

Tophotel.de

Top hotel

1-2
2017

■ DAS MAGAZIN DER HOTELLERIE

WESTIN®
HOTELS & RESORTS

SLEEP

strong

ERFOLGREICH WERBEN

**WECKRUF
FÜRS MARKETING**

12

ACCORHOTELS IN DER KRITIK
SKURRILE KÜNDIGUNGEN

SELEKTION
DEUTSCHER LUXUSHOTELS

Selektion Deutscher Luxushotels

Telefon +49 (0)40-34940 · Fax +49 (0)40-34942600
hamburg@fairmont.com
www.selektion-deutscher-luxushotels.com



Geburtstags-Roadshow

Die Selektion Deutscher Luxushotels begeht ihr 30-jähriges Jubiläum dieses Jahr auf allen Ebenen

Jedes Mitgliedshaus hat eigens ein Jubiläums-Package geschnürt, damit auch Gäste mitfeiern können. Und in jedem Haus des Verbunds wird ein speziell kreierter Jubiläums-Cocktail serviert, dessen Herstellung in Kürze auch auf Youtube erklärt wird. Auch die regelmäßig stattfindenden gemeinsamen Roadshows in den einzelnen



Grandhotels stehen ganz im Zeichen des Jubiläums. Glitzer, Glamour und goldene Dekorationen empfangen die Gäste. Die Jubiläums-Cocktails werden kredenzt und eine große, mehrstöckige Geburtstagstorte darf nicht fehlen.

Den Auftakt machte am 24. Januar das Mandarin Oriental in München. Das Event fand in den frisch modernisierten, privaten Salons statt; das besondere Highlight bildete eine Live-Sushi-Station.

Am 25. Januar zog die Roadshow ins Kölner Excelsior Hotel Ernst weiter. Das Flying Buffet und die Live Cooking Station des »taku« und der »Hanse-Stube« wurden musikalisch am Piano von Robin Meloy Goldsby begleitet; ein Zauberer als Walking Act unterhielt die Gäste.

Am nächsten Tag, dem 26. Januar, stand die Roadshow im Breidenbacher Hof in Düsseldorf mit dem Titel »A Touch of Glamour« ganz im Zeichen der 30er-Jahre. Die Mitarbeiter waren zeitgemäß gekleidet und auch die Gäste taten es ihnen mit Accessoires wie Federstola und Zigaretten spitze nach. Passend zum Thema wurden »goldene« Speisen gereicht, ein »Photomaton« stand für Schnappschüsse bereit. Wie immer bei den Roadshows des Verbunds bildete die Verlosung hochwertiger Hotelaufenthalte in allen Häusern den krönenden Abschluss.

+ VERSICHERUNGSTIPP

ALLES HAFTPFLICHT, ODER WAS?

Wird ein Gast zu spät geweckt, gießt ein Kellner Wein über die Jacke des Gastes oder stürzt eine Person bei Glätte vor dem Hotel, sind das alles Fälle für die Betriebshaftpflicht. Doch wie viel leistet die Versicherung tatsächlich?

Damit die Haftpflichtversicherung einen Schaden bearbeiten kann, muss dieser zeitnah gemeldet werden. Anschließend wird geprüft, ob und in welcher Höhe Ansprüche rechtmäßig sind. Abgedeckt sind sowohl Sach- als auch Personenschäden, die ohne Vorsatz entstehen. Entschädigt wird bei Sachschäden allerdings nur der Zeitwert, nicht der Wiederbeschaffungs- oder Neuwert (siehe § 249 BGB). Bei Bekleidung ist die Auslegung noch enger: Nach einem Urteil des AG Ludwigshafen vom November 1984 (2 a C 166/84) ist eine Entschädigung für beschädigte Kleidungsstücke zum Zeitwert von einem Drittel des Neuwertes gerechtfertigt. Je nach Versicherung können auch Vermögensschäden unter die Regulierung fallen. Wird beispielsweise vergessen, einen Gast zu einer bestimmten Zeit zu wecken, tritt die Versicherung ein, wenn dadurch ein Geschäftstermin verpasst und ein Auftrag nicht erteilt wird. Sind Ansprüche nicht gerechtfertigt, wehrt die Haftpflichtversicherung die Ansprüche dem Geschädigten gegenüber ab – notfalls bis vor Gericht. Sollte man also unberechtigt verklagt werden, wird die Haftpflichtversicherung den Prozess führen und einen Rechtsanwalt stellen.

Aber nicht alle Schäden können über eine Haftpflichtversicherung abgedeckt werden. Schäden, die durch ein Kraftfahrzeug verursacht werden, sind nicht mitversichert. Auch Schäden an geliehenen Sachen oder Schäden, die Angestellte untereinander verursachen, sind vielfach ausgeschlossen. Allerdings können diese mittlerweile oft auch in den Versicherungsschutz eingeschlossen werden. Vorsatz, also ein mutwilliger Schaden an fremdem Eigentum oder anderen Personen, kann dagegen nicht versichert werden.

TIPP: Versprechen Sie im Schadenfall Ihrem Gast nichts, was Ihre Versicherung anschließend nicht hält und gehen Sie finanziell nicht in Vorleistung. Verweisen Sie den Gast lieber freundlich an Ihre Betriebshaftpflichtversicherung. Sprechen Sie Ihren Makler außerdem auf mögliche Deckungslücken wie den Einschluss von Schäden an gemieteten Sachen (beispielsweise für Catering notwendige Geräte) oder Internetmissbrauch durch Gäste an.



ALEXANDER FRITZ

(B.A. Versicherungswirtschaft) ist Geschäftsführer der Fritz & Fritz Risikoberatung UG (Margethöchheim). Er ist auf Risikomanagement-Konzepte und Pakete zur Unternehmensabsicherung für die Hotellerie spezialisiert. FRITZ & FRITZ GmbH
Tel. 0931-468650 • a.fritz@fritzufritz.de • www.fritzufritz.de