

22 — 25 Jahre Guldsmeden:
Wo geht die Reise hin?

28 — Hotelmarkt Usedom:
Konkurrenz & Kostendruck

45 — Spezial Hotel-Spa:
KI, Komfort & Konzepte

9-2024

Tophotel

PEOPLE | BUSINESS | TRENDS

„Wir sind
Unternehmer,
die die Politik
mit ihrer
wirtschaftlichen
Schlagkraft
überzeugen wollen.“

Homeira Amiri, Botschafterin
der Denkfabrik Zukunft der Gastwelt (DZG)
im #Monotalk



tophotel.de

Relaxte Gäste ohne Risiko

Massagen, Wellness, Beauty-Behandlungen – viele Hotels bieten ihren Gästen attraktive Zusatzangebote, um den Aufenthalt noch angenehmer und erholsamer zu machen. Doch jede neue Leistung birgt Haftungsrisiken, die abgesichert sein sollten.

Wellness ist ein Megatrend in der Hotellerie. Die meisten Gäste erwarten mittlerweile moderne Spa-Landschaften, umfangreiche Massageangebote und wohltuende Beauty-Behandlungen. Viele Hoteliers haben darauf reagiert und bieten in Eigenregie oder mit Dienstleistern Hot-Stone-Massagen, Gesichts- oder Anti-Stress-Behandlungen an. Leistungen werden in Paketen gebündelt und mit einem Dinner oder attraktiven Kurzaufenthalten kombiniert.

Betriebshaftpflicht fit für Wellness?

Was viele dabei nicht realisieren: Es entsteht ein nicht zu unterschätzendes Haftungs-potenzial für den Hotelier. Treten nach



Autor

Alexander Fritz (B. A. Versicherungswirtschaft) ist Geschäftsführer der Fritz & Fritz GmbH (Margetshöchheim). Als Sachverständiger ist er auf Risikomanagementkonzepte und Pakete zur Unternehmensabsicherung für die Hotellerie spezialisiert.

Kontakt

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

den Behandlungen plötzlich Beschwerden auf, drohen unangenehmen Diskussionen, die bis zu Schadenersatzforderungen führen können. Unerfüllte Erwartungen fallen schnell auf den ansonsten tadellosen Gesamteindruck des Hotels zurück. Deshalb sollte sich der Hotelier in mehrere Richtungen absichern.

Zunächst sollten Sie einen Blick in die Betriebshaftpflicht werfen. Der Versicherungsschutz muss auf die Betriebsbeschreibung und die angebotenen Leistungen des Hotels passen. Denn in einer Betriebshaftpflicht sind nicht automatisch sämtliche Nebenleistungen versichert. Beispiel Day-Spa: Nutzen neben Ihren Hotelgästen auch Auswärtige ihren Wellnessbereich, sollten Sie das unbedingt Ihrer Versicherung melden.

Wenn die Anwendungen durch eigenes Fachpersonal erfolgen, müssen Wellness-Behandlungen im Versicherungsschutz mit ausreichend hohen Deckungssummen enthalten sein. Übernimmt ein Dienstleister, beispielsweise ein selbstständiger Masseur, den Service, sollte dieser nicht nur eine Zulassung oder Ausbildung vorweisen können, sondern auch eine eigene Betriebshaftpflicht für seine Arbeit.

Wichtige Hinweise für Wellness-Anwendungen

Unsere Empfehlungen bei Anwendungen, die Sie im Wellnessbereich planen: Erstellen Sie einen Fragebogen für Ihre Gäste und fragen Sie mögliche Beschwerden und Vorerkrankungen im Vorfeld ausführlich ab. Das reduziert nicht nur spätere Diskussionen über Schadenersatz, sondern hebt die Qualität der Dienstleistung deutlich an. Die Kunst besteht darin, den Fragebogen so kurz, aber so prägnant wie möglich zu halten, um ihn nicht zur Tortur schon vor der Behandlung werden zu lassen und die Privatsphäre der Kunden zu wahren.



Viele Kunden erwarten moderne Wellness-Angebote als Teil ihres Aufenthalts im Hotel.“

Bieten Sie Wellnessbehandlungen als Pakete gemeinsam mit anderen Leistungen wie einer Übernachtung oder einem Candle-Light-Dinner an? Dann werden Sie, sobald die Leistung durch einen externen Dienstleister erfolgt, zum Reiseveranstalter und sollten eine dafür sinnvolle Versicherung abschließen. Denn nach § 651a BGB sind Sie verpflichtet, die Leistung so zu erbringen, dass sie die zugesicherten Eigenschaften hat und nicht mit Fehlern behaftet ist.

Vermitteln Sie nur die Beauty-Leistungen? Dann werden Sie zum Reisevermittler und haben besondere Auflagen wie Sorgfalts- und Informationspflichten sowie Hinweis- und Aufklärungspflichten. Eine Haftpflicht für Reisevermittler schützt Sie wirkungsvoll bei Sach-, Personen- und Vermögensschäden.

Fazit: Wer Wellness und Beauty-Behandlungen anbietet, sollte seine Betriebshaftpflicht überprüfen oder ergänzend einige wichtige Versicherungsbausteine abschließen, um sich gegen Schadenersatzansprüche abzusichern. Dazu gehören eine Haftpflicht zur Sicherung der angebotenen Leistungen und eine Reiseveranstalterhaftpflicht, wenn Leistungen als „Wellnesspakete“ beworben und verkauft werden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Wellnessbereich mit den Kunden arbeiten, sollten eine entsprechende Qualifikation oder Ausbildung vorweisen können. Für selbstständige Dienstleister wie Kosmetikerinnen oder Ernährungsberater ist eine Heilwesen-Berufshaftpflichtversicherung sinnvoll.