

## Gastgeberstornierungen

Solltest du eine Buchung aus unvermeidlichen Gründen stornieren müssen, gelten die hier aufgeführten Bestimmungen für dich als Gastgeber und deine Unterkünfte. Wir haben uns für die Festlegung dieser Maßnahmen entschieden, um unseren Gästen und Gastgebern einen hohen Qualitätsstandard garantieren zu können. Dazu gehört für uns u.a., dass Gastgeber auf Nachrichten und Anfragen möglichst zeitnah reagieren und dass Gastgeber Buchungsanfragen nur akzeptieren, wenn sie die Buchung dem Gast verbindlich zusichern können.

Wir bitten dich daher, dir die geltenden Stornierungsbedingungen sorgfältig durchzulesen. Mit dem Akzeptieren einer Buchung (dies gilt auch, wenn die Buchung durch das System akzeptiert wurde, wie bei sogenannten Sofort-Buchungen) hast du mit deinem Gast einen rechtskräftigen Vertrag über die Nutzung deiner Unterkunft während des Buchungszeitraums geschlossen. Die Stornierungsbedingungen sind dabei Teil dieses Vertrages (AGB 6.5) und gelten sowohl für Gäste als auch für Gastgeber. Dieser Vertrag kann mit Bezug auf unsere AGB, Punkt 9.1.4, nicht von dir alleine aufgehoben werden.

**Wichtig:** Die Buchung ist erst nach Erhalt der Stornierungsbestätigung (per E-Mail) offiziell storniert.

## Buchung stornieren

Du wirst von unserer Kundenbetreuung nach dem Grund für die Stornierung gefragt werden. Es ist möglich, dass du gebeten wirst, einen Nachweis für die Unvermeidlichkeit der Stornierung der Buchung einzureichen. Da wir gegenüber dem Gast erklären müssen, warum die Buchung storniert wurde, brauchen wir von dir einen triftigen Grund.

- Wende dich im ersten Schritt umgehend an unsere Kundenbetreuung (telefonisch oder **per E-Mail**), um das weitere Vorgehen zu besprechen.

Kontaktiere umgehend deinen Gast und teile ihm den Grund für die Stornierung mit.

**Wichtig:** Biete deinem Gast eine adäquate Alternative an.

- Die Stornierung muss in jedem Falle schriftlich erfolgen. Unsere Kundenbetreuung benötigt eine E-Mail von dir, die die Details der Buchung (insbesondere die 8-stellige Buchungsnummer) beinhaltet.
- Erst nachdem die Kundenbetreuung deine E-Mail erhalten und bearbeitet hat, erhältst eine schriftliche Stornierungsbestätigung (per E-Mail).

Sollte sich dein Gast mit der Alternative nicht einverstanden erklären oder du ihm keine anbieten können, gelten folgende Punkte:

- Dein Gast hat Anspruch auf eine Unterkunft auf 9flats/ein Hotelzimmer in derselben Preiskategorie.
- Wenn die Unterkunft/das Hotel mehr kostet als die ursprüngliche 9flats Buchung, kann dein Gast diese Kosten dir gegenüber ggf. geltend machen.

## Auswirkungen

Nachfolgend wird erklärt, welche Auswirkungen eine Stornierung auf das Profil deiner Unterkunft und für dich als Gastgeber haben. Um sowohl unseren Gästen als auch unseren Gastgebern einen hohen Qualitätsstandard garantieren zu können, haben wir uns zur Festlegung dieser Bestimmungen entschieden. Leichtfertige Stornierungen möchten wir von vornherein ausschließen und sicherstellen, dass du verstehst, welche Verantwortlichkeiten mit dem Akzeptieren einer Buchung verbunden sind.

### Dich als Gastgeber betreffend:

- Wenn 9flats eine Buchung auf deinen Wunsch hin storniert, erhält der Gast eine volle Rückerstattung der ihm entstandenen Kosten. Dementsprechend erhältst du für diese stornierte Buchung kein Geld.
- Die Rechnung über die Provision, die du direkt nach dem Akzeptieren der Buchung von 9flats erhalten hast, ist mit deiner Stornierung null und nichtig.
- Es handelt sich auch um eine Gastgeberstornierung, wenn dein Gast dich am Tag der Anreise zum verabredeten Zeitpunkt nicht antrifft und du auch in einer angemessenen Zeit nicht erreichbar bist. Sollte sich unsere Kundenbetreuung durch deine Abwesenheit beim geplanten Check-in gezwungen sehen,

die Buchung zu stornieren, um die Gäste anderweitig unterzubringen, dann wird die Buchung ebenfalls in deinem Namen storniert.

- Ab der zweiten von dir stornierten Buchung ist, wie weiter unten beschrieben, eine Bearbeitungsgebühr von dir zu bezahlen.
- Stornierungen sind Gastgeber- und nicht Unterkunfts-bezogen, D.h. dass sich die Anzahl der Stornierungen auf die Gesamtzahl deiner akzeptierten Buchungen bezieht und nicht auf die jeweilige Unterkunft.

## Die Unterkunft betreffend:

- Der Kalender der Unterkunft, für die die Stornierung erfolgt ist, wird für den entsprechenden Zeitraum blockiert und nicht wieder frei gegeben, um auszuschließen, dass es zu einer weiteren Gastgeberstornierung für diese Tage und diese Unterkunft kommt.
- Es wird automatisch eine Negativbewertung mit nur einem Stern auf deinem Profil und dem Profil der entsprechenden Unterkunft erstellt, aus der hervorgeht, dass eine Buchung durch dich storniert wurde.
- Durch die automatische Bewertung rutscht die entsprechende Unterkunft in den Suchergebnissen weiter nach hinten und wird schlechter gefunden, da wir unseren Gästen nur buchbare Unterkünfte und verlässliche Gastgeber anbieten möchten.
- Ab der dritten Stornierung innerhalb von 6 Monaten werden all deine Unterkünfte für den Zeitraum von 3 Monaten in den Suchergebnissen nicht mehr auffindbar sein.

## Bearbeitungsgebühr

Ab deiner zweiten Stornierung innerhalb von 6 Monaten, auch wenn es sich um verschiedene Unterkünfte handelt, wird dir eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

- Ab der zweiten Stornierung innerhalb von 6 Monaten wird eine Gebühr von 100 EUR erhoben.
- Ab der zweiten Stornierung innerhalb von 6 Monaten wird eine Gebühr von 200 EUR erhoben, sofern die Stornierung genau oder in weniger als 7 volle(n) Tage(n) vor dem Check-In erfolgt.

## Konflikte und Beschwerden

Dein Gast hat die Möglichkeit, sich an unsere Kundenbetreuung zu wenden, sofern er Mängel in der Unterkunft festgestellt hat oder diese nicht dem beworbenen Angebot (Fotos, Beschreibungstext, Adresse, etc.) auf 9flats entspricht. Unsere Kundenbetreuung wird sich in so einem Fall mit dir in Verbindung setzen, um deine Einschätzung der Situation zu erfahren. Wir tragen die Informationen (Beschwerde des Gastes in Schriftform sowie Fotos und andere Nachweise) zusammen und werden aufgrund dieser versuchen, einen Kompromiss zwischen beiden Parteien herbeizuführen. **Deine Kooperation ist hierbei von größter Bedeutung**, da wir beiden Seiten die Möglichkeit geben wollen, die Situation zu schildern und zu erklären. Sollte ein Kompromiss jedoch unmöglich sein und die Umstände es notwendig machen, dass der Gast in einer alternativen Unterkunft untergebracht wird, kann es darauf hinaus laufen, dass eine Stornierung im Namen des Gastgebers von seitens 9flats vorgenommen wird.

Stelle daher bitte sicher, dass du auf deinen Gast vorbereitet bist, die Unterkunft aufgeräumt und sauber ist und du am Tag der Anreise für deinen Gast erreichbar bist. Nur so lassen sich von vornherein Beschwerden und unerwünschte Stornierungen vermeiden. Weitere Tipps findest du außerdem in unserem [FAQs](#).