCH to the 14 because we have very important businesses has to regulate in your country. Please for that forward to us the invoice of our stay on your premise we also want that you render a service to us to us: I wish by the same occasion that you reglez the travel agency

*which is occupied of our tickets. It is has to say you will preleve on my N° of blue chart the note of reservation and the sum of 3000 euros for Air plane ticket and to forward them by Western Union À the agency Air lines voyage located In Ivory Coast of which I will communicate to you coordoneés. In fact, we have a reduction with this agency and have prevu y regler our tickets Moreover, we are currently in Morocco for a one week seminar or more, we will set out again directly in your country. Thus you made us an estimate of the rooms including the 3000 euros for the agency. We ask you moreover to render this service to us, because the travel agency does not have a terminal of prélevement remotely, if not, we will have forwarded to them our N°de credit cards. Also, we are not in our country, and let us not can make them credit transfer. I remind to you that knowing that this is not your activity, we offer a commission of 300 to you? for this service. PS: You can join to me on my N° internationale for more*

*information: Such Roaming) In waiting of the total invoice (note of reservation + 3000? plane tickets + your commission) Very Cordially, XXYY*

Derart unseriöse Mails kommen zumeist aus Afrika, dem Fernen Osten, aber auch aus Europa mit einer Zahlungsadresse irgendwo auf der Welt.

Rückfragen an:

Simone Pfandler  
Fachgruppe Hotellerie  
Meinhardstraße 14  
6020 Innsbruck

T: 05 90 90 5-1219

F: 05 90 90 5-1486

E: [simone.pfandler@wktirol.at](mailto:simone.pfandler@wktirol.at)