

Nicht annullierte Hüttenreservierungen

Eine gefährliche Nachlässigkeit

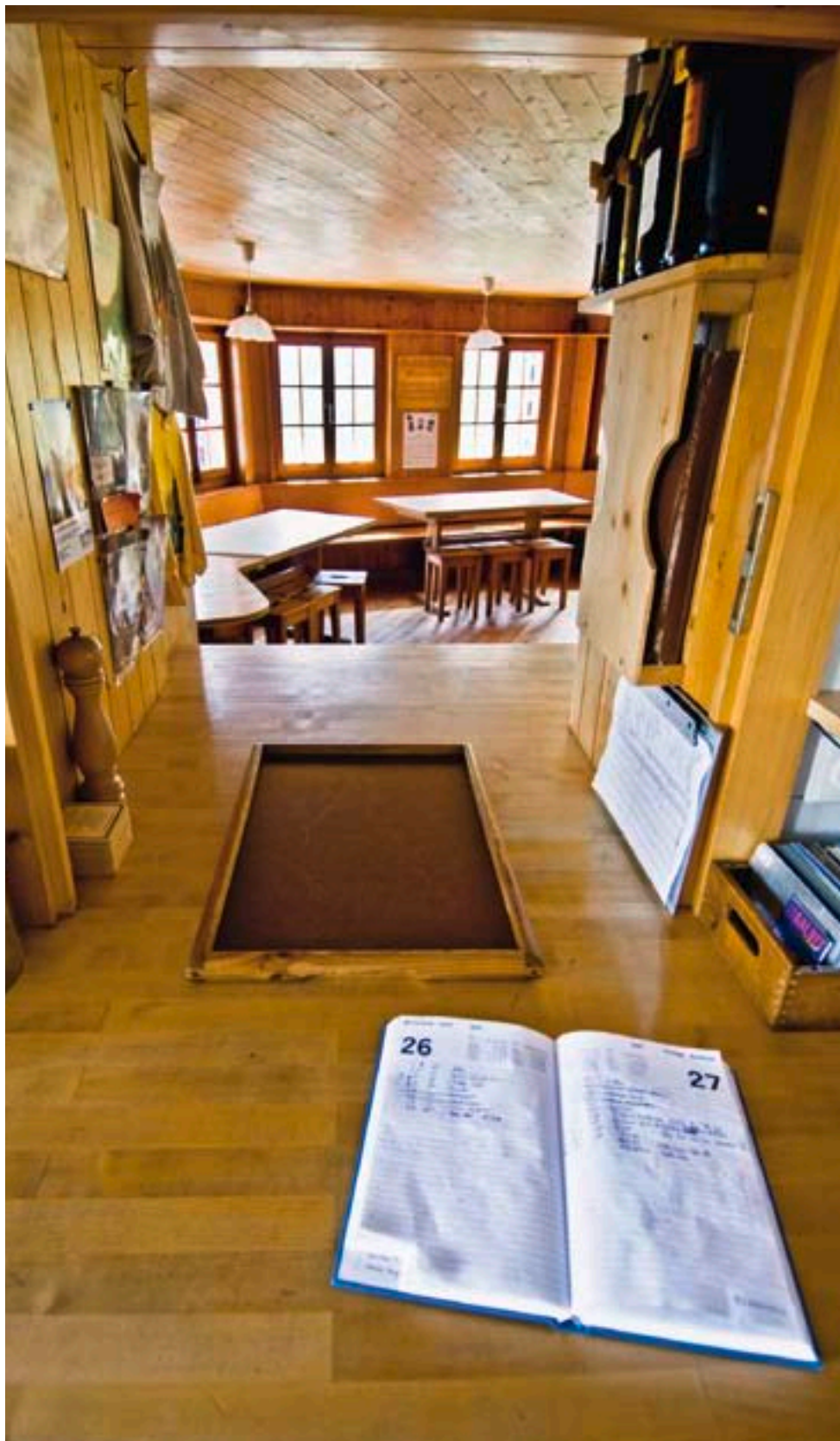
Kurzfristig oder gar nicht annullierte Reservierungen in Hütten nehmen zu. Für die Hüttenwarte ist dies mehr als nur ärgerlich – aus wirtschaftlichen, aber vor allem auch aus Sicherheitsgründen. Mit neuen und einheitlichen allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) wollen sie dem Problem begegnen.

Die Cabane de Prafleuri liegt an der Haute Route zwischen Zermatt und Chamonix. Wenn die Verhältnisse gut sind, würde hier in der Hochsaison kein Bett leer bleiben. Die Wirklichkeit sieht aber anders aus. «Täglich bleiben Touren­gänger aus, ohne sich abzumelden», sagt Hüttenwartin Babeth Dayer. Oft tauche von einer angemeldeten Gruppe nur ein Teil auf. Die Konsequenzen: Betten bleiben leer, Essen landet im Abfallkübel, und der Umsatz schmilzt. Wenn jemand gar nicht erscheint, hat die Hüttenwartin neben diesen Unannehmlichkeiten noch ein weiteres gravierendes Problem: Sie weiss nicht, ob jemand in Gefahr ist. Soll sie den fehlenden Gästen einen Bergführer entsenden? Oder sogar die Rettung aufbieten?

SAC-Gruppen sind ein Problem

Babeth Dayer erinnert sich an einen Fall vor zwei Jahren. Es ging gegen Abend, eine Gruppe kam und kam nicht. Dayer wurde unruhig und telefonierte auf die Cabane des Dix, um zu fragen, ob die Leute vielleicht dort untergekommen waren. Waren sie nicht, aber sie hatten auch dort Plätze reserviert. Jetzt wurde die Hüttenwartin stutzig und rief weitere Hütten an. Schliesslich wusste sie, dass sie sich keine Sorgen zu machen brauchte. Die Gruppe war in der Cabane de Chan-

Foto: Marco Volken



Ein Ärgernis: Wenn alle Plätze reserviert sind, aber eine Gruppe nicht erscheint, fragen sich die Hüttenwarte: Ist den Überfälligen etwas zugestossen?

tion angekommen. Offenbar hatten die Gäste prophylaktisch gleich in drei Hütten reserviert und waren schliesslich dort abgestiegen, wo die Verhältnisse am

besten waren. «Ich war sehr wütend», sagt Dayer zu Recht.

Ueli Wiesmann, Präsident der Hüttenwartvereinigung «Schweizer Hütten», überraschen solche Geschichten nicht. «Gerade auf der Haute Route bleiben Gäste relativ häufig aus», sagt er. Aber

auch anderswo werde festgestellt, dass sich die Leute nicht abmeldeten. Das Phänomen sei zwar weniger häufig, als es verärgerte Hüttenwarte wahrnahmen. Wiesmann geht aber davon aus, dass es öfter vorkommt als früher. Eine Folge sei, dass Hütten etwa an Ostern nicht mehr bewartet würden.

«Zunehmend schlechtes Verhalten stellen wir häufig auch bei SAC-Gruppen fest», sagt er. Wobei er zum schlechten Verhalten nicht nur das Nichtabmelden zählt, sondern auch das verspätete Abmelden. Mit einem Grund dafür sieht Wiesmann in der Erwartungshaltung heutiger Berggänger: «Viele sind aufs Tourenziel fixiert.» Liessen die Verhältnisse eine Tour nach Plan nicht zu, lasse man es lieber ganz bleiben. Alternativen von der gleichen Hütte aus würden kaum ins Auge gefasst. Ganz besonders gelte das bei Prestigetouren.

«Es fehlt den Leuten am Bewusstsein, was solches Verhalten mit sich bringt», sagt Wiesmann, «sie denken nicht an die frustrierten Bergkameraden, denen der Hüttenwart wegen vermeintlicher Vollbesetzung absagen muss, nicht an die Sicherheitsprobleme und nicht an die Umsatzeinbussen.» Die wirtschaftlichen Folgen treffen bei den SAC-Hütten nicht nur den Hüttenwart, sondern auch die Sektion und den Zentralverband. Beide sind am ökonomischen Erfolg der Hütten beteiligt.

Rückendeckung für Hüttenwarte

Die Hüttenwartvereinigung, die 144 Mitglieder zählt, hat deshalb an der Generalversammlung vom 13. November 2009 neue Empfehlungen für die Formulierung der allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Hütten verabschiedet. Die wichtigste Bestimmung: «Nicht gemeldete und zu spät gemeldete Änderungen/Absagen der reservierten Plätze sowie Fernbleiben ohne Absage sind entschädigungspflichtig. Der Hüttenwart ist berechtigt, den vollen Übernachtungs- und Verpflegungsbetrag in Rechnung zu stellen.» Was «zu spät» heisst, wird ebenfalls definiert: Nach 17 Uhr des Vortages der gebuchten Übernachtung. Für Gruppen gibt es eine spezielle Regelung: «Für Gruppen ab einer von der Hütte festgelegten Personenzahl hat die Absage bis zum von der Hütte genannten Zeitpunkt zu erfolgen.»

«Wir haben bewusst eine offene Formulierung gewählt, die es ermöglicht,

Richtig reserviert

Zu einer korrekten Reservation in einer Hütte gehören folgende Angaben:

- Wer: Name/Adresse/Handy-Nr. der verantwortlichen Person
- Wie viele: Anzahl Personen (mit Angaben zu Kindern, Jugendlichen etc.)
- Wann: Datum der Ankunft/Anzahl Nächte
- Woher: geplante Zustiegsroute
- Verpflegung: Halbpension ja/nein, weitere Verpflegungswünsche (z.B. vegetarisch, Lebensmittelunverträglichkeiten, Lunchpakete etc.)
- Spezielles: Bergführer, späte Ankunft, Hund etc.

Weiter gilt es, Folgendes zu beachten:

- Während der Saison Angaben am besten per Telefon direkt an die Hüttenwarte leiten, während der Zwischensaison am besten per E-Mail an die Hüttenadresse.
- Erst mit der Bestätigung durch die Hüttenwarte wird eine Reservation gültig! (Dies gilt insbesondere bei Reservationen per E-Mail.)
- Jede Übernachtung vorgängig reservieren! Die Hüttenwarte sind aufgrund der schwierigen Logistik gezwungen zu planen.
- Für grössere Gruppen mit Verpflegungswunsch ist eine Reservation auch bei einem Tagesaufenthalt empfehlenswert.

eine massgeschneiderte Lösung für die AGB zu finden», sagt Wiesmann. Wichtig seien die Empfehlungen als Rückendeckung. Es sei nun unmissverständlich klar, dass die Hüttenwarte in Absprache mit den Sektionen berechtigt seien, eine Entschädigung zu verlangen.

Der Beschluss der Hüttenwarte steht in Übereinstimmung mit dem SAC-Hüttenreglement. «Die Hütten waren schon bisher berechtigt, Entschädigungen zu verlangen», erklärt Bruno Lüthi, Leiter Hüttenmarketing des SAC. 2003 hatte die Hüttenkommission selber eine sogenannte «No-Show»-Gebühr von 20 Franken beschlossen (vgl. ALPEN 3/2003, S. 29). «Die nun weiter gehende Regelung ist – sofern sie denn erfolgreich durchgesetzt werden kann – sicher nicht gegen unsere Interessen», sagt Lüthi. «Voraussetzung ist aber, dass die Gäste bereits bei der Reservation über die Annullationsbedingungen der einzelnen Hütten informiert werden.»

Schwieriges Inkasso

So klar die rechtliche Regelung ist, so schwierig ist die Umsetzung. Wie kommen die Hütten an das Geld von Leuten, die gar nie auftauchen? Heute verlangen die Hüttenwarte bei der Reservation ausser dem Namen oft nur eine Telefonnummer. Selbst wenn diese Angaben stimmen und der ausgebliebene Gast guten Willens ist, bringt das Inkasso einigen Aufwand mit sich. Ganz zu schweigen davon, wenn der Schuldner nicht zahlen will. Teilweise Abhilfe schafft hier eine weitere Bestimmung der

neuen Hüttenempfehlungen: «Die Hütte ist berechtigt, eine Anzahlung zu verlangen.» Allerdings ist auch dieser Weg mit einigen administrativen Umtrieben verbunden und wohl nur bei Gruppen sinnvoll. Deshalb denkt Ueli Wiesmann an eine Lösung, wie sie in der Hotellerie gang und gäbe ist und auch in einigen Hütten schon praktiziert wird: bei der Reservation eine Kreditkartennummer zu verlangen.

Auch diese Idee ist im Sinne des Hüttenreglements des SAC. «Die Anzahlung ist explizit vorgesehen», sagt Bruno Lüthi. Was die Kreditkartennummer anbelange, so könne dies die Gäste zusätzlich sensibilisieren. «Seitens des SAC fördern wir diese Möglichkeit aber nicht aktiv.» ▀

Andreas Minder, Zürich

Hüttenkurzmeldung

Albignahütte auch über Ostern geöffnet

Die Capanna da l'Albigna CAS ist vom 29. März 2010 bis zum 18. April 2010 bewartet. Es ist nach Voranmeldung beim Hüttenwart Michel Anrig (Tel. 079 336 25 55, albigna@bluewin.ch) möglich, mit der Seilbahn zur Staumauer zu gelangen. ▀