

Leitfaden

Umgang mit schwierigen Gästen

1. Ziel des Leitfadens

Dieser Leitfaden soll dem Service, der Teamleitung und der Betriebsleitung Sicherheit geben, wie sie bei Störungen im Kinobetrieb professionell, ruhig und konsequent vorgehen.

Er dient als Orientierung, schafft einheitliche Abläufe und schützt Gäste und Mitarbeitende.

2. Typische Störungen im Kinobetrieb

- Handylicht / Filmen / Telefonieren
 - Lautes Reden / Stören anderer Gäste
 - Füße auf dem Vordersitz
 - Falscher Sitzplatz
 - Kinohopping
 - FSK-Verstöße / Jugendschutz-Verstöße (fehlender/ungültiger Ausweis)
 - Technische Störungen
-

Leitfaden

Umgang mit schwierigen Gästen

3. Handlungsweisen im Detail

I. Service – erste Eskalationsstufe

Ziel: Freundlich informieren, deeskalieren, klare Regeln vermitteln. Servicemitarbeiter*innen gehen zuerst hin.

Routine zur Saalkontrolle:

- Präsenz im Saal während Werbung und Trailer
- Kontrollgang in den ersten 10–15 Minuten nach Filmbeginn
- Beobachtung von auffälligem Verhalten
- Tragen von Dienstkleidung zur klaren Erkennbarkeit als Mitarbeitende

Grundregeln:

- Ruhig, freundlich, nicht belehrend.
- "Kurze Hinweise" → "Klare Ansprache" → (wenn nötig) Weitergabe.
- Abstand einhalten, nicht provozieren.

Leitfaden

Umgang mit schwierigen Gästen

Standardvorgehen:

- Beobachten oder Hinweis von Gästen erhalten
 - Zur Störungsquelle gehen
 - Freundliche Erstansprache (mit Bitte-Form, keine Schuldzuweisung)
 - Beobachten, ob Verhalten sich ändert
 - Bei weiterer Störung → Teamleitung informieren
-

II. Teamleitung – zweite Eskalationsstufe

Ziel: Klare Anweisungen geben, Konsequenzen kommunizieren

Die Teamleitung wird gerufen, wenn:

- Gäste nicht reagieren
- Diskussionen entstehen
- Störungen wiederholt auftreten
- Uneinsichtigkeit herrscht

Leitfaden

Umgang mit schwierigen Gästen

Standardvorgehen:

- Klare, ernste, aber ruhige Wiederholung der Regel
 - Konsequenzen ankündigen und durchsetzen (bspw. Saalverweis)
 - Kein endloses Diskutieren
 - Im Zweifel Betriebsleitung oder Sicherheit hinzuziehen
-

III. Betriebsleitung – dritte Eskalationsstufe

Ziel: Letzte Instanz vor Sicherheitsdienst, Hausrecht durchsetzen

Einsatz bei:

- Komplexen Reklamationen
- Drohungen, massiver Uneinsichtigkeit
- Eskalierende FSK-Probleme mit Eltern oder Gruppen
- Wiederholten Störungen trotz Hinweis

Leitfaden

Umgang mit schwierigen Gästen

Standardvorgehen:

- Situationsbewertung
 - Saalverweis oder Hausverbot aussprechen
 - Dokumentation des Vorfalls
 - Sicherheitsdienst / Polizei hinzuziehen (falls notwendig)
-

IV. Sicherheitsdienst – vierte Eskalationsstufe (Fr & Sa)

Ziel: Schutz der Mitarbeitenden und Gäste, Deeskalation mit Autorität

Einsatz bei:

- Aggressivem Verhalten
- Beschimpfungen, Bedrohungen
- Körperlicher Gewalt
- Verweigerung des Saal- oder Gebäude-Verlassens

Leitfaden

Umgang mit schwierigen Gästen

Standardvorgehen:

- Übernahme der Situation
 - Klare Durchsetzung des Hausrechts
 - Verweis aus dem Gebäude
 - Bei Notfall: Polizei rufen
-

4. Dokumentation

Ein kurzer Bericht/Logbucheintrag/Mail sollte erstellt werden bei:

- Saalverweisen
- Aggressivem Verhalten
- Eingreifen des Sicherheitsdienstes
- Polizeieinsatz

Inhalt: Datum, Uhrzeit, Film/Saal, Namen der Mitarbeitenden, Beschreibung, Maßnahmen.

Leitfaden

Umgang mit schwierigen Gästen

Eskalationsstufen:	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.			
	Service	Teamleitung	Betriebsleitung	Technik	Sicherheit	Polizei			
Kontakt	-	212/213/214	288	218	216	0-110			
Problem / Störung							Konsequenz	Geld zurück?	AGB
FSK / JuSchG	✓	X	X	X	X	X	X	Ja	9
FSK / JuSchG	➡	✓➡	(✓)	X	X	X	X	Ja	9
Einmalige Störung im Saal	✓	☎	X	X	X	X	X	X	21
Wiederholte Störung	➡	✓	☎	X	X	X	Verweis	Nein	21
Falscher Sitzplatz	✓	X	X	X	X	X	X	X	X
Kinohopping	➡	✓	☎	X	X	X	Verweis	Nein	2
Massive Beschwerde	➡	✓	(✓)	X	X	X	Entschädigung (BL)	X	X
Latenter Rassismus	✓➡	✓➡	(✓)	X	X	X	X	X	X
Offener Rassismus	➡	✓➡	✓➡	X	(✓)	(✓)	Verweis	Nein	21
Drogeneinfluss	✓➡	(✓)	☎	X	X	X	Verweis	Nein	20
Aggressives Verhalten	➡	☎	✓➡	X	(✓)	(✓)	Verweis	Nein	21
Drohungen / Gewalt	➡	☎	✓➡	X	(✓)	(✓)	Verweis	Nein	21
Technik	➡	☎	✓	✓	X	X	Entschädigung (BL)	X	X

Legende:	Bedeutung:
✓	Zuständigkeit liegt bei der angegebenen Stufe
✓➡	Zuständigkeit liegt bei der angegebenen Stufe, die nächste Stufe kann aber hinzugezogen werden
(✓)	Wenn notwendig, ist die angegebene Stufe zuständig
➡	Die nächste Stufe ist zuständig und muss hinzugezogen werden
☎	Diese Stufe muss im Nachgang telefonisch informiert werden
X	Diese Stufe muss nicht zwangsläufig hinzugezogen werden

Generell gilt: Solltest du dich unsicher oder unwohl mit einer Situation fühlen verständige immer die Betriebsleitung!

Hausordnung / Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für das KINOPOLIS Darmstadt, Goebelstraße 11, 64293 Darmstadt – im Folgenden „Kino“ genannt.

Sehr geehrter Kinobesucher, sehr geehrte Kinobesucherin, um Ihnen den Aufenthalt in unserem Haus so angenehm wie möglich zu gestalten und einen reibungslosen Betriebsablauf gewährleisten zu können, gelten für unser Kino die folgenden Hausregeln und Allgemeinen Geschäftsbedingungen:

1) Geltungsbereich für diese Hausordnung ist das gesamte Kino-Gebäude inklusive Zugang sowie gegebenenfalls dazugehörige Außenanlagen. Bei Zuwiderhandlung gegen eine oder mehrere Bestimmungen der Hausordnung behält sich das Kino jederzeit das Recht auf Hausverweis, Hausverbot sowie sämtliche weiteren rechtlichen Schritte nach angemessener Wahl vor.

2) Der Zutritt zu den Kinosälen ist nur mit gültiger Eintrittskarte gestattet. Der auf der Eintrittskarte angegebene Kinosaal, Datum und Uhrzeit sowie die Reihen- und Sitzplatznummer sind verbindlich. Gäste, die im Kinosaal ohne gültige Eintrittskarte angetroffen werden, sind zur Zahlung einer Vertragsstrafe von EUR 50,- verpflichtet und erhalten Hausverbot.

3) Beim Kauf erhaltenes Wechselgeld ist umgehend auf Vollständigkeit zu überprüfen. Spätere Reklamationen sind ausgeschlossen. Erhaltene Eintrittskarten sind ebenfalls auf Richtigkeit zu überprüfen (Filmtitel, Datum und Uhrzeit, Sitzplatz etc.), auch hier sind spätere Reklamationen ausgeschlossen. Die Inanspruchnahme einer Ermäßigung muss vor dem Ausdruck der Eintrittskarten dem Kassensmitarbeiter bekanntgegeben und durch geeignete Dokumente nachgewiesen werden. Erläuterungen zu Ermäßigungsansprüchen befinden sich auf den Aushängen an den Kassen.

4) Der Umtausch von Eintrittskarten ist nur vor Beginn der jeweiligen Vorführung möglich. Zur Vorführung zählen auch die Werbung sowie sämtliche Vorschaufilme, Trailer etc., die vor dem Hauptfilm gezeigt werden.

5) Rückforderungen gezahlter Eintrittsgelder, die auf dem Inhalt der vorgeführten Filme beruhen, sind ausgeschlossen. Für physische oder psychische Schädigungen, die aus dem Inhalt oder der Qualität der vorgeführten Filme resultieren, ist jegliche Haftung durch das Kino ausgeschlossen.

6) Zum Schutz von Kleinkindern behält sich das Kino das Recht vor, Kindern bis einschließlich drei Jahren keinen Eintritt zu den Kinosälen zu gewähren. Hiervon ausgenommen sind Sonderveranstaltungen, die dies explizit vorsehen.

7) Das Kino haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Kunde Schadensersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen – einschließlich Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Vertretern oder Erfüllungsgehilfen, oder im Fall der Übernahme einer Garantie. Im Übrigen haften das Kino, seine Mitarbeiter, Vertreter oder Erfüllungsgehilfen nach den gesetzlichen Bestimmungen, wenn schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wird; der Schadensersatzanspruch ist dann jedoch auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

8) Das Kino behält sich nachträgliche Änderungen an bereits ausgedruckten oder anderweitig veröffentlichten bzw. publizierten Programmen, Spielzeiten, Saalangaben etc. vor.

9) Aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen, u.a. des Jugendschutzgesetzes der Bundesrepublik Deutschland, ist das Kino verpflichtet, auf die Einhaltung der Bestimmungen der Freiwilligen Kontrolle der Filmwirtschaft (FSK-Altersfreigabe) zu achten. Diese Bestimmungen sind in jedem Fall bindend und können weder durch das Einverständnis noch durch die Begleitung eines Erziehungsberechtigten oder sonstiger Personen umgangen werden. Im Zweifelsfall ist das Alter durch ein entsprechendes Dokument (Personalausweis, Reisepass, Schülerausweis) nachzuweisen.

10) Im gesamten Gebäude sind Foto-, Film-, Video- und Tonaufnahmen ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch das Kino untersagt. Filme sind urheberrechtlich geschützte Werke gem. §2 Abs. 1 Nr. 6 UrhG. Eine Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe dieser Werke ohne ausdrückliche Zustimmung des Rechteinhabers ist strafbar gem. §106 i.V.m. §15, 16, 17 UrhG. Insbesondere das Mitschneiden von Bild und Ton während einer öffentlichen Vorführung ist verboten gemäß §106, 16 i.V.m. §53 Abs. 7 UrhG. Zur Feststellung des Gebrauchs von Aufzeichnungsgeräten können die Kinos mit entsprechender Technik überwacht werden. Das Kino ist gesetzlich verpflichtet jeden Versuch einer Abfilmung zur Anzeige zu bringen. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen behält sich das Kino vor.

11) Da es sich bei dem Kino zugleich um einen konzessionierten und behördlich kontrollierten Gastronomiebetrieb handelt, ist das Mitbringen eigener Speisen und Getränke untersagt.

12) Um das widerrechtliche Mitschneiden von Filmen sowie die Mitnahme eigener Speisen und Getränke zu vermeiden, behält sich das Kino das Recht vor, Gäste und/oder deren Taschen, Rucksäcke etc. stichprobenartig oder systematisch zu kontrollieren. Gäste sind nicht verpflichtet, eine solche Kontrolle zu akzeptieren. Im Falle einer Weigerung behält sich das Kino jedoch das Recht vor, diesen Gästen den Eintritt zu verwehren.

13) Im gesamten Kinogebäude herrscht Rauchverbot.

14) Das Blockieren von Fluchtwegen ist untersagt.

15) Die Nutzung von Skateboards, Inlineskates, Tretrollern und ähnlichen Gegenständen ist im Gebäude untersagt.

16) Das Mitbringen von Hunden oder anderen (Haus-)Tieren ist untersagt. Die einzige Ausnahme bilden Blindenhunde.

17) Das Mitbringen jeglicher Art von Waffen, Feuerwerkskörpern, scharfen oder spitzen Gegenständen oder Gegenständen, von denen in irgendeiner Art und Weise eine Gefahr ausgeht, ist untersagt. Für die Kinosäle gilt darüber hinaus ein Mitnahmeverbot für sperrige oder übergroße Gegenstände (z.B. Sporttaschen, Koffer, Motorradhelme, große Rucksäcke etc.). Für die Verwahrung sperriger oder übergroßer Gegenstände stehen in der Regel Schließfächer bereit, andernfalls wenden Sie sich bitte an das Kinopersonal.

18) Das Mitbringen von Gegenständen, die geeignet sind, den Betriebsablauf zu stören, ist untersagt. Mobiltelefone und sonstige Gegenstände, von denen eine elektromagnetische Strahlung ausgeht, müssen vor Betreten der Kinosäle ausgeschaltet werden.

19) Für Wertgegenstände, Garderobe und sonstige in das Gebäude mitgebrachte Gegenstände lehnt das Kino bei Verlust, Diebstahl oder Beschädigung durch Fremdeinfluss jegliche Haftung ab.

20) Personen, die unter dem Einfluss von Alkohol, Drogen oder sonstigen Rauschmitteln das Gebäude betreten, werden des Gebäudes verwiesen. Gleiches gilt für Personen, die sich erst innerhalb des Gebäudes in einen derartigen Zustand versetzen. In diesen Fällen besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits gezahlter Eintrittsgelder.

21) Personen, die in irgendeiner Art und Weise die Einrichtung oder andere Bestandteile des Gebäudes beschädigen, demontieren oder entfernen, werden des Gebäudes verwiesen. Das Kino behält sich die Geltendmachung darüber hinaus gehender Schadensersatzansprüche ausdrücklich vor. Gleiches gilt für Personen, die andere Personen bedrohen, gefährden oder verletzen oder den geregelten Betriebsablauf auf andere Art und Weise stören. In diesen Fällen besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits gezahlter Eintrittsgelder.

22) Das Verteilen oder Verkaufen von Prospekten, Flugblättern, anderen Druckerzeugnissen, Werbematerialien oder sonstigen Gegenständen ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch das Kino untersagt.

23) Betteln, Hausieren, das Feilbieten von Waren, Musizieren sowie sonstige Auftritte künstlerischer Natur sind ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch das Kino untersagt.

24) Die Nutzung aller im Gebäude durch Dritte aufgestellten Geld-, Spiel-, Zigaretten- oder sonstiger Automaten geschieht auf eigene Verantwortung. Bei Fehlfunktionen oder Ausfall dieser Geräte ist jegliche Haftung durch das Kino ausgeschlossen.

25) Die Verwendung von offenem Feuer, brennbaren Flüssigkeiten und Gasen, pyrotechnischen Gegenständen und anderen explosionsgefährlichen Stoffen ist verboten.

26) Im Gefahrenfall ist den Anweisungen der Kino-Mitarbeiter in jedem Fall Folge zu leisten.

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.
Stand: 25.09.2013