

Damit Ihnen nicht der Appetit vergeht: schlechtes Essen, mieser Service, lange Wartezeiten – wie verhalte ich mich, wenn Ärger mit dem Gastwirt droht? Dieser Beitrag gibt rechtliche Tipps für einen stressfreien Restaurantbesuch.

Wenn der Restaurantbesuch endet, bevor er begonnen hat

Ob es die Jubiläumsfeier mit den Kollegen oder das Geburtstagsessen mit der Familie trifft: Wenn man mit versammelter Gesellschaft im Restaurant steht und der reservierte Tisch schon belegt ist, dann ist der Ärger groß. „Habe ich eine feste Tischreservierung abgegeben und das Restaurant kann diese Reservierung nicht umsetzen, habe ich einen Anspruch auf Schadensersatz. Ich muss aber auch einen tatsächlichen Schaden erlitten haben“, erklärt Rechtsanwalt Andreas Föhr, Partneranwalt von ROLAND Rechtsschutz aus der Bonner Anwaltskanzlei Dr. Franken, Grillo, Steinweg. Dies können beispielsweise unnütze Anfahrtskosten sein oder bei festen Veranstaltungen wie einer Geburtstagsfeier die höheren Kosten, die in einem anderen Restaurant anfallen. Umgekehrt kann übrigens auch der Gastwirt Schadensersatz fordern, wenn der Gast kurzfristig von der Reservierung zurücktritt: „Der Wirt muss in diesem Fall nachweisen, dass er den reservierten Tisch einem anderen Gast hätte geben können, dies aber aufgrund der bestehenden Reservierung nicht gemacht hat. Je kurzfristiger die Stornierung, desto eher hat der Gastwirt also die Möglichkeit, Schadensersatzansprüche zu erheben.“

Ein Essen zum Vergessen: Wenn die Qualität nicht stimmt

Die Kartoffeln sind nur lauwarm, die Suppe versalzen oder das Steak viel zu blutig. Schlecht gekochtes Essen bringt viele Restaurantbesucher gleich zum Kochen. Einfach aufstehen und gehen ist hier jedoch nicht die beste Lösung, denn der Gastwirt muss zumindest eine zweite Chance bekommen, wie Rechtsanwalt Andreas Föhr erklärt: „Zunächst

muss man dem Gastwirt die Möglichkeit geben, das Gericht nachzubessern. Wenn dieser das Gericht nicht verbessern will oder es einfach nicht gelingt – zum Beispiel weil die Suppe beim zweiten Anlauf immer noch viel zu salzig ist – kann der Gast das Essen stehen lassen und die Bezahlung verweigern oder die Speise verzehren und den Preis mindern.“ Wichtig hierbei ist, dass es sich tatsächlich um einen Mangel handelt, der objektiv benannt werden kann. „Wenn das Essen dem Gast einfach nicht schmeckt, ist das kein Grund für einen Preisnachlass.“

Wartest du noch oder isst du schon? Wenn das Essen einfach nicht kommt

Der Magen knurrt, das Essen ist schon lange geordert – doch die prall gefüllten Teller gehen alle an die Nachbartsche: Darf man trotz aufgegebenener Bestellung nach einer bestimmten Wartezeit nun einfach aufstehen und gehen? Diese Frage ist laut Rechtsanwalt Andreas Föhr nicht pauschal zu beantworten: „Es kommt darauf an, wo ich mich befinde. Je gehobener die Klasse des Restaurants, desto länger muss ich warten. Im Schnellimbiss sollten 20 bis 25 Minuten ausreichen, bei einem 5-Gänge-Menü im 4-Sterne-Restaurant ist eine Wartezeit von einer Stunde noch nicht zu lange.“ Berücksichtigt werden müsse dabei natürlich auch, ob man alleine am einem Tisch sitzt oder zu mehreren Personen. „Lediglich bei Getränken lässt sich eine Frist von 20 Minuten als allgemein ausreichend ansehen. Danach kann man aufstehen und das Restaurant verlassen. Voraussetzung ist aber immer, dass man mehrfach erinnert hat.“

Ohne Moos nix los: Wenn der Wirt nur Bargeld akzeptiert

Das Essen hat geschmeckt, die Rechnung stimmt. Ein fast perfekter Restaurantbesuch – würde der Kellner auch die EC-Karten-Zahlung akzeptieren! „Bietet ein Restaurant die Möglichkeit an, mit Karte zu zahlen, dann ist dies genau das – nämlich ein Angebot“, erklärt Rechtsanwalt Föhr.

„Ein Restaurant ist weder zu diesem Angebot verpflichtet noch ist es verpflichtet, mich darauf hinzuweisen, dass eben keine Kartenzahlung möglich ist. Bei den auf einer Speisekarte angegebenen Preisen handelt es sich ohne weitere Hinweise immer um bar zu entrichtende Preise.“

Wiedersehen macht keine Freude: Wenn das Essen nicht in Ordnung war

Vielleicht lag es am Tatar, das nicht mehr ganz frisch war, oder doch am ungekühlten Mayo-Dressing? Wer nach dem Restaurantbesuch mit Magen-Darm-Beschwerden flachliegt, hat schnell die Gaststätte unter Verdacht. „Behauptet ein Gast, sich eine Lebensmittelvergiftung durch verdorbene Speisen zugezogen zu haben, kann dies dann zu einem Schmerzensgeldanspruch führen. Er muss allerdings klar beweisen, dass der Gastwirt verantwortlich ist für die Lebensmittelvergiftung. Dazu reicht es nicht, dass kurz nach der Einnahme von Speisen in einem Restaurant ein Arzt eine Lebensmittelinfektion festgestellt hat.“

Übrigens!

Hinter den Rechtsschutz-Produkten und diesem Ratgeber von HDI steht die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG – unser starker Partner, wenn es um Ihr Recht geht.

ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG
Deutz-Kalker Str. 46
50679 Köln