

---

## HOTELRESERVIERUNGEN – EIN KLEINER LEITFADEN

---



Herausgegeben vom

**Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen**

Brennerstraße 3 I-39100 Bozen

Tel. +39-0471-980939 Fax +39-0471-980239

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)



**Facebook**

Centro Europeo Consumatori Italia



**Twitter**

ECC Italy



**Instagram**

ecc.italy



**YouTube**

Centro Europeo Consumatori Italia

Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union



## Inhalte

---

<b>I</b>	<b>Bei Onlinekäufen gibt es doch ein 14-tägiges Rücktrittsrecht! Ich kann doch sicher kostenlos zurücktreten, wenn ich die Unterkunft im Internet oder telefonisch gebucht habe und diese Frist einhalte, oder?</b>	<b>Seite 4</b>
<hr/>		
<b>II</b>	<b>Was kostet mich die Stornierung einer Buchung?</b>	<b>Seite 4</b>
<hr/>		
<b>III</b>	<b>Kann ich mich irgendwie absichern, damit ich keine Stornogebühr zahlen muss, sollte ich doch nicht verreisen können?</b>	<b>Seite 6</b>
<hr/>		
<b>IV</b>	<b>Das Hotel entspricht nicht meinen Erwartungen – was tun?</b>	<b>Seite 7</b>
<hr/>		
<b>V</b>	<b>Ich wurde im Hotel bestohlen. Können Sie in diesem Fall nur auf einen Ermittlungserfolg der Polizei hoffen, um die Gegenstände wiederzubekommen oder Schadensersatz zu erhalten?</b>	<b>Seite 8</b>

---

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mit gefördert durch die Generaldirektion für die Harmonisierung des Marktes und den Verbraucherschutz des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion Justiz, Verbraucher und Gleichstellung der Europäischen Kommission, durch das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol, und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und die Verbraucherorganisation Adiconsum.

Diese Publikation wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020). Der Inhalt dieser Publikation gibt ausschließlich die Ansicht des Europäischen Verbraucherzentrums Italien wieder und liegt in dessen alleiniger Verantwortung. Er spiegelt nicht den Standpunkt der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Publikation zu entnehmen sind. Die Informationen dieser Publikation sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie für eventuelle Fehler übernommen werden. Die in der vorliegenden Publikation beinhaltenen Informationen können nur als Richtlinien und als Teilinformationen betrachtet werden.



**Hotelbuchungen** werden heutzutage oft schnell durch ein paar Klicks im Internet abgewickelt. Viele VerbraucherInnen sind sich nicht wirklich bewusst, dass sie dadurch einen Vertrag abgeschlossen haben, welcher für beide Seiten, dem Hotel und dem Gast, Verpflichtungen bringt.

Das Hotel muss das gewünschte Zimmer für den gebuchten Zeitraum zur Verfügung stellen, der Gast zahlt dafür den vereinbarten Preis. Was passiert aber, wenn der Gast es sich anders überlegt und storniert? Was wenn das Hotel das Zimmer nicht anbietet oder das Zimmer nicht die versprochenen Eigenschaften besitzt? Dieser kleine Leitfaden des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) soll ein wenig Licht ins Dunkel bringen.

Die **Hotelzimmerbuchung** kann auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen: telefonisch, mittels Fax, mit einem Brief oder einer E-Mail - das Gesetz sieht **keine besondere Form** vor. Auch heute noch gehen viele VerbraucherInnen für ihre Urlaubsbuchung ins Reisebüro. Immer häufiger werden jedoch Unterkünfte im Internet gesucht und mit wenigen Klicks gebucht – direkt beim Hotel oder aber auch über Buchungsportale; seltener wird auch noch zum Telefonhörer gegriffen. Unabhängig davon, ob man seine Unterschrift unter einen Vertrag setzt, eine E-Mail schickt, eine Anzahlung macht oder sich gar nur mündlich verpflichtet:

**Wird man sich über Art der Unterkunft, Preis und Zeitraum einig, gilt der Vertrag als abgeschlossen.**

Es zählt also, dass eine **gegenseitige Einwilligungserklärung** abgegeben wurde, in welcher Form auch immer. Anders als viele VerbraucherInnen glauben, bedarf es keiner Anzahlung, damit die Buchung gültig ist.

Nicht jedem ist es bewusst: **Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses verpflichtet sich der Verbraucher den Preis für das vom Beherbergungsbetrieb zur Verfügung gestellte Zimmer zu zahlen - nicht aber dazu, das gebuchte Zimmer auch tatsächlich zu nutzen.**

Dies bedeutet, dass eine Kündigung vonseiten des Verbrauchers die Pflicht desselben mit sich bringt, dem Hotelier den durch den Rücktritt entstandenen Verlust/Schaden zu ersetzen. **In der Regel kann eine Hotelbuchung also nicht kostenlos storniert werden.**



## I - Bei Onlinekäufen gibt es doch ein 14-tägiges Rücktrittsrecht! Ich kann doch sicher kostenlos zurücktreten, wenn ich die Unterkunft im Internet oder telefonisch gebucht habe und diese Frist einhalte, oder?

Tatsächlich können die VerbraucherInnen von Fernabsatzverträgen in der Regel innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss kostenlos zurücktreten.

**Der Verbraucherkodex schließt dieses Rücktrittsrecht aber gerade bei Beherbergungsverträgen sowie auch bei anderen Freizeitverträgen aus**, wenn die Dienstleistung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines bestimmten Zeitraumes erbracht werden soll (Art. 59, Buchstabe n) italienischer Verbraucherkodex).

Es gilt also: **kein kostenloses Rücktrittsrecht bei Hotelbuchungen!**

Genauere Informationen zum Rücktrittsrecht können auf der Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums nachgelesen werden:

<https://www.euroconsumatori.org/de/82379>.



Rechnen Sie also damit, dass die Stornierung die Zahlung einer **Stornogebühr** zur Folge haben kann.

## II - Was kostet mich die Stornierung einer Buchung?



Ein Todesfall in der Familie, ein Streit mit dem Partner, ein Unfall oder eine Krankheit, der Urlaub wurde vom Arbeitgeber nicht genehmigt, ein günstigeres Angebot wurde gefunden, der Wetterbericht entspricht nicht den Erwartungen: Es gibt unterschiedlichste Gründe, seinen gebuchten Hotelaufenthalt zu stornieren.

Sollten Sie sich entscheiden, Ihre Reise nicht anzutreten, **teilen Sie die Absage so früh wie möglich dem Hotelier mit.**

**Die Stornierung verpflichtet die VerbraucherInnen grundsätzlich, den Hotelbesitzer für den erlittenen Schaden schadlos zu halten**, und zwar in einem Ausmaß, das von Fall zu Fall zu bewerten ist. Wie hoch diese Entschädigung ausfällt, wird häufig vorab pauschal in den Buchungsbedingungen als **Stornogebühr** festgelegt, die der Verbraucher bei Vertragsabschluss akzeptiert. Ähnlich wie bei Pauschalreisen wird dabei mitunter ein Prozentsatz des Gesamtpreises als Bemessungsgrundlage herangezogen. Dieser erhöht sich je näher der Abreisetermin rückt und kann kurz vor geplantem Reiseantritt bei 100% liegen.

**Die allgemeinen Geschäftsbedingungen können aber auch festlegen, dass innerhalb einer bestimmten Frist kostenlos, also ohne Zahlung einer Stornogebühr, zurückgetreten werden kann.**

Einige Hotels und Buchungsportale bieten die Möglichkeit Zimmer zu einem höheren Preis zu buchen, und diesen Aufenthalt bis zu einem Tag vor Antritt kostenlos zu stornieren. Achten Sie also bereits bei der Buchung, ob es eine solche Möglichkeit gibt und überlegen Sie, ob sich der Aufpreis nicht bezahlt macht, für den Fall, dass Ihrem Urlaub unverhofft etwas im Wege steht.

Zuweilen verlangen italienische Hotels auch eine Vorauszahlung in Form einer „*caparra*“ also eines **Angeldes**. Das italienische Zivilgesetzbuch (Artt. 1385 und 1386) regelt die Auswirkungen eines solchen Angeldes:



Wenn ein **Angeld** verlangt wurde, handelt es sich normalerweise in der Hotellerie um ein „Angeld zur Bestätigung“ - *caparra confirmatoria*. Dieser Betrag wird im Falle einer Stornierung seitens des Gastes einbehalten. Unter Umständen kann der Hotelbetreiber jedoch auch einen **größeren Schadenersatz verlangen** (bis hin zum Gesamtpreis) falls ihm ein größerer Schaden entstanden ist (so z.B. wenn er die Anfragen anderer Gäste abgelehnt hat und es ihm nicht mehr gelingt, das Zimmer weiterzuvermieten).<sup>1</sup>

**Umgekehrt muss das Hotel einen Betrag in der doppelten Höhe des Angelds zahlen, sollte es das gebuchte Zimmer nicht zur Verfügung stellen.**

Wenn der Rücktritt dazu führt, dass der gesamte Preis gezahlt werden muss, müssten von diesem die **Kosten für Nebendienstleistungen** wie Frühstück oder andere Mahlzeiten **abgezogen** werden. In der Praxis weigern sich jedoch Hotels in der Regel eine Teilrückzahlung zu tätigen, wenn VerbraucherInnen bei der Buchung den niedrigeren Tarif für ausdrücklich „nicht stornierbare“ Buchungen gewählt hatten, denn der Gast akzeptiere ja bei der Buchung ausdrücklich den gesamten Betrag im Fall einer Stornierung zu zahlen.

Das Hotel ist nicht dazu berechtigt die Zahlung des gesamten Aufenthaltspreises zu verlangen, **wenn es das Zimmer für den gebuchten Zeitraum anderweitig vergeben konnte.**

Für VerbraucherInnen ist es jedoch **sehr schwierig zu beweisen**, dass der Hotelier das Zimmer weitergeben konnte.

<sup>1</sup> Vom Angeld zur Bestätigung (*caparra confirmatoria*) zu unterscheiden, ist das sogenannte Reugeld (*caparra penitenziale*). Dieses wird einfach im Falle einer einseitigen Vertragsauflösung einbehalten (oder ausgezahlt), ein weitergehender Schadenersatz ist ausgeschlossen. Bei Hotelbuchungen wird jedoch selten ein Angeld zur Bestätigung vereinbart.

### III - Kann ich mich irgendwie absichern, damit ich keine Stornogebühr zahlen muss, sollte ich doch nicht verreisen können?

Ja, es gibt sehr wohl eine Möglichkeit, keine Stornogebühren bezahlen zu müssen: Es empfiehlt sich dafür der Abschluss einer **Versicherung**, die eventuelle Stornogebühren abdeckt. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Buchung lange im Voraus getätigt wird und/oder der im Stornofall zu bezahlende Betrag hoch ist.

Die **Reiserücktrittsversicherung** deckt die Kosten der Reiseannullierung im Todesfall, bei Unfällen oder aber im Krankheitsfall, wenn diese Ereignisse den Versicherten, seine Familienangehörigen oder aber eine andere in der Polizza genannte Person betreffen. Andere versicherte Stornierungsgründe können etwa beruflicher Natur sein (z.B. der Fall der Entlassung oder ein Jobwechsel) oder etwa materielle Schäden an einer Immobilie des Versicherten betreffen. Im Schadensfall muss die Versicherungsgesellschaft sofort (schriftlich!) kontaktiert werden: Die Fristen zur Schadensmeldung sind meist sehr kurz.



**Achten Sie beim Abschluss der Versicherung nicht nur auf den Preis sondern auch auf die gebotene Leistung!**



Sind Selbstbehalte vorgesehen und in welchen Fällen? Werden Erkrankungen von Familienangehörigen auch gedeckt und in welchem Umfang? Ist eine Schwangerschaft versichert? Wie sieht der Versicherungsschutz bei Epidemien aus?

Sich durch die allgemeinen Versicherungsbedingungen durchzuarbeiten ist mühsam, aber nützlich, um die richtige Wahl für das für einen passende Versicherungsprodukt zu treffen.

Ausführliche Informationen zum Thema finden Sie in der **Broschüre „Versichert in den Urlaub“** des Europäischen Verbraucherzentrums: <https://www.euroconsumatori.org/de/83572>.

## IV - Das Hotel entspricht nicht meinen Erwartungen – was tun?

Voller Vorfreude tritt man seinen wohlverdienten Urlaub an und stellt plötzlich fest, dass nichts so ist, wie man es sich vorgestellt hat: Schlechtes Essen, ein schmutziges Zimmer und dann waren da noch diese unfreundlichen Kellner. Sollten diese Szenarien tatsächlich eintreten, dann ist richtiges Handeln Voraussetzung, um eine entsprechende Entschädigung zu erhalten.



### ○ Der erste Schritt: Beweise sammeln!



Mängel lediglich zu beschreiben reicht bei einer Reklamation normalerweise nicht aus, um Erfolg zu haben. Also heißt es für den Urlauber Beweise sammeln: Am besten geht dies mit aussagekräftigen **Fotos** und **Videos**, welche die Mängel in ihrem Kontext zeigen (zum Beispiel Fotos des gesamten Badezimmers und nicht nur eines einzelnen vielfach vergrößerten Schmutzflecks).

### ○ Und gleich darauf: Gelegenheit zur Abhilfe geben!

Reden ist Silber, Schweigen Gold? Bei Reisemängeln ist das auf keinem Fall so: **Melden Sie Mängel und Unannehmlichkeiten sofort und ersuchen Sie um Abhilfe.** Manchmal lässt sich so der Mangel auch zügig beheben – durch erneutes Reinigen des Zimmers, das Nachliefern der fehlenden Ausstattung (Toilettenpapier, Handtücher, Haartrockner), das Bereitstellen einer alternativen Unterkunft. In solchen Fällen kann der Urlaub doch noch wie gebucht genossen werden.



### ○ Abhilfe durch Selbsthilfe? Unter Umständen schon!



Reagiert das Hotel nicht auf die Reklamation, kann sich der Urlauber unter Umständen auch selbst helfen und sich eine Ersatzunterkunft entsprechend der gebuchten Unterkunft im ähnlichen Preissegment suchen. Ist das Essen zum Beispiel ungenießbar, kann man sich helfen, indem man eventuell anderswo speist und die dafür bezahlten Beträge vom Hotel zurückverlangen. Auch hier ist natürlich auf die **Verhältnismäßigkeit** zu achten: Nur weil das Hotelessen bei gebuchter Vollpension nicht schmeckt, kann man sich nicht im Gourmettempel zu astronomischen Preisen den Magen vollschlagen, sondern sollte mit der *Trattoria* vor Ort vorlieb nehmen.

### ○ Schriftlich reklamieren

Wer vor Ort reklamiert hat und kein Entgegenkommen erfahren hat, sollte nach der Rückkehr einen weiteren Versuch einer außergerichtlichen Lösung starten und nochmals schriftlich reklamieren und eine Preisminderung oder eine Entschädigung einfordern.



Einen **Musterbrief** dafür gibt es auf der Webseite des Europäischen Verbrauchersentrums:  
<https://www.euroconsumatori.org/de/83943>.



## V - Ich wurde im Hotel bestohlen. Kann ich in diesem Fall nur auf einen Ermittlungserfolg der Polizei hoffen, um die Gegenstände wiederzubekommen oder Schadensersatz zu erhalten?



Nicht unbedingt, denn **Gastwirte haften für jegliche Beschädigung, Zerstörung oder Entwendung von Sachen, die der Gast in den Beherbergungsbetrieb eingebracht hat**; so sehen es die Artikel 1783 ff. des italienischen Zivilgesetzbuchs (ZGB) vor.

**Melden Sie den Diebstahl unbedingt sofort und ohne Verzögerung dem Hotelier!**

Wir empfehlen außerdem, eine **Anzeige** bei der örtlichen **Polizeibehörde** zu **erstatten**.

**Die Haftung des Gastwirtes bei in den Beherbergungsbetrieb eingebrachten Sachen, beschränkt sich auf den Wert** dessen, was beschädigt, zerstört oder entwendet wurde, aber nur bis zum Gegenwert des **Hundertfachen des Unterkunftspreises für einen Tag** (Beispiel: Preis für die Unterkunft 50 Euro; Höchstbetrag des Schadenersatzes = 50 Euro x 100 = 5.000 Euro).

**Diese Haftungsgrenze gilt allerdings nicht, der Gastwirt haftet also unbeschränkt:**

- wenn ihm die Sachen in Verwahrung gegeben worden sind,
- wenn er sich geweigert hat, Sachen in Verwahrung zu nehmen, die er zu übernehmen verpflichtet war;
- wenn die Beschädigung, Zerstörung oder Entwendung der eingebrachten Sachen auf das Verschulden des Gastwirts selbst zurückzuführen ist.



Als dem Gastwirt in Verwahrung gegebene Sachen gelten jene **beweglichen Güter**, welche der Gast dem Gastwirt **zur Obhut** übergibt und welcher dieser auf Verlangen des Gastes wieder herausgeben muss. Das Gesetz zählt jene Gegenstände auf, welche der Gastwirt **verpflichtet ist, zur Verwahrung in Empfang zu nehmen**: Wertpapiere, Bargeld und Wertsachen.

Der Gastwirt kann die **Annahme gefährlicher Sachen** (Giftstoffe, leicht entzündbare Gegenstände, usw.) **verweigern**, ebenso solcher, die im Hinblick auf die Bedeutung und die Art der Führung des Betriebes von **übermäßigem Wert** oder von **sperriger Art** sind.

Er kann schließlich verlangen, dass die ihm übergebene Sache in einer geschlossenen und versiegelten Hülle enthalten ist.



Der Gast ist nicht verpflichtet, dem Gastwirt seine in den Beherbergungsbetrieb eingebrachten Wertgegenstände zur Verwahrung zu übergeben; sollten die Sachen jedoch abhanden kommen, steht dem Gast nicht die Vergütung seines gesamten erlittenen Schadens zu, sondern lediglich eine Entschädigung bis zum Gegenwert des Hundertfachen des Unterkunftspreises für einen Tag (siehe vorheriges Beispiel).

**In folgenden Fällen haftet der Gastwirt nicht:**

- wenn die Beschädigung, Zerstörung oder Entwendung der eingebrachten oder zur Verwahrung übergebenen Sache vom Gast selbst, von seinen Begleitpersonen, Dienstpersonen oder Besuchern verursacht wird, wenn sie durch höhere Gewalt erfolgt ist oder durch die Art der Sache bedingt ist;
- wenn der Gast, nachdem er die Beschädigung, Zerstörung oder Entwendung der Sache festgestellt hat, dies dem Gastwirt mit ungerechtfertigter Verspätung meldet, es sei denn, der Schaden wurde vom Gastwirt selbst verschuldet.

**Die Bestimmungen finden außerdem keine Anwendung auf Fahrzeuge, auf die in ihnen zurückgelassene Sachen sowie auf lebende Tiere.** Stellt der Gast beispielsweise sein Auto in der Hotelgarage ab, so finden die weniger strengen gesetzlichen Bestimmungen zur Verwahrung im Allgemeinen (Artt. 1766 ff ZGB) Anwendung, nicht jedoch jene zur Haftung des Gastwirts.



**Abmachungen oder Erklärungen zum Ausschluss oder zur Beschränkung der Haftung des Gastwirts im Voraus sind nichtig.** Dies bedeutet: Ein im Hotelzimmer oder Restaurant angebrachtes Schild, welches besagt, dass die Hoteldirektion jegliche Haftung im Falle des Abhandenkommens von Wertgegenständen, die vom Gast im Zimmer zurückgelassen wurden, ausschließt, ist **bedeutungslos**.

Auch für den Fall des Diebstahls von Gegenständen im Hotel stellt das Europäische Verbraucherzentrum einen **Musterbrief** zur Verfügung: <https://www.euroconsumatori.org/de/83474>.

**Musterbriefe, konkrete Tipps und Hilfe rund um das Thema Hotelbuchungen** gibt es **kostenlos** beim **Europäischen Verbraucherzentrum**, auch online unter [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).