

GOURMET 2015/06

Was schützt den Wirt beim „No-Show“?

von Eliane E. Ganz

Tischreservation verbindlich

Für Wirtsleute ist es eine leidig bekannte Tatsache, dass Tischreservierungen oft nicht eingehalten werden. Die telefonische oder schriftliche Reservation eines Tisches in einem Restaurant ist nach der hier vertretenen Ansicht rechtlich verbindlich. Der Bewirtungsvertrag ist dadurch zustande gekommen.

Schadenersatzpflicht

Der Gast, der einen Tisch reserviert hat, ist an den zwischen ihm und dem Gastwirt abgeschlossenen Vertrag gebunden. Er wird schadenersatzpflichtig, wenn er trotz Reservation eines Tisches nicht erscheint oder kurzfristig absagt.

Bei telefonischen Reservierungen wird es jedoch regelmässig an der faktischen Durchsetzbarkeit fehlen, wenn vom Gast beim Telefon keine näheren Angaben verlangt worden sind. Wo aber die Daten des Gastes bekannt sind, kann der Wirt vom nicht erschienenen Gast den Ersatz seines Schadens verlangen. Den Gastwirt trifft allerdings eine sogenannte Schadensminderungsobliegenheit. Will heissen, der Gastwirt hat den reservierten Tisch anderen Gästen zuzuweisen, sobald er annehmen darf bzw. muss, dass die angemeldeten Gäste nicht erscheinen. Je nach Betrieb dürfte dies – ohne anderslautende Mitteilung des Gastes - ab einer Verspätung von ca. 15 bis 30 Minuten der Fall sein. Allerdings sollte der Gastwirt vor der anderweitigen Vergabe des Tisches zumindest versuchen, die verspäteten Gäste per Telefon oder SMS zu erreichen.

Gründe, welche in die vom Gast selbst zu tragende Risikosphäre fallen wie beispielsweise Krankheit oder Terminkollisionen, sind wie eine gewöhnliche Annullation oder Nichterscheinen zu behandeln. Sie vermögen die Schadenersatzpflicht des Gastes bei Annullation oder Nichterscheinen nicht aufzuheben. Hingegen vermögen Ereignisse von höherer Gewalt wie etwa die Blockierung der Zufahrtsstrasse zum Gasthof durch einen Lawinnenniedergang die Schadenersatzpflicht des Gastes aufzuheben.

Schwer durchzusetzen

Aufgrund der Schwierigkeiten mit der Schadensberechnung, der Beweisbarkeit und nicht zuletzt auch aufgrund des grossen Aufwandes, welcher mit der Durchsetzung des Schadenersatzes verbunden ist und in der Regel in keinem Verhältnis zum effektiv entstandenen Schaden steht, wird üblicherweise im Alltag von Schadenersatzforderungen gegenüber dem säumigen Gast abgesehen.

Was tun?

Erfolgt die Reservation online, ist zu empfehlen, die Reservation mit der Annahme von allgemeinen Geschäftsbedingungen zu verknüpfen. So sollte die Reservation nur getätigt werden können, wenn der Gast die Bestätigung anklickt, die allgemeinen Bedingungen gelesen zu haben und damit einverstanden zu sein. In den allgemeinen Geschäftsbedingungen können bei zu später Annullation oder Nichterscheinen vom Gast zu bezahlende Pauschalen oder Konventionalstrafen festgelegt werden. Damit entfallen Schwierigkeiten mit der Schadensberechnung. Da allgemeine Geschäftsbedingungen, um Geltung zu erlangen, explizit vom Vertragspartner übernommen werden müssen, sind solche auf schriftliche und online abgeschlossene Verträge beschränkt. Mangels Übernahme werden allgemeine Geschäftsbedingungen hingegen kaum je auf telefonisch erfolgte Reservierungen Anwendung finden. Bei der telefonischen Reservation empfiehlt es sich, die Telefonnummer und die Adresse des Gastes zu erfragen, um sich die Möglichkeit offen zu halten, den Gast im Falle des Nichterscheinens zu belangen.

Bei Bankett-Reservierungen empfiehlt sich ohnehin der Abschluss eines Reservationsvertrages. Darin können Modalitäten wie die Verbindlichkeit der Reservation, eine kostenlose Annullationsfrist sowie die Folgen des Nichterscheinens explizit geregelt werden.

8001 Zürich, 30.03.2015

Dr. iur. Eliane E. Ganz, LL.M., Rechtsanwältin c/o GastroLegal Dr. iur. Peter P. Theiler