

Das unbemannte Hotel

Juristen, Hoteliers, Verbände: Keine Bedenken beim Hotel ohne Mitarbeiter



Towerhotel in Waldkirch in der Schweiz: Der Checkin am Automaten ist heute akzeptiert.
/ Foto: Towerhotel

Augsburg (16.11.2018). Ist ein Hotel noch ein Hotel, wenn man keinen Menschen mehr zu sehen bekommt? Also online bucht, den Zimmer-Schlüssel elektronisch erhält und sich dann selbständig im Hotel bewegt? Das Hotel ohne Mitarbeiter gibt es in der Tat schon häufiger. Die Digitalisierung beflügelt diesen Trend. *hospitalityinside*-Leser stellten die Frage, ob das personal-lose Hotel auch rechtlich auf sicheren Füßen steht. Wir haben die Hotelverbände in Deutschland, Österreich und der Schweiz gefragt, ebenso wie die Betreiber von zwei "unbemannten" Hotels und die Kanzlei Arnecke Sibeth Dabelstein aus München, unseren redaktionellen Experten in Rechtsfragen.

Der Kostenspardruck in der Branche ist permanent hoch. Insofern drehen vor allem die Betreiber kleinerer Hotels jeden Cent um – ebenso wie grössere Budget-Ketten, die sich in einem immer stärkeren Wettbewerb halten müssen. "Gesetzliche Regelungen, die vorschreiben, welche Merkmale ein bestimmter Beherbergungstyp aufweisen muss, gibt es nicht", stellt Dr. Anton M. Ostler, Fachanwalt für Gewerblichen Rechtsschutz von der Kanzlei Arnecke Sibeth Dabelstein, fest. Selbst beim Blick in die DIN-Definitionen stösst man auf keine exakten allgemeingültigen Vorschriften.

Die DIN 18513 regelt die Terminologie für "Hotels und andere Arten touristischer Unterkünfte". An diese Norm halten sich auch der Deutsche Tourismusverband in der Touristischen Informationsnorm (TIN) sowie der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA). Danach definiert sich ein Hotel als "ein Beherbergungsbetrieb, in dem eine Rezeption, Dienstleistungen, tägliche Zimmerreinigung, zusätzliche Einrichtungen und mindestens ein Restaurant für Hausgäste und Passanten angeboten werden. Ein Hotel sollte über mehr als 20 Gästezimmer verfügen".

Da schaut der Jurist dann wieder genauer hin. "Auch wenn der Begriff der Rezeption nicht näher definiert ist, wird man diesen so verstehen müssen, dass darunter nur ein klassischer, mit Personal besetzter Empfangsbereich verstehen ist. Bei allen anderen Beherbergungstypen (beispielsweise "Pension") findet sich das Erfordernis einer Rezeption nicht in der jeweiligen Definition", so Dr. Ostler und schlussfolgert: "Somit kann ein Beherbergungsbetrieb, der ohne Personal betrieben wird, kein Hotel (oder Aparthotel, All-Suite-Hotel oder Boardinghouse) im Sinne der Definitionen der DIN 18513 sein".

Risiko allenfalls durch die Hotel-Klassifizierung

Hat diese Betrachtungsweise nun unmittelbare Rechtsfolgen? Ostlers Antwort dazu ist "Nein", denn eine DIN-Norm besitzt keinen gesetzlichen Charakter. Damit stellt auch die Nichtbeachtung dieser DIN-Definition keinen unmittelbaren Rechtsverstoß dar. Aber: Denkbar wäre in diesem Zusammenhang ein Verstoß gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb ("UWG"); nach diesem sind irreführende geschäftliche Handlungen verboten. Liegt eine solche vor, kann ein Mitbewerber Unterlassung verlangen.

Dr. Anton M. Ostler: Hotels ohne Mitarbeiter sind nicht verboten.

Eine solche irreführende geschäftliche Handlung käme beispielweise in Betracht, wenn mit der Bezeichnung "Hotel" geworben wird, sich jedoch keinerlei Personal im Beherbergungsbetrieb zum Zwecke einer Rezeption aufhält. Ob ein solcher Verstoß vorliegt, bedarf aber einer Betrachtung im Einzelfall und dürfte nur in Ausnahmefällen gegeben sein. So werden beispielweise Beherbergungsbetriebe ohne anwesendes Personal auch als "Automatenhotel" bezeichnet. Zwar wird hier das Wort "Hotel" verwendet, da es aber begrifflich mit "Automat" verknüpft ist, wird nur schwer ein Verstoß gegen das UWG anzunehmen sein.

Anders verhält es sich vielleicht, wenn ein "unmanned hotel" mit einer Sterne-Klassifizierung wirbt. Denn nach den Kriterienkatalog der Hotelklassifizierung ("Hotelstars EU") ist bereits einem 1 Sterne-Betrieb ein Empfangsdienst notwendig, der rund um die Uhr telefonisch erreichbar ist; für eine 3 Sterne-Klassifizierung eine Rezeption, die 14 Stunden geöffnet und rund um die Uhr telefonisch erreichbar ist. Ein jederzeit erreichbarer Empfangsdienst bedeutet, dass Personal wenigstens nach einer kurzer Benachrichtigung im Beherbergungsbetrieb verfügbar ist, was bei einem "unmanned hotel" wohl regelmässig nicht zutreffen wird.



"Eine Rechtsprechung zu diesen spezifischen Fällen gibt aber – soweit ersichtlich – bislang nicht", sagt der Jurist und zieht im paragrafenstrengen Deutschland folgendes Fazit: "Der Betrieb eines Beherbergungsgewerbes ohne anwesendes Personal ist in Deutschland nicht verboten. Auch beim klassischen Hotel ist ein derartiges Geschäftsmodell nicht rechtswidrig. In Betracht kommen allenfalls Ansprüche nach dem UWG durch Mitbewerber".

Die Meinung der Fachverbände

Die hotellerieuisse, der Branchenverband der Schweizer Hotellerie und ein weltweit gehörter Experte in Sachen Klassifizierung, sieht keinerlei Hindernisse für das unbemannte Hotel. "Es gibt es keine spezifischen Richtlinien für 'roboterisierte' Hotels. Es muss lediglich sichergestellt werden, dass alle Richtlinien und Vorgaben gleichermaßen erfüllt werden wie in Hotels mit echten Mitarbeitern (z.B. im Bereich Hygiene, Brandschutz, Datenerfassung etc.)", meldet die Pressestelle der hotellerieuisse zurück.

Auch die Österreichische Hotellervereinigung (ÖHV) erkennt keinerlei Einschränkung beim Blick in die Gewerbeordnung fürs Gastgewerbe. "Von Mitarbeitern ist da keine Rede und auch sonst besagt keine uns bekannte Regelung, dass Hotelbetriebe Mitarbeiter führen müssen. Die Kategorisierung nach Hotelsternen erfordert jedoch ab einem gewissen Grad ein bestimmtes Mass an Serviceleistungen, die im Kriterienkatalog definiert sind", so das Feedback der Wiener Pressestelle.

Da stimmt der Deutsche Hotelverband (IHA) ein, und Hauptgeschäftsführer Markus Luthé fügt hinzu: "Gegen die Rechtmässigkeit dieser Art von Hotels bestehen keine bauordnungsrechtlichen Bedenken (z.B. nach der Beherbergungsstätten-Verordnung). Bei den 'Self-Check-In-Hotels' oder 'Automatenhotels' genannten Hotels handelt es sich aber nicht um Hotels *gänzlich ohne* Mitarbeiter". So bieten selbst renommierte Ketten wie B&B Hotels (mit ausreichend Mitarbeitern) zu bestimmten Uhrzeiten einen Checkin über einen Automaten an, auch McDreams-Hotels werben mit "Einchecken wie bei der Airline".

Voraussetzung für alle Hotels ist laut Luthé, dass die geltenden Gesetze eingehalten werden. So ist ein rein elektronischer Check-in in Deutschland aufgrund des geltenden Meldegesetzes nicht möglich. Denn die eigenhändige Unterschrift ist weiterhin notwendig. Das müssen die Hotels sicherstellen." Einen generellen Branchentrend hin zu Automatenhotels sieht Luthé nicht.

Beispiele: Towerhotel Waldkirch und abito suites Leipzig

Dass "unbemannte Hotels" sich nicht auf eine Kategorie festlegen lassen, zeigen das nur 14 Zimmer grosse Towerhotel im schweizerischen Waldkirch und das abito suites mit 18 luxuriösen Einheiten in Leipzig, Deutschland. Beide Häuser leben das Modell bereits seit rund zehn Jahren.

Das Privathotel in Waldkirch im Kanton St. Gallen liegt nur zehn Minuten von der Autobahn-Ausfahrt Gossau entfernt. Eine ideale Unterkunft für Monteure und andere eilige Geschäftsreisende auf der Suche nach einem sauberen Bett (ab 58 CHF im Einzelzimmer). Inzwischen hat Eigentümerin Leonie Huber viele Stammgäste gewonnen, denen sie den Zimmer-Code bei Ankunft auch schon mal persönlich überreicht, um ihnen ihre persönliche Wertschätzung zu zeigen. Und jedem Gast legt sie täglich ein Stückchen Schokolade aufs Bett.

In der Regel aber sieht sie ihre Gäste nicht: Sie akzeptieren die Online-Buchung und erhalten am Checkin-Automaten im Eingang den Zugang zum Zimmer. "Hin und wieder gibt es Rückfragen von den Firmenreisenden, aber meist nur wegen der Rechnungsstellung", berichtet sie. Die Zurückhaltung der ersten Jahre gegenüber dem Hotel ohne Mitarbeiter sei heute kein Thema mehr. Nur einmal in zehn Jahren sei ein Gast angesichts des Automaten-Checkins sofort wieder abgereist.

Im Aufenthaltsraum findet der Gast Mikrowelle, Snack-, Kaffee- und Getränke-Automat und einen Kühlschrank. Oder er findet auf der anderen Strassenseite eine Käserei, in der man auch schnell frühstücken kann.

Um die Wäsche kümmert sich Leonie Huber selbst. Zudem macht sie Stippvisiten im Hotel, um sich zu vergewissern, dass ihre Gäste "sicher" sind. Jeder Gast erhält aber ohnehin ihre Telefonnummer, über die sie Tag und Nacht erreichbar ist. An ihre Grenzen gerät sie fast nur, wenn das Internet länger ausfällt. "Ein anderes Minus ist", so gesteht die engagierte Hotelière, "dass man permanent telefonisch erreichbar sein muss". Trotzdem ist sie glücklich mit ihrem kleinen Towerhotel ohne Mitarbeiter. Es rechnet sich (www.towerhotel.ch).



abito suites: viel Komfort und Service auf Abruf.

/ Foto: Seaside Hotels

Schnittstelle zum Menschen extrem wichtig

Auch das abito suites in Leipzig überlässt den Gast nicht sich selbst. Das Gebäude mit 18 hochwertigen Suiten liegt fünf Gehminuten vom Parkhotel Leipzig entfernt und ist über eine Helpline mit der Rezeption des Upscale-Hotels rund um die Uhr verbunden. Beide Häuser gehören zur Gruppe der deutschen Seaside Hotels. Service gibt es, aber limitiert: Ein kleines Frühstück liegt auf Wunsch im Kühlschrank parat, ansonsten hängt immer eine Brötchentüte morgens an der Zimmertür. Essen findet der Gast abends sehr schnell: in der direkten Nachbarschaft des abito oder im Seaside-eigenen Restaurant Vapiano direkt im abito-Gebäude. Wer andere Services wünscht, kommuniziert mit der Parkhotel-Rezeption.

Die Handtücher werden im abito natürlich täglich gewechselt, ansonsten aber bewegen sich die Gäste überwiegend anonym und selbstständig: Auch die Upscale-Gäste checken am Automaten in der Lobby ein, bestätigen ihre Buchung und das Gerät druckt die Zimmerkarte aus. Das "unbemannte" abito suites ist das einzige dieser Art in der Seaside-Gruppe. Dabei soll es auch bleiben: Das Modell funktioniert nach Einschätzung des Seaside-Managements nur, weil es eine Schnittstelle zu einem "human hotel" gibt (www.abito.de). / map

© HospitalityInside GmbH. Dieser Inhalt ist urheberrechtlich geschützt. Die Verwendung in Druckwerken oder die Veröffentlichung in digitalen Medien erfordert jeweils die schriftliche Zustimmung der HospitalityInside GmbH. Der Schutz der Inhalte ist ein wesentlicher Bestandteil zur Wahrung unseres redaktionellen Geschäftsmodells. Bei Verstössen stellen wir ein marktübliches Honorar in Rechnung. Rechtliche Schritte und Schadenersatzforderungen bleiben darüber hinaus vorbehalten.