

Richtig versichert zu sein, beruhigt

*Wie lässt sich feststellen, ob ein Gastronomie- oder Hotelbetrieb richtig versichert ist?
Fachorientierte Vermittler helfen dabei, den richtigen maßgeschneiderten Versicherungsschutz zu finden.*

Für die von Betrieb zu Betrieb sehr unterschiedlichen Versicherungsbedürfnisse in der Gastronomie und Hotellerie besteht immer wieder neuer Bedarf. Bei der Erstellung des Versicherungskonzeptes sollten die Verantwortlichen grundsätzlich davon ausgehen, welche spezifischen Schäden im Betrieb am häufigsten auftreten können. Im Wesentlichen sind vier Risikobereiche für den Eigentümer, Geschäftsführer bzw. Pächter bedeutend:

- **Sachsubstanzinteresse:** das Interesse am Wert der Gegenstände und Objekte wie Gebäude, Einrichtung und Vorräte (Sachversicherung)

- **das Sachnutzungsinteresse:** das Interesse des Gastronomen und Hoteliers am Gebrauch der Sachen, der die Basis zur Umsatzerzielung ist (Betriebsunterbrechungs-Versicherung)

- **Interesse, von Sachadenersatzansprüchen Dritter freigestellt zu werden:** Durch die unternehmerische Tätigkeit können Dritte zu Schaden kommen (Haftpflichtversicherung)

- **Interesse am Erhalt der Arbeitskraft** (Personenversicherung)

Dabei sei darauf hingewiesen, dass Versichern nicht mit einem einmalig erstelltem Vertrag abgetan ist. Werden in einem Betrieb beispielsweise bauliche Veränderungen vorgenommen, kann sich auch der Versicherungsschutz ändern. Ratsam ist es, bei Umbaumaßnahmen und Betriebsvergrößerungen rechtzeitig mit einem Versicherungsspezialisten die versicherungsrelevanten Aspekte unter die Lupe zu nehmen, da sich vor allem im Bereich Brandschutz ebenso wie bei Wertsteigerungen im Sachbereich versicherungstechnisch einiges ändern kann.

Häufig vorkommende Schäden

Als besonders existenzbedrohend gelten Feuerschäden, die ihre Ursache im technischen Versagen, Brandstiftung, durch Fritteusenbrände und im nicht ordnungsgemäßen Umgang mit Rauchwaren und -abfällen haben.

Häufige Schäden im Haftpflichtbereich sind Personenschäden, zum Beispiel aufgrund fehlender oder mangelnder Beleuchtung, Ausrutschen auf nassem Boden, Unfälle durch defektes Mobiliar, Lebensmittel- und Salmonellenvergiftungen, Abhandenkommen von Garderobe und Beschädigung von fremden, überlassenen Pkw.

Durch den Abschluss einer Sachversicherung wird die Zerstörung und Beschädigung versicherter Sachen durch versicherte Gefahren abgesichert. Beispiele dafür sind Brand, Blitzschlag, Explosion, Sturm, Hagel.

Lange Finger im Hotel – wer haftet?

Einbruchdiebstähle haben österreichweit in den letzten Jahren zugenommen. Nicht nur in Privatwohnungen, auch in Hotel- und Gastgewerbebetrieben Gaststätten wird immer häufiger eingebrochen und gestohlen. Als Gastwirt oder Hotelier hat man für das Eigentum seiner Gäste eine gewisse Verantwortung. Das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch enthält neben Vorschriften über die Verwahrung von Sachen auch besondere Bestimmungen zur „Gastwirtehaftung“

Verwahrungsvertrag

Werden Gegenstände (Gepäckstücke/Ski/Pkw etc.), zur Verwahrung übergeben bzw. in dafür vorgesehene Aufbewahrungsräumen

eingestellt, haftet der Gastwirt/Hotelier in vollem Umfang für den Verlust bzw. die Beschädigung (Verwahrungsvertrag).

Als Gast in einem Lokal oder Hotel erwartet man sich zu Recht, dass die mitgebrachten Sachen (das Gesetz spricht hier von „eingebrachten“ Sachen) sicher sind und nicht gestohlen werden. Passiert doch etwas, haftet der Gastwirt/Hotelier, der für die „Gefahr des offenen Hauses“ einstehen muss auch dann, wenn kein Verwahrungsvertrag abgeschlossen wurde.

Für Gegenstände, die vom Gast selbst an einem zur Aufbewahrung bestimmten Ort verwahrt wurden (z. B. Hotelzimmer, Gästeparkplatz vor dem Hotel etc.) besteht eine Haftung des Wirtes – die Gastwirtehaftung. Diese Haftung ist mit 1.100,- Euro für Kostbarkeiten (Schmuck, Pelze etc), für Geld und Wertpapiere mit 550,- Euro begrenzt.

„Die Gastwirtehaftung gilt für Hotels, Gasthäuser, Gasthöfe, Pensionen, Kurhäuser, Schutzhütten und für die Privatzimmervermietung. Die Gastwirtehaftung gilt nur bei Diebstahl der eingebrachten Sachen – für Räuber und Einbrecher braucht der Wirt nicht geradezustehen“, so Mag. Christian Eltner, Syndikus, Leiter der Abteilung Recht und Internationales und der Beschwerde- und Informationsstelle des VVO (Versicherungsverband Österreich).

Verschuldensfrage klären

Die Verschuldensfrage spielt eine wichtige Rolle für die Klärung, ob und in welchem Umfang eine Haftung des Gastwirtes vorliegt.

„Jedenfalls mitentscheidend ist die Frage, ob den bestohlenen Gast nicht auch ein Mit-Verschulden

trifft. Dies könnte der Fall sein, wenn er grob fahrlässig gehandelt hat“, erklärt Eltner anhand eines Beispiels: „Der Gast verlässt das Hotelzimmer, lässt den Schlüssel versehentlich außen stecken und gewährt somit den Dieben freien Zugang. In diesem Fall wird keine Versicherung zahlen, der Gast muss den entstandenen Schaden selber tragen.“

Wann zahlt die Versicherung?

Die Betriebshaftpflichtversicherung deckt die Gefahren des Hotelbetriebes. Gedeckt ist die Haftung, wenn Sachen der Gäste beschädigt werden. Ein Beispiel: Der Hoteldiener lässt den Koffer des Gastes fallen – die neue Digitalkamera geht dabei kaputt. Die Versicherung ersetzt den entstandenen Schaden. Bei besonderer Vereinbarung erstreckt sich der Versicherungsschutz auch auf die Haftung aus dem Verlust oder Diebstahl dieser Sachen.

Grundsätzlich gilt:

Wertgegenstände sollten immer im Hotelsafe aufbewahrt werden. Darauf sollte der Gast durch einen augenfälligen Hinweis aufmerksam gemacht werden. Wenn trotzdem was weggommt, gilt es, sofort die Polizei zu verständigen. Nur dann kann der Versicherungsschutz greifen und es besteht die Möglichkeit, wichtige Hinweise auf den Täter zu bekommen.

Die Höhe der Ersatzleistung ist vom Versicherungsvertrag abhängig und sollte im Einzelfall entsprechend der Größe des Betriebes festgelegt werden – es bestehen allerdings Höchstgrenzen.

Wenn ein Einbruch vorliegt (z.B. aufgebrochenes Zimmerschloss, eingeschlagene Balkontüre), wird

dem Gast der Schaden über dessen Haushaltsversicherung gedeckt. Diese hat einen „Außenversicherungsschutz“ inkludiert, der Einbruchdiebstahl sowie Schäden durch Beraubung auch am Urlaubsort deckt.

Unternehmensstrafrecht: Risiko für Gastronomie- und Hotelbetriebe

Wenn es zu strafrechtlich relevanten Situationen kommt, bläst Gaststätten- und Hotelbetrieben seit mehr als einem Jahr ein rauerer Wind entgegen. Das am 1. 1. 2006 in Kraft getretene und noch eher unbekanntes Verbandsverantwortlichkeitsgesetz sieht im Fall eines strafrechtlichen Vorwurfs neben einem Strafverfahren gegen physische Personen (Entscheidungsträger und Mitarbeiter) zusätzlich ein Strafverfahren gegen das Unternehmen selbst vor. Im Fall einer Verurteilung drohen empfindliche Geldstrafen von bis zu 180 Tagessätzen. Und der Tagessatz ist – je nach der wirtschaftlichen Situation des Unternehmens – mit mindestens 50,- Euro, maximal stolzen 10.000,- Euro bemessen. „Es muss ja nicht gleich ein Gammelfleisch-Skandal sein. Österreich hat eines der strengsten Lebensmittelgesetze. Das erhöht die Gefahr für den Gastronomen, unangenehmen Kontakt mit Strafbehörden zu bekommen. Man denke nur an Beanstandungen bei zugelieferten Lebensmitteln, Fälle von Salmonellen-Erkrankungen und dergleichen“, informiert Dr. Franz Kronsteiner, Vorstandsvorsitzender der D.A.S. Österreichische Allgemeine Rechtsschutz-Versicherung, und erwähnt weitere Fälle, in denen es zu Strafverfahren gegen Inhaber von Hotel- und Gastbetrieben gekommen ist: Stürze von Gästen über angeblich nicht ausreichend beleuchtete Stiegen, Unfälle auf nicht ausreichend rutschfesten Fliesen, Unfälle auf dem Kinderspielplatz und bei Outdoor-Veranstaltungen. „Nach der neuen Gesetzeslage können solche Vorfälle auch Strafverfahren gegen das Unternehmen selbst nach sich ziehen, die im Falle einer Verurteilung mit hohen Geldstrafen verbun-



„Derzeit scheint es noch so, dass manche Hoteliers und Gastronomen aus Zeitmangel oder wegen fehlender Information einer Art Vogel-Strauß-Politik folgen – nach dem Motto ‚Es wird schon nichts passieren‘“, sagt Dr. Franz Kronsteiner, Vorstandsvorsitzender der D.A.S. Österreichische Allgemeine Rechtsschutz-Versicherung

(Bild: D.A.S)

den sein können“, so Kronsteiner. Eine einzige Anzeige eines Konkurrenten – „ein Gastronom beschäftige Schwarzarbeiter“ – könne umfangreiche Erhebungen durch die Behörde nach sich ziehen und dem Betrieb immens schaden. „Nach unseren Qualitätsvorstellungen beginnt die Tätigkeit des Rechtsschutzversicherers bereits bei der Planung von Präventionsmaßnahmen“, so Kronsteiner. Erfahrene Strafverteidiger können darüber Auskunft geben, wie durch systematische Erhebung von Fehlerquellen und Gefahrenpotenzialen, durch die Festlegung von Sicherheitsplänen und durch Kontrollmaßnahmen das Risiko strafbarer Handlungen oder Unterlassungen spürbar reduziert werden kann. „Derzeit scheint es noch so, dass manche Hoteliers und Gastronomen aus Zeitmangel oder wegen

fehlender Information einer Art Vogel-Strauß-Politik folgen – nach dem Motto *Es wird schon nichts passieren*“, sagt Kronsteiner.

Gefahren vom eigenen Unternehmen abzuwenden, ist in erster Linie eine Frage vorsorglicher, präventiver Überlegung, verbunden mit den nötigen Maßnahmen. „Wenn’s einmal passiert ist, ist es passiert. Kein Mensch hat angenommen, dass es zu einer Katastrophe wie Kaprun, Lassing oder Seegrotte Hinterbrühl kommen könnte. Das sind Vorfälle, die zu Rattenschwänzen an gerichtlichen Verfahren geführt haben“, so der Vorstandsvorsitzende weiter.

Ein einziger Schwerverletzter mit Dauerfolgen in einem gastgewerblichen Betrieb kann im Ergebnis bewirken, dass das Unternehmen mit zigtausend Euro an sogenannter Verbandsgeldbuße bestraft wird, weil es die nötigen Sicherheits- und Kontrollmaßnahmen nicht rechtzeitig veranlasst und dokumentiert hat. „Davor wollen wir warnen“, so Kronsteiner, „und bieten unter anderem Lösungen an, die das Risiko des gastwirtschaftlichen Betriebs minimieren, aufgrund eines einzigen Vorfalles finanziell ins Trudeln zu geraten.“

Im „D.A.S. Profi-Rechtsschutz für die Gastronomie und Hotellerie“ ist ein betrieblicher Straf-Rechtsschutz enthalten, der eine kostenlose strafrechtliche Präventionsberatung bietet, im Rahmen derer ein versierter Strafverteidiger das strafrechtliche Risiko des betreffenden Betriebs individuell evaluiert und wichtige Tipps zur Risikominimierung gibt. Darüber hinaus setzt die Rechtsschutzdeckung in Strafsachen bereits im Vorverfahren ein, ab der ersten Ermittlungs- oder Erhebungshandlung seitens der Behörde. Franz Kronsteiner: „In diesem Stadium des strafrechtlichen Verfahrens ist es oft möglich, durch professionelle Verteidigung eine Verfahrenseinstellung zu erzielen oder die Angelegenheit durch Diversion zu beenden.“

Beispiele für Schadenfälle

Cafes, Pubs, Bars

- Dem Dienstnehmer in einem Cafehausbetrieb wird vorgeworfen, dass er bei der „Entfernung“ eines Gastes diesem Verletzungen zugefügt hätte. (Straf-Rechtsschutz)
- Nach einer Überprüfung wirft die Lebensmittelbehörde einem Barbesitzer vor, im Getränkekülschrank Brötchen mit verdorbenen Aufstrichen verwahrt zu haben. Tatsächlich handelt es sich um von der Kellnerin unerlaubt aufbewahrte private Waren. (Straf-Rechtsschutz)
- Ein betrunkenere Gast beschädigt eine Glasscheibe. Die Reparaturkosten über 515,- Euro müssen eingeklagt werden. (Schadenersatz-Rechtsschutz)
- Ein Gast eines Pubs muss sich wegen einer Magenverstimmung in ärztliche Behandlung begeben, da sich im in der Bar konsumierten Getränk Reste eines aggressiven Spülmittels befunden haben. Gegen das Pub, das in Form einer GmbH geführt wird, und gegen den verantwortlichen Mitarbeiter wird Anzeige erstattet. (Unternehmensstrafrecht)

Restaurants, Gasthöfe

- Einer versicherten Pizzeria wird vorgeworfen, dass Fenster und Eingangstüre entgegen der Betriebsanlageneignung längere Zeit geöffnet waren. Tatsächlich haben dies Gäste ohne Erlaubnis getan. (Straf-Rechtsschutz)
- Gegen ein versichertes Restaurant wird ein Strafverfahren wegen fahrlässiger Körperverletzung eingeleitet, da drei seiner Gäste mit Salmonellenvergiftung ins Spital eingeliefert wurden. (Unternehmensstrafrecht)

Beherbergungsbetriebe

- Ein Gast stürzt auf der Treppe zum Hotelzugang, da das Stieggeländer vorübergehend entfernt worden war. Gegen das Hotel, eine OHG, wird ein Strafverfahren wegen fahrlässiger Körperverletzung eingeleitet, da nicht alles unternommen wurde, um die Gäste vor solchen Unfällen zu schützen. (Unternehmensstrafrecht)
- Die für eine Sommersaison beschäftigte Rezeptionistin tritt vorzeitig aus dem Dienstverhältnis aus, klagt aber das Gehalt für die restliche Zeit ein. Als Grund für den Austritt gibt sie an, sie wäre vom Hotelbesitzer beschimpft worden. Dies entbehrt jeder Grundlage. (Arbeitsgerichts-Rechtsschutz)
- Ein Hotelier hat dem Arbeitsinspektor, der sich nicht ausgewiesen hat, den Zutritt zu den Wirtschaftsräumen und den Einblick in die erforderlichen Unterlagen verweigert. Nun wird dem Beherbergungsbetrieb eine Geldstrafe von 6.500,- Euro angedroht (Straf-Rechtsschutz)
- Ein Gast feiert mit Freunden und viel Alkohol am Zimmer. Den Schaden (Brandflecken am Teppich und Mobiliar) möchte er nicht ersetzen. (Schadenersatz-Rechtsschutz)

(Quelle: D.A.S.)

Gut versichert?

GASTRO im Gespräch mit Mag. Thomas Tiefenbrunner, Fachgruppenobmann der Tiroler Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten:

GASTRO: *Wie stellt ein Gastronom oder Hotelier fest, ob er richtig versichert ist, und welche Versicherung er tatsächlich braucht?*

Mag. Thomas Tiefenbrunner: „Grundsätzlich kann eine Evaluierung des Versicherungsbestandes nur durch einen Fachmann – Versicherungsmakler – in Zusammenarbeit mit dem Klienten erfolgen. In erster Linie müssen in einem Gespräch die tatsächliche Risikosituation, die korrekten Versicherungssummen und eventuell bestehende Doppel- oder Unterversicherungen ermittelt werden.“

Welche grundlegenden Versicherungen sollte ein Gastronom, der ein völlig neu renoviertes und top-ausgestattetes 50-Plätze-Szene-Lokal betreibt, abschließen?

T. T.: „Je nach Risikosituation – Feuer, Leitungswasser, Sturm inklusive Katastrophen-Deckung, Einbruchdiebstahl, Betriebshaftpflicht, Glas, Rechtsschutz, Reiseeffekten und die relevanten Betriebsunterbrechungssparten. Weiters eventuell Maschinenbruch-, Elektronik-, Elektro- bzw. Computerversicherung. Es müssen die besonderen Gegebenheiten, zum Beispiel wertvolle Einrichtungsgegenstände und besondere Gefahrensituation wie Lawinengefahr, berücksichtigt werden. In einigen Fällen empfiehlt sich der Abschluss von All-Risk-Versicherungen.“

Welche Schäden sind für einen Gastro- bzw. Hotelbetrieb besonders existenzbedrohend?

T. T.: „Feuer-, Lawinen- und Hochwasser-Katastrophen und die daraus resultierenden Betriebsunterbrechungsschäden, Betriebshaftpflicht – insbesondere Schadenersatzforderungen wegen Personenschäden – eventuell Schäden aus Strafverfahren.“

Was sind statistisch gesehen die häufigsten Schadensursachen in Gastronomiebetrieben?



Mag. Thomas Tiefenbrunner, Fachgruppenobmann der Tiroler Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten (Bild: z.V.g.)

T. T.: „Leitungswasser, Betriebshaftpflichtschäden – insbesondere aus Verwahrung – und Feuerschäden.“

In welchen Fällen empfiehlt es sich, Betriebsunterbrechungs- bzw. -schließungsversicherungen abzuschließen?

T. T.: „Das empfiehlt sich grundsätzlich in allen Fällen, bei denen der Betriebsstillstand existenzbedrohend sein kann.“

Sind Gebäudeversicherungen für Gastronomen und Hoteliers unabdingbar?

T. T.: „Grundsätzlich ja, in besonderen Fällen kann meiner Ansicht nach auf die Gebäudesturmsparte verzichtet werden – zum Beispiel bei einem Restaurantbetrieb im Erdgeschoss eines mehrstöckigen Hauses, welches nicht durch Katastrophen gefährdet ist.“

Welche sind die häufigsten Fehler, die bei Versicherungsabschlüssen passieren?

T. T.: „Zu geringe Versicherungssummen in den Gebäudeversicherungssparten (Gebäude, Einrichtung), zu geringe Versicherungssummen in der Betriebshaftpflicht. Fehlende Deckungen, insbesondere in der Haftpflicht, stellen mögliche Fehlerquellen dar. Darüber hinaus sind sehr viele Klienten doppelt versichert.“

In Gastro- und Hotelbetrieben wird gerne umgebaut, Konzepte werden

verändert. Wie wirken sich Änderungen auf bereits abgeschlossene Versicherungen aus?

T. T.: „Bei Umbauten ist zu prüfen, ob eine Bauherrenhaftpflicht- bzw. Bauwesen-Versicherung notwendig ist (in den meisten Fällen ist das der Fall). Weiters sind die bestehenden Verträge zu aktualisieren. Sollten Konzepte geändert werden, zum Beispiel bietet ein Hotelbetrieb künftig Bergwanderungen mit hauseigenem Personal an, sind die Deckungen in der Haftpflicht und bezüglich Rechtsschutz zu adaptieren.“

Kurzfristige Personalplanung – vor allem in Saisonbetrieben – und eine Vielzahl an technischem Equipment ergeben ganz andere branchenspezifische Voraussetzungen als in Bürobetrieben. Wie hoch ist in der Gastronomie und Hotellerie die Wahrscheinlichkeit, dass durch Mitarbeiter Schaden entstehen kann? Wie können Schadensrisiken minimiert werden?

T. T.: „Aus meiner Erfahrung sind die Schäden durch Mitarbeiter nicht auffallend oft gegeben. Hin und wieder treten Schäden bei Schneeräumarbeiten auf – ein Mitarbeiter beschädigt beispielsweise ein parkendes Kraftfahrzeug. Beim technischen Equipment machen wir häufig die Erfahrung, dass uns Kunden einen Austausch der Anlagen nicht bekannt geben. In besonderen Fällen der Versicherungsdeckung kann es in solchen Fällen zu Problemen bzw. Leistungsablehnungen kommen, da der Versicherer kein aktuelles Anlagenverzeichnis hat.“