

# Eine Schlüsselfrage

Die Überraschung hatte sich Herr Landruth für seine Frau anders vorgestellt: Statt sie zur Silberhochzeit im Wellnesshotel über die Schwelle zu tragen, steht er nun mit ihr vor der verschlossenen Zimmertür.

Text: Dr. Janas

**D**en Hotelschlüssel hat er im Laufe des Abends in der Stadt verloren.

Ein Einzelfall? Keineswegs! Dass Gäste mit- unter eigenen Besitz im Hotelzimmer zurück- lassen, ist keine Seltenheit und gehört für die Hotelverwaltung zur Routine. Heikel wird es für den Hotelier aber dann, wenn Gästen Eigentum abhanden kommt. Und der Klassiker ist hier immer noch der verlorene Hotelschlüssel.

## Theoretisch haftet der Gast

Bleibt er verschwunden, stellt sich schnell die Frage nach der Haftung. Wer kommt für den Schaden auf? Die Antwort sieht laut BGB § 546 zunächst einfach aus: Der Mieter beziehungsweise Gast ist dazu verpflichtet, alle gemieteten Dinge - somit auch den Schlüssel - nach Beendigung des Mietverhältnisses zurück zu geben. Ansonsten haftet er auf Schadensersatz.

Grundsätzlich kann der Hotelier vom Gast die Kosten für den Einbau eines neuen Schlosses oder einer Schließanlage verlangen, wenn dessen Missbrauch nicht ausgeschlossen werden kann.

Dies ist insbesondere der Fall, wenn der Schlüssel mit einem hoteleigenen Anhänger versehen ist, der die Identifikation erleichtert [1]. So die Theorie. Wie sieht die Praxis aus?

## Praxis der Rechtsprechung

Tatsächlich ist die gegenwärtige Rechtsprechung hierzu alles andere als eindeutig. So entschied das LG Münster 1997: Verliert der Gast den Schlüssel, haftet er für den Austausch der gesamten Schließanlage, wenn der Name des Hotels darauf sichtbar ist. Ganz anders sah das 1992 das Landgericht Köln: Danach haftet der Gast nur für die Schlösser an der Eingangs- und der Zimmertür, nicht aber für den Austausch einer größeren Schließgruppe.

## Stets Einzelfallentscheidung

Wie bei jedem anderen Schadensersatzanspruch auch, wird im Einzelfall geprüft, ob ein eventuelles Mitverschulden des Hoteliers gemäß § 254 Abs. 2 BGB gegeben ist.

Nach dieser Vorschrift haftet der Hotelier anteilmäßig für den entstandenen Schaden, wenn er es unterlassen hat, seinen Gast auf die Gefahr aufmerksam zu machen, die beim Verlust eines Hotelschlüssels entstehen kann.



Hält er den Gast zum Beispiel nicht dazu an, den Schlüssel beim Verlassen des Hotels an der Rezeption abzugeben, muss er damit rechnen, dass ihm ein Mitverschulden von 30 bis 50% am Gesamtschaden angerechnet wird [1]. Und in der Hektik des Hotelalltags gehen solche Gastinstruktionen schon mal »unter«.

Eine rechtliche Grauzone ist bei der Frage nach dem Schadensersatz auch der folgende Aspekt: Wie hoch ist der Grad der Mithaftung des Hoteliers, wenn auf dem Anhänger seines Schlüssels der Name des Hauses vermerkt ist und dadurch zum Beispiel ein Einbrecher Zugang zum Hotel(-zimmer) bekommt?

Vor dem Hintergrund dieser unklaren Rechtslage stellt sich die Frage, wie moderne Hotelbetriebe mit diesem Risiko umgehen.

## Vorbeugen statt Regulieren

In einer Befragung von 103 Hotelbetrieben in Bayern und Nordrhein-Westfalen wurde dieser Frage nachgegangen [2]. Erste Erkenntnis: Das Thema ist bekannt und die Betriebe reagieren darauf – wenn auch sehr unterschiedlich.

Zwar weisen rund 40 Prozent der Unternehmen ihre Gäste ausdrücklich darauf hin, dass sie den Schlüssel beim Verlassen des Hotels an der Rezeption abgeben müssen. Allerdings ist gerade bei kleineren Häusern die Rezeption oft nicht dauerhaft besetzt oder der Gast kommt nicht direkt an ihr vorbei. Die Folge: Mehr als 85% der Hotels hatten bereits Fälle von Schlüsselverlusten.

Die Konsequenzen aus verloren gegangenen Hotelschlüsseln sind sehr unterschiedlich. So lassen sich einige Unternehmen das Aushändigen der Schlüssel von ihren Gästen quittieren. Andere sorgen durch eine dauerhafte Besetzung der Rezeption dafür, dass keiner mit Zimmerschlüssel das Haus verlässt. Ein Hotelbetrieb aus der Nähe von Würzburg setzt auf „riesige handgeschnitzte Anhänger, die so groß sind, dass unsere Gäste sie gerne an der Rezeption abgeben“.

Alle befragten Hoteliers gaben an, gegen den Schlüsselverlust und die Folgen versichert zu sein.

Unabhängig davon, wer für den Schaden letztlich aufkommt, es gibt noch weitere unangenehme Punkte. „Allein der Aufwand beim Auswechseln von Schlössern ist immens“, weiß Herr Köhler, Hotelier aus der Nähe von Bamberg. „Da kann das betroffene Zimmer nicht weiter vermietet und Gäste müssen gegebenenfalls umgebucht werden. Das verärgert sie.“

## Mit persönlicher Ident-Nummer

Nach zwei Verlustfällen nutzt Köhler jetzt eine einfache wie effiziente Lösung: den Lost & Found-Service proFINDus aus Karlstadt ([www.proFINDus.de](http://www.proFINDus.de)). Alle Hotelschlüssel sind mit Sicherheitsanhängern ausgestattet, auf denen neben einer 24-Stunden-Finderhotline persönliche Ident-Nummern vermerkt sind. Wird ein Schlüssel gefunden, informiert der Finder die Hotline, die den Besitzer – sprich das Hotel - ausfindig macht und den Kontakt zwischen den beiden herstellt.

So kommen die verlorenen Schlüssel schnell und ohne Umwege wieder zum Hotel zurück – oft noch ehe der Verlust bemerkt wird.

„Mit proFINDus habe ich gleich mehrere Vorteile“, sagt Herr Köhler. „Zum einen brauche ich keine hoteleigenen Anhänger mehr. Die waren mir auch immer ein Dorn im Auge, weil sie wie »Eintrittskarten« waren. Zum anderen erspare ich meinen Kunden und mir jetzt viele Unannehmlichkeiten. So habe ich mit einer geringen Investition eine perfekte Lösung gefunden.“

[1] Hänssler, K. H.: Management in der Hotellerie und Gastronomie: Betriebswirtschaftliche Grundlagen. Oldenbourg 2008

[2] Studie „Wie gehen Hotelbetriebe mit dem Schlüsselrisiko um?“ Empirische Erhebung, proFINDus 2010 (i. D.)