



Merkblatt Stornierungen



(c) E. Fröhlich (2024)

Die Grundregel im österreichischen Zivilrecht ist, dass Verträge so einzuhalten sind, wie sie geschlossen wurden. Betriebe können ihren Kund:innen freiwillig ein Stornierungsrecht einräumen. Dies wird entweder bei der jeweiligen Buchung oder generell in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Betriebes geregelt.



Gesetzliche Regelung

Wurde bei der Buchung nicht gesondert über Stornogebühren gesprochen oder die Anwendbarkeit von AGB nicht vereinbart (ein Unternehmer muss keine AGB haben) oder enthalten die AGB keinen Passus für den Fall einer Zimmerstornierung, so kommen die allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen des österreichischen Zivilrechts zur Anwendung (ABGB, § 1168 Vereitlung der Ausführung). Die AGBH sind nicht automatisch gültig, sondern nur bei ausdrücklicher Vereinbarung.



Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006)

Neben den von einem Betrieb frei gestalteten Stornoregelungen, gibt es Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotellerie. Im Grunde genommen ist dies ein **Vorschlag**, wie Beherbergungsbetriebe das Thema Stornierung regeln können. Ein Betrieb hat daher die Möglichkeit diese Bedingungen zu einem Teil seiner Verträge zu machen. Er nimmt diese beispielsweise in seine AGB auf und **verweist bei jeder Buchung** – entweder per **Direktlink oder durch ein separates Dokument** – darauf, dass sie Gültigkeit haben.

Empfehlung der Stornogebühren nach AGBH

- Stornierungen mehr als drei Monate vor der geplanten Abreise kostenlos möglich.
- Stornierungen drei bis ein Monat vorher kosten 40 % des Zimmerpreises.
- 1 Monat bis 1 Woche vor der Anreise fallen 70 % an.
- Für Stornierungen innerhalb von 7 Tagen vor der geplanten Anreise muss der Gast 90 % Stornogebühr zahlen.



Reservierung ≠ Buchung

Im österreichischen Zivilrecht gilt eine Reservierung grundsätzlich als unverbindlich, solange keine ausdrückliche Vereinbarung über ihre Verbindlichkeit getroffen wurde. Sie stellt lediglich die Absicht dar, eine Unterkunft zu einem bestimmten Zeitpunkt in Anspruch zu nehmen. Eine Buchung hingegen ist ein verbindlicher Vertragsabschluss (Beherbergungsvertrag), bei dem beide Seiten rechtliche Verpflichtungen eingehen. Der Vertrag kann auch formlos durch mündliche Annahme oder durch eine Anzahlung zustande kommen. Wird eine Reservierung durch Annahme und klare Vereinbarungen bestätigt, wird sie rechtlich zur Buchung.



Vermieter:innen sollten immer ein unverbindliches Angebot inklusive Stornobedingungen für den Gast legen. Es ist klar zu formulieren, dass mit der Buchung der Beherbergungsvertrag zustande kommt und rechtsverbindlich ist.



Anzahlung

Der Beherbergungsvertrag kommt durch Annahme der Buchung durch den Beherberger zustande. Dieser kann den Vertragsabschluss von einer Anzahlung abhängig machen und muss den Gast **vorab darüber informieren**. Mit der Zustimmung zur Anzahlung und dem Einlangen beim Beherberger gilt der Vertrag als abgeschlossen. Die Anzahlung ist spätestens 7 Tage vor Beginn des Aufenthalts zu leisten (AGBH 2006, §3 Abs. 2 ff).



Die Höhe der Anzahlung kann nach persönlichem Ermessen bestimmt werden. Empfehlenswert und üblich sind 30 bis 50 Prozent des Gesamtpreises.



Rücktritt vom Beherbergungsvertrag nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006)

- Sieht der Beherbergungsvertrag eine **Anzahlung** vor und wurde die Anzahlung vom Vertragspartner nicht fristgerecht geleistet, kann der Beherberger ohne Nachfrist vom Beherbergungsvertrag zurücktreten (AGBH 2006, § 5 Abs. 1).
- Falls der Gast bis 18.00 Uhr des vereinbarten Ankunftszeitpunktes nicht erscheint, besteht keine Beherbergungspflicht, es sei denn, dass ein **späterer Ankunftszeitpunkt** vereinbart wurde (AGBH 2006, § 5 Abs. 2).
- Hat der Vertragspartner eine Anzahlung geleistet, so bleiben die Räumlichkeiten bis spätestens 12.00 Uhr des dem vereinbarten Ankunftszeitpunktes folgenden Tag reserviert. Bei **Vorauszahlung** von mehr als vier Tagen, endet die Beherbergungspflicht ab 18 Uhr des vierten Tages, wobei der Ankunftszeitpunkt als erster Tag gerechnet wird, es sei denn, der Gast gibt einen späteren Ankunftszeitpunkt bekannt (AGBH 2006, § 5).
- Bis spätestens 3 Monate vor dem vereinbarten Ankunftszeitpunkt des Vertragspartners kann der Beherbergungsvertrag durch den Beherberger, aus **sachlich gerechtfertigten Gründen**, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart, durch einseitige Erklärung aufgelöst werden (AGBH 2006, § 5).



weiterführende Informationen



Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (ABGB)



Österreichischen Hoteliervereinigung - Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH)



Europäische Reiseversicherung - Partnerschaft mit der Europäischen Reiseversicherung



Umsetzungsmöglichkeiten

- Erstellung eigener, auf den Betrieb abgestimmter AGB und Stornobedingungen
ODER
- Verwendung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006)



Beispiel Schriftverkehr

Muster Angebot

- Art der Leistung (Zimmerart, Beschreibung)
- Angebot gültig für X-Personen
- Zusatzleistungen/ Verpflegung
- Reisedatum
- Gesamtpreis
- Orts- oder Kurtaxe
- **Höhe der Anzahlung**
- **Stornobedingungen** - diese können verlinkt oder ausgeschrieben sein
- **Dieses Angebot ist freibleibend/unverbindlich**
- Anzahlungen sind innerhalb X-Tage nach Buchung spesenfrei für den Empfänger zu überweisen.

Muster Buchungsbestätigung

- Art der Leistung lt. Angebot (Zimmerart, Beschreibung)
- Anzahl Personen
- Zusatzleistungen/ Verpflegung
- Reisedatum
- Gesamtpreis
- Orts- oder Kurtaxe
- **Anzahlung** zu leisten bis zum _____ und spesenfrei für den Empfänger
- **Stornobedingungen**
 - Stornobedingungen genau aufschlüsseln
- **Stornoversicherung** anbieten



Beratungsangebot der LK Stmk

Betriebs-Check Modul 4: Schriftverkehr mit dem Gast - Hilfestellung bei Erstellung eines individuellen Dokuments sowie Musterschreiben (kostenpflichtig, 50 € pro Beratungsstunde)

Kontakt

Landwirtschaftskammer Steiermark

Fachberatung bäuerliche Vermietung

Obersteiermark

Dipl.-Päd. Ing. Maria Habertheuer

Tel.: 03612/22531-5133, maria.habertheuer@lk-stmk.at

Süd-, Ost- und Weststeiermark

Melanie Pirker

Tel.: 03172/2684-5615, melanie.pirker@lk-stmk.at

Impressum

Für das Gesamtkonzept: Ines Pomberger, Bsc. - LK Steiermark

Für den Inhalt: Mag. Renate Schmoll, Ines Pomberger, Bsc. - LK Steiermark

Quellen: Österreichische Hoteliervereinigung

Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch

Stand: November 2025

Dieses Schriftstück ersetzt keine persönliche Beratung!