

# Gewappnet für den Ernstfall

Für die Wechselfälle des Lebens brauchen Hoteliers die richtigen Versicherungen mit ausreichender Deckungssumme. Sonst riskieren sie ihre Existenz.

Text: Katja Fischer



Viele Fälle im Gastgewerbe sind versicherungsrelevant. Das kann bei abhandengekommener Garderobe beginnen und beim Personenschaden durch Brand enden.

Der Markt ist unübersichtlich. Einige auf die Branche spezialisierte Versicherungsmakler helfen, individuelle Pakete zusammenzustellen.

Weil im Hotel viele Menschen zusammentreffen, kann immer etwas passieren: Ein Kellner schüttet dem Gast versehentlich ein Glas Rotwein über die Hose. Das wäre vergleichsweise harmlos. Gravierender werden die Schäden, wenn ein Hotelgast auf der Treppe ausrutscht und so unglücklich stürzt, dass er fortan querschnittsgelähmt ist. Oder wenn der Grill außer Kontrolle gerät und die Gasträume in Flammen setzt, die auch noch auf das Nachbargebäude übergreifen. Dann kön-

nen die Schadensersatzzahlungen in die Millionen gehen. Gut, wenn man ausreichend versichert ist.

### Die Augen nicht verschließen

Versicherungsmakler nutzen solche besonders drastischen Szenarien mit Millionenschäden gern zur Illustration der täglichen Gefahren. „Mit dem Alltag hat das nichts zu tun“, denkt mancher Kunde. „Das ist so selten, das wird mir schon nicht passieren.“ Doch Hans-Otto Schade, der seit 17 Jahren Versicherungen speziell für die Hotellerie vermittelt, warnt davor, die Augen vor der Realität zu verschließen. Er hat schon viel erlebt.

„Gerade in 4- und 5-Sterne-Häusern verkehren Gäste, die viel Geld verdienen. Wenn der Hotelier denen im Schadensfall den Verdienst ersetzen muss, stößt er schnell an seine Grenzen.“

### Was brauchen Hoteliers?

Die Policen aber sind teuer. Und Hotels benötigen verschiedene Versicherungen, um im Schadensfall ihre Existenz zu sichern und das finanzielle Risiko in Grenzen zu halten. Da summieren sich die Kosten schnell auf einige Tausend Euro jährlich.

Auf unserer Internetseite  
[www.gastronomie-hotellerie.com](http://www.gastronomie-hotellerie.com)  
finden Sie eine Liste  
der wichtigsten Versicherungen  
für Beherbergungsbetriebe.

Da kein Hotel dem anderen gleicht, sollte jeder Betrieb individuell versichert sein. Neben relativ gängigen Policen kennt Experte Schade aus seiner langjährigen Praxis noch andere Versicherungen, die für Hoteliers nützlich sein können.

## Schutzgelderpressung

Der Bundesgerichtshof hat am 16. Juni 2010 entschieden, dass ein Gastronomie-Versicherer nicht für Vandalismusschäden im versicherten Lokal aufkommen muss, nachdem dem Gastwirt die Zerstörung seines Lokals zuvor von einem so genannten Schutzgelderpresser mehrfach angedroht und dies dem Versicherer nicht als Gefährdungsanzeige angezeigt worden war. Darauf verweist der Kieler Rechtsanwalt Jens Klarmann, Landesregionalleiter Schleswig-Holstein der DASV Deutsche Anwalts- und Steuerberatervereinigung für die mittelständische Wirtschaft e. V. mit Sitz in Kiel, unter Hinweis auf das Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) vom 16. Juni 2010 – IV ZR 229/09.

Die Red.

Großen Bedarf sieht er zum Beispiel im Bereich der persönlichen Absicherung für eine so genannte Dread-Disease-Police für den Unternehmer oder wichtige Manager des Hauses. Sie zahlt im Falle schwerer Krankheiten um ein Vielfaches schneller als beispielsweise eine Berufsunfähigkeitsversicherung. Er empfiehlt sie auch für angestellte Geschäftsführer im Hotel.

#### **Kein Gast, kein Umsatz**

Eine Betriebsschließungsversicherung sollte ebenfalls im Versicherungspaket enthalten sein. Sie ist noch nicht weit verbreitet, aber durchaus empfehlenswert für alle Lebensmittel produzierenden Betriebe oder solche, die damit handeln oder sie weiterverarbeiten. Diese Versicherung gleicht die finanziellen Folgen der Betriebsschließung zum Beispiel wegen Seuchengefahr aus. Wenn das Gesundheitsamt den Betrieb schließt, weil es Legionellen im Duschwasser findet oder der Koch nach einer Auslandsreise an einer tropischen Krankheit leidet, übernimmt sie den Verdienstaufschlag bis zur Wiedereröffnung.

#### **Der Umwelt zuliebe**

Relativ neu ist die Umwelthaftpflichtversicherung. Sie springt ein, wenn Hoteliers und ihre

Mitarbeiter entsprechende Schäden verursachen. Meist ist sie aber in der Betriebshaftpflichtversicherung enthalten.

Hoteliers, die mit großen Reiseveranstaltern zusammenarbeiten, sollten außerdem über eine Forderungsausfallversicherung nachdenken.

#### **Ausreichende Deckungssummen**

Wichtig ist nicht nur, dass die Versicherungen speziell auf die Bedürfnisse des Hotels hin ausgewählt werden. Auch die Deckungssummen sollten nicht zu knapp bemessen sein. Sonst muss der Unternehmer darüber hinausgehende Schäden aus eigener Tasche bezahlen. Was viele nicht wissen: Ist die Versicherungssumme zu gering, muss man je nach Vertragsgestaltung mit einem Abzug der Schadenszahlung wegen Unterversicherung rechnen. Hat der Hotelier beispielsweise nur die Hälfte seiner tatsächlich vorhandenen Werte versichert und zahlt auch nur dafür die Prämie, bekommt er im Fall der Fälle vom Versicherer auch nur die Hälfte der Schadenssumme.

An der Deckungssumme darf vor allem bei der Betriebshaftpflichtversicherung nicht gespart werden. Personenschäden sollten mit mindestens € 15 bis 25 Millionen abgesichert sein. Denn wenn wirklich etwas Schlimmes passiert und zum Beispiel eine lebenslange

Rente für einen Geschädigten gezahlt werden muss, reichen die von den meisten Versicherern angebotenen € 3 bis 5 Millionen nicht. Das trifft auch auf Sachschäden zu.

#### **Die richtige Auswahl treffen**

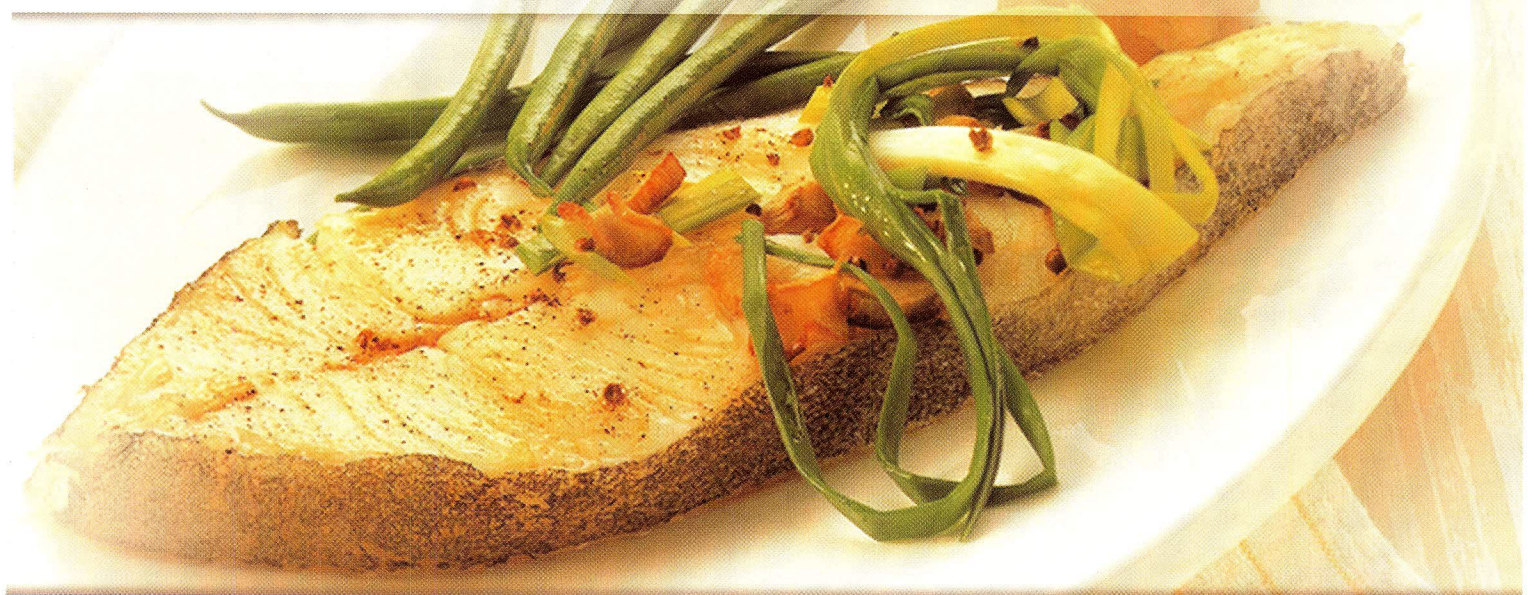
Wer auf eigene Faust bei den Versicherungsgesellschaften fündig werden will, braucht Know-how und Zeit. Vergleichsportale im Internet wie bei Auto-, Hausrat- oder Privathaftpflichtversicherungen sind nicht üblich. Versicherungsprofi Hans-Otto Schade, der über 400 Hotels auf seiner Kundenliste hat, kennt jedenfalls keines, das umfassende Informationen bietet.

Die Produkte sind wohl zu komplex, um auf einen Blick dargestellt werden zu können. Lediglich für einzelne Angebote, wie zum Beispiel die Betriebshaftpflichtversicherungen oder die Gebäudeversicherung, gibt es solche Vergleichsportale.

#### **Spezialisten nutzen**

Also ist Eigenrecherche angesagt, um Angebote zu finden und Preise zu vergleichen. Das ist nicht einfach, denn der Markt ist unübersichtlich, und oft lassen sich verschiedene Produkte kombinieren und damit günstigere Konditionen erzielen. >>

# GUTE FANGGRÜNDE FÜR IHRE FISCHKÜCHE!



1 Meer an Vielfalt für jeden Geschmack: In unserem umfangreichen Fisch- und Seafood-Sortiment finden Sie einfach alles für maritime Genüsse. Ob fangfrisch, tiefgekühlt, in Meisterhand geräuchert oder als praktisches Convenience-Produkt. In unserem gesamten Vollsortiment erwartet Sie stets Vielfalt pur. Und das in allen Produktbereichen.

REWE-Foodservice GmbH  
Wilhelm-Theodor-Römheld-Str. 18 | 55130 Mainz  
Tel: 06131/502-0 | kontakt@rewe-foodservice.de  
Info und Online-Bestellung:  
www.rewe-foodservice.de

**REWE**   
FOODSERVICE

## Interview

### Teuer schlecht versichert

Viele Hoteliers sind unterversichert und zahlen trotzdem zuviel für ihre Policen. Hans-Otto Schade, Spezialist für Hotelversicherungen in Köln und München, kennt sich in der Branche aus.



FOTO: PRIVAT

#### Sind Hoteliers fit in Sachen Versicherung?

Meiner Erfahrung nach sind die meisten falsch versichert. Sie sind mit zu hohen Prämien belastet und zahlen drauf, wenn wirklich ein großer Schaden passiert. Ein Grund dafür ist der unübersichtliche Markt. Die Kunden haben es mit einer riesigen Gebühren- und Beitragsvielfalt, differenzierten Laufzeiten und teilweise gravierenden Unterschieden bei den Leistungen zu tun. Zudem führen neue Gesetze, Anpassungen und Umstrukturierungen zu ständigen Veränderungen. Daran sind die Versicherungsunternehmen nicht ganz unbeteiligt. Sie nutzen die Vielfalt über ihre firmeneigenen Agenturen und Vertreter weidlich aus. Leidtragende sind die Versicherungsnehmer, also die Hoteliers und Gastronomen.

#### Wie können sie das vermeiden?

Indem sie mit einem Makler zusammenarbeiten, der sich auf die Branche spezialisiert hat. Ich komme zum Beispiel selbst aus der Hotellerie, habe jahrelang als Hotelfachmann gearbeitet, ehe ich mich als Versicherungsmakler selbstständig gemacht habe. Natürlich kenne ich die neuralgischen Versicherungslücken, die von den

Versicherungsgesellschaften selten, ungerne oder zum Teil gar nicht abgedeckt werden. Denken Sie zum Beispiel an Risiken wie Betriebsschließung, Haftungssummen für eingebrachte Sachen von Hotel- und Nichthotelgästen oder angemessene Versicherungssummen bei Personenschäden im Bereich der Betriebshaftpflichtversicherung.

Gemeinsam mit meinem Kooperationspartner Martens & Prahlsorge ich dafür, dass meine Kunden ausreichend versichert sind. Dabei können sie meist sogar noch Geld sparen.

#### Was macht Ihren Arbeitsstil aus?

Wir arbeiten völlig unabhängig, sind nur dem Kunden, also dem Hotelier verpflichtet und nicht an bestimmte Versicherungsunternehmen gebunden. Zuerst machen wir in einem etwa 30-minütigen Gespräch eine Bestandsaufnahme über die Erwartungen des Hoteliers an seine Versicherungen und die Besonderheiten seines Betriebes. Dann erarbeiten wir ein übersichtliches und gut verständliches Angebot. Der Hotelier erkennt schnell, ob sein bisheriger Schutz ausreicht und ob er zuviel dafür bezahlt hat.

**Warum sollten Hoteliers die Versicherungskonditionen nicht selbst vergleichen können? Schließlich kennen sie sich mit Geld und Zahlen aus.**

Das stimmt. Der klassische Mittelständler ist ein Generalist, der von vielem etwas verstehen muss. Doch die Versicherungsmaterie ist mittlerweile so komplex und Angebotspalette und Leistungsspektrum sind so unterschiedlich wie unübersichtlich. Da sollte man sich externe Hilfe holen.

So selbstverständlich wie der Unternehmer einen Steuerberater oder Wirtschaftsprüfer beschäftigt, sollte das auch beim Partner im Versicherungsbereich sein. Es geht um viel Geld, erst recht, wenn ein Schaden nicht oder unzureichend versichert ist. Das kann auch die Existenz ernsthaft bedrohen.

**Ein Makler lebt von Provisionen. Ist er da nicht vor allem daran interessiert, möglichst viele Verträge mit hohen Beiträgen abzuschließen?**

Dieses Vorurteil hält sich hartnäckig. Doch wer allein auf seinen persönlichen Vorteil bedacht Versicherungen vermittelt, macht nur Einmal-Geschäfte. Einem korrekten Makler geht es aber darum, seine Kunden optimal und partnerschaftlich zu beraten. Danach muss natürlich auch der Verkauf des Produktes kommen, zu dem sich der Kunde entscheidet. Was nützt ihm sonst die beste Beratung, wenn ich ihn zum Abschließen der Versicherung wieder woanders hinschicke und er auch hier erst eine Vertrauensbasis suchen und finden muss? Spezialisierte Makler, wie mein Partner und ich, die für eine Reihe von Hotels tätig sind, können zudem unsere Stärke gegenüber den Versicherungsgesellschaften zum Ausdruck bringen. Als Repräsentanten von mehr als 430 Hotels erzielen wir bessere Prämien als ein einzelner Hotelier es auf eigene Faust könnte.

Möglich ist es, bei einzelnen Versicherungsgesellschaften nachzufragen. Aber nur wenige haben sich speziell auf die Zielgruppe Gastronomie und Hotellerie eingestellt. Dazu gehört zum Beispiel im Bereich der Betriebshaftpflicht die Haka Darmstadt. Spezialangebote fürs Gastgewerbe machen zum Beispiel die Mannheimer, die Württembergische, HDI-Gerling und die Victoria. Im Bereich Reiserücktrittversicherung haben sich die ELVIA und die Europäische Reiseversicherungs AG profiliert.

#### Police mit Rundum-Schutz

Die Mannheimer Versicherung AG offeriert zum Beispiel unter dem eingetragenen Markennamen HOSTIMA® ein umfassendes Versicherungsprogramm für Hotels und Pensio-

nen: Die darin enthaltenen Produktbausteine können individuell kombiniert und an die Risikosituation vor Ort angepasst werden, heißt es in einer Information.

HOSTIMA® gewährleistet in einer einzigen Police Sicherheit für die Investitionen (Gebäude, Betriebseinrichtung, technische Anlagen, Waren, Vorräte, etc.) und Erträge des Betriebes gegen die Risiken einer Betriebsunterbrechung. Auch bei Schäden am Gebäude oder an der Betriebseinrichtung zum Beispiel durch einen Brand oder nach einem Einbruchdiebstahl bietet das Programm Schutz. Zahlreiche beitragsfreie Einschlussmöglichkeiten runden den Versicherungsschutz ab. HOSTIMA® versichert Gefahren, die in der Vergangenheit überhaupt nicht oder nur über mehrere Einzelpolicen abgedeckt

werden konnten, bis hin zur Versicherung gegen unbenannte Gefahren. Die Red.

#### Baustein für Baustein

Passender Versicherungsschutz ist im Schadensfall elementar, um alle finanziellen Folgen zu schultern. Auch AXA hat spezielle Kompetenzen für das Gastgewerbe und bietet entsprechende Leistungspakete an. Wenn es zum Beispiel um die Aufbewahrung der vom Kunden eingebrachten Sachen geht, tragen Betriebe des Gastgewerbes so genannte »Verwahrungsrisiken«.

Im Rahmen des Profi-Schutz-Konzeptes bietet AXA speziell für beherrschende Unternehmen zusätzlich zur Betriebshaftpflichtversicherung den Baustein Verwahrungsrisiko an. Er umfasst Schäden durch Verlust, Verwechs-

lung, Zerstörung oder Beschädigung von in den Betrieb eingebrachtem Gästeeigentum. Die Versicherung ersetzt nach eigenen Angaben den entstandenen Schaden schnell und unkompliziert. Darüber hinaus leistet sie passiven Rechtsschutz: Der Versicherer prüft den Schaden und ersetzt berechnete Schadenersatzansprüche, wehrt aber auch unberechtigte Ansprüche stellvertretend für den Versicherungsnehmer ab – notfalls sogar vor Gericht. Die Versicherung trägt sogar die Kosten eines Rechtsstreits.

So können Hoteliers ihren Gästen schnell Ersatz für den entstandenen Schaden anbieten.

Die Red.

#### **Makler mit Know-how**

Spezialisierte Hotelversicherungsmakler wie Hans-Otto Schade, der Büros in Köln und München betreibt, deutschlandweit arbeitet und mit dem großen Lübecker Versicherungsmakler Martens & Prahl kooperiert, können ebenfalls eine gute Lösung sein.

**Hoteliers sollten darauf achten, dass die Vermittler unabhängig sind und nicht nur Produkte einer einzigen Versicherungsgesellschaft anbieten.**

Sie sollten sich auch Referenzen aus dem Hotel- und Gastronomiebereich zeigen lassen. Wenn sich der Makler in der Branche auskennt, können Kunden vom Know-how und den versicherungsinternen Kenntnissen solcher Dienstleister nur profitieren. Denn sie haben eine bessere Marktübersicht als man sie als Laie selbst bei intensivsten Eigenrecherchen erwerben könnte.

#### **Schaden zügig regulieren**

Der persönliche Kontakt zum Versicherungsmakler zahlt sich im Ernstfall aus. Wenn wirklich ein Schaden eingetreten ist, sind Kunden darauf angewiesen, dass ihnen möglichst schnell und unbürokratisch geholfen wird.

Der Teufel steckt oft im Kleingedruckten. Mittelständische Dienstleister sind meist näher an ihren Kunden als große Versicherungskonzerne. Da sie (in der Regel) unabhängig arbeiten, sind sie nicht den Interessen der Versicherungsgesellschaften verpflichtet, sondern können ganz im Sinne der Kunden agieren.

#### **Jährlich überprüfen**

Manche Hoteliers schließen einmal ein Versicherungspaket ab und heften die Unterlagen dann weg. Jahrelang zahlen sie die vereinbarten Prämien, obwohl vielleicht auf dem Markt inzwischen viel bessere Konditionen zu erreichen wären.

Ein guter Versicherungsmakler wird das nicht zulassen. Er geht auf seine Kunden zu, checkt mindestens einmal jährlich die Unterlagen und optimiert sie gegebenenfalls. ●

# coming home ambiente

11. – 15. 2. 2011

## *Seien Sie dabei.*

Denn hier finden Sie das weltweit größte und internationalste Konsumgüterangebot. Und alles, was Ihr Sortiment das ganze Jahr umsatzstark macht. Entdecken Sie Produkte, Trends und Innovationen. Ordern Sie in den Weltleitmesse Dining, Giving und Living, was Ihre Kunden begeistern wird. Willkommen zur Ambiente.

Schauen Sie jetzt rein.

Alle Infos und Eintrittskarten unter  
[www.ambiente.messefrankfurt.com](http://www.ambiente.messefrankfurt.com)

