

12 — Recruiting:
Ausländische Fachkräfte

36 — Hotelimmobilien:
Die Lage auf dem Markt

46 — Zurück zur Natur:
Kosmetik in Bad und Spa

4/5-2022

Tophotel

PEOPLE | BUSINESS | TRENDS

„Die eine Lösung,
um Fachkräfte aus
dem Ausland zu
rekrutieren, gibt es
nicht – sie besteht
aus vielen Mosaik-
steinen.“

David Depenau, Sprecher der Geschäftsführung
Weissenhäuser Strand



tophotel.de

Wellness: Das gilt bei Unfällen

Für viele Gäste ist der Wellnessbereich für ein gelungenes Hotelenerlebnis besonders wichtig. Doch passieren dort Unfälle, müssen Ansprüche geprüft und im Zweifel die Versicherung hinzugezogen werden. Was können die Gäste verlangen – und was nicht?

Wellness ist nach wie vor ein Megatrend, viele Hoteliers haben deshalb ihre Bade- und Erholungsbereiche zu wahren Wohlfühlorten ausgebaut. Neben Schwimmbecken im Innen- und Außenbereich werden unterschiedliche Saunen und medizinische Behandlungen angeboten. Nicht selten kommt es trotz größter Achtsamkeit und Vorsicht zu Unfällen und Verletzungen.

So könnte ein Gast stürzen und Schadenersatz verlangen. In einer finnischen Sauna mit Eisaufguss kann sich jemand die Füße verbrennen und daraufhin beschweren. Treten nach einer Massage Schmerzen auf, könnten Gäste Schmerzensgeld verlangen. Wie sollten Hoteliers in solchen Fällen vorgehen?



Zum Autor

Alexander Fritz (B. A. Versicherungswirtschaft) ist Geschäftsführer der Fritz & Fritz Risikoberatung UG (Margetshöchheim). Als Sachverständiger ist er auf Risikomanagement-Konzepte und Pakete zur Unternehmensabsicherung für die Hotellerie spezialisiert.

Kontakt

Fritz & Fritz GmbH
Tel: +49 931 468650
a.fritz@fritzufriz.de
www.fritzufriz.de

Betriebshaftpflicht entscheidend

Fast alle Betriebe im Gastgewerbe hierzulande haben eine Betriebshaftpflichtversicherung abgeschlossen. Wenn im Wellnessbereich oder bei anderen Services im Hotel etwas schiefgeht, übernimmt der Versicherer den Schaden. Dabei sind die Leistungen der Versicherung klar definiert: Sie bezahlt bei berechtigten Ansprüchen. Unberechtigte Ansprüche werden dagegen abgewehrt.

Für die oben genannten Beispiele gilt nun, dass beim Sturz im Schwimmbad ein Verschulden des Hoteliers geprüft werden muss. Wurde die vorgeschriebene Rutschhemmklasse erfüllt, besteht die Aufgabe der Versicherung in der Abwehr unberechtigter Forderungen. Ein Gast muss in bestimmten Wellnessbereichen mit Nässe rechnen und entsprechend vorsichtig laufen.

Verbrennungen in der Sauna können passieren, wenn der Mitarbeiter den Ofen zu stark erhitzt hat, dann besteht Haftung. Hat der Gast allerdings eine Vorerkrankung – etwa eine Durchblutungsstörung oder vermindertes Empfinden in Beinen oder Armen –, so trägt er eine große Mithaftung.

Ähnlich sieht es bei der Massage aus: Liegt der Fehler beim Mitarbeiter oder hat er nicht die vorgeschriebene berufliche Qualifikation, so haftet der Hotelier. Verschweigt der Gast aber Vorerkrankungen, würde eine Betriebshaftpflicht im Schadenfall eine Abwehrfunktion einnehmen. Gerade bei Personenschäden wird oft ein Anwalt hinzugezogen und es geht vor Gericht.

Wichtig dabei: Der Versicherungsschutz muss auf die Betriebsbeschreibung und die angebotenen Leistungen des Hoteliers passen. In einer Betriebshaftpflicht sind nicht automatisch sämtliche Nebenleistungen versichert. Gegebenenfalls müssen diese gegen einen Zusatzbeitrag eingeschlossen werden.



Ein Gast muss in bestimmten Wellnessbereichen mit Nässe rechnen und entsprechend vorsichtig laufen.“

Alexander Fritz

Wenn der Masseur beispielsweise selbstständig arbeitet, braucht er eine eigene Haftpflicht.

Abwehrfunktion sorgt für Ärger

Hoteliers haben häufig wenig Verständnis, wenn unberechtigte Forderungen abgewiesen werden. Zur Abwehr sind Versicherungen aber gesetzlich verpflichtet. Viele Gastgeber suchen andere Lösungen und bieten Gutscheine oder kostenlose Übernachtungen als Entschädigung an. Das sollte aber immer mit dem Versicherer abgestimmt werden. Denn bei hochpreisigen Hotels können hohe Beträge für ein Wochenende zusammenkommen und es handelt sich dabei um eine zusätzliche Entschädigung und nicht um den Ersatz eines erlittenen Schadens.

Versicherungstipp

Bleiben Sie im Fall eines Schadens immer freundlich! Melden Sie sich umgehend bei Ihrer Betriebshaftpflichtversicherung beziehungsweise Ihrem Makler. Versprechen Sie Ihrem Gast nichts und verhandeln Sie auch nicht mit ihm. Schalten Sie keinen eigenen Anwalt ein, sondern reichen Sie den Sachverhalt an Ihre Versicherung weiter. Diese nimmt die Funktion des „passiven Rechtsschutzes“ ein und bietet im Zweifel spezialisierte Anwälte für Versicherungsrecht auf.