

# Corona Krise: So gehen Sie mit Stornierungen um!



Dr. Martin Domenig (43) ist stellvertretender Vorsitzender des Tourismusverbandes Villach. Der promovierte Betriebswirt führt den Beherbergungsbetrieb „Apartments am See“ am Faaker See und ist Partner des renommierten Tourismusberatungsunternehmens „Kohl und Partner“.

**Gas(T)geber\_In:** Viele Betriebe verzeichnen derzeit aufgrund der aktuellen Reisebeschränkungen für den Sommer zunehmend Stornierungen. Wie sieht hier die Rechtslage aus?

**Martin Domenig:** *Rechtlich gesehen ist die Thematik klar. Wenn durch höhere Gewalt wie behördliche Sperren und Einreiseverbote ein Reiseantritt nicht möglich ist, sind auch kurzfristige Stornos kostenfrei möglich. Etwaige Anzahlungen sind dem Gast zu ersetzen.*

Sollte man versuchen Anzahlungen als Gutscheine anzubieten?

*Grundsätzlich ja. Viele Betriebe gewähren Gästen, die auf eine Rückzahlung der Anzahlungen verzichten, einen Bonus auf den Wertgutschein von zum Beispiel zehn Prozent. Aber Vorsicht: das verbessert zwar die aktuelle Liquidität und bindet Kunden, schmälert aber die Erträge im kommenden Jahr.*

Was können nun betroffene Beherbergungsbetriebe konkret tun?

*Am besten, man plant ein Konzept für die Wiedereröffnung. Die erwartete Auslastung und die laufenden Fixkosten sollten dabei berücksichtigt werden. Auf Basis dieses Planes sollten die Gastgeber\*innen überlegen, um welche Buchungen gekämpft und welche mit größtmöglicher Kulanz akzeptiert werden sollten, vielleicht auch um Platz für realistischere Buchungen zu schaffen.*

Worauf ist bei Stornobedingungen zu achten?

*Durch angepasste Stornobedingungen kann ein – um es so zu sagen – gefühltes Mehr an Sicherheit vermittelt werden, ohne aber komplett die „Hosen runter zu lassen“. Die Planungssicherheit für den Betrieb muss gewährleistet bleiben.*

Wie flexibel sollten Gastgeber mit Stornos umgehen?

*Man sollte versuchen kulante Lösungen zu finden – auch Buchungsverschiebungen anbieten – zum Beispiel vom Frühsommer in den Spätsommer. Bearbeitungsgebühren verärgern die Gäste und bringen kaum Cashflow.*

Wie lange sollen flexible Stornobedingungen gültig sein?

*Gäste müssen auf jeden Fall darüber informiert werden, für welchen Zeitraum neue, flexiblere Stornobedingungen gültig sind. So kann vermieden werden, dass diese Stornoflexibilität auch in der kommenden Wintersaison beziehungsweise im Sommer 2021 erwartet wird.*

## TIPPS FÜR DEN UMGANG MIT STORNIERUNGEN

- Wiedereröffnungskonzept erstellen – das Hochfahren des Betriebes gut planen. Dumpingpreise vermeiden und Angebote nicht unter Wert verkaufen
- Aktive Kommunikation mit Gästen forcieren, auf aktuelle behördliche Rahmenbedingungen eingehen
- Storno-Anfragen individuell und möglichst mit dem Gast persönlich besprechen
- Clevere, maßgeschneiderte Stornobedingungen ausarbeiten, die für Gäste akzeptabel und für den Betrieb auch umsetzbar sind
- Größtmögliche Kulanz insbesondere bei Stammgästen, Buchungsverschiebungen besprechen, Bearbeitungsgebühren vermeiden
- Der Einsatz von Wertgutscheinen beim Verzicht auf die Rückzahlung einer Anzahlung erhöht zwar die Liquidität, schmälert aber Erträge im nächsten Jahr