

MERKBLATT

No-Shows in der Gastronomie

**Tipps und Arbeitshilfen zur Verhinderung
oder Reduzierung des Schadens**

Stand: Juli 2019

Inhalt

Um was geht es?	S. 3
Rechtliche Einordnung und Empfehlungen	S. 4
<i>Anlage 1</i>	
• Allgemeiner Gästehinweis zu No-Shows	S. 9
<i>Anlage 2</i>	
• Vorbemerkungen zur Verwendung der Muster- Stornierungsbedingungen für vorvertragliche Schuld- verhältnisse.....	S. 10
• Muster-Stornierungsbedingungen für vorvertragliche Schuldverhältnisse.....	S. 14
<i>Anlage 3</i>	
• Stornierungsgebühren – Hinweis für Gäste	S. 17
<i>Anlage 4</i>	
• Muster-Bankettvereinbarung.....	S. 18
• Muster-AGB für Bankettvereinbarung.....	S. 19

HINWEIS: Bitte beachten Sie, dass die Mustervorlagen in den Anlagen als Beispieltex te dienen sollen. Die Mustervorlagen sind nicht allgemeingültig und müssen von jedem Betrieb, der diese verwenden möchte, individuell auf das jeweilige Geschäftsmodell angepasst werden.

Um was geht es?

In jedem Restaurant dürfte folgende Situation schon einmal eingetreten sein: Ein Gast reserviert für sich bzw. für mehrere Personen einen Tisch im Restaurant, der Gast oder die Gruppe erscheint jedoch zum vereinbarten Termin nicht (oder in geringerer Anzahl), ohne (rechtzeitig) abzusagen („No-Show“). Immer häufiger reservieren Gäste oder Gästegruppen auch Plätze in mehreren Restaurants, um sich kurzfristig für eines der Restaurants zu entscheiden. Dem betroffenen gastronomischen Betrieb kann dadurch eine nicht zu unterschätzende finanzielle Einbuße entstehen. Oft sind sich Gäste, die ohne Absage zum vereinbarten Termin nicht erscheinen, nicht bewusst, mit welchem finanziellen und organisatorischen Aufwand die Auslastungsplanung eines Restaurants verbunden ist. Jeder Unternehmer ist gut beraten, seine Gäste aufzuklären, damit diese „Unsitte“ der No-Shows eingedämmt wird. Deshalb sollte generell in die Gästekommunikation ein allgemeiner Hinweis zu No-Shows (Siehe **Anlage 1**) aufgenommen werden.

Mit diesem Merkblatt wollen wir Ihnen mit praktischen Handlungsoptionen und Arbeitshilfen aufzeigen, wie Sie auf No-Shows angemessen reagieren und somit finanziellen Schaden vermeiden oder reduzieren können.

Dabei sollten Sie stets beachten, dass beim Umgang mit No-Shows die richtige Kommunikation gegenüber den Gästen das A und O ist, um gegenüber Ihren Gästen und insbesondere bei Ihren Stammgästen keine Irritationen auszulösen. Vor allem bei Onlinereservierungen über Onlineplattformen muss die Handhabung bei No-Shows klar erkennbar sein.

Rechtliche Einordnung und Empfehlungen

Ausgangssituation: **Bewertungsvertrag** oder **vorvertragliches Schuldverhältnis**?

Grundsätzlich lassen sich zwei No-Show-Ausgangssituationen unterscheiden: Die einfache Reservierung eines Tisches mit Auswahl der Speisen und Getränke im Restaurant (**Beispiel 1**) und die Reservierung eines Tisches mit vorheriger Vereinbarung über Speisen und Preis (**Beispiel 2**).

Beispiel 1 – Vorvertragliches Schuldverhältnis (Einfache Reservierung - Auswahl der Speisen und Getränke erfolgt erst im Restaurant):

Herr Müller reserviert 6 Plätze im Restaurant „Zur Pappel“. Die Gäste möchten vor Ort aus der Speisekarte des Restaurants Speisen und Getränke auswählen. Die Gäste erscheinen am vereinbarten Termin jedoch nicht (oder in geringerer Anzahl), ohne (rechtzeitig) abzusagen.

Grundsätzliches

In dieser Situation wurde noch kein Bewertungsvertrag geschlossen, da es sich bei dieser Reservierung lediglich um die *Anbahnung* eines Vertrages handelt. Man spricht in dieser Situation von einem **vorvertraglichen Schuldverhältnis**, weil der Inhalt des beabsichtigten Bewertungsvertrages in Bezug auf Speisen und Getränke noch nicht feststeht.

Welcher Schaden kann geltend gemacht werden?

Das Restaurant kann in dieser Situation Schadensersatz in Höhe des sogenannten „**Vertrauensschadens**“ geltend machen. Das ist der Schaden, der dadurch entstanden ist, dass der Gastronom auf das Erscheinen der Gäste vertraut hat. Somit ist es möglich, die **nutzlosen Aufwendungen** geltend zu machen, also etwa Vorbereitungskosten wie das Vorrätighalten der Speisen und eventuell zusätzliche Personalkosten. Dies dürfte in der Praxis jedoch oft schwer zu beweisen und zu kalkulieren sein. **Es ist nicht möglich, einen Schaden in Höhe eines durchschnittlichen Kassensbons geltend zu machen.**

Theoretisch könnte auch **entgangener Gewinn** geltend gemacht werden. Dann müsste das Restaurant jedoch nachweisen, dass der reservierte Tisch anderen Gästen vorenthalten werden musste, und diese Gäste konkret zu beziffernde Bewertungsverträge geschlossen hätten. Auch dies lässt sich in der Regel nur schwer beweisen.

Empfehlung

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, um auf No-Shows bei vorvertraglichen Schuldverhältnissen zu reagieren. Dabei hängt es auch vom jeweiligen Geschäftsmodell, dem Betriebstyp und der Gästestruktur ab, wie das Thema behandelt werden kann:

- Sie könnten die Gäste 1 - 2 Tage vor dem vereinbarten Termin per E-Mail oder per Telefon an die Reservierung erinnern. Dies kann helfen, die Verbindlichkeit der Reservierung gegenüber dem Gast zu kommunizieren. Für diese Vorgehensweise muss ein gewisser organisatorischer und zeitlicher Mehraufwand eingeplant werden, der sich jedoch lohnen könnte. In der **Anlage 1** finden Sie einen Mustertext für einen allgemeinen Gästehinweis zu No-Shows, um die Gäste für das Thema No-Show zu sensibilisieren und das Bewusstsein der Gäste für rechtzeitige Stornierungen zu erhöhen. Die allgemeine Gästeinformation sollten Sie auf der Webseite einstellen und/oder im Restaurant aushängen.
- Es kann sich anbieten, **Stornierungsbedingungen** in Form von AGB mit den Gästen zu vereinbaren, in denen Regelungen zu Stornierungsgebühren enthalten sind. In der **Anlage 2** finden Sie entsprechende Muster-Stornierungsbedingungen für vorvertragliche Schuldverhältnisse nebst Vorbemerkungen zur richtigen Verwendung. Jeder Betrieb muss jedoch in Hinblick auf die übliche Gästestruktur abwägen, ob Stornierungsgebühren einen negativen Eindruck hinterlassen könnten bzw. sogar zum Fernbleiben von Gästen führen oder die Gäste dieser Praxis verständnisvoll gegenüber stehen. So kann es einen Unterschied machen, ob Sie überwiegend Stammgäste oder eher unbekannte Laufkundschaft bedienen. Die Verwendung von Stornierungsgebühren kann auch von der Größe der Gruppe abhängig gemacht werden. In der **Anlage 3** finden Sie einen Mustertext für einen Gästehinweis zu Stornierungsgebühren. Ein entsprechender Text kann helfen, die Akzeptanz der Gäste für Stornierungsbedingungen in Ihrem Betrieb zu erhöhen. Die Gästeinformation können Sie auf der Webseite einstellen und/oder im Restaurant aushängen. Sofern Sie Reservierungen über eine Onlineplattform (z.B. Bookatable, OpenTable, Quandoo) anbieten und sich auch dort mit Stornierungsgebühren absichern wollen, empfehlen wir, einen Gästehinweis samt Link zu den Stornierungsbedingungen in die Reservierungsmaske auf der Plattform gut sichtbar einzubinden. Auf den Plattformen wird Ihnen in der Regel die Möglichkeit gegeben, dies zu tun.

- Falls es Ihr konkretes Geschäftsmodell zulässt, kann auch erwogen werden, schlicht keine Reservierungen entgegen zu nehmen.

Beispiel 2 – Vorherige Vereinbarung über Speisen und Preis (Bewirtungsvertrag):

Das Ehepaar Müller kontaktiert das Restaurant „Zur Pappel“, da es dort am 22. Dezember eine große Familienfeier mit 30 Gästen veranstalten möchte. Das Restaurant sagt die 30 Plätze zu. Es wird auch eine bestimmte Menüfolge vereinbart: pro Menü wird ein Preis von 40 € vereinbart, insgesamt also 1200 €. Am vereinbarten Tag erscheinen überraschenderweise nur 15 Gäste. Die fehlenden Gäste sind aus verschiedenen Gründen verhindert. Das Ehepaar meint, dementsprechend müssten sie auch nur für 15 Personen, also nur 600 € zahlen.

Grundsätzliches

In dieser Situation wurde ein **verbindlicher Bewirtungsvertrag** mit konkretem Vertragsinhalt abgeschlossen. Sowohl Zeitpunkt, Anzahl der Gäste, die gewünschte Menüabfolge und der Gesamtpreis wurden *verbindlich vereinbart*. Da zum vereinbarten Termin nicht wie vereinbart 30, sondern nur 15 Gäste erschienen sind, wurde der Vertrag seitens des Vertragspartners (Ehepaar Müller) nicht ordnungsgemäß erfüllt.

Welcher Schaden kann geltend gemacht werden?

Das Restaurant kann hinsichtlich der 15 nicht erschienenen Gäste Schadensersatz in Höhe des sogenannten „**Erfüllungsschadens**“ geltend machen. Das bedeutet, dass das Restaurant so gestellt wird, als wäre der Vertrag ordnungsgemäß durchgeführt worden, also 30 Personen bewirtet worden wären. Somit kann das Restaurant grundsätzlich 1200 € vom Vertragspartner verlangen.

Hinsichtlich der 15 No-Shows muss das Restaurant allerdings eventuell **ersparte Aufwendungen** beachten. Die Aufwandsersparnis hängt dabei grundsätzlich von Art und Umfang der Bestellung, vom Zeitpunkt der Absage und dem Umfang des bis dahin erfolgten Wareneinkaufs ab und muss daher immer individuell errechnet werden. Sofern z. B. Menübestandteile anderweitig verwendet werden können, müsste das Restaurant diesen Betrag anrechnen und der Schadensersatzanspruch würde sich entsprechend reduzieren.

Das Restaurant könnte grundsätzlich auch **entgangenen Gewinn** als Schadensersatz geltend machen. Dann müsste das Restaurant jedoch nachweisen, dass reservierte Plätze anderen Gästen vorenthalten werden

mussten, die konkret zu beziffernde Bewertungsverträge geschlossen hätten. Dies lässt sich in der Regel nur schwer beweisen.

Empfehlung

Schließen Sie einen schriftlichen Vertrag, um bei größeren Veranstaltungen mit im Vorfeld vereinbartem Menü auf der sicheren Seite zu stehen. In beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen sollte dann auch eine Regelung bezüglich der Berechnung für nicht erschienene Gäste enthalten sein. In der **Anlage 4** finden Sie eine Muster-Bankettvereinbarung mit dazugehörigen Muster-AGB.

Anlagen

Anlage 1

- Allgemeiner Gästehinweis zu No-Shows S. 9

Anlage 2

- Vorbemerkungen zur Verwendung der Muster-Stornierungsbedingungen für vorvertragliche Schuldverhältnisse..... S. 10
- Muster-Stornierungsbedingungen für vorvertragliche Schuldverhältnisse..... S. 14

Anlage 3

- Stornierungsgebühren – Hinweis für Gäste S. 17

Anlage 4

- Muster-Bankettvereinbarung..... S. 18
- Muster-AGB für Bankettvereinbarung..... S. 19

HINWEIS: Bitte beachten Sie, dass die Mustervorlagen in den Anlagen als Beispieltex te dienen sollen. Die Mustervorlagen sind nicht allgemeingültig und müssen von jedem Betrieb, der diese verwenden möchte, individuell auf das jeweilige Geschäftsmodell angepasst werden.

Anlage 1

Allgemeiner Gästehinweis zu No-Shows

(rot markierte Textpassagen müssen von Ihnen individuell ausgefüllt werden)

Liebe Gäste,

gerne können Sie bei uns Tischreservierungen vornehmen. Beachten Sie dabei bitte, dass wir teils erhebliche Umsatzausfälle aufgrund von sog. „No-Shows“ (Nichterscheinen der Gäste trotz Reservierung oder sehr kurzfristige Absagen) verzeichnen müssen. Vielen Gästen ist der finanzielle und organisatorische Aufwand, der mit der Auslastungsplanung unseres Restaurants verbunden ist, nicht bewusst. Es ist uns oft nicht möglich, den frei gewordenen Tisch spontan an andere Gäste zu vergeben. Somit bleiben wir in diesen Fällen auf den Kosten für den Personaleinsatz und die eingekauften Lebensmittel sitzen. Bitte beachten Sie daher, dass eine Tischreservierung rechtlich gesehen ein Schuldverhältnis begründet, das sowohl für uns als auch für Sie bestimmte Pflichten auslöst. Wir bitten Sie daher, uns rechtzeitig - **spätestens x Minuten/Stunden/Tage** - vor dem vereinbarten Termin zu kontaktieren, sofern Sie Ihre Reservierung stornieren möchten.

Ihr Team des Restaurants [...]

Anlage 2

Vorbemerkungen zur Verwendung der Muster-Stornierungsbedingungen bei vorvertraglichen Schuldverhältnissen (Einfache Reservierung - Auswahl der Speisen und Getränke erfolgt erst im Restaurant):

1. **Wirksamkeit von Stornierungsbedingungen – Einbeziehung von AGB**

Sofern Sie sich dazu entscheiden, einen Geldbetrag für No-Shows oder zu kurzfristige Stornierungen im Rahmen von vorvertraglichen Schuldverhältnissen von Ihren Gästen zu verlangen, empfiehlt es sich, entsprechende Stornierungsbedingungen in Form von AGB mit dem Gast zu vereinbaren. **Muster-Stornierungsbedingungen** finden Sie im Anschluss der Vorbemerkungen.

Dabei sollten Sie folgende Punkte beachten, damit die Stornierungsbedingungen auch wirksam in das Schuldverhältnis einbezogen werden:

a) ***Grundsätzlich gilt: Der Gast muss bei Vertragsschluss stets ausdrücklich auf die AGB hingewiesen werden und in zumutbarer Weise von ihrem Inhalt Kenntnis nehmen können. Der erstmalige Hinweis auf die Geltung der AGB in Rechnungen oder Quittungen würde zu spät erfolgen.***

→ Weisen Sie bei einer **telefonischen Reservierung** den Gast im Telefonat ausdrücklich auf die Geltung der Stornierungsbedingungen hin. Übersenden Sie dem Gast anschließend eine Mail samt den Stornierungsbedingungen. Der Gast sollte in dieser Mail ausdrücklich darauf hingewiesen werden, die Reservierung und die Geltung der Stornierungsbedingungen per Rück-Mail zu bestätigen. Mit dieser Vorgehensweise stellen Sie sicher, dass Sie im Streitfall nachweisen können, dass der Gast die zumutbare Möglichkeit der Kenntnisnahme der Stornierungsbedingungen hatte.

→ Bei einer **Online-Reservierung** über ein restauranteigenes Reservierungssystem bzw. über eine Onlineplattform (z. B. Bookatable, OpenTable, Quandoo) muss dem Gast die Möglichkeit gegeben werden, die AGB vor Abschluss des Reservierungsvorgangs abzurufen und abzuspeichern (zum Beispiel durch einen deutlich sichtbaren Link). Es bietet sich an,

dass der Abschluss des Online-Reservierungsvorgangs vom Anklicken eines „AGB-Kästchens“ abhängig gemacht wird. Auf Reservierungsplattformen wird Ihnen in der Regel die Möglichkeit gegeben, Ihre AGB in die Reservierungsmaske einzubinden oder darauf zu verlinken. Diese Einbindung ist unabdingbar für die Wirksamkeit der AGB. Zusätzlich sollten Sie die Gäste explizit darauf hinweisen, dass Sie mit Stornierungsgebühren arbeiten, da diese Handhabung in der Gastronomie in Deutschland noch nicht allen Gästen bekannt ist. Indem die Gäste beim Reservierungsvorgang eindeutig auf die Erhebung von Stornierungsgebühren im Falle von „No-Shows“ hingewiesen werden, vermeiden Sie Diskussionen im Nachhinein. In der **Anlage 3** finden Sie einen entsprechenden Musterhinweis für Gäste.

- Sofern Reservierungen auch **im Restaurant vor Ort** angenommen werden, sollten Sie die Stornierungsbedingungen mit einem mündlichen Hinweis dem Gast aushändigen oder diese deutlich sichtbar und in gut lesbarer Schriftgröße im Restaurant aushängen.

- b) Eine Klausel in Stornierungsbedingungen, die einen finanziellen Ausgleich für das nicht rechtzeitige Absagen bzw. das Nichterscheinen ohne Absage regeln soll, sollte keinesfalls als „Rücktrittsrecht des Gastes“ oder „Vertragsstrafe“ betitelt sein. Richtigerweise sollte die Klausel als **„Stornogebühr“** / **„Stornierungsgebühr“** / **„Stornierungspauschale“** / **„No-Show-Pauschale“** oder **„Schadensersatz“** übertitelt werden.

- c) Die Stornierungsgebühr darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Bei der Festlegung der **Schadenshöhe** ist daher von Durchschnittswerten auszugehen.

In jedem Fall müssen Sie einen eventuell entstandenen Schaden so gering wie möglich halten (Schadenminderungspflicht). Bei kurzfristigen Reservierungsstornierungen müssen Sie beispielsweise versuchen, den freien Tisch an andere Gäste zu vergeben, soweit dies möglich ist.

In einem gutbürgerlichen Ausflugsrestaurant kann eine Stornierungsgebühr in Höhe von **10 € - 30 €** pro Person angemessen sein. Wenn es sich bei dem gastronomischen Betrieb um ein hochpreisiges Gourmet-Restaurant handelt, kann eine Stornierungsgebühr in Höhe von **50 € - 150 €** pro Person durchaus angemessen sein. *Hinweis: Dies sind keine verbindlichen Richtwerte. Maßgeblich sind*

neben der Preisgestaltung der Speisekarte immer die durchschnittlichen Vorbereitungskosten.

- d) Die Stornierungsbedingungen müssen außerdem eine Regelung enthalten, wonach dem Gast der **Nachweis keines oder eines wesentlich geringeren Schadens** gestattet ist.

2. Abfrage der Kreditkartendaten

Um den Anspruch auf die Stornierungsgebühr möglichst unkompliziert in der Praxis geltend zu machen, kann in den Stornierungsbedingungen eine entsprechende Regelung zur Abfrage der Kreditkartendaten getroffen werden. Es kann außerdem vereinbart werden, dass der Gast sein Einverständnis zur Einziehung einer **Vorauszahlung/Anzahlung** erteilt. Die Höhe der Vorauszahlung pro Gast sollte dabei der Höhe der Stornierungsgebühr pro Gast entsprechen. Sofern es zur No-Show-Situation kommt, können Sie das vorausgezahlte Geld im Wege der Aufrechnung einbehalten. Wenn der Bewirtungsvertrag zum vereinbarten Termin ordnungsgemäß durchgeführt wird, kann die Vorauszahlung dann mit dem vom Gast zu zahlenden Preis verrechnet werden. Alternativ zur Vorauszahlung könnte auch vereinbart werden, dass die Kreditkarte des Gastes **im Nachhinein** mit der Stornierungsgebühr belastet wird, wenn der Gast nicht erscheint, ohne abzusagen. Bevor Sie im Falle eines No-Shows die Kreditkarte des Gastes im Nachhinein mit der vereinbarten Stornierungsgebühr belasten, ist es empfehlenswert, den Gast zu kontaktieren und die Belastung der Kreditkarte mit Verweis auf die Stornierungsbedingungen anzukündigen.

3. Zusätzliche Aufwendungen

Es kann zweckmäßig sein, eine Klausel hinsichtlich zusätzlicher Aufwendungen in die Stornierungsbedingungen aufzunehmen, etwa wenn ein Gast eine besondere Tischdekoration verlangt. Es empfiehlt sich, eine Regelung zu treffen, wonach solche Auslagen zusätzlich zur Stornierungsgebühr anfallen können. Gegebenenfalls kann auch eine zusätzliche Anzahlung für besondere Gästewünsche vereinbart werden.

4. Kostenlose Stornierung bei rechtzeitiger Absage

Um Gästen einen Anreiz zu geben, eine eventuelle Stornierung rechtzeitig vorzunehmen, sollte in den Stornierungsbedingungen eine entsprechende Regelung getroffen werden (z. B.: „Wird die Reservierung bis spätestens x Minuten/Stunden vor dem vereinbarten Termin abgesagt, werden keine Stornierungsgebühren berechnet.“). Dabei ist es empfehlenswert, einen

Zeitpunkt zu wählen, der nicht allzu weit vom vereinbarten Termin entfernt liegt, um Irritationen der Gäste zu vermeiden.

5. Datenschutz

Da bei einer Reservierung personenbezogene Daten wie Name und Kreditkartendaten abgefragt und verarbeitet werden, müssen Sie die Informationspflichten gemäß Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) gegenüber dem Gast erfüllen. Da jeder gastgewerbliche Betrieb ohnehin eine DSGVO-konforme Datenschutzerklärung auf der Webseite und mitunter auch als Dokument im Betrieb bereitstellen muss, bietet es sich an, auf diese vorhandenen Datenschutzzinformationen zu verweisen. Bei der Abfrage von Kreditkartendaten müssen Sie darauf achten, dass diese Daten immer so aufbewahrt werden, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf diese Daten haben.

6. Anrechnungsmöglichkeit (optional)

Aus Kulanzermägungen können Sie Gästen, die aufgrund von No-Shows Stornierungsgebühren zahlen müssen, die Möglichkeit geben, die gezahlten Stornierungsgebühren auf eine spätere Bestellung anzurechnen. Ob eine solche Regelung sachdienlich ist, müssen Sie im Hinblick auf Ihr Geschäftsmodell und Ihre übliche Gästestruktur entscheiden. Das Ausstellen von Gutscheinen in Höhe der Stornierungsgebühren würde sich dann anbieten.

Muster-Stornierungsbedingungen für vorvertragliche Schuldverhältnisse (Einfache Reservierung - Auswahl der Speisen und Getränke erfolgt erst im Restaurant)

(rot markierte Textpassagen müssen von Ihnen individuell ausgefüllt werden)

§ 1 Geltung der Allgemeinen Stornierungsbedingungen

Diese Geschäftsbedingungen unseres Restaurants „(Name des Restaurants)“ sind Grundlage von Tischreservierungen. Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Textformerfordernisses.

§ 2 Verbindlichkeit der Tischreservierungen

Mit Ihrer Tischbestellung geben Sie die rechtlich bindende Erklärung ab, zum Zeitpunkt der Reservierung mit der angekündigten Personenzahl im Restaurant zu erscheinen und von den auf der Karte angebotenen Speisen und Getränken auszuwählen und zu bestellen. Mit der Tischreservierung wird somit ein Schuldverhältnis begründet.

§ 3 Kostenlose Stornierung

(1) Sofern Sie den vereinbarten Termin nicht wahrnehmen können und die Reservierung bis spätestens **x Minuten/Stunden** vor dem vereinbarten Termin absagen, werden keine Stornierungsgebühren berechnet. In Ihrem eigenen Interesse und zur Vermeidung von Missverständnissen raten wir Ihnen, per Email **an unsere E-Mail-Adresse: (...)**, per Telefon oder höchstpersönlich im Restaurant abzusagen.

(2) Keine Gebühren entstehen ferner, soweit es uns noch möglich ist, den von Ihnen stornierten Tisch kurzfristig an andere Gäste zu vergeben.

§ 4 Stornierungsgebühren

Sagen Sie nicht rechtzeitig gem. § 3 Abs. 1 Ihre Tischreservierung ab oder erscheinen Sie an diesem Tag nicht zur reservierten Uhrzeit, können wir einen angemessenen Ersatz für unsere nutzlosen Aufwendungen verlangen. Diese Stornierungsgebühren betragen je angemeldetem Gast **(Betrag in Euro)**. Gleiches gilt, wenn weniger als die angekündigte Gästezahl erscheint.

§ 5 Nachweis eines geringeren Schadens

Es bleibt Ihnen unbenommen, nachzuweisen, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind als mit der vorstehenden Pauschale vorgesehen.

§ 6 Verspätetes Eintreffen im Restaurant

Verspätetes Eintreffen im Restaurant von bis zu **x Minuten** nach dem vereinbarten Termin wird toleriert und löst keinen Anspruch auf Stornierungsgebühren aus. Im Falle eines verspäteten Eintreffens kontaktieren Sie unser Restaurant rechtzeitig.

§ 7 Angabe der Daten Ihrer Kreditkarte

Um im Falle eines uns zustehenden Anspruchs auf Stornierungsgebühren diese Gebühr unkompliziert einziehen zu können, geben Sie bei Reservierungen die Daten Ihrer Kreditkarte an.

§ 8 Geltendmachung von Stornierungsgebühren

Sofern uns gemäß § 4 ein Anspruch auf Stornierungsgebühren zusteht, belasten wir Ihre Kreditkarte mit dem entsprechenden Geldbetrag entweder im Wege einer Vorauszahlung und Aufrechnung oder im Wege einer Nachberechnung.

Vorauszahlung und Aufrechnung:

Sie leisten per Kreditkarte eine Vorauszahlung. Die Höhe der Vorauszahlung entspricht der Höhe der Stornierungsgebühren, die für alle angemeldeten Gäste unter den Voraussetzungen des § 4 anfallen würden. Ihre Vorauszahlung wird bei ordnungsgemäßer Durchführung des Bewirtungsvertrages mit dem von Ihnen zu zahlenden Endpreis für die von Ihnen bestellten Speisen und Getränke verrechnet. Sofern uns gemäß § 4 ein Anspruch auf Stornierungsgebühren zusteht, wird dieser Betrag mit dem vorausgezählten Betrag aufgerechnet und der vorausgezählte Betrag somit von uns einbehalten. Sofern Sie die Reservierung gemäß § 3 Abs. 1 rechtzeitig stornieren, buchen wir den vorausgezählten Betrag zurück.

Nachberechnung:

Sofern uns gemäß § 4 ein Anspruch auf Stornierungsgebühren zusteht, wird Ihre Kreditkarte in Höhe dieses Betrages belastet.

§ 9 Erstattung zusätzlicher Aufwendungen

Soweit Sie uns beauftragt haben, zusätzliche Leistungen zu erbringen, wie etwa den Tisch besonders zu dekorieren, rechnen wir unsere Auslagen stets zusätzlich ab. Auf Wunsch erteilen wir Ihnen Auskunft und legen Nachweise vor.

§ 10 Datenschutz

Bei Online-Reservierungen:

Unsere Datenschutzerklärung finden Sie hier: [\[Link zur DSGVO-konformen Datenschutzerklärung auf der Restaurant-Webseite\]](#)

Bei Reservierungen vor Ort:

Unsere Datenschutzbestimmungen sind am Empfang ausgelegt.

Anlage 3

Stornierungsgebühren – Hinweis für Gäste

(rot markierte Textpassagen müssen von Ihnen individuell ausgefüllt werden)

Liebe Gäste,

gerne können Sie bei uns Tischreservierungen vornehmen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir **Stornierungsgebühren** erheben, wenn Sie zum vereinbarten Termin nicht erscheinen oder die Reservierung nicht rechtzeitig stornieren. Diese Maßnahme ist für uns notwendig geworden, da sogenannte „No-Shows“ (Nichterscheinen der Gäste trotz Reservierung oder sehr kurzfristige Absagen) in letzter Zeit zugenommen haben. Vielen Gästen ist nicht bewusst, dass unser Restaurant in der Vergangenheit teils erhebliche Umsatzausfälle aufgrund von No-Shows zu verzeichnen hatte. Es ist uns oft nicht möglich, den frei gewordenen Tisch spontan an andere Gäste zu vergeben. Somit bleiben wir in diesen Fällen auf den Kosten für den Personaleinsatz und die eingekauften Lebensmittel sitzen. Bitte beachten Sie daher, dass eine Tischreservierung rechtlich gesehen ein Schuldverhältnis begründet, das sowohl für uns als auch für Sie bestimmte Pflichten auslöst. Wir bitten um Verständnis für diese Handhabung, um auch künftig gute Gastgeber für Sie sein zu können.

Unsere Stornierungsbedingungen finden Sie hier: [\[Link zu den Stornierungsbedingungen\]](#)

Ihr Team des Restaurants [...]

Anlage 4

Muster-Bankettvereinbarung

Art der Veranstaltung: _____

am _____ 20 _____

ab _____ Uhr

Gast _____

Anschriften _____

Tel.-Nr. _____

Restaurant/Hotel _____

Leistungsumfang (z. B. Zusammensetzung der Speisen, Menüfolgen, Getränke)

Art	Anzahl	Beschreibung	KOSTEN PRO	
			Person	Portion
			Euro	Euro
Mittagessen	_____	_____	_____	_____
Kaffee / Kuchen	_____	_____	_____	_____
Abendessen	_____	_____	_____	_____
Anzahlung: _____ Euro zahlbar bis _____ 20 _____				

Zusätzliche Leistungen (z. B. Dekoration, Kapelle, Künstlerersozialabgabe, GEMA, Technik, Garderobe)

	VERANTWORTLICH		KOSTEN TRÄGT	
	Restaurant Gast		Restaurant Gast	
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Sondervereinbarungen (z. B. Rauchen, Raum, Bar, Bestuhlung, Allergiker, Vegetarier, Veganer, Menükarten, Zuschläge, Rücktrittsfristen usw.)

Der Gast übergibt bis zum _____ 20 _____ eine Tischordnung.

Es gelten die beigegeführten Geschäftsbedingungen des Restaurants. Für Getränke gilt die Preisliste unserer Getränkekarte. Was nicht ausgefüllt wurde gilt als nicht vereinbart.

_____, den _____ 20 _____

(Gast)

(Restaurant)

Muster-AGB für Bankettvereinbarung

(rot markierte Textpassagen müssen von Ihnen individuell ausgefüllt werden)

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Buchungen von Räumlichkeiten, Lieferungen und gastronomischer Versorgung unseres Hauses.
2. Ein voller „à la carte-Service“ wird nur gewährt, wenn er ausdrücklich vereinbart wurde. Bei Veranstaltungen für die kein einheitliches Menü vereinbart wurde, kann nur eine begrenzte Speisenauswahl aus unserer Restaurantküche angeboten werden. Einschränkungen, wie z. B. Allergiker, Vegetarier, Veganer müssen nur dann berücksichtigt werden, soweit sie ausdrücklich vertraglich vereinbart wurden.
3. Nebenleistungen wie Musikkapellen, Sonderdrucke von Menükarten oder Blumendekoration, sowie für diese Veranstaltung evtl. anfallende Erlaubnisgebühren werden extra berechnet.
4. Musiker und Künstlergagen sind vom Veranstalter entweder direkt mit den betreffenden Personen abzurechnen oder uns im voraus zur Verfügung zu stellen. Eventuell anfallende GEMA-Gebühren trägt der Veranstalter.
5. Die Untervermietung oder sonstige Gebrauchsüberlassung an Dritte bedarf unserer vorherigen Zustimmung.
6. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der angemeldeten Personen. Der Veranstalter haftet für alle Bestellungen seiner Gäste. Für nicht erschienene Gäste wird der vereinbarte Preis abzüglich der ersparten Aufwendungen berechnet. Zusätzliche Gäste können zurückgewiesen werden. Andernfalls wird für sie jeweils in Höhe des vereinbarten Preises für die anderen Gäste eine zusätzliche Zahlung fällig.
7. Unsere Preise sind Endpreise, in denen grundsätzlich die gesetzliche Mehrwertsteuer enthalten ist.
8. Unsere Rechnungen können mit Kreditkarte, EC-Karte, in bar oder per Überweisung beglichen werden. Bei Rechnungsstellung ist der Betrag innerhalb von **x Tagen** ab Zustellung der Rechnung zu begleichen.
9. Bei Veranstaltungen, an denen mehr als **x Personen** beteiligt sind, ist bis spätestens vier Wochen vor der Veranstaltung eine Vorauszahlung in Höhe von **x %** der zu erwartenden Rechnungssumme zu leisten. Wird die Vorauszahlung nicht fristgemäß geleistet, steht uns ein Rücktrittsrecht zu.

10. Im Falle der Stornierung einer Veranstaltung wird der Endpreis abzüglich der ersparten Aufwendungen berechnet.
11. Mitgebrachte Gegenstände müssen den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen (z. B. Brandschutz bei Dekoration). Sie sind bei Ende der Veranstaltung unverzüglich zu entfernen, andernfalls hat der Veranstalter die Kosten für Abtransport und Lagerung zu tragen.
12. Wird ohne schriftliche Zustimmung eine politische Veranstaltung durchgeführt, oder besteht begründeter Anlass, dass die Veranstaltung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder den Ruf unseres Hauses oder unserer Gäste zu gefährden droht, sowie im Falle höherer Gewalt, können wir vom Vertrag zurücktreten.

Vielen Dank an den DEHOGA Baden-Württemberg für die Zurverfügungstellung der Dokumente zu Anlage 4.

Rechtlicher Hinweis: *Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität dieser Publikation nebst Anlagen. Sie stellt keine Rechtsberatung dar und vermag eine Rechtsberatung durch einen Rechtsanwalt im Einzelfall auch nicht zu ersetzen.*