

12 — Tophotel Hoteltest:  
Breidenbacher Hof im Check

32 — Employer-Image:  
Wo steht die Branche?

52 — Internorga 2023:  
Alles für Außer-Haus

1/2-2023

# Tophotel

PEOPLE | BUSINESS | TRENDS

„Der Einsatz für die Mitarbeitenden lohnt sich, um die Loyalität in der Branche wieder zu steigern.“

Bettina von Massenbach,  
Geschäftsführerin Oyster Hospitality Management

tophotel.de

# Wer muss was bezahlen?

**Im Hotelalltag gibt es immer wieder Missgeschicke, die zu kleinen oder auch größeren Schäden führen. Doch wer zahlt, wenn der Kellner stolpert, das Auto in der Tiefgarage eine Schramme bekommt oder Gäste ihr Hotelzimmer beschädigen?**

Missgeschicke lauern überall, und mit allen beschäftigt sich die Betriebshaftpflicht. Doch zahlt sie auch immer? Grundsätzlich hat die Haftpflichtversicherung drei Aufgaben: Die Prüfung, ob Schadensersatzansprüche gerechtfertigt sind, die Abwehr unberechtigter Schadensersatzansprüche und die Regulierung berechtigter Ansprüche. Abgedeckt sind sowohl Sach- als auch Personenschäden, die ohne Vorsatz entstehen. Versicherungsschutz genießen sowohl alle „Chefs“ wie Inhaber oder Geschäftsführer, aber auch Mitarbeitende und sonstige Erfüllungsgehilfen wie Praktikanten oder Ferienjobber.

Beispiele gibt es im Betriebsalltag zuhauf: Ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin stolpert aus Unachtsamkeit und schüttet einem Gast heißen Kaffee über die Beine. Neben der Reinigung der verschmutzten Kleidung zahlt die Betriebshaftpflicht die Kosten der Behandlung bei Verbrennungen und gegebenenfalls sogar ein Schmerzensgeld. Auch bei fehlenden Verkehrssicherungspflichten, etwa bei Lawinenabgängen oder Glätte auf gewischten Böden, tritt die Versicherung des Hoteliers ein, wenn ein Verschulden auf seiner Seite vorliegt.

## Diebstahl von Gästeeigentum

Werden aus dem Hotelzimmer des Gastes Gegenstände entwendet, so haftet nach Paragraph 702 BGB der Hotelier mit maximal 3.500 Euro pro Gast, wobei für Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten dieser Höchstsatz auf 800 Euro pro Person reduziert ist. Einige gute Betriebshaftpflichtversicherungen haben die Entschädigungsgrenze auf 10.000 Euro pro Safe erhöht. Hier lohnt sich also ein Blick ins Kleingedruckte.

Unbeschränkt haften Sie dagegen bei Verschulden: Wenn das Zimmermädchen die Türe offenstehen lässt oder bei Sachen, die ihm zur Verwahrung anvertraut wurden. Bei Restaurantgästen, die nicht im Gebäude übernachten, greift die normale Verschuldenshaftung gemäß Paragraph 823 BGB. Unser Tipp: Wenn Sie Schmuck und Wertgegenstände zur Verwahrung annehmen und zurückgeben, lassen Sie sich alle Aktivitäten quittieren!

Je nach Versicherung können auch Vermögensschäden unter die Regulierung fallen. Will ein Gast beispielsweise zu einer bestimmten Zeit geweckt werden und wird dieser Wunsch vergessen, tritt die Versicherung ein, wenn der Gast seinen Geschäftstermin verpasst und ohne Auftrag nach Hause fahren muss.

## DIE GÄSTE

Für Beschädigungen, die sie etwa in ihrem Hotelzimmer oder in der Tiefgarage verursacht haben, haften die Gäste selbst. Blut oder Wein auf dem Teppich, eine gesprungene Fensterscheibe oder eine Delle im benachbarten Fahrzeug – hier müssen Gäste ihre Haftpflicht oder KFZ-Haftpflicht einschalten. Sinnvoll ist in diesen Fällen zudem eine lückenlose Dokumentation, um das Streitpotenzial zu reduzieren.

## Grenzen in der Versicherung

Nicht alle Schäden, die denkbar sind, können über eine Haftpflichtversicherung abgedeckt werden. Vorsatz, also ein mutwilliger Schaden an fremdem Eigentum oder anderen Personen, kann nicht versichert werden. Sind Ansprüche nicht gerechtfertigt, wehrt die Haftpflichtversicherung die Ansprüche dem Geschädigten gegenüber ab. Notfalls bis vor Gericht. Sollte man also unberechtigt verklagt werden, würde die Haftpflichtversicherung den Prozess führen und einen Rechtsanwalt stellen. Wird beispielsweise das auf dem Hotelparkplatz abgestellte Fahrzeug eines Gastes durch Unbekannte beschädigt, können Sie als Hotelier nicht dafür haftbar gemacht werden.

Unser Tipp: Versprechen Sie Ihren Gästen im Schadensfall nichts, was Ihre Versicherung anschließend nicht hält. Gehen Sie nicht in Vorleistung und erkennen Sie keine Ansprüche an. Bleiben Sie dabei aber stets freundlich und hilfsbereit und verweisen Sie den betreffenden Gast an Ihre Betriebshaftpflichtversicherung.



## 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@fritzufritz.de  
www.fritzufritz.de