

Wie kann ich eine Airbnb-Buchung als Gastgeber stornieren?

Stornierst du als Gastgeber die Buchung eines Gastes, kann dies mit unangenehmen Sanktionen bestraft werden und du verlierst Plätze im Ranking. Wie du dies vermeidest und welche Möglichkeiten du hast zeigen wir dir hier.

Grundsätzlich sieht es Airbnb sehr ungern, wenn Gastgeber Buchungen stornieren. Da dies die Reisepläne deiner Besucher beeinträchtigt und ihnen zusätzlichen Aufwand beschert, hat die Plattform strenge Regeln, was Stornierungen angeht.

Es werden teils harte Sanktionen verhängt.

Natürlich gibt es besondere Anlässe, an denen du aus bestimmten Gründen nicht in der Lage bist, den Vertrag zu erfüllen oder dich deine Gäste bitten, die Buchung zu stornieren.

Um ohne Sanktionen stornieren zu können gibt es folgende Voraussetzungen, die du belegen musst:

- Tod des Gastgebers, eines Gastes oder eines unmittelbaren Familienmitglieds. Airbnb wird in diesem Fall eine Sterbeurkunde, Todesanzeige oder einen Zeitungsartikel mit dem Namen des Verstorbenen von dir anfordern.
- Schwere Krankheit des Gastgebers, eines Gastes oder eines Familienmitglieds der Reisegruppe. Hier wird zur Überprüfung ein ärztliches Attest benötigt.
- Staatlich auferlegte Verpflichtungen wie zum Beispiel Geschworenendienst, Militärdienst oder ein Gerichtstermin. Auch hier wird ein Beleg angefordert.
- Starke Schäden an der Unterkunft, die einen sicheren Aufenthalt, den Zugang zur Unterkunft oder die Versorgung mit Fließwasser nicht möglich machen. Hier musst du folgende Unterlagen als Beleg einreichen: Nachweis, dass die Behebung des Problems bereits veranlasst wurde; Fotos der Schäden; Rechnung der Reparaturkosten; Schätzung wann das Problem behoben sein wird
- Flughafen- und Straßensperrungen - Auch diese sind zu belegen
- Gestrichene Flüge, Zug-, Bus- oder Fährverbindungen - Ebenfalls zu belegen+

Airbnb gibt an, dass die Buchungen storniert werden sollen und dann der Fall eingereicht werden soll. Wir empfehlen, diese Reihenfolge nicht einzuhalten. **Falls du wirklich eine Buchung stornieren musst, kontaktiere den Kundenservice schriftlich und kläre die Stornierung allenfalls im Vorfeld ab. Erst wenn du Gewissheit hast, stornierst du die Buchung.**

Welche Sanktionen sind bei Stornierungen durch den Gastgeber zu erwarten?

Stornierungen sind bei Airbnb nicht nur unschön für die Reisenden, durch die teils langfristig schädigenden Sanktionen sollten auch Gastgeber sehr vorsichtig sein. Seht euch im Folgenden die 5 Strafen an, die einen Gastgeber bei einer ungerechtfertigten Stornierung erwarten.

- **Gebühren für den Gastgeber:** Abhängig davon, wann die Buchung bestätigt wurde und vom Zeitraum von der Stornierung bis zum Check-In werden folgende Gebühren fällig:
 - Mehr als 7 Tage vor dem Check-In: USD 50,00
 - Weniger als 7 Tage vor dem Check-In: USD 100,00

Airbnb sieht von den Gebühren ab, wenn du seit deiner letzten Stornierung oder seit du Gastgeber bist, mehr als 10 aufeinanderfolgende Buchungen adäquat abgeschlossen hast
- **Automatische Bewertung:** Sofern du vor Anreise des Gastes stornierst, wird eine automatische Bewertung veröffentlicht, die zukünftige, potenzielle Gäste darauf hinweist, dass du storniert hast. Zwar hast du wie üblich die Möglichkeit, dich in einer öffentlichen Antwort zu erklären, trotzdem ist dies sehr schädlich für dich.
- **Kalender bleibt blockiert:** Für den Zeitraum, in dem die stornierte Buchung lag, bleibt der Kalender gesperrt und es können keine weiteren Buchungen angenommen werden.
- **Suspendierung deines Nutzerkontos:** Stornierst du während eines Kalenderjahres mehr als 3 Buchungen, wird dein Inserat von Airbnb deaktiviert.
Es gibt keine Ausnahmen, es sei denn, es lagen [besondere Umstände](#) vor.

Gastgeber, die SOFORTBUCHUNGEN aktiviert haben, dürfen grundsätzlich straffrei stornieren, wenn sie sich mit einer Buchung unwohl fühlen (bis zu 3x jährlich).

Diese Umstände sind gegeben wenn:

- Der Reisende mehrere negative Bewertungen hat
- Der Gast nicht auf deine Fragen betreffend der Buchung reagiert
- Der Gast schon im Vorfeld darauf hinweist, dass er gegen eine oder mehrere Hausregeln verstoßen wird bzw. diese aus welchem Grund auch immer nicht einhalten kann.

Wir empfehlen trotzdem bei jeder Stornierung, die du auch aus diesem Grund vornimmst, mit dem Kundenservice zu sprechen - nur um sicher zu gehen.