

1 Arbeitsplatz Rezeption



1.1 Individuelle Rezeptionsmappe



Der Lehrling ist schon von Anfang an bestens über seinen Betrieb und die Umgebung informiert, kann kompetent jede Art von Auskunft geben und somit die Gäste ausgezeichnet betreuen. Dadurch gewinnt er an der Rezeption an Sicherheit und ist in der Lage, die Dienstleistungen des Betriebes optimal zu verkaufen.

Der Beruf des Hotel- und Gastgewerbeassistenten bzw. der Hotel- und Gastgewerbeassistentin stellt hohe Anforderungen. Als Schnittstelle zwischen Gast und Hotel kommt der Rezeption eine Schlüsselrolle zu. Die Aufgaben gehen von einer einfachen Zimmerreservierung über eine Zug- oder Flugauskunft bis hin zum Erstellen von komplexen Angeboten.

Sie sind die Kontaktperson für den Gast und müssen über alles im Hotel, aber auch in der Umgebung Bescheid wissen. Egal ob Freizeitmöglichkeiten oder die Telefonnummer eines Taxiunternehmens, alle Informationen sollten Sie griffbereit und jederzeit abrufbar zur Verfügung haben.

Um gerade am Anfang einen raschen Überblick über den eigenen Betrieb und die betriebliche Umgebung zu erlangen, besteht die wohl wichtigste Aufgabe darin, sich selbst eine Rezeptionsmappe zusammen zu stellen. Diese Rezeptionsmappe ist ein Arbeitsmittel und soll im Laufe Ihrer Ausbildung erweitert und ausgebaut werden.

Wozu dient eine Rezeptionsmappe?

- schnelles Einarbeiten
- optimale Vorbereitung
- aktuelle Informationen



- Sicherheit
- Wissen
- Optimale Gästebetreuung



Erstellen Sie eine Rezeptionsmappe für Ihren Arbeitsplatz.

Die Rezeptionsmappe ist **keine Prospektsammlung!** Prospekte sind nur ein kleiner Bestandteil der Mappe.



Erklärung der Symbole:

- Sollte in Rezeptionsmappe vorhanden sein
- Kann, je nach Hotelangebot, vorhanden sein
- * Ein Stern vor dem Text bedeutet, dass in Folge ein Beispiel als Hilfestellung aufgeführt ist

Beispiele für den Inhalt:

- *Zimmerlageplan (Plan oder händisch gezeichnet)
- *Zimmerbeschreibung (Bad, Dusche, Südseite, ...)
- Reservierungsblatt (Kopiervorlage)
- Zimmerpreise
- *Hotelbeschreibung
- Pauschalangebote, Tagungsangebote
- Informationen über hotelinterne Abteilungen (z.B. Öffnungszeiten und Angebote im à-la-carte-Restaurant oder im Wellnessbereich,...)
- Geschichte des Hotels/Restaurants
- Philosophie des Hotels

- Interne Telefonnummern
- Externe Telefonnummern (evtl. mit Adressen) (Taxi, Arzt, Bank, Tourismusbüro,...), Notrufnummern (Rettung, Feuerwehr,...)
- *Gegliederte Internetadressenliste (Kultur, Reiseverbindungen, Routenplaner,...)
- Ortsplan

- Annullationsbedingungen des Hotels
- Österreichische Hotelvertragsbedingungen betreffend Annullationen

- Kopiervorlagen
 - Reservierungsblatt
 - Function Sheet (für Bankette, Veranstaltungen,...)
 - Anreiseplan
 - *Anrufliste

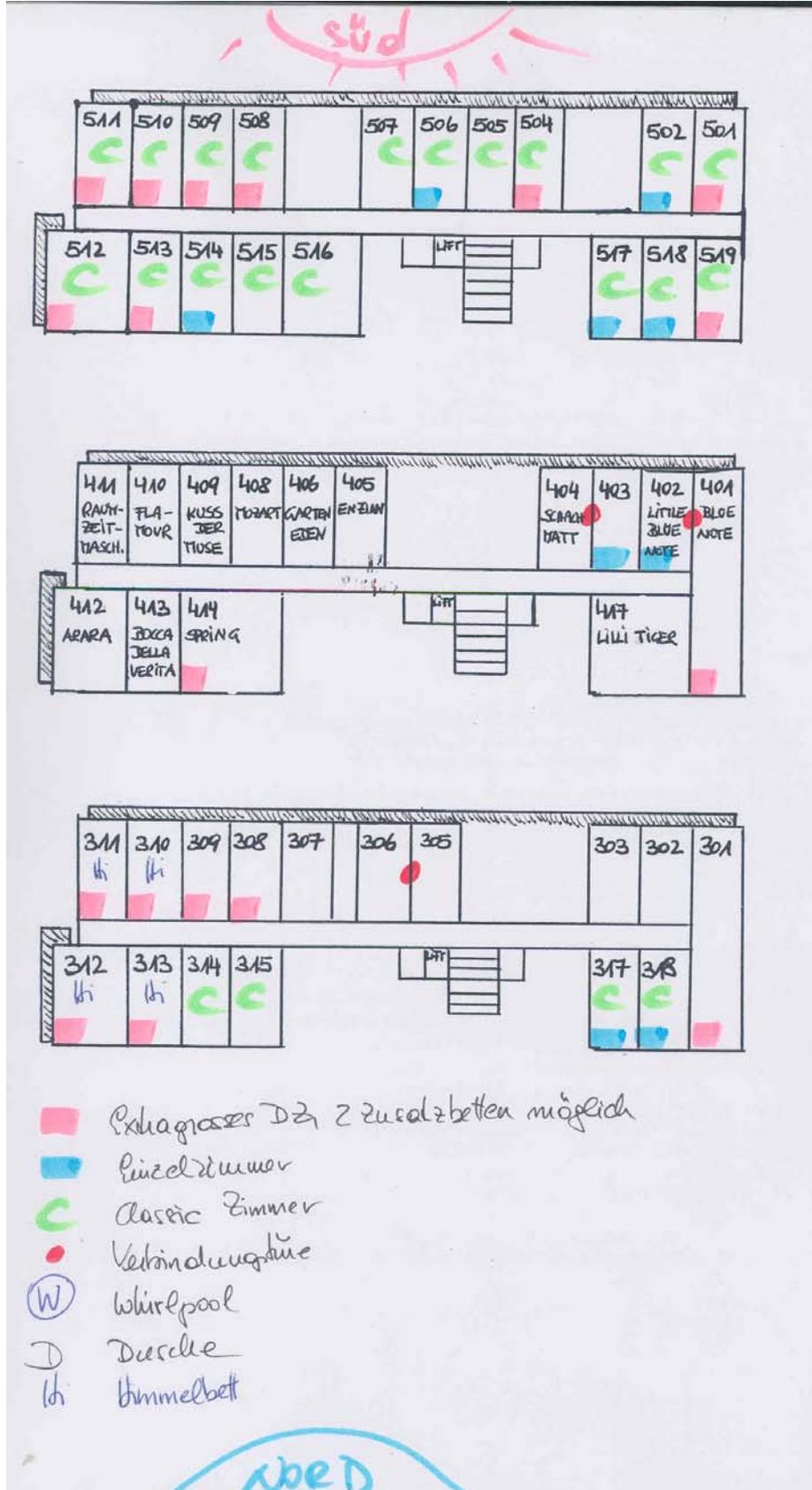
- Checklisten
 - *Aufgaben der verschiedenen Dienste an der Rezeption (Frühdienst, Spätdienst,...)
 - Verschiedene Arbeitsabläufe (Check-In, Check-Out, Tagesabschluss,...)

- Anleitung „Telefonieren vom Zimmer aus“
- Sehenswertes im Ort/Geschichte des Ortes
- Restaurantempfehlungen
- Diverse Prospekte
 - Winter-/Sommerattraktionen
 - Preise Skiliftkarten
 - Busfahrpläne
 - Muster Gästekarte



Zimmerlageplan mit Zimmerbeschreibung

Hierfür einfach einmal durch alle Hotelzimmer gehen und wichtige Informationen und die Lage der Zimmer notieren!



Hotelbeschreibung



Eine standardisierte Hotelbeschreibung gewährleistet, dass Sie dem Gast mit ein paar Sätzen das Hotel „schmackhaft“ machen können und nicht ins Stottern geraten, wenn der Gast eine Beschreibung des Hotels möchte.

Beispiel, wie eine Hotelbeschreibung aussuchen könnte:

Allgemein

Das Hotel XY ist zwei Gehminuten von den Liften entfernt und liegt in unmittelbarer Nähe des Obersees. Wir sind ein ****Hotel mit einem 800 m² großen Wellnessbereich...

Zimmer

Wir haben drei Kategorien von Zimmern:

Designerzimmer: modern eingerichtete Hotelzimmer, verschiedene Größen, teils mit Himmelbett. Kuselzimmer sind die kleinen Designerzimmer mit ca. 25 m² zur Südseite.

Künstlerzimmer....

Kulinarisches

Frühstück vom reichhaltigen Frühstücksbuffet gibt es von 7:45 Uhr bis 12:00 Uhr. Langschläfern servieren wir das „Wälder Zmorga“ bis 16:00 Uhr an der Bar.

Abends haben Sie folgende Möglichkeiten: In unserem á-la-carte Restaurant gibt es moderne österreichische Küche mit multikulturellen Einflüssen und in unserem italienischen Restaurant kocht für Sie eine italienische Brigade. Hier bekommen Sie von der Pizza bis zum Schwertfisch alles.

Öffnungszeiten ...

Fitnessangebot

Wir verfügen über ein ausgezeichnetes Fitnessangebot in unserem Jungle-Gym. Neben Massage, Sauna, Dampfbad und Whirlpool bieten wir Ihnen einen modernst eingerichteten Kraftraum sowie verschiedene Arten von Gymnastik wie Bodyshape, Tae Boe, etc. an.

Öffnungszeiten ...

Beispiel einer Checkliste



Dienst 1
(06.00 - 12.00 und 16.00 bis 19.00)

Datum: _____
 Heute bin ich für diesen Dienst verantwortlich:

Aufgabe	Zeichen
Die Beleuchtung an der Reception, in der Halle und im Korridor ist eingeschaltet bzw. aufgedreht	
Anrufbeantworter abgehört und ausgeschaltet	
Der Micros-Tagesabschluss wurde gemacht	
Ich habe den Fideilo Tagesabschluss gemäss Beschreibung gemacht und er stimmt	
Erfolgsspiegel ist gemacht	
Hinter der Reception habe ich staubgesaugt	
Die Papiereimer der Reception sind geleert	
Das Altpapier habe ich zusammengebunden und entsorgt	
Die grossen Aschenbecher in der Eingangshalle habe ich ins Office Roggenmoser gestellt	
Das Licht in der Bar ist eingeschaltet	
Die Kette „Geschlossen“ habe ich verräumt	
Die Lüftung in der Bar steht auf „1“	
Der Musikverstärker im Büro HL ist eingeschaltet	
An jedem der 3 Arbeitsplätze ist folgendes Material vorhanden:	
Kugelschreiber/Bleistifte	
Leuchtschiffe	
Je 1 Postfach aufgefüllt	
Je 1 Tesa aufgefüllt	
Schmier-Notizzettel	
Vorgedruckte Notizzettel	
1 alphabetische Gästeliste	

Für den Kopierer haben wir genügend:	
Weisses Papier	
Eden-Papier	
Für den Drucker haben wir genügend:	
Weisses Papier	
Eden Papier	
Faxpapier	
Sudelpapier	
Das Fach „In Bearbeitung“ habe ich angeschaut und weiss Bescheid	
Den Memo-Ordner habe ich gelesen und signiert	
Die Receptions-Agenda habe ich gelesen	
Ich bin verantwortlich für die Aufgaben und Infos im Uebergabebuch	
Check-outs habe ich folgendermassen kontrolliert:	
Alle Gäste haben ausgecheckt	
Alle Départ-Rechnungsfächer sind leer	
Die check-out Liste für morgen habe ich gedruckt und neben Terminal 1 geklebt (wenn möglich mit Gast besprochen)	
Die Bargeldabrechnung der Restaurants und derBar habe ich erhalten und kontrolliert	
Die Tageseinnahmen sind auf die SBG gebracht worden.	
Den Bankbeleg der Tageseinnahmen habe ich an den Tagesabschluss geheftet	
Alle offenen Aufgaben habe ich vor der Zimmerstunde an Dienst 2 uebergeben	
Mein Bargeld habe ich an Dienst 3 uebergeben	

Unterschrift: _____

Die Checkliste garantiert einen reibungslosen Ablauf an der Rezeption. Die einzelnen Aufgaben und Verantwortungsbereiche der verschiedenen Dienste sind klar ersichtlich.



1.2 Mise-en-Place

- Anreiseliste/Abreiseliste/Tagesgästeliste
- Individuelle Rezeptionsmappe
- Schreibmaterial
- Zimmerreservierungsplan (Hotelprogramm oder händischer Reservierungsplan)
- Reservierungsblätter
- Anrufliste
- Anreisemappe mit Gästekorrespondenz und Gästeblätttern
- Agenda/Kalender
- Preisliste des Hotels
- Prospekte/Informationsmaterial für Gäste
- Seminarmappe, Veranstaltungsmappe, Menüvorschläge
- Dienstübergabebuch

1.3 Fachausdrücke

Am Ende der Tabelle befinden sich Fachausdrücke, die der richtigen Beschreibung zugeordnet werden müssen.

Allgemein	
	Umfasst Reservierung, Empfang, Information, Telefonzentrale und Kasse. Direkte Kommunikation mit dem Gast.
	Es ist das Büro hinter dem Frontoffice. Hier wird vor allem der Schriftverkehr erledigt.
	Kalender, Terminbuch Hier werden alle wichtigen Termine, Aufträge, etc. die zu einem bestimmten Zeitpunkt zu erledigen sind, eingetragen. z.B.: Skipässe für Fam. Meier
	Alle offenen Rechnungen der Gäste, d.h. eine Liste der Rechnungen, die noch nicht bezahlt wurden, wenn dem Gast bei der Abreise ein Überweisungsschein mitgegeben wurde.
	Elektronisches Gerät für bargeldlose Bezahlung.
	Bei Anreise trägt sich der Gast hier ein und wird der Gemeinde gemeldet (gesetzlich vorgeschrieben).
	Verantwortlich für den gesamten Etagenbereich und die Zimmermädchen. Bindeglied zwischen Etage und Rezeption.
	Alle offenen Rechnungen des Betriebes (Lieferantenrechnungen, etc.)



	Hier werden Nachrichten für Gäste im Haus aufgenommen und an die Gäste weitergeleitet.
	Nachtportier. Übernimmt die Nachtschicht der Rezeption und erfüllt je nach Betrieb unterschiedliche Aufgaben, wie Erledigung der Pendenzen, Tagesabschluss, etc.
	Der Gast hat die Möglichkeit, Geld und Wertsachen an der Rezeption zu hinterlegen. Es wird ein Depotschein ausgestellt.
Reservierungen	
	Vorläufige Reservierung. Der Gast hat reserviert, es erfolgte jedoch noch keine Rückbestätigung bzw. Garantie durch den Gast.
	Diese Reservierung ist fest, d.h. sie wurde schriftlich bestätigt bzw. garantiert.
	Als Sicherheit für eine Reservierung kann der Gast z.B. seine Kreditkartennummer angeben, eine Anzahlung leisten oder die Bestätigung unterschrieben zurück senden.
	Eine Reservierung für ein Zimmer oder einen Anlass wird zurückgenommen. Es gelten die hoteleigenen Annullierungsbedingungen.
	Dem Gast wird ein Datum angegeben, bis zu welchem seine Vorreservierung aufrecht gehalten wird. Bis zu diesem Zeitpunkt muss der Gast Bescheid geben, ob er die Reservierung fest buchen will oder nicht.
	Offizielle Zimmerpreise (ausgeschriebene Preise der Preisliste)
	Reservierungen die über Partner (z.B. Reisebüros) erfolgen, sind kommissionspflichtig, d.h. für die erbrachte Buchung muss der Betrieb dem Partner eine Kommission bezahlen (ca. 10 % vom Arrangement)
	Gutschein für bestimmte Leistungen des Hotels (meist Übernachtung/Mahlzeiten), der z.B. von einem Reisebüro ausgestellt wird. Die Abrechnung erfolgt zwischen dem Betrieb und dem Reisebüro.
	Ein Gast mit einer Vorreservierung reist ohne zu annullieren nicht an, d.h. er hat sich „nicht gezeigt“ (No Show). Ob das Zimmer verrechnet wird oder nicht, entscheidet der Rezeptionschef.
	Anreise eines Gastes. Der Gast wird bei Anreise im Computer eingechekkt, d.h. es wird eine Rechnung eröffnet, auf welche sämtliche Leistungen gebucht werden.
	Späte Gastanreise. Der Gast informiert das Hotel, dass er z.B. um 22:00 Uhr anreist, damit das Zimmer für ihn reserviert bleibt.



	Abreise eines Gastes. Der Gast wird nach Bezahlen seiner Rechnung aus dem Computer ausgecheckt, d.h. seine Rechnung wird geschlossen. Nun kann wieder ein neuer Gast eingechekkt werden.
	Unangemeldeter Gast
Listen	
	Liste, auf der alle Anreisen eines bestimmten Tages aufgeführt sind. Bei Anreise werden die Gäste auf der Liste markiert, damit man einen Überblick hat, wie viele Gäste noch fehlen.
	Liste, auf der alle Abreisen eines bestimmten Tages aufgeführt sind. Bei Abreise werden die Gäste auf der Liste markiert, damit man einen Überblick hat, wie viele Gäste noch nicht ausgecheckt bzw. bezahlt haben.
	Liste, auf der alle bleibenden Gäste aufgeführt sind, also alle, die weder an- noch abreisen.
	Liste, auf der sowohl Anreisen, Abreisen und Bleiber aufgelistet sind. Diese Liste wird auch an andere Abteilungen zur Information weiter gegeben.
	Liste, auf der alle wichtigen Kennzahlen aufgelistet werden, wie z.B. Anzahl Logiernächte, Umsatzzahlen, Debitoren, etc.
	„Schwarze Liste“, hier werden alle Gäste aufgeführt, die aus verschiedenen Gründen nicht mehr eingebucht werden sollen.

Fachausdrücke, die oben in die Tabelle einzutragen sind:

Agenda/Kalender	Anreiseliste	Debitoren	Rack Rate	Front Office
Option	Gästebblatt (Meldeblatt)	Abreiseliste	Provisorische Reservierung	No Show
Back Office	Voucher	Garantie	Digicard	Gästemitteilungen
Kreditoren	Check-In	Blacklist	Daily Report (Tagesbericht, Journal)	Night Auditor
Late Check-In	Tagesgästeliste	Kommission	Walk-In	Definitive Reservierung
Check-Out	Annullierung /Stornierung	Depot/Depotschein	Bleiberliste (Restanten)	Gouvernante (Hausdame)

1.4 Tagesablauf



Der Tagesablauf an der Rezeption ist dem Lehrling vertraut. Eine genaue Checkliste erleichtert das Arbeiten an der Rezeption.

Der Tagesablauf schaut in jedem Hotel anders aus und hängt unter anderem von folgenden Faktoren ab:

- Wie groß ist das Hotel?
- Welche Art von Hotel ist es?
- Wie viele Rezeptionisten müssen welche Aufgaben erledigen?
- Gibt es ein EDV-Hotelprogramm?
- Ist ein Nachtportier im Einsatz?
- Welche Aufgaben muss die Rezeption wann erledigen?
- Wann beginnen und enden die verschiedenen Dienste?
- usw.

Hier ist ein Beispiel eines möglichen Tagesablaufes in einem Ferienhotel aufgeführt:

Information über den heutigen Tag
Sie informieren sich anhand der Agenda und der Tagesgästeliste über den heutigen Tag. Finden Seminare oder besondere Anlässe statt? Müssen spezielle Vorkehrungen getroffen werden? Sind Sie auf den heutigen Tag optimal vorbereitet?
Listendruck
Die verschiedenen Gästelisten werden ausgedruckt und für jede Abteilung (Etage, Restaurant, Küche, Bar,...) kopiert. Für die Rezeption drucken Sie eine Anreise- und eine Abreiseliste aus, damit die an- und abreisenden Gäste vermerkt werden können und Sie somit den optimalen Überblick über die Gäste und die Zimmer haben.
Tagesabschluss
Vor den ersten Check-Outs rechnen Sie Ihre Kassa ab und schließen den vorigen Tag ab, d.h. sämtliche Umsätze im Front-Office Programm werden auf Null gestellt.
Check-out
Die abreisenden Gäste erhalten eine Rechnung und werden nach Erhalt der Zahlung im Computer ausgecheckt. Nun können neue Gäste eingechekkt werden.



Allgemeine Rezeptionsarbeiten

- **Telefon:** Auskunft, Aufnehmen von Nachrichten für Gäste, Information
- **Reservierung:** Annahme, Buchung, Änderung, Stornierung, ...
- **Schriftverkehr:** Reservierungsbestätigungen, Angebote, Absagen, Prospektversand,
- **Zusammenarbeit mit Etage:** Organisation von Zimmerwechseln, Information über abgereiste Zimmer, frühe Anreisen, Zusatzbetten, Spezialwünsche, etc.
- **Gästebetreuung:** Tischreservierung, Organisation von Theaterkarten, Taxis, Skipässen, etc.
- **Botengänge:** Post, Tageseinnahmen auf die Bank bringen, etc.

Check-in

Die anreisenden Gäste werden im Computer eingecheckt und die Gastdaten kontrolliert. Änderungen der Gastadresse werden in der Gästekartei vorgenommen. Aufenthaltsdauer, Zimmerpreis und Arrangement werden kontrolliert.

Kontrolle der Anreisen des nächsten Tages

Die Anreiseliste für den nächsten Tag wird ausgedruckt und die Korrespondenz mit der Buchung im Computer betreffend Zimmer, Preis, Arrangement und Aufenthaltsdauer kontrolliert. Die Gästeblätter werden vorbereitet (manuell oder per Computer).

Übergabe an Night-Auditor oder an den Frühdienst

Alle noch nicht erledigten Arbeiten bzw. wichtigen Informationen werden dem Night-Auditor übergeben oder im Übergabebuch für den Frühdienst vermerkt.

1.5 Ablagewesen - Hilfsmittel



Der Lehrling lernt die Organisation an der Rezeption kennen und bearbeitet die Korrespondenz bzw. den Schriftverkehr fachgerecht.

Jedes Hotel hat ein eigenes, gut durchdachtes Ablagewesen. Die wesentlichen Ordner sind überall ähnlich. Was wo wie abgelegt wird spielt an der Rezeption eine entscheidende Rolle und ist genau organisiert.

Welche Ordner werden an der Rezeption benötigt?

Ordner „Reservierungen“

Meist wird ein Ordner pro Monat für die Reservierungen angelegt. Hier werden alle Reservierungsbestätigungen nach Anreisedatum abgelegt. Am Vorabend des Anreisetages werden die Anreisen kontrolliert, die Gästebblätter vorbereitet und die Reservierungsbestätigungen zusammen mit den Gästebblättern in der Anreisemappe alphabetisch abgelegt.

Anreisemappe



In der Anreisemappe befinden sich alphabetisch abgelegt alle Anreisen bzw. Reservierungsbestätigungen des heutigen Tages, zusammen mit den Gästebblättern. Beim Check-in muss der Gast nur noch das Gästebblatt ausfüllen bzw. kontrollieren und unterschreiben. Anhand der Reservierungsbestätigung kann die Reservierung nochmals zusammen mit dem Gast überprüft werden.

Ordner „Gäste im Haus“

Sobald ein Gast eingekcheckt hat, wird seine Korrespondenz für die Dauer seines Aufenthaltes in diesem Ordner alphabetisch abgelegt.

Ordner „Abreisen“

Bei Abreise wird die Korrespondenz aus dem Ordner „Gäste im Haus“ in den Ordner „Abreisen“ abgelegt.

Ordner „Stornierungen“

Sofern ein solcher Ordner bei Ihnen an der Rezeption vorhanden ist, werden hier die stornierten Reservierungen abgelegt. Es besteht aber auch die Möglichkeit, die Stornierungen im Ordner „Reservierungen“ bis zum „Anreisetag“ zu belassen. Sollte der Gast wider Erwarten doch anreisen, hat man die Korrespondenz sofort zur Hand.

1.6 Ablagewesen - Arbeitsabläufe



Die Gästekorrespondenz sowie der allgemeine Schriftverkehr werden fachgerecht vom Lehrling bearbeitet und verwaltet. Der Ablauf und die Vorgehensweise vom ersten Gästekontakt z.B. per Telefon bis zur Rechnungsstellung ist dem Lehrling klar.



Worauf müssen Sie in den verschiedenen Situationen achten? Wie gehen Sie vor?

Reservierung:

- Reservierungsblatt ausfüllen
- Reservierung im Hotelprogramm provisorisch eingeben
- Reservierungsbestätigung schreiben
- Reservierungsblatt und Reservierungsbestätigung zusammenheften und im Reservierungsordner geordnet nach Anreisedatum ablegen

Angebot:

- Reservierungsblatt ausfüllen (Vermerk „Angebot“)
- Angebot schreiben
- Angebot im Ordner „Angebote“ alphabetisch ablegen

Reservierung aufgrund eines Angebots:

- Korrespondenz aus dem Ordner „Angebote“ holen
- Mit dem Gast das Angebot durchgehen, auf Angebot vermerken, dass er reservieren möchte, mit wem man telefoniert hat, Kürzel und Datum
- Reservierung im Hotelprogramm provisorisch eingeben
- Reservierungsbestätigung schreiben
- Kopie der Reservierungsbestätigung zusammen mit dem Angebot (Reservierungsbestätigung oben!) im Ordner „Reservierungen“ ablegen

Reservierungsänderung:

- Korrespondenz aus dem Reservierungsordner holen
- Auf Korrespondenz Änderung vermerken, mit wem man telefoniert hat, Datum und Kürzel
- Im Front-Office Programm ändern
- Korrespondenz wieder im Ordner „Reservierungen“ nach Anreisedatum ablegen

Reservierungsbestätigung trifft ein:

- Korrespondenz im Ordner „Reservierungen“ holen
- Reservierungsbestätigung auf unsere Kopie heften (Aktuelle oben!)
- Im Hotelprogramm Reservierung auf „definitiv“ abändern
- Korrespondenz wieder im Ordner „Reservierungen“ geordnet nach Anreisedatum ablegen

**Annullierung:**

- Korrespondenz holen
- Auf Korrespondenz Annullierungszeichen machen, vermerken, mit wem man telefoniert hat, Datum und Kürzel (Achtung! Auf eventuelle Annullierungskosten für den Gast achten!!!)
- Korrespondenz wieder im Ordner „Reservierungen“ beim Anreisedatum bzw. im Ordner „Stornierungen“ ablegen

Prospektanfrage:

- Reservierungsblatt ausfüllen, Vermerk „Prospekt“
- Prospektbrief schreiben (Bei Prospekten wird im Normalfall keine Kopie aufbewahrt).

WICHTIG: Jede Änderung muss zuerst auf der Korrespondenz erfolgen – erst anschließend erfolgt die Änderung im Hotelprogramm!!! Ändern Sie die Reservierung zuerst im Hotelprogramm und werden Sie anschließend z.B. durch einen Anruf abgelenkt, vergessen Sie die Änderung auf der Korrespondenz. Am Anreisetag stimmen dann Korrespondenz und Hotelprogramm nicht überein – da kommt sicher Freude auf!



Nachstehende telefonische Anfrage mit der Bitte um ein Angebot soll fachgerecht behandelt werden. Halten Sie die einzelnen Arbeitsschritte chronologisch fest. Verwenden Sie auch ein Reservierungsformular sowie die in Ihrem Betrieb zur Verfügung stehenden Ablage-Ordner.

- 1) Herr Dr. Stefan Stallgruber, Mauergasse 34, D 89000 München
Tel. 0049 89 222 222 222 , Handy: 0049 171 235623, Stammgast,
25.01.20.. – 4.2.20..
2 Doppelzimmer mit Bad, nebeneinander, inkl. Halbpension
Angenommen am 4.10.20.., von Ihnen

So gehen Sie vor: *Anfrage mittels Reservierungsblatt aufnehmen, Vermerk „Angebot“
Angebot schreiben*

Ablageort: *Angebotsordner (alphabetisch)*

- 2) Am 15. Oktober 20.. ruft Frau Updiek an und teilt Ihnen mit, dass Herr Dr. Stefan Stallgruber mit dem Angebot einverstanden ist und die Zimmer gerne reservieren möchte.

So gehen Sie vor:

Ablageort:

- 3) Am 20. Oktober 20.. ruft Frau Dr. Stallgruber an und bittet Sie, am Anreisetag einen Blumenstrauß im Wert von €50,00 aufs Zimmer zu stellen, da ihr Mann genau an diesem Tag Geburtstag hat.

So gehen Sie vor:

Ablageort:

- 4) Herr Dr. Stallgruber schickt die Reservierungsbestätigung unterschrieben zurück.

So gehen Sie vor:

Ablageort:

1.7 Das Meldegesetz



Der Lehrling kennt das Meldegesetz und kann es im Betrieb anwenden.

Gäste von Beherbergungsbetrieben haben sich unverzüglich nach der Ankunft, jedenfalls aber innerhalb von 24 Stunden anzumelden. Die Anmeldung erfolgt durch Eintragung in das Gästebuch.

Im Gästebuch sind anzugeben:
Name, Vorname, Geburtsjahr und Herkunftsland

Wichtig:

Der Inhaber des Beherbergungsbetriebes ist für die ordnungsgemäße Durchführung der Eintragung verantwortlich. Die Meldevorschriften gelten nicht nur für gastgewerbliche Betriebe im Sinne der Gewerbeordnung, sondern auch für Privatquartiere, Appartementshäuser und Campingplätze.

Das Gästebuch ist vom Gast persönlich zu unterschreiben. Weigert sich dieser die Unterschrift zu leisten, so muss vom Betriebsinhaber unverzüglich die Meldebehörde (Polizei) verständigt werden.

Bei Minderjährigen oder Personen, für die ein Sachverwalter bestellt ist, trifft die Meldepflichtung den Erziehungsberechtigten bzw. Sachverwalter. Ist dieser nicht vorhanden, den Unterkunftsgeber.

Reisegruppen

Bei Reisegruppen ab 8 Personen (inkl. Reiseleiter), die nicht länger als eine Woche beherbergt werden, genügt eine Namensliste mit Angabe der Art der Reisedokumente, Ausstellungsbehörde und Nummer.

Wird der Aufenthalt später auf über 8 Tage ausgedehnt, so ist für die betreffenden Mitglieder der Reisegruppe eine gesonderte Anmeldung mittels Gästebuch durchzuführen.

Familien

Bei gleichzeitiger Anmeldung von Familien, deren Mitglieder denselben Wohnsitz und dieselbe Staatsangehörigkeit sowie denselben Familiennamen besitzen, kann die Eintragung gemeinsam auf einem Gästebuch erfolgen. Reist ein Familienmitglied vorzeitig ab, ist wie bei Reisegruppen vorzugehen.

Lange Aufenthaltsdauer:

Dehnt ein Gast seinen Aufenthalt über einen Zeitraum von 2 Monaten aus, so muss er zusätzlich bei der Meldebehörde mittels Meldeschein gemeldet werden. Dies ist auch im Gästebuch zu vermerken.



Gästebblattsammlung

Die für die Eintragung der Gästedaten bestimmte Gästebblattsammlung muss vom Inhaber des Beherbergungsbetriebes bei der Meldebehörde besorgt werden. Die Blöcke werden von der Meldebehörde signiert und sind im Betrieb aufzulegen.

Die einzelnen Blätter weisen eine fortlaufende Nummerierung auf. Entsprechend dieser Nummerierung sind die Eintragungen in fortlaufender Reihenfolge vorzunehmen. Sie müssen vollständig, richtig und gut leserlich sein.

Wichtig: Bei fehlerhaften Eintragungen darf das betreffende Blatt nicht entfernt werden. Es ist in diesem Fall mit dem Vermerk „ungültig“ zu entwerfen.

Es muss dafür Sorge getragen werden, dass die Eintragungen Dritten gegenüber unzugänglich bleiben (Datenschutz).

Den Organen der Melde- und Sicherheitsbehörden ist auf Verlangen jederzeit Einsicht zu gewähren.

Die einzelnen Gästebblätter müssen nach Abmeldung in einem von der Behörde signierten Ordner abgelegt werden. Sie sind vom Zeitpunkt der letzten Eintragung an 3 Jahre lang aufzubewahren.

Fremdenverkehrsstatistik

In Fremdenverkehrsgemeinden werden Statistiken über die Zahl der Ankünfte, Übernachtungen und Herkunftsländer der Gäste geführt. Je nach Gemeinde werden für diese Statistiken entweder Durchschriften von den Gästebblättern gesammelt oder eigene Betriebsbogen aufgelegt, die vom Betriebsinhaber auszufüllen sind.

Durchschriften von Gästebblättern

Die Gästebblattsammlung enthält für jedes Meldeblatt jeweils ein Statistikblatt für die Anmeldung und für die Abmeldung. Diese sind innerhalb einer Frist von 48 Stunden nach Ankunft bzw. Abreise des Gastes der Gemeinde zu übermitteln (Ausdehnung auf maximal 72 Stunden kann gewährt werden, wenn der Betrieb schwer erreichbar ist).

Betriebsbogen

Wo keine Erhebung mittels Durchschriften der Gästebblätter erfolgt, erhalten die Betriebe von der Gemeinde Betriebsbögen zugestellt. Diese müssen dann bis spätestens 5. des Folgemonats vollständig ausgefüllt retourniert werden.

Änderung zum Meldegesetz

Novelle BGBl. I Nr.28/2001 – Auszug:

Anstelle der Gästebblattsammlung können Inhaber von Beherbergungsbetrieben die Meldedaten automationsunterstützt verarbeiten. Ein ausgedrucktes und vom Gast unterschriebenes Gästebblatt muss im Betrieb 3 Jahre aufbewahrt bleiben.

Der Transport der Daten zur Gemeinde erfolgt in diesem Falle elektronisch.



Kleben Sie hier ein Gästebrett Ihres Betriebes ein und füllen Sie es fachgerecht aus!



1.8 Die Haftung des Beherbergers



Der Lehrling kennt die gesetzlichen Bestimmungen zum Thema Haftung und kann in den unterschiedlichen Situationen richtig reagieren.

Der folgende Auszug aus den Hotelvertragsbedingungen ist die Grundlage für die auszuarbeitenden Problemstellungen.

§ 11 Haftung des Beherbergers für Schäden

(1) Der Beherberger haftet für Schäden, die ein Gast erleidet, wenn sich der Schaden im Rahmen des Betriebes ereignet hat und ihn oder seine Dienstnehmer ein Verschulden trifft.

(2) Haftung für eingebrachte Gegenstände. Darüber hinaus haftet der Beherberger als Verwahrer für die von den aufgenommenen Gästen eingebrachten Sachen bis zu einem Höchstbetrag von Euro 1.100,--, sofern er nicht beweist, dass der Schaden weder durch ihn oder einen seiner Dienstnehmer verschuldet noch durch fremde, im Haus aus- und eingehende Personen verursacht wurde.

Unter diesen Umständen haftet der Beherberger für Kostbarkeiten, Geld und Wertpapiere bis zu einem Höchstbetrag von Euro 550,--, es sei denn, dass er diese Sachen in Kenntnis ihrer Beschaffenheit in Verwahrung genommen hat oder dass der Schaden von ihm selbst oder seinen Dienstnehmern verschuldet wurde und er daher unbeschränkt haftet. Eine Ablehnung der Haftung durch Anschlag ist rechtlich ohne Wirkung.

Die Verwahrung von Kostbarkeiten, Geld und Wertpapieren kann verweigert werden, wenn es sich um wesentlich wertvollere Gegenstände handelt, als Gäste des betreffenden Betriebes gewöhnlich in Verwahrung geben. Vereinbarungen, durch welche die Haftung unter das in den obigen Absätzen genannte Maß herabgesetzt werden soll, sind unwirksam. Sachen gelten dann als eingebracht, wenn sie von einer im Dienst des Beherbergungsbetriebes stehenden Person übernommen oder an einen von dieser zugewiesenen, hiefür bestimmten Platz gebracht werden. (Insbesondere §§ 970 ff. ABGB.)

Kostbarkeiten: Schmuck, besondere Uhren z.B. Rolex, echter Pelzmantel...

Eingebrachte Sachen: alle übrigen Gegenstände, die der Gast in seinem Gepäck hat: Wäsche, Fotoapparat, Mantel, Waschzeug, Rasierapparat usw.

Welche Möglichkeiten hat der Gast in Ihrem Betrieb, Wertsachen sicher zu verwahren?



Bearbeiten Sie folgende Problemstellungen. Wer haftet, in welcher Höhe, wofür?

- Ein Gast vermisst seine Videokamera im Wert von €450,00.
- Frau Maier reklamiert den Diebstahl ihres Kunstpelzmantels im Wert von €1000,00.
- Herr Huber hat €4000,00 in den Zimmersafe gegeben. Nun sind sie weg.
- Anton Gropscher meldet den Verlust seines Koffers und der darin enthaltenen Wertpapiere. Gesamtwert Kofferinhalt ohne Wertpapiere: €950,00. Gesamtwert Wertpapiere: €1.900,00.
- Ein Gast hinterlegt bei Ihnen ein Kuvert für den Hotelsafe. Er teilt Ihnen mit, dass sich im bereits verschlossenen Kuvert eine Rolex Uhr im Wert von €12.000,00 befindet.

1.9 Gästepost und Nachrichten



Gästepost wird vom Lehrling fachgerecht, diskret und prompt an den Gast weitergeleitet.

Gästepost und Nachrichten für die Gäste müssen schnell und diskret an die Gäste weitergeleitet werden. Sie müssen auch in der Lage sein, eine Nachricht für einen Gast entgegenzunehmen. Beachten Sie den Datenschutz! Sie dürfen keine Auskünfte über Ihre Hausgäste erteilen.



Beschreiben Sie, wie Sie in folgenden Situationen in Ihrem Betrieb vorgehen.

Sie erhalten einen Anruf für einen Hotelgast. Der Gast ist jedoch im Moment weder auf dem Zimmer noch sonst auffindbar.

Sie erhalten einen dringenden Anruf für einen Gast. Der Anrufer bittet Sie um schnelle Übermittlung der Nachricht.

Sie erhalten ein Fax oder ein E-Mail für einen Gast.

1.10 Zimmerpreisberechnung



Der Lehrling kann anhand der betrieblichen Preisliste die Zimmerpreise richtig berechnen.



SAISON

In welcher Saison findet die Buchung statt?



KATEGORIE

Welche Zimmerkategorie ist gewünscht?



ARRANGEMENT

Zimmer mit Frühstück, Halb- oder Vollpension?



REDUKTIONEN

Wie viel Reduktion erhalten Kinder oder Erwachsene im Zusatzbett?

Obwohl heute die Hotelprogramme die Preisberechnung durchführen, ist es dennoch wichtig, dass man in Spezialfällen in der Lage ist, einen Zimmerpreis manuell zu berechnen. Gerade bei Sonderwünschen stoßen die Hotelprogramme oft an Grenzen. Außerdem ist trotz aller Technik ein Ausfall der EDV möglich und dann sollte nicht alles still stehen!

Bevor man mit der Preisberechnung beginnt, ist es wichtig, die Preisliste des eigenen Hotels in Ruhe zu studieren. Jede Preisliste ist anders strukturiert und beinhaltet andere Informationen bzw. Angaben.



Nehmen Sie Ihre betriebliche Preisliste zur Hand und berechnen Sie mit Ihrem Ausbilder den Zimmerpreis/Tag für folgende Buchungen (ändern Sie gegebenenfalls das Arrangement ab, sollten Sie z.B. keine Halbpension in Ihrem Betrieb anbieten)

- 1 Doppelzimmer mit 3 Zusatzbetten (1/6/12 Jahre) vom 9.–15.1.20.. mit Frühstück
- 1 Appartement (4er) vom 20.–25.8.20.. inkl. Halbpension (Achtung: 1 Erwachsener nur Frühstück)
- 1 Doppelzimmer mit 1 Zusatzbett (16 Jahre) vom 3.–10.5.20.. inkl. Halbpension
- 1 Doppelzimmer für 2 Kinder (10/12 Jahre) vom 23.–25.7.20.., inkl. Frühstück
- 1 Appartement (3er) vom 23.–27.12.20.. inkl. Vollpension mit 1 Zusatzbett (Kind 9 Jahre)



1.11 Manueller Zimmerreservierungsplan



Reservierungen können vom Lehrling fachgerecht in einen händischen Zimmerplan eingetragen werden mit dem Ziel, eine möglichst optimale Auslastung des Betriebes zu erzielen.

	07.11.	08.11.	09.11.	10.11.	11.11.	12.11.	13.11.	14.11.	15.11.	16.11.	17.11.	18.11.
101 x												
102 x												
103 x												
104 x												
105 x												
106 xx												
107 xx												
108 xx												
109 xx												
110 xx												
111 xx												
112 xx												
114 xx												
115 xxx												
116 xxx												
117 xxxxx												

Tragen Sie in den obigen Zimmerplan eine provisorische und eine definitive Reservierung so ein, wie es in Ihrem Betrieb gemacht wird.



Kopiervorlage

	07.11.	08.11.	09.11.	10.11.	11.11.	12.11.	13.11.	14.11.	15.11.	16.11.	17.11.	18.11.
101 x												
102 x												
103 x												
104 x												
105 x												
106 xx												
107 xx												
108 xx												
109 xx												
110 xx												
111 xx												
112 xx												
114 xx												
115 xxx												
116 xxx												
117 xxxxx												



Führen Sie gemäß nachstehenden Angaben die Reservierungen bzw. Reservierungsänderungen und Stornierungen manuell im Zimmerplan durch. Gehen Sie Schritt für Schritt vor!

- Herr Berger ruft an und reserviert ein Doppelzimmer vom 8.–16. November.
- Die Gruppe IBM reserviert 5 Einzelzimmer vom 15.–18. November.
- Frau Mayer ruft an und reserviert wie jedes Jahr das Zimmer 108 fix vom 13.–17. November.
- Familie Unterweger reserviert telefonisch ab dem 8. November 1 Appartement (3er) und 1 Doppelzimmer für 4 Nächte.
- Die Bestätigung von Herrn Berger trifft ein. Er freut sich auf den Aufenthalt.
- Herr Dr. Huber ruft an und reserviert für einen Ärztekongress 4 Doppelzimmer vom 10.–17. November.
- Frau Innerhofer reserviert telefonisch ein Doppelzimmer vom 9.–13. November.
- Die Gruppe IBM ruft an. Eines der 5 Einzelzimmer bleibt nur bis 17. November.
- Die Reservierungsbestätigung von Herrn Huber trifft ein. Allerdings benötigt er 1 Doppelzimmer weniger.
- Herr Berger ruft an. Sein Sohn kommt am 12. November zu Besuch. Ab dem 12. November möchte er ein Appartement (3er) wechseln.
- Die Sekretärin von Herrn Dr. Huber ruft an und ändert 1 Doppelzimmer in ein Appartement (3er) um.
- 1 Einzelzimmer der Gruppe IBM vom 15.–18. November wird annulliert.



Worauf müssen Sie besonders achten, damit keine Fehler passieren?



1.12 Zahlungsarten



Die verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten des Hotels sind dem Lehrling vertraut. Er kennt die Sicherheitsmerkmale der Zahlungsmittel.

1.12.1 Barzahlung

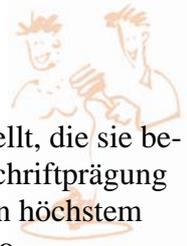
Banknoten - Sicherheitsmerkmale

In die Euro-Banknoten wurde eine Reihe von Sicherheitsmerkmalen eingearbeitet, damit Sie eine echte Banknote leicht auf einen Blick erkennen können.

	<p>Besondere Drucktechniken verleihen den Banknoten ihre einzigartige Struktur. „Fühlen“ Sie die Struktur!</p>
	<p>Betrachtet man die Banknote im Gegenlicht, so erkennt man drei Sicherheitsmerkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • das Wasserzeichen • der Sicherheitsfaden • das Durchsichtregister <p>Alle drei Merkmale sind sowohl auf der Vorder- als auch auf der Rückseite echter Banknoten zu erkennen.</p>
	<p>Wenn Sie die Banknote kippen, erscheinen auf der Vorderseite der Banknoten das Euro-Symbol.</p> <p>Bei den niederen Stückelungen erscheint die Wertbezeichnung im Folienstreifen auf der Vorderseite und der Glanzeffekt des aufgetragenen Iridinstreifens auf der Rückseite.</p> <p>Bei den hohen Stückelungen erscheint das Architekturmotiv und die Wertbezeichnung im Folienelement auf der Vorderseite und die optisch variable Farbe des Iridinstreifens auf der Rückseite.</p>

Münzen

Die Euro-Münzen werden ebenfalls nach einer aufwändigen technischen Spezifikation hergestellt, die Fälschungen erschwert und leicht erkennbar macht. Insbesondere bei den 1- und 2-Euro-Münzen wurden anspruchsvolle Sicherheitsmerkmale integriert.



Die 1- und 2-Euro-Münzen werden in einer speziellen Bimetalltechnik hergestellt, die sie besonders fälschungssicher macht. Der Rand der 2-Euro-Münze wird mit einer Schriftprägung versehen. Die Euro-Münzen weisen außerdem maschinenlesbare Merkmale von höchstem Sicherheitsstandard auf. Sie können in allen Münzautomaten des gesamten Euro-Währungsgebiets verwendet werden, unabhängig von dem Teilnehmerstaat, in dem sie ausgegeben wurden.

1.12.2 Maestro oder Quick

Maestro bedeutet, dass Sie mit Ihrer Maestro-Karte (früher: Bankomatkarte) und Ihrem persönlichen Code an Bankomat-Kassen zahlen und Bargeld an Bankomaten beheben können - und das weltweit, überall, wo Sie das Maestro-Zeichen sehen.



1.12.3 Eurocard/Mastercard

Mit Eurocard/Mastercard können Sie bei über 31 Millionen Vertragspartnern, davon allein ca. 90.000 in Österreich bargeldlos bezahlen. Außerdem können Sie bei weltweit 447.000 Geldinstituten und 825.000 Geldausgabeautomaten Tag und Nacht Bargeld beheben. Mit der MasterCard können Sie auch Hotels reservieren und bezahlen, Mietwagen ohne Kautionsleistung, parken und tanken, telefonieren, Tickets reservieren und vieles mehr.

Sicherheitsmerkmale:

Unter ultraviolettem Licht werden auf der Kartenvorderseite die Buchstaben „M“ und „C“ sichtbar.

Farbiges Mastercard-Logo, sieht auf der ganzen Welt gleich aus.

Hochprägung: Karteninformationen heben sich von der Oberfläche ab.

Hologramm: zwei ineinander greifenden Weltkugeln mit Kontinenten, die sich beim Kippen zu bewegen scheinen

Alle Mastercard-Kartennummern beginnen mit „5“. Weiters müssen die ersten vier Stellen der geprägten Kartennummer mit dem unterhalb gedruckten Wert übereinstimmen.

Das Mastercard-Sicherheitszeichen befindet sich in der Zeile der Gültigkeitsdaten

Seite 31



1.12.4 Travelers Cheque



Annahme eines Travelers Cheques

- 1) Der Gast muss den Travelers Cheque vor Ihren Augen unterschreiben. Wenn die beiden Unterschriften übereinstimmen, nehmen Sie den Cheque an. Sollten Zweifel bestehen, überprüfen Sie zusätzlich die Identität des Kunden, indem Sie seine Identitätskarte oder seinen Pass kontrollieren und die Nummer, das Datum und den Ausstellungsort auf der Rückseite des Travelers Cheques notieren.
- 2) Stimmen die Unterschriften nicht überein oder konnten Sie den Kunden beim Gegenzeichnen nicht beobachten, bitten Sie ihn, den Cheque zu wenden und am oberen linken Rand nochmals zu unterschreiben. Dann falten Sie ihn und vergleichen die Unterschrift mit der Originalunterschrift.

Wenn Sie sich an das Prinzip „Beobachten und Vergleichen“ gehalten haben, wird Ihnen die volle Zahlung garantiert.

Vergütung von eingelösten Cheques

Eingelöste Travelers Cheques müssen auf der Rückseite den Firmenstempel der Zahlstelle aufweisen. Sie können dann bei jeder beliebigen Bank eingereicht werden.



1.12.5 Voucher



Der Lehrling kennt den Begriff „Voucher“ und kann ihn fachgerecht entgegennehmen und verbuchen.

Was ist ein Voucher?

Bucht ein Gast eine Reise, einen Hotelaufenthalt oder nur einzelne Leistungen z.B. in einem Reisebüro, so erhält er nach Bezahlung einen so genannten „Voucher“.

Dieser Voucher ist für den Gast wie Bargeld. Der Gast händigt den Voucher bei Anreise dem Rezeptionisten aus. Auf dem Voucher sind diejenigen Leistungen vermerkt, die der Gast bereits im Reisebüro bezahlt hat.

Beim Check-out des Gastes wird der Voucher als Debitor ausgebucht und eine Rechnung an das Reisebüro geschickt.

Das Reisebüro bezahlt nun wiederum das Hotel, wobei eine Kommission von durchschnittlich 10 % vom Reisebüro für die Vermittlung des Gastes einbehalten wird.

Beispiel eines Vouchers:

		FO GOI22003 Goa Renaissance Hotel
		01X Zimmer/Bad,WC/Balk./Kat.A Room/Bath,WC/Balc./Cat.A Amerikanisches Fruehstueck (American B/fast)
000431		-----
VOUCHER 165849043-004		Std, B, WC, BkoT, Klimaanlage
Teil / Part	1 von / of 1	
		WELT
An To	Goa Renaissance Hotel	
Straße Street	Varca Village	
Ort Place	403 721 Salcette, Goa	
	TEL.: 0091-832-745 200	
Kunde Client	MR. GEHRER/ERICH	
02 Erwachsene Adults	00 Kinder Children	
17FEB02	24FEB02	007 NAECHTE
Ankunft / Arr.	Abreise / Dep.	
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>		
		Bemerkungen / Remarks
		Datum / Date 12JAN02 MWR-Ref. 165849043-00
<small>Leistungen, die den Gutscheinvert übersteigen, sind vom Gast direkt zu zahlen. / Additional services requested have to be paid directly.</small>		

1.13 AGBH, Kooperationsabkommen, Richtlinie



Der Lehrling kennt die wichtigsten Inhalte und die üblichen Stornofristen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Kooperationsabkommen.

Grundsätzlich gilt in Österreich die Vertragsfreiheit. Dies bedeutet, dass die Vertragspartner selbst bestimmen, was sie als Vertragsgrundlage festlegen. Wenn nichts festgelegt wurde, wird bei Streitigkeiten von den Gerichten meistens auf folgende Grundlagen zurückgegriffen. Diese Grundlagen haben in der Branche „Usancencharakter“.

Allgemeine Geschäftsbedingungen	Kooperationsabkommen	Richtlinie
Vertragspartner		
Beherberger – Gast	Beherberger – Reisebüro Inland	Beherberger – Reisebüro Ausland
Gäste buchen direkt	Vermittlung von Einzelreisen und Gruppenreisen	
Abrechnung		
Gast bezahlt selbst	Reisebüro stellt Gutschein (Voucher) aus und regelt damit den Leistungsanspruch des Gastes. Das Hotel rechnet mit dem Reisebüro ab. Eine Kommission ist zu bezahlen.	
<ul style="list-style-type: none"> • Beginn und Ende der Beherbergung • Rücktritt vom Vertrag • Ersatzunterkunft bei betrieblichen Erfordernissen • Haftung des Beherbergers für Schäden • Beendigung des Beherbergungsvertrages • Erkrankung/Tod des Gastes im Beherbergungsbetrieb 	<ul style="list-style-type: none"> • Reservierung • Vorauszahlung • Gutschein (Voucher) • Bezahlung an den Beherbergungsbetrieb • Bezahlung an das Reiseunternehmen • Annullierungen • Vertragsbedingungen für Einzelreisende/Gruppen • Kontingentverträge 	<ul style="list-style-type: none"> • Reservierung/ Unterlagen • Abschluss des Vertrages • Preise • Vorauszahlungen • Bezahlung an den Hotelier • Kommissionsregelung • Annullierungen • Nichteintreffen • „Höhere Gewalt“ • Verpflichtungen gegenüber dem Gast • Schlichtung von Streitfällen
•	•	•



Allgemeine Geschäftsbedingungen	Kooperationsabkommen	Richtlinie
Stornofristen und Gebühren		
<p>Ist der Beherbergungsvertrag abgeschlossen, so kann normalerweise weder der Beherberger noch der Gast einseitig – ohne Zustimmung des Anderen – vom Vertrag zurück treten.</p> <p>Rücktrittsrecht besteht jedoch in folgenden Fällen:</p> <p>1. Vertragliches Rücktrittsrecht: Beherberger und Gast sehen dies im Vertrag vor (z.B. schriftliche Schneegarantie)</p> <p>2. Vorliegen eines wichtigen Grundes, der die Fortsetzung des Vertrages unzumutbar macht: Ein wichtiger Grund darf nicht in der eigenen Sphäre liegen (familiäre, berufliche Gründe oder Krankheit, usw.)</p> <p>3. Rücktritt nach den AGBH: Neben den gesetzlichen Rücktrittsmöglichkeiten bestehen auch in den AGBH Stornierungsregelungen. Wie oben dargestellt, sind diese Bestimmungen auch auf ausländische Gäste anwendbar, zumal es sich um international übliche Regelungen handelt.</p> <p>Das einseitige Rücktrittsrecht in den AGBH ist zeitlich gestaffelt:</p> <p>- bis 3 Monate vor Ankunft Keine Begründung – keine Kosten</p> <p>- bis 1 Monat vor Ankunft 40 % des Arrangementpreises</p> <p>- bis 1 Woche vor der Ankunft 70 % des Arrangementpreises</p> <p>- in der letzten Woche 90 % des Arrangementpreises</p> <p>Der Beherberger muss sich jedoch um die Vermietung der nicht in Anspruch genommenen Räume den Umständen entsprechend bemühen.</p>	<p style="text-align: center;">Einzelreisende</p> <p>Stadthotel: bis 7 Tage vor An- kunft: keine Stornogeb. Ferienhotel: bis 14 Tage vor Ankunft: keine Stornogebühr</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Gruppen (mehr als 15 Personen)</p> <p>bis 30 Tage vor Ankunft: Gesamte Gruppe kann storniert werden bis 14 Tage vor Ankunft: Bis max. 50 % der Gruppe bis 5 Tage vor Ankunft: Verringerung bis zu 10% der Gesamtzahl der Gruppe</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Schadenersatz für Gruppen und Einzelreisende:</p> <p>Die Höhe des Schadenersatzes richtet sich nach der Anzahl der gebuchten Nächte: 1–4 gebuchte Nächte: 75 % des Betrages der am Voucher angeführten Leistung 5–6 gebuchte Nächte: 75 % des Betrages der am Voucher angeführten Leistung, jedoch bis max. zum Preis von 3 Nächten. ab 6 Nächten: Tatsächlicher Schaden (muss nachgewiesen werden), Schadenminderungspflicht.</p> <hr/> <p>Für Reservierungen, die innerhalb von 14 Tagen vor dem Ankunftstag getätigt werden, gilt: Das Reiseunternehmen kann innerhalb von 3 Tagen ab Buchungsauftrag spesen- und kostenfrei stornieren. Fällt in diesem Zeitraum ein Sonn- oder Feiertag, so verlängert sich die Frist um einen Tag.</p> <p>Verspätete Ankunft: Wenn der Vertreter des Reiseunternehmens alles in seinen Kräften stehende getan hat, den Beherberger von der Verspätung zu informieren, sind die nicht in Anspruch genommenen Mahlzeiten und Dienstleistungen mit nur 2/3 zu vergüten.</p> <hr/> <p>Information: Die Buchungsvorschau für eine Reisegruppe ist dem Hotel auf Verlangen 30 Tage vor Ankunft zu übermitteln. Die Namenslisten und Zimmereinteilungen sind 14 Tage vor Ankunft dem Hotel zur Kenntnis zu bringen. (Das Hotel muss widrigenfalls diese Liste einfordern.)</p>	<p style="text-align: center;">Gruppen (mehr als 15 Personen)</p> <p>bis 30 Tage vor Ankunft: Gesamte Gruppe kann storniert werden bis 21 Tage vor Ankunft: Bis max. 50 % der Gruppe bis 14 Tage vor Ankunft: Bis max. 25 % der Gruppe</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Schadenersatz:</p> <p>Im Reservierungsbetrag ist ein Reuegeld oder eine Vorauszahlung vereinbart: Volle Höhe des Reuegeldes/ Vorauszahlung</p> <p>Im Reservierungsbetrag ist KEIN Reuegeld und KEINE Vorauszahlung vereinbart: 2/3 des Betrages in der Höhe einer Nächtigungsgebühr pro Gast.</p> <hr/> <p>Keine Vereinbarung und Annullierung bis 3 Tage vor Ankunftstag: ¾ der reservierten Dienstleistungen</p> <p>Bei vorzeitiger Abreise und/oder nicht in Anspruch genommene aber vereinbarte Dienstleistungen: Ersatz für tatsächlichen Schaden</p> <p>Hotel erbringt die vereinbarte Leistung nicht: Ersatz für den tatsächlichen Schaden ist vom Hotel an das Reiseunternehmen zu leisten.</p>
Seite 35		



Wenden Sie die vorher beschriebenen Regelungen in den folgenden Fällen an!

Ein Salzburger Reiseunternehmen storniert die gesamte Reisegruppe 10 Tage vor der geplanten Ankunft. Gibt es einen Schadenersatzanspruch?

Familie Schulz aus Köln kann ihren Urlaub aus familiären Gründen nicht antreten und ruft am Abend des vorgesehenen Ankunftstages an. Gibt es einen Schadenersatzanspruch?

Die 50-köpfige Reisegruppe Litz meldet 14 Tage vor deren Ankunft, dass 14 Teilnehmer ihre Reise nicht antreten können. Gibt es einen Schadenersatzanspruch?

Pullmann-Tours, London reist einen Tag früher ab. Dem Hotel entsteht ein Schaden von €2.400,00. Kann dieser Betrag eingefordert werden?