



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

Der Gast hat **keine Stornoversicherung**.

| DEUTSCH   | ENGLISCH   |
|---|--|
| Wenn Sie unsere Versicherung nicht abgeschlossen<br>haben, haben Sie eventuell eine Jahresversicherung<br>oder eine <b>Kreditkarte</b> mit inkludierter<br><b>Reiserücktrittsversicherung</b> ? | If you did not take out the insurance we offered, maybe<br>you have cancellation shelter in your <b>credit card</b> or<br>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<br>vermieten.<br>Dann haben Sie natürlich keine Kosten.                                  | Of course we will try to sell the room again.<br>Then you won't have any cancellation fees.                                 |
| Allerdings ist es so kurzfristig schwierig, noch einen<br>Last-Minute-Gast für Ihr Zimmer zu finden.  | But on short term it will be difficult to find a last-minute<br>guest for your room.  |
| Übrigens - die Buchung ist auch <b>übertragbar</b> .<br>Vielleicht möchte jemand aus Ihrem Familien- oder<br>Bekannteskreis statt Ihnen kommen? | By the way - the booking is <b>transferable</b> .<br>Maybe someone of your family or friends would like to<br>come instead? |

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

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