

# Videoüberwachung und Versicherungsfragen



Wichtige versicherungstechnische Aspekte beim Einsatz von Kameras

## Haftungs- und Versicherungsfragen

Wer haftet eigentlich, wenn Hotelgäste einen Diebstahl aus dem Hotelsafe melden? Muss bei jedem Diebstahl die Polizei gerufen werden? Für diese und weitere Fragen haben wir einen kurzen Leitfaden für Sie zusammengestellt.

- Zimmersafes sind keine zu 100 % sichere Aufbewahrungsmöglichkeit. Dennoch tritt meist die Reisegepäckversicherung ein, falls daraus etwas abhanden kommt. Hat der Gast keine Versicherung abgeschlossen, hat er die Kosten jedoch selbst zu tragen.
- Bei einer Diebstahlmeldung verlangen Versicherungen und Reiseveranstalter in der Regel ein ordnungsgemäßes Polizeiprotokoll über den Diebstahl – nur dann werden Schadensfälle anerkannt und bearbeitet. Daher sollte jeder Diebstahl sofort der Polizei gemeldet werden.
- Generell haftet mit dem Einchecken das Hotel für verschwundene Wertgegenstände während des Aufenthalts der Gäste. Diese Regel gilt für alles, was dem Hotelier oder dem Personal ausdrücklich anvertraut wird (z. B. Schmuck für den Hotelsafe oder Koffer zum Transport aufs Zimmer)
- Sind Hotelier oder Personal selbst für den Schaden verantwortlich (z. B. weil der Hotelsafe nicht abgeschlossen war), müssen die finanziellen Schäden komplett ersetzt werden
- Lässt der Gast den Zimmerschlüssel stecken, handelt er fahrlässig und ist im Schadenfall mitschuldig. In schweren Fällen zahlt dann weder das Hotel noch die Versicherung.
- Trifft das Hotel nicht direkt die Schuld (z. B. weil ins Hotelzimmer eingebrochen wurde), haftet es pro Gast im Normalfall mit mindestens 800 €, aber höchstens mit 3.500 €. Für den Rest haftet die Versicherung bzw. – wenn keine Versicherung abgeschlossen wurde – der Gast.

Quelle: <http://www.hotelier.de/news/branchenindex/versicherung/48288/Diebstahl-im-Hotel>