

16 — Ferienhotellerie:
Sicher in die Zukunft

33 — Spezial:
Hoteldesign+Architektur

58 — Pflanzliche Küche:
Chefs werden kreativ

12-2024

Tophotel

PEOPLE | BUSINESS | TRENDS



**„Der lokale Gedanke,
der unseren tiefsten
Werten entspricht,
zieht sich weiter,
vom Personal bis zu
unseren Produkten.“**

Denise Omurca, Geschäftsführerin
Lindenberg Hospitality Group, im #Monotalk

Versichert bei Vandalismus?

Es ist mehr als ein Ärgernis: Beschädigungen in Zimmern, öffentlichen Bereichen oder der Außenanlage eines Hotels, bisweilen sogar Vandalismus. Wer tritt in solchen Fällen für die Schäden ein?

Herausgerissene Kabel, zerbrochene Fenster, kaputte Armaturen im Bad, verwüstete Außenanlagen, Graffiti an den Wänden, zerstörte Gebäudetechnik – die Liste möglicher Sachbeschädigungen in einem Hotel ist lang. Viele Hoteliers fragen sich in einem solchen Fall, ob sie das hinnehmen müssen und einen Schaden selbst zu begleichen haben.

Grundsätzlich gilt: Der Verursacher von Sachbeschädigungen haftet immer. Wenn der Gast also im Hotelzimmer oder in anderen Räumen des Hotels einen Schaden verantwortet, muss er als Verursacher seine Haftpflichtversicherung einschalten. Ähnliches gilt für die Tiefgarage des Hotels: Entsteht durch einen Gast ein Schaden an einem anderen Pkw, muss er dies seiner Kfz-Haftpflicht melden. Wer wegfährt, ohne diese Pflicht zu erfüllen, begeht Fahrerflucht!

Stellt der Gast einen Schaden an seinem Auto fest und es gibt keinen eindeutigen Verursacher, dann muss der Gast dies bei seiner Vollkaskoversicherung melden. Verursacht wiederum ein Mitarbeiter einen Schaden an einem Gäste-Pkw, schaltet sich die Betriebshaftpflichtversicherung des Hotels ein.

Auf Details im Vertrag achten

Doch was, wenn die Sachbeschädigung keinem Verursacher zugeordnet werden kann, weil sie in allgemein zugänglichen Bereichen ohne Videoüberwachung stattgefunden hat? Sogenannter Vandalismus ist nur im Rahmen eines Einbruchs versichert. Kann der Verursacher nicht ermittelt werden, kommt die Gebäudeversicherung nur auf, wenn im Vertrag Sachbeschädigungen durch Dritte eingeschlossen sind oder im Brandschaden die Gefahr Feuer mitversichert ist. Hier kommt es stets auf Formulierungen und Einschlüsse im Vertrag mit dem jeweiligen Versicherer an: In der Inhaltsversicherung können über Bausteine etwa „unbenannte Gefahren“ oder böswillige Beschädigungen eingeschlossen werden. Kommt es zu Schäden an Fenster-



Autor

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

Kontakt

Fritz & Fritz GmbH
Tel.: +49 931 468 650
a.fritz@fritzufriz.de
www.fritzufriz.de

und Türverglasungen, können diese über eine Glasversicherung abgedeckt sein. Für Schäden an technischen Geräten, die durch Vandalismus oder vorsätzliche Zerstörung entstehen, kann eine Elektronik- oder Maschinenversicherung sinnvoll sein.

Jedoch sind nicht alle denkbaren Vorfälle versicherbar: Schäden, die vorsätzlich verursacht werden, sind in keinem Fall versichert. Schäden an geliehenen Gegenständen oder Schäden, die Angestellte verursachen, lassen sich nur über Spezialkonzepte versichern. Sind Ansprüche von Gästen nicht gerechtfertigt, wehrt die Haftpflichtversicherung des Hotels mögliche Ansprüche eines geschädigten Dritten ab. Notfalls sogar vor Gericht. Sollte ein Hotel also unberechtigt von einem Gast verklagt werden, würde die Haftpflicht-

versicherung den Prozess führen und einen Rechtsanwalt stellen.

Unser Tipp in solchen Fällen: Versprechen Sie Ihrem Gast nichts, was Ihre Versicherung anschließend nicht hält. Gehen Sie nicht in Vorleistung, erkennen Sie keine Ansprüche an. Bleiben Sie dabei freundlich und hilfsbereit und verweisen Sie den Gast an Ihre Betriebshaftpflichtversicherung. Diese übernimmt die Prüfung der Haftung und die Abwicklung der Schadenersatzforderung.

Verhalten im Schadensfall

1. Schadensdokumentation: Mit Fotos, Videos und detaillierten Beschreibungen den Schaden schnellstmöglich dokumentieren. Zeugenaussagen sammeln, falls möglich. Unbedingt eigene Bilder machen, auch wenn die Polizei Spuren gesichert und Fotos gemacht hat. So wird die Schadensbearbeitung beschleunigt, weil keine Akteneinsicht genommen werden muss.

2. Anzeige: Insbesondere bei Vandalismus oder vorsätzlicher Zerstörung sofort die Polizei einschalten. Eine polizeiliche Anzeige ist oft Voraussetzung für die Schadensregulierung durch die Versicherung.

3. Schadensmeldung: Die Versicherung schnellstmöglich über den Schaden informieren. Die Meldung sollte möglichst umfassend und detailliert sein, inklusive der Belege wie Rechnungen, Kostenvoranschläge für Reparaturen und der Polizeianzeige.

4. Sicherung des Tatorts: Vermeiden Sie größere Veränderungen am Schadensort, damit die Versicherung den Schaden gegebenenfalls begutachten kann.

Allgemein gilt: Versicherungskonzepte, die auf das Gastgewerbe abgestimmt sind, bieten auch bei Sachbeschädigungen einen umfangreicheren Schutz. Oft werden Schäden abgedeckt, die durch Vandalismus und andere unvorhergesehene Ereignisse entstehen.