

Fair versichert

Guter Versicherungsschutz ist für Hoteliers und Gastronomen überlebenswichtig. Es gibt branchentypische Risiken, die unbedingt abgesichert werden müssen. Sonst droht im Schadenfall der finanzielle Ruin.

Text: Katja Fischer



FOTO: FOTOLIA.DE/FMZ

D

Die meisten Betreiber von Restaurants und Hotels haben diverse Versicherungen abgeschlossen und zahlen dafür nicht unbeträchtliche Beiträge. „Trotzdem haben etliche Kunden auf der einen Seite gefährliche Versicherungslücken“, weiß Volker Ebert, Geschäftsführer des Versicherungskontors Martens & Prah in Lübeck. „Auf der anderen Seite zahlen sie für Policen, die sie eigentlich nicht benötigen.“

Qualifizierte Partner suchen

Eine Ursache sieht er darin, dass die Versicherungsnehmer meist mit einem Anbieter an ihrem Heimatort zusammenarbeiten. „Das ist

an sich nicht falsch“, sagt Ebert. Aber man solle bedenken, dass diese Makler meist die ganze Palette verschiedener Versicherungen anbieten und sich mit den speziellen Bedürfnissen der Hotellerie und Gastronomie nur bedingt auskennen. „Deshalb werden gastgewerblichen Unternehmern oft die gleichen Standardprodukte verkauft wie einem Industrie- oder Handelsbetrieb. Aber die Branche braucht eine ganz individuelle Absicherung.“

Spezialisten kennen die Branche

Martens & Prah hat sich vor knapp 20 Jahren auf die Hotellerie spezialisiert und gehört zu den größten Anbietern für die Branche.



PHOTO: PRIVAT

Volker Ebert, Geschäftsführer des Versicherungskontors Martens & Prahl in Lübeck: „Hotels und Gaststätten brauchen eine ganz individuelle Absicherung.“

„Wir betreuen bundesweit circa 600 Hotels, große Ketten, aber auch viele Mittelständler“, betont der Experte. Mit Hartnäckigkeit und Know-how hat das Versicherungskontor Kooperationspartner überzeugt, Policen auf die Branche zuzuschneiden. In einer bundesweiten Ausschreibung fanden die Lübecker Versicherungsmakler Versicherungsunternehmen, die sich für die Hotellerie und Gastronomie engagieren. Es entstanden völlig neue Angebote. „Vieles, was wir heute offerieren, gab es vor 10 Jahren noch gar nicht“, so Ebert. „Die Risiken der Hoteliers werden besser abgedeckt und die Policen kosten oft nur noch die Hälfte.“ Insgesamt haben sich in den letzten Jahren Transparenz und Kenntnis über die Hotellerie verbessert.

Fehlerhafte Risikobewertung

Früher galt die Branche als besonders risikobehaftet, vor allem weil man davon ausging, dass die Zahl der Brände sehr hoch sei. Entsprechend teuer waren die Policen. „Doch die Statistik spricht dagegen“, so Ebert. „In Hotels brennt es auch nicht öfter als in anderen Betrieben.“ Trotzdem musste eine Beherbergungseinrichtung mehr zahlen als ein Bürohaus, wo sich ebenfalls viele Menschen aufhalten, allerdings vorwiegend tagsüber. „Eine Ursache für das Vorurteil könnte sein, dass ein Hotelbrand in den Medien eine größere Aufmerksamkeit bekommt als ein Brand in einem anderen Betrieb. Jedenfalls kam es der Branche teuer zu stehen, weil damit für sie eine höhere Risikogruppe angesetzt wurde.“ Heute gibt es Versicherungen, die die Risiken der Hotellerie und Gastronomie realistisch einschätzen und entsprechend günstige Konditionen anbieten.

Verträge prüfen und aktualisieren

Wer noch alte Verträge hat, sollte sie mit einem unabhängigen Anbieter durchgehen. Es ist sehr wahrscheinlich, dass er Geld sparen kann. Dabei ist aber die Wahl des richtigen Versicherungsmaklers entscheidend. Einen guten Anbieter erkennt man daran, dass er nicht nur die Produkte einer einzigen Versicherung verkauft, sondern sein Konzept individuell auf den Kunden zuschneidet. Vorher wird er sich selbst im Unternehmen ein Bild machen und die Risiken analysieren. „Wir bieten zum Beispiel umfassende Beratung, machen auch Wirtschaftlichkeitsberechnungen, um das passende Portfolio zusam-

menzustellen“, erklärt Volker Ebert. „Und wir weisen auf die Gefahren hin, die eine falsche oder unzureichende Absicherung mit sich bringen kann.“

Ohne geht's nicht: Betriebshaftpflichtversicherung

Die Betriebshaftpflichtversicherung ist die wichtigste Police für Hotels und Gastronomiebetriebe überhaupt. Ohne sie sollte niemand in der Branche an den Start gehen. Allerdings ist es in der Praxis weit verbreitet, dass die Deckungssumme zu gering gewählt wird. Eine Umfrage des Versicherungskontors Martens & Prahl unter mehr als 1.400 Hotelbetrieben ergab, dass 32 Prozent bis maximal drei Millionen Euro abgesichert sind, 43 Prozent immerhin mit fünf Millionen. „Aber auch das ist meist noch zu wenig“, betont der Profi. Es gehört zu den typischen Risiken der Gastgewerbe-Branche, dass kleine Ursachen zu sehr großen Schäden führen können. Denn immer spielt der Faktor Mensch eine Rolle. Rutscht beispielsweise ein Gast im Wellnessbereich aus oder stürzt eine Treppe so unglücklich herunter, dass er querschnittgelähmt ist, können die Schadenersatzzahlungen für den Hotelier in die Millionen gehen. Auch die Küche birgt Unfallpotenzial. Bricht hier ein Brand aus, kann er schnell auf die Gasträume und Nachbargebäude übergreifen. Entsprechend hoch ist der Schaden.

Nicht an der Deckungssumme sparen

An der Deckungssumme darf also keinesfalls gespart werden. Personenschäden sollten mit € 15 bis 25 Millionen abgesichert werden. Denn wenn wirklich ein großer Schaden eintritt und zum Beispiel eine lebenslange Rente gezahlt werden muss, braucht man diese Summen. Das ist auch bei Sachschäden der Fall. Gut zu wissen: Diese Policen sind meist nicht sehr viel teurer.

„Um den richtigen Schutz zu bekommen, muss der Betrieb oft nicht einmal seine Versicherung wechseln“, stellt Volker Ebert klar. „Wir verhandeln mit der bisherigen Versicherung über günstigere Konditionen und erreichen am Ende meist bessere Preise bei höherer Absicherung als vorher.“

Vorsicht: Achten Sie darauf, dass bei der Betriebshaftpflichtversicherung das Verwahrungsrisiko eingeschlossen ist.

Verwahrungsrisiko einbeziehen

Das wird oft unterschätzt. Nur ein Drittel der Hoteliers ist gegen den Verlust der von den Gästen eingebrachten Gegenstände ausreichend versichert. „Das kann auch sehr schnell sehr teuer werden“, erklärt Ebert. „Denn der Hotelier ist in der Beweispflicht. Behauptet ein Gast, dass ihm ein i-Pad aus dem Zimmer entwendet wurde, muss der

Hotelier für den Verlust aufkommen, wenn er nicht nachweisen kann, dass dieser gar kein i-Pad bei sich hatte. Und das dürfte schwer sein.“ Wenn man bedenkt, mit welchem technischen Equipment die Leute heutzutage verreisen, sollte man besser einen entsprechenden Versicherungsschutz haben.

Bedenken: Veranstalterhaftpflicht

Hoteliers, die nach dem Gesetz zugleich Reiseveranstalter sind, weil sie eigene und fremde Leistungen als Paket anbieten, etwa ein Wochenende mit Musicalbesuch, sollten in ihre Haftpflichtversicherung zusätzlich noch die so genannte Veranstalterhaftpflicht aufnehmen lassen. Das wissen die wenigsten Kunden. Wenn aber zum Beispiel beim Bustransfer zum Veranstaltungsort etwas passiert, sind sie als Veranstalter in der Pflicht und benötigen eine entsprechende Absicherung.

Achtung: Urheberrechtsverletzungen

Ebenso müssen Hoteliers und Gastronomen für das Risiko von Urheberrechtsverletzungen gewappnet sein, selbst wenn diese von ihren Gästen verursacht werden. Auch das kann mit der Haftpflichtversicherung abgeschlossen werden. In Zeiten moderner Kommunikation gehört es zum Standard, dass dem Gast im Hotel ein drahtloser oder drahtgebundener Zugang zum Internet angeboten wird. Das birgt jedoch Haftungsrisiken in sich. Illegale Downloads können als Urheberrechtsverletzungen empfindliche Geldbußen nach sich ziehen. „Gegen diese Ansprüche kann man sich versichern. Allerdings sollte man im Hotel grundsätzlich klare Regeln für die Internetnutzung aufstellen, die der Gast akzeptieren muss.“

Unabdingbar: Sachversicherungen

Neben der wichtigen und umfangreichen Betriebshaftpflichtversicherung müssen Hoteliers und Gastronomen auf den Versicherungsschutz für die Immobilie und deren Einrichtung achten, rät Volker Ebert. „Ohne eine Sachversicherung für Gebäude und Inventar gegen Risiken wie Feuer, Sturm, Leitungswasser und Elementargefahren bekommt man übrigens keinen Bankkredit“, sagt der Versicherungsexperte. Deshalb verfügen Kunden in der Regel darüber.

Wichtig ist allerdings, die Konditionen regelmäßig daraufhin zu prüfen, ob sie noch den aktuellen Bedürfnissen entsprechen und ob es inzwischen günstigere Policen gibt. >>

Gute Software zufriedene Gäste
hotlinesoftware.de



Empfehlenswert:

Ertragsausfallversicherung

Unbedingt empfehlenswert ist eine Ertragsausfallversicherung, die bei Betriebsunterbrechungen einspringt. Sie ist für alle Lebensmittel produzierenden Betriebe oder solche, die damit handeln und sie weiter verarbeiten empfehlenswert. Also auch für Hotels und Gaststätten.

Sie gleicht die finanziellen Folgen einer Betriebschließung aus, etwa bei dem Verdacht einer Seuchengefahr. Wenn das Gesundheitsamt zum Beispiel den Betrieb schließt, weil es Legionellen im Duschwasser gefunden hat, übernimmt die Versicherung den Verdienstaufschlag bis zur Wiedereröffnung.

Auf die drei Basics Betriebshaftpflicht, Sachversicherung für Gebäude und Inventar sowie Ertragsausfallversicherung sollte kein Gastronom und Hotelier verzichten.

Nett, aber unnötig

Anders sieht es zum Beispiel bei der Rechtsschutz- oder der Vertrauensschadenversicherung aus. „Die sind kein must-have“, stellt Volker Ebert klar. Jeder sollte für sich entscheiden, ob er sie braucht.

Eine Vertrauensschadenversicherung, die einspringt, sofern Mitarbeiter betrügen oder Geld unterschlagen, kann man sich sparen, wenn das Betriebsklima so gut ist, dass die Angestellten gar nicht auf solche Ideen kommen. „Unnötig sind in der Regel auch Policen, die nur einzelne Dinge umfassen wie zum Beispiel eine Handyversicherung“, meint Ebert. Zwar ist der Verlust eines Handys schmerzlich, weil persönliche Daten darin gespeichert sind, aber es lässt sich mit relativ geringem Aufwand ein neues besorgen.

Im Fall des Falles

Genauso wichtig wie die richtigen Versicherungspolicen zum günstigsten Preis ist eine unbürokratische Schadensabwicklung im Fall des Falles.

Die funktioniert meist dann am besten, wenn auch sonst ein guter Kontakt zum Versicherer besteht. „Kunden sollten sich mit allen Fragen an ihren Makler wenden, lieber zweimal anrufen, als im Unklaren zu bleiben“, rät Volker Ebert. Sein Versicherungskontor versteht sich als ausgelagerte Abteilung der Kunden, auf die sie jederzeit selbstverständlich zurückgreifen können.

Sicher in die Zukunft

Wie bei so vielen Dingen müssen Unternehmer auch bei der Absicherung ihres Betriebes selbst entscheiden, welchen Schutz sie in Anspruch nehmen wollen – und finanziell können.

Wir haben für Sie einmal Versicherungsmöglichkeiten für Hotels und Gastronomiebetriebe zusammengestellt. Auf dieser Grundlage können Sie eine Bedarfsanalyse machen und sind für das Gespräch mit Ihrem Makler noch besser gerüstet.

So finden Sie Ihren Versicherer

Spezialisten suchen. Versicherungen oder Agenturen sollten sich in der Hotellerie auskennen und branchenspezifische Angebote bereithalten. Fragen Sie nach Referenzen! Einige wenige mittelständische Agenturen haben sich auf die Branche spezialisiert. Es gibt aber auch Versicherungsgesellschaften, die sich direkt auf die Zielgruppe eingestellt haben. Dazu gehört zum Beispiel im Bereich der Betriebshaftpflicht die Haka Darmstadt. Spezialangebote offerieren auch die Mannheimer, die Württembergische, HDI-Gerling und die Victoria. Im Bereich Reiserücktrittversicherung haben sich die ELVIA und die Europäische Reiseversicherungs AG profiliert.

Risikoanalyse im Betrieb. Ein guter Versicherer analysiert an Ort und Stelle die individuellen Risiken im jeweiligen

Unternehmen und stellt sein Angebot darauf ab.

Unabhängige Anbieter auswählen.

Die Vermittler sollten unabhängig sein und nicht nur Produkte einer einzigen Versicherungsgesellschaft anbieten.

Faire Preise. Alle zwei bis drei Jahre sollten Kunden ihre Policen überprüfen lassen. Oft lässt sich dabei der Versicherungsschutz verbessern und dabei noch sparen.

Unbürokratische Schadensregulierung.

Die schnelle Hilfe im Schadensfall ist ebenso wichtig wie günstige Konditionen. Der Versicherer sollte einen Vertreter in der Nähe haben oder mindestens organisieren können, sodass ein Schaden zeitnah reguliert wird.

Pflicht:

- Unabdingbar ist die Betriebshaftpflichtversicherung.
- Unerlässlich ist auch die Sachversicherung für Gebäude gegen die Risiken Feuer, Sturm und Elementargefahren und für Inventar gegen Feuer, Sturm und Leitungswasser.
- Empfehlenswert ist die Ertragsausfallversicherung wegen Betriebschließung oder -unterbrechung. Sie deckt die Existenz bedrohenden Risiken ab.
- Sach- und Betriebsunterbrechungsversicherung gegen die anderen Gefahren (zum Beispiel Gebäude-Leitungswasser, Einbruch-Diebstahl, böswillige Beschädigung, Sprinklerleckage etc.) oder Allgefahren-Deckung sind im Einzelfall sehr empfehlenswert.
- Reiseveranstalterhaftpflicht. Ihr Versicherungsschutz umfasst den Ersatz für Personen-, Vermögens- und Sachschäden der Reiseteilnehmer aus der Tätigkeit des Hoteliers als Reiseveranstalter. Diese ist gegeben, wenn mindestens zwei Leistungen geschuldet werden (zum Beispiel Unterkunft und Transfer). Kann im Einzelfall nötig sein.

Kür:

- Reisepreissicherung. Sie ersetzt den Schaden eines Pauschalreisenden, insbesondere die Rückzahlung bereits geleisteter Anzahlungen und Rücktransport, im Falle der Zahlungsunfähigkeit oder des Konkurses seines Reiseveranstalters.
- Elektronikversicherung.
- Top-Manager-Straf-Rechtsschutz. Ihr Versicherungsschutz umfasst Verstöße gegen das geltende Strafrecht, die die versicherten Personen in Ausübung ihrer dienstlichen Verrichtung für den Versicherungsnehmer begehen oder begangen haben sollen.

- Reiserücktrittversicherung, im Einzelfall nützlich.
- Firmenrechtsschutzversicherung. Sie bietet einen guten Schutz bei arbeitsgerichtlichen Auseinandersetzungen.
- Vermögensschadenrechtsschutz. Ihr Versicherungsschutz umfasst die außergerichtliche und gerichtliche Wahrnehmung der rechtlichen Interessen, wenn der Versicherungsnehmer auf Grund von gesetzlichen Haftpflichtbestimmungen wegen des Ersatzes von Vermögensschäden in Anspruch genommen wird.
- Vermögensschadenhaftpflicht. Der Versicherer ersetzt Vermögensschäden, die die versicherte(n) Person(en) wegen Pflichtverletzung bei Ausübung der versicherten Tätigkeit verursachen.
- Vertrauensschaden-Versicherung. Der Versicherer ersetzt dem Versicherungsnehmer Vermögensschäden, die durch Diebstahl, Unterschlagung, Betrug, Untreue, Computerbetrug oder sonstige vorsätzliche Handlungen verursacht wurden.

Gebäude richtig versichern

Bei der Frage nach einer auf ihre Risiken zugeschnittenen Wohngebäudeversicherung stehen Immobilienbesitzer vor der Qual der Wahl. Wohngebäudeversicherungen sollen Schäden an Häusern durch Feuer, Sturm, Hagel und Leitungswasser wirtschaftlich ausgleichen. Die Angebote reichen vom Grund- bis hin zum Top-Schutz. Der Kunde muss seine Risiken allerdings richtig einzuschätzen wissen. Nicht immer ist eine Versicherung, die einen umfassenden Schutz vor allen denkbaren Ri-

siken bietet, die richtige Wahl. Für viele ist ein solider Grundschatz, mit dem die wichtigsten Gefahren abgedeckt sind, völlig ausreichend.

Die Qual der Wahl

Das Analysehaus Franke und Bornberg hat in seinem aktuellen Bedingungsrating zur Wohngebäudeversicherung insgesamt 267 Tarife auf 73 Leistungskategorien untersucht und dabei große Unterschiede festgestellt.

Darauf sollten Sie vor Vertragsabschluss achten:

- Der Versicherer verzichtet auf den Einwand der »groben Fahrlässigkeit«, beispielsweise, wenn Kerzen unbeaufsichtigt brennen gelassen werden oder die Spülmaschine beim Verlassen des Hauses nicht abgeschaltet wird. In solchen Fällen darf der Versicherer seine Leistungen je nach Schwere der Schuld des Versicherten kürzen.
- Schäden durch Frost oder Bruch an Wasserzuleitungs- und Heizungsrohren, die außerhalb des Versicherungsgrundstückes liegen, werden reguliert, wenn sie der Versorgung des Hauses dienen und Sie die Verantwortung dafür tragen.
- Überspannungsschäden durch Blitz werden ersetzt.
- Brandschäden durch Nutzwärme (zum Beispiel Kaminfeuerung) sind versichert. Erstattet wird im Schadensfall auch der Kamin.
- Mehrkosten, die durch Auflagen der Behörden entstehen, gleicht der Versicherer aus.
- Die Kosten für die Beseitigung bei Sturm umgestürzter Bäume werden erstattet.
- Wiederherstellungskosten nach Schäden an Ihrer Immobilie durch Kraft- oder Schienenfahrzeuge (Anprallschäden) werden übernommen.
- Schäden durch Wasseraustritt aus Aquarien oder Wasserbetten sind versichert.
- Das Entfernen von Graffiti wird bezahlt.

Darauf sollten Sie nach Vertragsabschluss achten:

- Wert erhöhende feste Einbauten wie Kamine oder Parkettböden müssen nachgemeldet werden.
- Im Schadensfall ist der Versicherer unverzüglich zu informieren.

Darauf sollten Sie beim Wechsel des Versicherers achten:

- Wohngebäudeversicherungen können zum Ablauf der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Das Schreiben muss drei Monate vorher beim Versicherer per Einschreiben (mit Rückschein) eingegangen sein.
- Sonderkündigungsrecht besteht nach Kauf eines Hauses, nach einem Schadensfall oder einer Beitragserhöhung, die nicht mit Leistungsverbesserungen verbunden ist.
- Kein Sonderkündigungsrecht besteht, wenn der Versicherungsbeitrag ausschließlich in Anlehnung an den Baukostenindex erhöht.

Ralf E. Geiling ●

Nur für
Fachbesucher



ProWein

To Another Great Year

www.prowein.de

Online-Tickets unter:
www.prowein.de/ticket1

ProWein 2013 - Spitzenlage für Profis

Die ProWein 2013 präsentiert noch strukturierter und in zwei weiteren Hallen:

- über 4.000 Aussteller aus rund 50 Ländern
- die einzigartige Verkostungszone
- ein umfassendes Veranstaltungsprogramm
- die Delikatessen-Schau „Wine's best friends“

24.-26.03.2013
Düsseldorf, Germany
Internationale Fachmesse Weine und Spirituosen

Hotel-/Reiseangebote:

Düsseldorf Marketing &
Tourismus GmbH
Tel. +49(0)2 11/1 72 02-8 39
messe@duesseldorf-tourismus.de
www.duesseldorf-tourismus.de/
prowein

Messe Düsseldorf GmbH
Postfach 1010 06
40001 Düsseldorf
Germany
Tel. +49 (0) 2 11/45 60-01
Fax +49 (0) 2 11/45 60-6 68
www.messe-duesseldorf.de


Messe
Düsseldorf