



## ARGUMENTATIONSLEITFADEN STORNOGESPRÄCH

Diese Formulierungen können Ihnen bei nicht versicherten Gästen helfen, um nicht gleich kulant sein zu müssen oder Stornogebühren besser zu rechtfertigen.

Der Gast **storniert telefonisch** oder **schriftlich**.

DEUTSCH	ENGLISCH
Mein aufrichtiges Beileid, das tut mir leid / ich kann Ihre Situation gut verstehen / ich wünsche Ihnen gute und rasche Besserung.	That's a pity! My honest sympathy! I'm so sorry / I can really understand your situation / Get well soon!
Natürlich haben Sie das Recht, Ihre Buchung zu stornieren.	Of course you have the right to cancel your booking.
Haben Sie denn eine <b>Reiserücktritts-</b> oder <b>Stornoversicherung</b> ?	Did you conclude cancellation <b>insurance</b> ?
Wir haben Ihnen bei der Buchung eine Versicherung angeboten. Die würde die Stornokosten jetzt übernehmen.	We offered you one in our booking confirmation; this would take over the costs in this case.

Der Gast hat **keine Stornoversicherung**.

DEUTSCH	ENGLISCH
Wenn Sie unsere Versicherung nicht abgeschlossen haben, haben Sie eventuell eine Jahresversicherung oder eine <b>Kreditkarte</b> mit inkludierter <b>Reiserücktrittsversicherung</b> ?	If you did not take out the insurance we offered, maybe you have cancellation shelter in your <b>credit card</b> or annual <b>travel insurance</b> ?

Er hat auch **keinen Schutz** in der **Kreditkarte** du keine **Jahresversicherung**.

DEUTSCH	ENGLISCH
Selbstverständlich versuchen wir, das Zimmer weiter zu vermieten. Dann haben Sie natürlich keine Kosten.	Of course we will try to sell the room again. Then you won't have any cancellation fees.
Allerdings ist es so kurzfristig schwierig, noch einen Last-Minute-Gast für Ihr Zimmer zu finden.	But on short term it will be difficult to find a last-minute guest for your room.
Übrigens - die Buchung ist auch <b>übertragbar</b> . Vielleicht möchte jemand aus Ihrem Familien- oder Bekanntenkreis statt Ihnen kommen?	By the way - the booking is <b>transferable</b> . Maybe someone of your family or friends would like to come instead?

Das Zimmer konnte **nicht** weiter **vermietet werden**.

DEUTSCH	ENGLISCH
Leider konnten wir das Zimmer nicht weiter vermieten. Die Stornogebühr beträgt 90%, das sind 900,-- Euro. Abzüglich der Anzahlung sind das 700,-- Euro.	Unfortunately we could not sell the room again. So the remaining cancellation fee is 90 per cent, which is 900,-- Euro. Less your deposit the costs are 700,-- Euro.



Verband der Kärntner Privatvermieter  
Schleppe Platz 5/1, 9020 Klagenfurt a. W.  
ZVR: 225491411  
ATU71212724



Entgegen kommen oder Stornorechnung senden?

DEUTSCH	ENGLISCH
Ich mache eine Ausnahme und komme Ihnen entgegen. Statt der offenen Kosten von 900,-- Euro behalte ich nur die Anzahlung von 200,-- Euro ein und erlasse Ihnen 700,-- Euro.	I make you an exception in order to meet you. Instead of the outstanding costs of 900,-- Euro I just keep the deposit of 200,-- Euro and resign form 700,-- Euro.
Ist das	

Gast: „Wir wollen ja kommen, dann ist plötzlich das passiert ...!“

DEUTSCH	ENGLISCH
Genau für solche Fälle bieten wir Ihnen eine Reiserücktrittsversicherung an.	Exactly therefore we offer cancellation insurance.

Gast: „In keinem Hotel (dieser Welt) musste ich jemals Stornogebühren zahlen.“

DEUTSCH	ENGLISCH
Ich habe Sie bei der Buchung über die Stornogebühren nach dem Österreichischen Hotelreglement informiert.	I informed you about the cancellation fees according to the Gernal Terms of Businiess of the Hotel Industry in Austria at your booking.
Diese gelten in unserem Haus.	These apply to our house.

Der **Gast ist versichert.**

DEUTSCH	ENGLISCH
Ich sende Ihnen die Stornorechnung. Zur Einreichung benötigen Sie außerdem Ihre Reservierungsbestätigung und das ausgefüllte Schadenformular. Gerne sende ich Ihnen dieses per Mail.	I will send you the cancellation invoice. For submission you also need the booking confirmation and the completed claim form. I will forward it to you as well.
Sie können per Fax, Post oder Mail einreichen.	You can submit per fax, post or mail.

## VERSICHERTER SCHADENFALL

Was wird benötigt?

- das ausgefüllte Schadenformular mit Arztbestätigung **oder** Nachweis Versicherungsgrund
- Stornorechnung **oder** ausgefülltes Schadenformular von der Unterkunft
- Reservierungsbestätigung

Benötigen Sie Informationen rund um die Europäische Reiseversicherung? Wenden Sie sich direkt an unsere Ansprechpartnerin bei der Europäische Reiseversicherung AG.

Gebietsbetreuerin Kärnten

**Susanne Pichler**

Kratochwjlestraße 4

1220 Wien / Österreich

M +43 676 88246 181

susanne.pichler@europaeische.at

www.europaeische.at



Unter diesem Link finden Sie die Formulare als Download:

<https://www.europaeische.at/service/schadensmeldung/schnellzugriff-auf-online-und-pdf-schadenformulare/>