„Hoteliers vertrauen zu sehr auf die Versprechungen der Versicherer“

Cost & Logis sprach mit Volker Ebert, Geschäftsführender Gesellschafter der Martens & Prahl Versicherungskontor GmbH, Lübeck.

HERR EBERT, WIE BEURTEILEN SIE DIE QUALITÄT DER VERSICHERUNGEN VON DEUTSCHEN HOTELIERS?

Nur wenige Versicherungsgesellschaften setzen sich mit den Belangen der Hoteliers wirklich auseinander. Viele stehen nicht zu dem, was sie versprechen. Sie verkaufen meist Standardversicherungen, spezifische Bedürfnisse der Hotelbetriebe bleiben unberücksichtigt. „Das passt schon irgendwie“, so lautet das Motto häufig. Selbst im Schadensfall wird nicht angepasst, keine Rücksicht genommen. Man muss die Versicherer dazu drängen, die Verträge so klar und eindeutig zu formulieren, dass keine Zweifel beziehungsweise Spielräume für Interpretation bleiben. Wir als Makler wissen, wie das geht, verstehen uns als Interessenvertreter der Kunden.

„In 70 Prozent der von uns untersuchten Fälle war das Verwahrungsrisiko überhaupt nicht abgesichert.“

IM RAHMEN EINER UMFASSENDEN STUDIE HABEN SIE DIE QUALITÄT VON HAFTPFLICHTVERSICHERUNGEN IN HOTELS BEWERTET. ZU WELCHEM ERGEBNIS SIND SIE GEKOMMEN?

Unsere Analyse ist ein Extrakt aus der Arbeit der vergangenen zehn Jahre, umfasst gut 1.400 von Hoteliers abgeschlossene Haftpflichtversicherungen. Geprüft wurden dabei sowohl branchenspezifische Gesichtspunkte als auch solche der allgemeinen Risikoabsicherung. Herausgekommen ist dabei vor allem eine zentrale Erkenntnis: Die Hoteliers vertrauen zu sehr auf das, was Ihnen die Versicherer versprechen.

WO STECKEN DIE DEFIZITE IM DETAIL?

Das fängt an mit den Deckungssummen: 32 Prozent der von uns geprüften Verträge beinhalteten eine Absicherung von maximal drei Millionen Euro, 43 Prozent erreichten ein Deckungssumme von höchstens fünf Millionen Euro. In drei Viertel der Fälle ist die Absicherung damit auf gar keinen Fall ausreichend.

WAS BRÄUCHTE EIN HOTELIER, UM GUT ABGESICHERT ZU SEIN?

Ein Hotelier braucht in der Regel das, was der Markt maximal hergibt. Einige Spezialversicherer bieten eine Deckung von bis zu 20 Millionen Euro an – zu Preisen, die Mitbewerber für eine Absicherung von Schadensfällen bis zu drei Millionen Euro nehmen. Teilweise sind sie sogar noch günstiger. Sie müssen sich vor Augen führen, dass das Hotelgeschäft ein hohes Personenrisiko mit sich bringt. Es ist doch keine Seltenheit, dass sich mehrere hundert Gäste im Haus aufhalten. Kommt es dann zu einem vom Betrieb verschuldeten Schaden, bei dem im schlimmsten Fall Menschen sterben – zum Beispiel durch einen mangelhaften Brandschutz – dann haftet der Hotelier ohne Begrenzung. Was das für die Existenz des Betriebes und seine eigene Zukunft bedeutet, lässt sich leicht ausmalen. Hoteliers brauchen deshalb Versicherungen mit hohen Deckungssummen. Für ein Haus mit 150 Zimmern beispielsweise, halten wir eine Absicherung für Schäden bis zu 30 Millionen Euro für absolut angemessen. Es ist schon merkwürdig: Für ein Auto besorgt man sich schnell mal eine Versicherung für Schäden von bis zu hundert Millionen Euro. Für ein Hotel, das einige hundert Menschen beherbergt, bleibt es häufig bei einer Drei-Millionen-Deckung. Das passt doch hinten und vorne nicht. Wir empfehlen unseren Kunden aus der Hotel-

lerie, zu versichern, was geht – zu einem angemessenen Verhältnis von Preis und Leistung.

WIE STEHT ES BEI HOTELBETRIEBEN UM DIE ABSICHERUNG DES SOGENANNTEN VERWAHRUNGSRISIKOS?

Leider gar nicht gut. In 70 Prozent der von uns untersuchten Fälle war das Verwahrungsrisiko überhaupt nicht abgesichert. Dabei haften Hoteliers nach den Paragraphen 651 ff des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) für die vom Gast mitgebrachten Gegenstände. Beispiel: Der Gast verliert sein Laptop – der Hoteliers zahlt, und das ohne eigenes Verschulden. Jetzt stellen Sie sich mal vor, ein pfiffiger Trickdieb knackt das Schließsystem des Hotels, entwendet Wertsachen der Gäste in allen Zimmern – nicht auszudenken, welche Schäden dann zustande kommen.

IST DAS DEN HOTELIERS DENN NICHT BEWUSST?

Nein, den meisten ist das in der Tat nicht bewusst. Ihre Versicherungsvertreter versprechen viel – und die Hoteliers glauben ihnen. Ein mittelständischer Hotelier legt in der Regel großen Wert auf ein sympathisches Verhältnis zum Versicherer, achtet dafür zu wenig auf Qualität. Versicherung ist generell kein Thema, mit dem sich ein Hotelier gerne auseinandersetzt.

PORTALE, AUF DENEN HOTELS BEWERTET WERDEN, SIND ETABLIERT. WIE ABER SOLL EIN HOTELIER ERKENNEN, WELCHE VERSICHERUNGSGESELLSCHAFT FÜR IHN DIE PASSENDE IST?

Ein Portal, auf dem Versicherungen bewertet werden, gibt es zurzeit noch nicht. Wir sind allerdings gerade dabei, eine solche Plattform aufzubauen, führen dazu in den kommenden Wochen eine Umfrage unter unseren Kunden durch.

VIELE HOTELIERS SCHNÜREN PAKETE, KOMBINIEREN EIGENE MIT FREMDEN LEISTUNGEN – ZUM BEISPIEL EINE ÜBERNACHTUNG UND EIN MUSICALTICKET – UND WERDEN DADURCH ZUM REISEVERANSTALTER. KANN DAS, WAS DIE VERSICHERUNG BETRIFFT, ZUM PROBLEM WERDEN?

Der Verkauf solcher Arrangements unterliegt in den meisten Fällen der Veranstalterhaftpflicht, die allerdings in erstaunlichen 65 Prozent aller von uns analysierten Haftpflichtversicherungen nicht eingeschlossen ist. Dabei entstünden keine zusätzlichen Kosten. Es geht lediglich um die Aufnahme einer simplen Klausel im Versicherungsvertrag. Freiwillig gibt das natürlich kein Versicherer her, man muss ihn schon dazu drängen.

In diesem Gebäude sitzen die Versicherungs-Experten von Martens & Prahl in Lübeck.

NICHT MAL EIN PROZENT DER VON IHNEN GEPRÜFTEN VERSICHERUNGEN BERÜCKSICHTIGEN DIE ABSICHERUNG VON URHEBERRECHTSVERLETZUNGEN. DABEI SIND SOLCHE VERLETZUNGEN ANGESICHTS DYNAMISCHER INTERNETSEITEN NICHT SELTEN.

Ja, das ist ein weiteres Problem. In nur 18 der 1.406 analysierten Versicherungen war dieses Risiko abgesichert. Dabei kommt es wirklich sehr schnell zu einem Verstoß. Beispiel: Wenn ein Fotograf die nicht genehmigte Verwendung eines Bildes kostenpflichtig abmahnt, kann das für den betreffenden Hotelier schon mal teuer werden. Wir sehen an dieser Stelle dringenden Handlungsbedarf. Passenden Versicherungsschutz bietet derzeit nur ein einziger Versicherer an – die Haftpflichtkasse Darmstadt, ein Spezialversicherer für die Hotellerie.

ZUM SCHLUSS: WAS SOLLTEN HOTELIERS, DIE IHRE VERSICHERUNG VERBESSERN WOLLEN, TUN?

Rund 80 Prozent der Hoteliers wenden sich leider noch immer nicht an einen Versicherungsmakler, vertrauen statt dessen auf die Dienste von Agenten einer Versicherungsgesellschaft, die nicht neutral sind und denen in der Regel die Marktkenntnis fehlt. Rechts und links von dem, was abgeschlossen wird, gibt es oft bessere Versicherungsleistungen – das gilt für den Preis als auch für den Umfang. <