

Zur Vereinbarung von No-Show Gebühren (Schadenersatzpauschalen)

Die Vereinbarung von sogenannten No-Show Gebühren, also einer pauschalen Entschädigung für den Fall, wenn Kunden sehr kurzfristig einen für sie verbindlich reservierten Termin absagen oder schlicht nicht zum Termin erscheinen, setzt zunächst voraus, dass dem Kunden bei Vertragsschluss – also im Vorfeld der Leistung – zur Kenntnis gegeben wird, dass im Falle einer nicht rechtzeitigen Absage des Termins oder seines schlichten Nichterscheinens zum Termin, derartige Gebühren ihm gegenüber erhoben werden.

Dies kann im Rahmen einer **Reservierungsbestätigung** erfolgen. Hierzu kann beispielsweise folgender Text verwendet werden:

Wir möchten Sie höflich darauf aufmerksam machen, dass wir für den Fall, dass Sie Ihren verbindlich reservierten Termin mit einer Vorlaufzeit von weniger als 72 Stunden absagen oder ohne Absage nicht zu dem reservierten Termin erscheinen, durch uns ein pauschaler Schadenersatz in Höhe von ... Euro erhoben wird, sofern wir den Termin nicht anderweitig vergeben können. Ihnen bleibt selbstverständlich der Nachweis gestattet, dass uns ein Schaden überhaupt nicht oder lediglich in wesentlich niedriger Höhe als die Pauschale, entstanden ist.

Das Entscheidende bei der Vereinbarung einer solchen Schadenersatzpauschale, ist das diese klar als solche bezeichnet sein muss, um nicht Gefahr zu laufen, dass die Regelung als Vertragsstrafe gedeutet wird. Letztere sind nämlich nach § 309 Ziffer 6 BGB im Rahmen allgemeiner Geschäftsbedingungen – und um solche handelt es sich hier – unwirksam.

Um die Wirksamkeit einer Schadenersatzpauschale zu gewährleisten ist es zudem erforderlich, dass diese den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden, also hier den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge bei Durchführung der Dienstleistung zu erwartenden Gewinn, nicht übersteigt. Die konkrete Höhe des Schadenersatzes sollte daher jeder Biosthetiker anhand seiner eigenen Kalkulation gewissenhaft errechnen und einen Sicherheitsabschlag zusätzlich berücksichtigen.

Wichtig ist weiter, dass der Zugang der Reservierungsbestätigung beim Kunden nachgewiesen werden kann – und dies kann durchaus Schwierigkeiten bereiten. So ist durch das Versenden einer E-Mail alleine der Beweis des Zugangs beim Kunden nicht erbracht. Erst eine Lesebestätigung oder eine Antwort-E-Mail des Kunden helfen hier weiter. Daher sollte der Kunde zur weiteren Absicherung gebeten werden, den Erhalt der Reservierungsbestätigung zu bestätigen. Dies kann mit folgendem Text erfolgen:

Wir möchten Sie freundlich bitten, den Erhalt dieser E-Mail uns gegenüber per E-Mail zu bestätigen.

Insgesamt ergibt sich hiernach folgender Textvorschlag für eine Reservierungsbestätigung:

Sehr geehrte Frau .../ sehr geehrter Herr ... Für Ihre verbindliche Terminvereinbarung am ... um ... Uhr möchten wir uns bei Ihnen bedanken und bitten Sie freundlich, den Erhalt dieser Reservierungsbestätigung per E-Mail uns gegenüber zu bestätigen.

Wir möchten Sie höflich darauf aufmerksam machen, dass wir für den Fall, dass Sie Ihren verbindlich reservierten Termin mit einer Vorlaufzeit von weniger als 72 Stunden absagen oder ohne Absage nicht zu dem reservierten Termin erscheinen, durch uns ein pauschaler Schadenersatz in Höhe von ... Euro erhoben wird, sofern wir den Termin nicht anderweitig vergeben können. Ihnen bleibt selbstverständlich der Nachweis gestattet, dass uns ein Schaden überhaupt nicht oder lediglich in wesentlich niedriger Höhe als die Pauschale, entstanden ist.