



## Reservierungen in der Gastronomie ernst nehmen

In vielen Branchen sind Stornogebühren bei Nichteinhaltung von Reservierungen oder Buchungen gang und gäbe. Kärntens Gastronomen wollen von ihren Gästen ebenfalls verbindliche Stornobedingungen bei einer Platzreservierung. Daher rät die Fachgruppe Gastronomie zu schriftlichen Reservierungen und die Vereinbarung von AGB mit klaren Stornoregelungen.

15.12.2022, 10:32



© KAREPA/STOCK.ADOBE.COM

Stornoregelungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für jene Fälle, in denen Reservierungen bzw. Buchungen vom Gast doch nicht wahrgenommen werden können, sind in Branchen wie Reisebüros oder Hotellerie eine Selbstverständlichkeit. Auch in der Gastronomie werden Stornoregelungen immer wichtiger, da Gäste immer öfter ihre Tischreservierungen nicht einhalten und ohne Absage einfach nicht erscheinen oder die genannte Gästeanzahl – ohne vorab Bescheid zu geben – unterschreiten. Manche Gäste sollen laut Berichten von Wirten sogar auf Mehrfachreservierungen setzen, indem sie in mehreren Betrieben für denselben Zeitpunkt buchen und sich kurzfristig entscheiden, wohin sie gehen wollen. Besonders zu Stoßzeiten, wie in der Vorweihnachtszeit oder an Wochenenden und Feiertagen, kommt es daher immer wieder vor, dass „bestellte“ Tische umsonst freigehalten werden, die Gäste aber weder absagen noch erscheinen und der Gastronom keinen Umsatz macht. Durch diese

fehlende Absagedisziplin werden viele Gastronomen gezwungen, nur mehr noch schriftliche Reservierungen mit entsprechenden Stornoregelungen anzunehmen, um im Ernstfall den Schaden bei leer gebliebenem Tisch durch Stornogebühren abfedern zu können.

## Ärgerlich, wenn „bestellte“ Tische frei bleiben

Stefan Sternad, WK-Fachgruppenobmann der Kärntner Gastronomie, hat für das Nichterscheinen von Gästen ohne vorherige Absage kein Verständnis: „Zu bestimmten Zeiten könnten wir die doppelte Anzahl von Sitzplätzen brauchen. Umso ärgerlicher ist es, wenn Gäste dann einfach nicht kommen: Nicht nur für den Wirt, der damit Umsatz verliert, sondern auch für die Gäste, die abgewiesen werden müssen, weil der Tisch eigentlich bereits reserviert wurde.“ Hier gehe es um Fair Play: Jede Reservierung, die nicht eingehalten wird, bedeutet für einen Gastronomiebetrieb mehrfachen Schaden. Ein häufiges Problem sei auch, dass wesentlich weniger Personen erscheinen als ursprünglich vereinbart. Nicht selten wird die Personenanzahl um fast die Hälfte unterschritten. „Für einen Gastronomen ist dies mit einem Verdienstentgang gleichzusetzen. Die derzeitigen Kostensteigerungen in allen Bereichen zwingen die Unternehmer auf eine effizientere Auslastung ihrer Tische zu achten. Die Hälfte weniger an Gästen bedeutet die Hälfte weniger Umsatz. Die Sitzplätze dann kurzfristig an demselben Abend noch mit anderen Gästen füllen zu können, ist meistens unmöglich“, stellt Sternad klar.

## Bei Reservierungen Stornoregeln einführen

Leider nehme die Tendenz zur Nichteinhaltung von Reservierungen immer mehr zu. Die Fachgruppe Gastronomie empfiehlt den Gastronomen daher eindringlich, bei Reservierungen Stornogebühren einzuführen. Wichtig ist dabei allerdings, mit dem Gast die jeweiligen Stornobedingungen ausdrücklich zu vereinbaren. „Damit schafft man einerseits Klarheit, andererseits sensibilisiert man ihn für das Thema. Wir müssen wieder mehr ins Bewusstsein rufen, dass eine Reservierung ein verbindlicher Bewirtungsvertrag ist, den es einzuhalten gilt“, so Sternad. Deshalb sollen vor allem Reservierungen von größeren Gästegruppen nur mehr noch schriftlich mit entsprechenden Stornoregeln abgewickelt werden. Viele Wirte nutzen hierfür schon Online-Reservierungssysteme, mit dem sie ihre Stornobedingungen mittels Checkbox festhalten können und Gäste zur Sicherstellung eine Kreditkarte hinterlegen.

„Wie schon international oder österreichweit in größeren Städten wie Wien üblich, sollte es für unsere Wirte auch zum Standard werden, dass Gäste schriftlich zu reservieren haben und bei Nichteinhaltung ihrer Reservierung eine entsprechende Stornogebühr zu bezahlen haben. Das ist kein Strafentgelt wie manche meinen, sondern lediglich eine Abgeltung des entstandenen Schadens“, bestärkt Sternad seine Kollegen, die vor einer derartigen Gebühr eventuell noch zögern. So könne man auch einen sorgsameren Umgang der Gäste mit ihren Reservierungen erreichen. „Die meisten Gäste haben dafür Verständnis. Es geht dabei auch um eine Sensibilisierung: Die Menschen müssen verstehen, dass ein unbesetzter Tisch für jeden Wirt ein enormer Kostenfaktor ist. Schließlich sind alle Personal- und Fixkosten vom Unternehmer trotzdem zu bezahlen, auch wenn dieser Tisch wegen einer nicht eingehaltenen Reservierung leer bleibt.“

Downloadtipp für Wirte: [Kostenlose Muster für Allgemeine Geschäftsbedingungen inklusive Stornoregelungen.](#)

### Rückfragen:

Wirtschaftskammer Kärnten

Fachgruppe Gastronomie

Mag. Guntram Jilka

T [05 90 90 4-610](tel:0590904610)

E [guntram.jilka@wkk.or.at](mailto:guntram.jilka@wkk.or.at)

## Das könnte Sie auch interessieren



### Haberl: „Ostergeschäft ist für den Kärntner Einzelhandel von großer Bedeutung“

Kärntner und Kärntnerinnen legen Schokolade, Eier und Spielsachen ins Osternest und geben dafür durchschnittlich 50 Euro aus. [➤ mehr](#)



## Koralmbahn als große Chance für Villach-Land

Die Regionen wachsen zusammen, die Peripherie wird zum Zentrum, die Gesamtregion erlebt einen Aufschwung und wird Teil der europäischen Achse: Gute Aussichten für die Gemeinden im Bezirk Villach-Land. [➤ mehr](#)



## Koralmbahn als große Chance für Klagenfurt

Die Regionen wachsen zusammen, die Peripherie wird zum Zentrum, die Gesamtregion erlebt einen Aufschwung und wird Teil der Baltisch-Adriatischen Achse: Gute Aussichten für die Landeshauptstadt Klagenfurt. [➤ mehr](#)