



# AGBR

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR REISEVERANSTALTER

(REISEGRUPPEN)



SERVICE

Inklusive englischer Übersetzung

HERAUSGEBER

Hotelverband Deutschland (IHA) e.V.

Am Weidendamm 1A

10117 Berlin

Telefon 030 / 59 00 99 69-0

Telefax 030 / 59 00 99 69-9

E-Mail [office@hotelverband.de](mailto:office@hotelverband.de)

Web [www.hotellerie.de](http://www.hotellerie.de)

VERLEGER

IHA-Service GmbH

Kronprinzenstraße 37

53173 Bonn

Telefon 0228 / 92 39 29-0

Telefax 0228 / 92 39 29-9

E-Mail [info@iha-service.de](mailto:info@iha-service.de)

Web [www.iha-service.de](http://www.iha-service.de)

## VORBEMERKUNG

Der Hotelverband Deutschland (IHA) e.V. empfiehlt seinen Mitgliedsunternehmen die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen **unverbindlich** zur Verwendung im Geschäftsverkehr mit Reiseveranstaltern im Schwerpunktbereich Reisegruppen. Den Adressaten steht es frei, der Empfehlung zu folgen oder andere Allgemeine Geschäftsbedingungen zu verwenden.

Auf seiner Homepage ([www.hotellerie.de](http://www.hotellerie.de)) hat der Hotelverband für seine Mitglieder Praxistipps zur rechtssicheren Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen bereitgestellt.

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Reiseveranstalter (AGBR) finden keine Anwendung im Geschäftsverkehr mit Einzelreisenden oder Reisemittlern. In diesen Fällen empfiehlt der Hotelverband Deutschland (IHA) ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Hotelaufnahmevertrag (AGBH).

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Reiseveranstalter (AGBR) liegen in drei Versionen vor (Schwerpunkt Einzelreisende, Schwerpunkt Reisegruppen oder die Kombination daraus). Diese unterscheiden sich im Hinblick auf das Gästesegment, für das die jeweiligen Verträge geschlossen werden. Es obliegt dem Hotel je nach Schwerpunkt des Gästesegmentes, die entsprechende Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Reiseveranstalter (AGBR) in den Beziehungen mit dem Reiseveranstalter zu Grunde zu legen. Bitte beachten Sie, dass mit Ziffer 5.2 (Untersagung des De-Packaging) nicht alle Varianten von Verträgen mit Reiseveranstaltern abgedeckt sind; Hoteliers sollten die AGB an dieser Stelle gegebenenfalls anpassen.

Der Hotelverband Deutschland (IHA) e.V. weist darauf hin, dass gemäß des Umsatzsteuergesetzes die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer auch auf Rechnungen an den Reiseveranstalter über Vorauszahlungen (auch teilweise) ausgewiesen sein muss.

Berlin/Bonn, November 2014

INHALTSVERZEICHNIS

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR REISEVERANSTALTER (REISEGRUPPEN) .....	5
1 GELTUNGSBEREICH UND DEFINITIONEN .....	5
2 VERTRAGSABSCHLUSS UND VERJÄHRUNG .....	5
3 RECHTE UND PFLICHTEN DES REISEVERANSTALTERS.....	5
4 RECHTE UND PFLICHTEN DES HOTELS .....	6
5 PREISE, ZAHLUNG, AUFRECHNUNG.....	6
6 RÜCKTRITT DES REISEVERANSTALTERS (ABBESTELLUNG, STORNIERUNG)/ NICH TINANSPRUCHNAHME DER LEISTUNG DES HOTELS (NO-SHOW).....	6
7 RÜCKTRITT DES HOTELS .....	7
8 HAFTUNG DES HOTELS.....	9
9 SCHLUSSBESTIMMUNGEN .....	9
KURZVERSION DER AGBR (REISEGRUPPEN).....	10
KURZVERSION DER AGBR (REISEGRUPPEN) (ENGLISCHE ÜBERSETZUNG) .....	11

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR REISEVERANSTALTER (REISEGRUPPEN)

### 1 GELTUNGSBEREICH UND DEFINITIONEN

- 1.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, welche zwischen dem Hotel und einem Reiseveranstalter über Hotelleistungen für Einzelreisende und/oder Reisegruppen geschlossen werden (Hotelaufnahmevertrag). Sie gelten nicht für Buchungen von Zimmern oder Zimmerkontingenten für Veranstaltungen wie Tagungen, Seminare und ähnliches.
- 1.2 Der Begriff „Hotelaufnahmevertrag“ umfasst oder ersetzt folgende Begriffe: Reservierungsvertrag, Kontingentvertrag, Beherbergungs-, Gastaufnahme-, Hotel- und Hotelzimmervertrag.
- 1.3 Hotelleistungen sind alle zwischen Reiseveranstalter und Hotel vereinbarten und vom Hotel zu erbringenden Leistungen, wie Hotelzimmer, Verpflegungsarrangements und andere Angebote.
- 1.4 Die Kunden des Reiseveranstalters, für die Hotelleistungen gebucht werden, sind nachfolgend als „Einzelreisende“ oder „Reisegruppe“ (gemeinsam auch „Gäste“) bezeichnet.  
Eine Reisegruppe besteht aus mindestens 15 Personen, die zu einem gemeinsamen Reisezweck einheitlich organisiert sind und in der Regel an denselben Tagen an- bzw. abreisen.
- 1.5 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters finden nur Anwendung, wenn dies vorher ausdrücklich vereinbart wurde.

### 2 VERTRAGSABSCHLUSS UND VERJÄHRUNG

- 2.1 Der Vertrag kommt durch die Annahme des Antrags des Reiseveranstalters seitens des Hotels zustande. Dem Hotel steht es frei, die Buchung in Textform zu bestätigen.
- 2.2 Alle Ansprüche gegen das Hotel verjähren grundsätzlich in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht bei Schadensersatzansprüchen und bei sonstigen Ansprüchen, sofern letztere auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Hotels beruhen.

### 3 RECHTE UND PFLICHTEN DES REISEVERANSTALTERS

- 3.1 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, dem Hotel seinen Buchungsstand so früh wie möglich oder auf Nachfrage bekannt zu geben. Spätestens 30 Tage vor dem Anreisetag ist das Hotel jedoch hierüber zu informieren. Gleichzeitig sind dem Hotel alle erforderlichen Informationen über die Hotelleistungen gemäß Ziffer 1.3 zu geben.
- 3.2 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, für die Hotelleistungen gemäß Ziffer 1.3 und die von ihm darüber hinaus in Anspruch genommenen weiteren Leistungen die vereinbarten oder, wenn nichts vereinbart wurde, die ausgewiesenen bzw. üblichen Preise des Hotels zu zahlen. Dies gilt auch für vom Reiseveranstalter direkt oder beim Hotel beauftragte Leistungen, die durch Dritte erbracht und vom Hotel verauslagt werden.
- 3.3 Die Gäste haben nur Anspruch auf die Hotelleistungen gemäß Ziffer 1.3. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, seine Gäste über diese zu informieren und sie zu verpflichten, für die etwaige Inanspruchnahme darüber hinausgehender Leistungen auf Aufforderung des Hotels eine angemessene Sicherheit, zum Beispiel durch Hinterlegung von Kreditkartengarantien, zu leisten. Dies gilt auch für Gäste, die Inhaber eines Vouchers/Gutscheins sind. Wird trotz entsprechender Aufforderung des Hotels keine Sicherheit durch den Gast geleistet und zahlt der Gast nicht, so sind diese in Anspruch genommenen Leistungen vom Reiseveranstalter zu bezahlen.
- 3.4 Der Reiseveranstalter muss seine Gäste über alle für den Aufenthalt relevanten Umstände und Bedingungen informieren, insbesondere über die Regelung zur Haftung des Hotels gemäß Ziffer 8.
- 3.5 Für alle mit der Betreuung der Reisegruppe des Reiseveranstalters zusammenhängenden Fragen wird der Reiseveranstalter dem Hotel auf dessen Wunsch eine Ansprechpartnerin/einen Ansprechpartner benennen, die/der diese Reisegruppe vertritt.

#### **4 RECHTE UND PFLICHTEN DES HOTELS**

- 4.1 Das Hotel ist berechtigt, bei Vertragsschluss vom Reiseveranstalter eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, zum Beispiel in Form einer Kreditkartengarantie, zu verlangen. Die Höhe der Vorauszahlung und die Zahlungstermine können im Vertrag in Textform vereinbart werden. Das Hotel hat den Erhalt einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu bestätigen.
- 4.2 In begründeten Fällen, zum Beispiel Zahlungsrückstand des Reiseveranstalters oder Erweiterung des Vertragsumfanges, ist das Hotel berechtigt, auch nach Vertragsschluss bis zu Beginn des Aufenthaltes eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung im Sinne vorstehender Ziffer 4.1 oder eine Anhebung der im Vertrag vereinbarten Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung bis zur vollen vereinbarten Vergütung zu verlangen.
- 4.3 Das Hotel ist nicht berechtigt, einseitig Änderungen der vereinbarten Hotelleistungen vorzunehmen. Änderungen sind nur mit Einwilligung des Reiseveranstalters wirksam.
- 4.4 Der Reiseveranstalter erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer, soweit dieses nicht ausdrücklich vereinbart wurde.
- 4.5 Gebuchte Zimmer stehen dem Reiseveranstalter ab 15:00 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung. Dieser hat keinen Anspruch auf eine frühere Bereitstellung.
- 4.6 Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer dem Hotel spätestens um 12:00 Uhr geräumt zur Verfügung zu stellen. Danach kann das Hotel aufgrund der verspäteten Räumung des Zimmers für dessen vertragsüberschreitende Nutzung bis 18:00 Uhr 50% und ab 18:00 Uhr 90% des vollen Logispreises (Listenpreises) in Rechnung stellen. Vertragliche Ansprüche des Reiseveranstalters werden hierdurch nicht begründet. Ihm steht es frei nachzuweisen, dass dem Hotel kein oder ein wesentlich niedrigerer Anspruch auf Nutzungsentgelt entstanden ist.

#### **5 PREISE, ZAHLUNG, AUFRECHNUNG**

- 5.1 Die vereinbarten Preise verstehen sich einschließlich der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Steuern und lokalen Abgaben, sofern nicht ausdrücklich Preise ohne Umsatzsteuer vereinbart wurden. Nicht enthalten sind lokale Abgaben, die nach dem jeweiligen Kommunalrecht vom Hotelgast selbst geschuldet sind, wie zum Beispiel Kurtaxe.  
Bei Änderungen der gesetzlichen Umsatzsteuer oder der Neueinführung, Änderung oder Abschaffung lokaler Abgaben auf den Leistungsgegenstand nach Vertragsschluss werden die Preise entsprechend angepasst.
- 5.2 Die vereinbarten Preise gelten ausschließlich im Zusammenhang mit weiteren Leistungen, die dem Endkunden gebündelt in einem Leistungspaket angeboten werden. Sie dürfen nicht als Einzelpreise für einfache Übernachtung (non-packages) in Distributionskanälen (insbesondere Online) dem Endkunden oder Dritten angeboten werden. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, alle seine weiteren Partner und Mittler dieser Klausel ebenfalls zu unterwerfen.
- 5.3 Rechnungen des Hotels ohne Fälligkeitsdatum sind binnen zehn Tagen ab Zugang der Rechnung ohne Abzug zahlbar. Das Hotel kann die unverzügliche Zahlung fälliger Forderungen jederzeit vom Reiseveranstalter verlangen. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regelungen. Dem Hotel bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.
- 5.4 Der Reiseveranstalter kann nur mit einer unstreitigen oder rechtskräftigen Forderung gegenüber einer Forderung des Hotels aufrechnen oder verrechnen.
- 5.5 Vereinbarungen über die etwaige Zahlung der Provision (auch „Kommission“) sind entweder im Hotelaufnahmevertrag oder in einer zeitgleich abzuschließenden Vereinbarung zu treffen. Ist für dieselbe Buchung mehr als ein Reiseveranstalter verantwortlich, so hat das Hotel die Provision nur einmal zu bezahlen.

#### **6 RÜCKTRITT DES REISEVERANSTALTERS (ABBESTELLUNG, STORNIERUNG)/ NICHTINANSPRUCHNAHME DER LEISTUNG DES HOTELS (NO SHOW)**

- 6.1 Für Einzelreisende:

- 6.1.1 Ein Rücktritt des Reiseveranstalters von dem mit dem Hotel geschlossenen Vertrag ist nur möglich, wenn ein Rücktrittsrecht im Vertrag ausdrücklich vereinbart wurde, ein sonstiges gesetzliches Rücktrittsrecht besteht oder wenn das Hotel der Vertragsaufhebung ausdrücklich zustimmt. Die Vereinbarung eines Rücktrittsrechtes sowie die etwaige Zustimmung zu einer Vertragsaufhebung sollen jeweils in Textform erfolgen.
- 6.1.2 Sofern zwischen dem Hotel und dem Reiseveranstalter ein Termin zum kostenfreien Rücktritt vom Vertrag vereinbart wurde, kann der Reiseveranstalter bis dahin vom Vertrag zurücktreten, ohne Zahlungs- oder Schadensersatzansprüche des Hotels auszulösen. Das Rücktrittsrecht des Reiseveranstalters erlischt, wenn er nicht bis zum vereinbarten Termin sein Recht zum Rücktritt gegenüber dem Hotel ausübt.
- 6.1.3 Ist ein Rücktrittsrecht nicht vereinbart oder bereits erloschen, besteht auch kein gesetzliches Rücktritts- oder Kündigungsrecht und stimmt das Hotel einer Vertragsaufhebung nicht zu, behält das Hotel den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung trotz Nichtinanspruchnahme der Leistung. Das Hotel hat die Einnahmen aus anderweitiger Vermietung der Zimmer sowie die ersparten Aufwendungen anzurechnen. Werden die Zimmer nicht anderweitig vermietet, so kann das Hotel den Abzug für ersparte Aufwendungen pauschalieren. Der Reiseveranstalter ist in diesem Fall verpflichtet, mindestens 90% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtung mit oder ohne Frühstück sowie für Pauschalarrangements mit Fremdleistungen, 70% für Halbpensions- und 60% für Vollpensionsarrangements zu zahlen. Dem Reiseveranstalter steht der Nachweis frei, dass der oben genannte Anspruch nicht oder nicht in der geforderten Höhe entstanden ist.
- 6.2 Für Reisegruppen:
- 6.2.1 Sofern im Vertrag nicht ein abweichendes Rücktrittsrecht ausdrücklich vereinbart wurde, kein sonstiges gesetzliches Rücktrittsrecht besteht oder das Hotel der Vertragsaufhebung nicht ausdrücklich zustimmt, ist ein Rücktritt nur nach Maßgabe der folgenden Konditionen möglich. Die Vereinbarung eines abweichenden Rücktrittsrechtes sowie die etwaige Zustimmung zu einer Vertragsaufhebung sollen jeweils in Textform erfolgen.
- 6.2.2 Der Reiseveranstalter ist berechtigt, vom Vertrag für Reisegruppen gemäß Ziffer 1.4 zurückzutreten:
- bis zu 90 Tage vor Anreise von 100% des vereinbarten Gesamtvolumens,
  - bis zu 60 Tage vor Anreise von 50% des ursprünglich vereinbarten Gesamtvolumens (unter Anrechnung zuvor bereits zurückgegebener Kapazitäten, aber nur bis maximal 50% des ursprünglich vereinbarten Gesamtvolumens),
  - bis zu 30 Tage vor Anreise von 25% des ursprünglich vereinbarten Gesamtvolumens (unter Anrechnung zuvor bereits zurückgegebener Kapazitäten, aber nur bis maximal 50% des ursprünglich vereinbarten Gesamtvolumens).
- 6.2.3 Bei der Berechnung der Frist wird der Anreisetag nicht mitgerechnet.
- 6.2.4 Das Rücktrittsrecht des Reiseveranstalters erlischt, wenn er dies nicht bis zum vereinbarten Termin ausübt.
- 6.2.5 Ist ein Rücktrittsrecht nicht vereinbart oder bereits erloschen, erfolgt der Rücktritt zu einem späteren Zeitpunkt oder in einem größeren als dem vertraglich zugelassenen Umfang, besteht auch kein gesetzliches Rücktritts- oder Kündigungsrecht und stimmt das Hotel einer Vertragsaufhebung nicht zu, behält das Hotel den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung trotz Nichtinanspruchnahme der Leistung. Das Hotel hat die Einnahmen aus anderweitiger Vermietung der Zimmer sowie die ersparten Aufwendungen anzurechnen. Werden die Zimmer nicht anderweitig vermietet, so kann das Hotel den Abzug für ersparte Aufwendungen pauschalieren. Der Reiseveranstalter ist in diesem Fall verpflichtet, mindestens 90% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtungen mit oder ohne Frühstück sowie für Pauschalarrangements mit Fremdleistungen, 70% für Halbpensions- und 60% für Vollpensionsarrangements zu zahlen. Dem Reiseveranstalter steht der Nachweis frei, dass der oben genannte Anspruch nicht oder nicht in der geforderten Höhe entstanden ist.

## **7 RÜCKTRITT DES HOTELS**

### **7.1 Für Einzelreisende:**



- 7.1.1 Sofern vereinbart wurde, dass der Reiseveranstalter innerhalb einer bestimmten Frist kostenfrei ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten kann, ist das Hotel innerhalb dieser Frist seinerseits berechtigt, im selben Umfang vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen Dritter nach den vertraglich gebuchten Zimmern vorliegen und soweit der Reiseveranstalter auf Rückfrage des Hotels mit angemessener Fristsetzung auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.
- 7.1.2 Wird eine gemäß Ziffer 4.1 und/oder Ziffer 4.2 vereinbarte oder verlangte Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auch nach Verstreichen einer vom Hotel gesetzten angemessenen Nachfrist nicht geleistet, so ist das Hotel ebenfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 7.1.3 Ferner ist das Hotel berechtigt, aus sachlich gerechtfertigtem Grund vom Vertrag außerordentlich zurückzutreten, insbesondere falls
- Höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen;
  - Zimmer oder Räume schuldhaft unter irreführender oder falscher Angabe oder Verschweigen wesentlicher Tatsachen gebucht werden; wesentlich kann dabei die Identität des Reiseveranstalters bzw. des Gastes, die Zahlungsfähigkeit oder der Aufenthaltzweck sein;
  - das Hotel begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Leistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich des Hotels zuzurechnen ist;
  - der Zweck bzw. der Anlass des Aufenthaltes gesetzeswidrig ist.
- 7.1.4 Der berechtigte Rücktritt des Hotels begründet keinen Anspruch des Reiseveranstalters auf Schadensersatz.
- 7.2 Für Reisegruppen:
- 7.2.1 Sofern im Vertrag vereinbart wurde, dass der Reiseveranstalter innerhalb einer bestimmten Frist kostenfrei ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten kann, ist das Hotel innerhalb dieser Frist seinerseits berechtigt, im selben Umfang vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen Dritter nach den vertraglich gebuchten Zimmern vorliegen und soweit der Reiseveranstalter auf Rückfrage des Hotels mit angemessener Fristsetzung auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.
- 7.2.2 Innerhalb der in Ziffer 6.2.2 genannten Fristen ist auch das Hotel berechtigt, im selben Umfang wie der Reiseveranstalter kostenfrei vom Vertrag teilweise zurückzutreten, wenn auch hier der Reiseveranstalter auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.
- 7.2.3 Wird eine gemäß Ziffer 4.1 und/oder Ziffer 4.2 vereinbarte oder verlangte Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auch nach Verstreichen einer vom Hotel gesetzten angemessenen Nachfrist nicht geleistet, so ist das Hotel ebenfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 7.2.4 Wird die gemäß Ziffer 3.1 Satz 2 genannte Vertragspflicht zur Unterrichtung über den Buchungsstand nicht oder nicht fristgemäß erfüllt, so ist das Hotel ebenfalls zum Rücktritt berechtigt. Dem Hotel steht ferner ein Rücktrittsrecht für den Fall zu, dass sich die Anzahl der als Reisegruppe eingebuchten Gäste auf weniger als 15 reduziert (Verlust des Gruppenstatus gemäß Ziffer 1.4).
- 7.2.5 Ferner ist das Hotel berechtigt, aus sachlich gerechtfertigtem Grund vom Vertrag außerordentlich zurückzutreten, insbesondere falls
- Höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen;
  - Zimmer oder Räume schuldhaft unter irreführender oder falscher Angabe oder Verschweigen wesentlicher Tatsachen gebucht werden; wesentlich kann dabei die Identität des Reiseveranstalters bzw. des Gastes, die Zahlungsfähigkeit oder der Aufenthaltzweck sein;
  - das Hotel begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Leistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich des Hotels zuzurechnen ist;
  - der Zweck bzw. der Anlass des Aufenthaltes gesetzeswidrig ist.



7.2.6 Der berechtigte Rücktritt des Hotels begründet keinen Anspruch des Reiseveranstalters auf Schadensersatz.

## **8 HAFTUNG DES HOTELS**

- 8.1 Das Hotel haftet für von ihm zu vertretende Schäden aus der Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit. Weiterhin haftet es für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Hotels beziehungsweise auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von vertragstypischen Pflichten des Hotels beruhen. Einer Pflichtverletzung des Hotels steht die eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen gleich. Weitergehende Schadensersatzansprüche sind, soweit in dieser Ziffer 8 nicht anderweitig geregelt, ausgeschlossen. Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen des Hotels auftreten, wird das Hotel bei Kenntnis oder auf unverzügliche Rüge des Reiseveranstalters oder des Gastes bemüht sein, für Abhilfe zu sorgen. Der Reiseveranstalter oder der Gast ist verpflichtet, das ihm Zumutbare beizutragen, um die Störung zu beheben und einen möglichen Schaden gering zu halten.
- 8.2 Für eingebrachte Sachen haftet das Hotel dem Gast nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das Hotel empfiehlt die Nutzung des Hotel- oder Zimmersafes. Sofern der Gast Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten mit einem Wert von mehr als 800 Euro oder sonstige Sachen mit einem Wert von mehr als 3.500 Euro einzubringen wünscht, bedarf dies einer gesonderten Aufbewahrungsvereinbarung mit dem Hotel.
- 8.3 Soweit dem Reiseveranstalter ein Stellplatz in der Hotelgarage oder auf dem Hotelparkplatz, auch gegen Entgelt, zur Verfügung gestellt wird, kommt dadurch kein Verwahrungsvertrag zustande. Bei Abhandenkommen oder Beschädigung auf dem Hotelgrundstück abgestellter oder rangierter Kraftfahrzeuge und deren Inhalte haftet das Hotel nur nach Maßgabe der vorstehenden Ziffer 8.1, Sätze 1 bis 4.
- 8.4 Weckaufträge werden vom Hotel mit größter Sorgfalt ausgeführt. Nachrichten, Post und Warenzustellungen für Gäste werden mit Sorgfalt behandelt. Das Hotel übernimmt die Zustellung, Aufbewahrung und – auf Wunsch – gegen Entgelt die Nachsendung derselben. Das Hotel haftet hierbei nur nach Maßgabe der vorstehenden Ziffer 8.1, Sätze 1 bis 4.

## **9 SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

- 9.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages, der Antragsannahme oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sollen in Textform erfolgen. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen durch den Reiseveranstalter sind unwirksam.
- 9.2 Erfüllungs- und Zahlungsort sowie ausschließlicher Gerichtsstand – auch für Scheck- und Wechselstreitigkeiten – ist im kaufmännischen Verkehr... *[Bitte Ort eintragen, wahlweise Standort des Hotels oder Sitz der Betreibergesellschaft des Hotels]*. Sofern ein Vertragspartner die Voraussetzungen des § 38 Absatz 2 ZPO erfüllt und keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, gilt als Gerichtsstand... *[Bitte Ort eintragen, wahlweise Standort des Hotels oder Sitz der Betreibergesellschaft des Hotels]*.
- 9.3 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts und des Kollisionsrechts ist ausgeschlossen.
- 9.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR REISEVERANSTALTER (REISEGRUPPEN - STAND: NOVEMBER 2014)

## 1 GELTUNGSBEREICH UND DEFINITIONEN

- 1.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, welche zwischen dem Hotel und einem Reiseveranstalter über Hotelleistungen für Einzelreisende und/oder Reisegruppen geschlossen werden (Hotelaufnahmevertrag). Sie gelten nicht für Buchungen von Zimmern oder Zimmerkontingenten für Veranstaltungen wie Tagungen, Seminare und ähnliches.
- 1.2 Der Begriff „Hotelaufnahmevertrag“ umfasst oder ersetzt folgende Begriffe: Reservierungsvertrag, Kontingentvertrag, Beherbergungsvertrag, Gastaufnahme-, Hotel- und Hotelzimmervertrag.
- 1.3 Hotelleistungen sind alle zwischen Reiseveranstalter und Hotel vereinbarten und vom Hotel zu erbringenden Leistungen, wie Hotelzimmer, Verpflegungsarrangements und andere Angebote.
- 1.4 Die Kunden des Reiseveranstalters, für die Hotelleistungen gebucht werden, sind nachfolgend als „Einzelreisende“ oder „Reisegruppe“ (gemeinsam auch „Gäste“) bezeichnet.
- 1.5 Eine Reisegruppe besteht aus mindestens 15 Personen, die zu einem gemeinsamen Reisezweck einheitlich organisiert sind und in der Regel an denselben Tagen an- bzw. abreisen.
- 1.6 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters finden nur Anwendung, wenn dies vorher ausdrücklich vereinbart wurde.

## 2 VERTRAGSABSCHLUSS UND VERJÄHRUNG

- 2.1 Der Vertrag kommt durch die Annahme des Antrags des Reiseveranstalters seitens des Hotels zustande. Dem Hotel steht es frei, die Buchung in Textform zu bestätigen.
- 2.2 Alle Ansprüche gegen das Hotel verjähren grundsätzlich in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht bei Schadensersatzansprüchen und bei sonstigen Ansprüchen, sofern letztere auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Hotels beruhen.

## 3 RECHTE UND PFLICHTEN DES REISEVERANSTALTERS

- 3.1 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, dem Hotel seinen Buchungsstand so früh wie möglich oder auf Nachfrage bekannt zu geben. Spätestens 30 Tage vor dem Anreisetag ist das Hotel jedoch hierüber zu informieren. Gleichzeitig sind dem Hotel alle erforderlichen Informationen über die Hotelleistungen gemäß Ziffer 1.3 zu geben.
- 3.2 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, für die Hotelleistungen gemäß Ziffer 1.3 und die von ihm darüber hinaus in Anspruch genommenen weiteren Leistungen die vereinbarten oder, wenn nichts vereinbart wurde, die ausgewiesenen bzw. üblichen Preise des Hotels zu zahlen. Dies gilt auch für vom Reiseveranstalter direkt oder beim Hotel beauftragte Leistungen, die durch Dritte erbracht und vom Hotel verauslagt werden.
- 3.3 Die Gäste haben nur Anspruch auf die Hotelleistungen gemäß Ziffer 1.3. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, seine Gäste über diese zu informieren und sie zu verpflichten, für die etwaige Inanspruchnahme darüber hinausgehender Leistungen auf Aufforderung des Hotels eine angemessene Sicherheit, zum Beispiel durch Hinterlegung von Kreditkartengarantien, zu leisten. Dies gilt auch für Gäste, die Inhaber eines Vouchers/Gutscheins sind. Wird trotz entsprechender Aufforderung des Hotels keine Sicherheit durch den Gast geleistet und zahlt der Gast nicht, so sind diese in Anspruch genommenen Leistungen vom Reiseveranstalter zu bezahlen.
- 3.4 Der Reiseveranstalter muss seine Gäste über alle für den Aufenthalt relevanten Umstände und Bedingungen informieren, insbesondere über die Regelung zur Haftung des Hotels gemäß Ziffer 8.
- 3.5 Für alle mit der Betreuung der Reisegruppe des Reiseveranstalters zusammenhängenden Fragen wird der Reiseveranstalter dem Hotel auf dessen Wunsch eine Ansprechpartnerin/einen Ansprechpartner benennen, die/der diese Reisegruppe vertritt.

## 4 RECHTE UND PFLICHTEN DES HOTELS

- 4.1 Das Hotel ist berechtigt, bei Vertragsschluss vom Reiseveranstalter eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, zum Beispiel in Form einer Kreditkartengarantie, zu verlangen. Die Höhe der Vorauszahlung und die Zahlungsstermine können im Vertrag in Textform vereinbart werden. Das Hotel hat den Erhalt einer Vorauszahlung und Sicherheitsleistung zu bestätigen.
- 4.2 In begründeten Fällen, zum Beispiel Zahlungsrückstand des Reiseveranstalters oder Erweiterung des Vertragsumfangs, ist das Hotel berechtigt, auch nach Vertragsschluss bis zu Beginn des Aufenthaltes eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung im Sinne vorstehender Ziffer 4.1 oder eine Anhebung der im Vertrag vereinbarten Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung bis zur vollen vereinbarten Vergütung zu verlangen.
- 4.3 Das Hotel ist nicht berechtigt, einseitig Änderungen der vereinbarten Hotelleistungen vorzunehmen. Änderungen sind nur mit Einwilligung des Reiseveranstalters wirksam.
- 4.4 Der Reiseveranstalter erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer, soweit dieses nicht ausdrücklich vereinbart wurde.
- 4.5 Gebuchte Zimmer stehen dem Reiseveranstalter ab 15:00 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung. Dieser hat keinen Anspruch auf eine frühere Bereitstellung.
- 4.6 Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer dem Hotel spätestens um 12:00 Uhr geräumt zur Verfügung zu stellen. Danach kann das Hotel aufgrund der verspäteten Räumung des Zimmers für dessen vertragsüberschreitende Nutzung bis 18:00 Uhr 50% und ab 18:00 Uhr 90% des vollen Logispreises (Listenpreises) in Rechnung stellen. Vertragliche Ansprüche des Reiseveranstalters werden hierdurch nicht begründet. Ihm steht es frei nachzuweisen, dass dem Hotel kein oder ein wesentlich niedrigerer Anspruch auf Nutzungsentgelt nachzuweisen ist.

## 5 PREISE, ZAHLUNG, AUFRECHNUNG

- 5.1 Die vereinbarten Preise verstehen sich einschließlich der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Steuern und lokalen Abgaben, sofern nicht ausdrücklich Preise ohne Umsatzsteuer vereinbart wurden. Nicht enthalten sind lokale Abgaben, die nach dem jeweiligen Kommunalrecht vom Hotelgast selbst geschuldet sind, wie zum Beispiel Kurtaxe.
- Bei Änderungen der gesetzlichen Umsatzsteuer oder der Neueinführung, Änderung oder Abschaffung lokaler Abgaben auf den Leistungsgegenstand nach Vertragsschluss werden die Preise entsprechend angepasst.
- 5.2 Die vereinbarten Preise gelten ausschließlich im Zusammenhang mit weiteren Leistungen, die dem Endkunden gebündelt in einem Leistungspaket angeboten werden. Sie dürfen nicht als Einzelpreise für einfache Übernachtung (no-packages) in Distributionskanälen (insbesondere Online) dem Endkunden oder Dritten angeboten werden. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, alle seine weiteren Partner und Mittler dieser Klausel ebenfalls zu unterwerfen.
- 5.3 Rechnungen des Hotels ohne Fälligkeitsdatum sind binnen zehn Tagen ab Zugang der Rechnung ohne Abzug zahlbar. Das Hotel kann die unverzügliche Zahlung fälliger Forderungen jederzeit vom Reiseveranstalter verlangen. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regelungen. Dem Hotel bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.
- 5.4 Der Reiseveranstalter kann nur mit einer unstreitigen oder rechtskräftigen Forderung gegenüber einer Forderung des Hotels aufrechnen oder verrechnen.
- 5.5 Vereinbarungen über die etwaige Zahlung der Provision (auch „Kommission“) sind entweder im Hotelaufnahmevertrag oder in einer zeitgleich abzuschließenden Vereinbarung zu treffen. Ist für dieselbe Buchung mehr als ein Reiseveranstalter verantwortlich, so hat das Hotel die Provision nur einmal zu bezahlen.

## 6 RÜCKTRITT DES REISEVERANSTALTERS (ABBESTELLUNG, STORNIERUNG)/ NICHTINANSPRUCHNAHME DER LEISTUNG DES HOTELS (NO-SHOW)

- 6.1 Für Einzelreisende:
- 6.1.1 Ein Rücktritt des Reiseveranstalters von dem mit dem Hotel geschlossenen Vertrag ist nur möglich, wenn ein Rücktrittsrecht im Vertrag ausdrücklich vereinbart wurde, ein sonstiges gesetzliches Rücktrittsrecht besteht oder wenn das Hotel der Vertragsaufhebung ausdrücklich zustimmt. Die Vereinbarung eines Rücktrittsrechtes sowie die etwaige Zustimmung zu einer Vertragsaufhebung sollen jeweils in Textform erfolgen.
- 6.1.2 Sofern zwischen dem Hotel und dem Reiseveranstalter ein Termin zum kostenfreien Rücktritt vom Vertrag vereinbart wurde, kann der Reiseveranstalter bis dahin vom Vertrag zurücktreten, ohne Zahlungs- oder Schadensersatzansprüche des Hotels auszulösen. Das Rücktrittsrecht des Reiseveranstalters erlischt, wenn er nicht bis zum vereinbarten Termin sein Recht zum Rücktritt gegenüber dem Hotel ausübt.
- 6.1.3 Ist ein Rücktrittsrecht nicht vereinbart oder bereits erloschen, besteht auch kein gesetzliches Rücktritts- oder Kündigungsrecht und stimmt das Hotel einer Vertragsaufhebung nicht zu, behält das Hotel den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung trotz Nichtinanspruchnahme der Leistung. Das Hotel hat die Einnahmen aus anderweitiger Vermietung der Zimmer sowie die ersparten Aufwendungen anzurechnen. Werden die Zimmer nicht anderweitig vermietet, so kann das Hotel den Abzug für ersparte Aufwendungen pauschalieren. Der Reiseveranstalter ist in diesem Fall verpflichtet, mindestens 90% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtung mit oder ohne Frühstück sowie für Pauschalarrangements mit Fremdleistungen, 70% für Halbpensions- und 60% für Vollpensionsarrangements zu zahlen. Dem Reiseveranstalter steht der Nachweis frei, dass der oben genannte Anspruch nicht oder nicht in der geforderten Höhe entstanden ist.
- 6.2 Für Reisegruppen:
- 6.2.1 Sofern im Vertrag nicht ein abweichendes Rücktrittsrecht ausdrücklich vereinbart wurde, kein sonstiges gesetzliches Rücktrittsrecht besteht oder das Hotel der Vertragsaufhebung nicht ausdrücklich zustimmt, ist ein Rücktritt nur nach Maßgabe der folgenden Konditionen möglich. Die Vereinbarung eines abweichenden Rücktrittsrechtes sowie die etwaige Zustimmung zu einer Vertragsaufhebung sollen jeweils in Textform erfolgen.

- 6.2.2 Der Reiseveranstalter ist berechtigt, vom Vertrag für Reisegruppen gemäß Ziff. 1.4 zurückzutreten:
- bis zu 90 Tage vor Anreise von 100% des vereinbarten Gesamtvolumens,
  - bis zu 60 Tage vor Anreise von 50% des ursprünglich vereinbarten Gesamtvolumens (unter Anrechnung zuvor bereits zurückgegebener Kapazitäten, aber nur bis maximal 50% des ursprünglich vereinbarten Gesamtvolumens),
  - bis zu 30 Tage vor Anreise von 25% des ursprünglich vereinbarten Gesamtvolumens (unter Anrechnung zuvor bereits zurückgegebener Kapazitäten, aber nur bis maximal 50% des ursprünglich vereinbarten Gesamtvolumens).

6.2.3 Bei der Berechnung der Frist wird der Anreisetag nicht mitgerechnet.

6.2.4 Das Rücktrittsrecht des Reiseveranstalters erlischt, wenn er dies nicht bis zum vereinbarten Termin ausübt.

6.2.5 Ist ein Rücktrittsrecht nicht vereinbart oder bereits erloschen, erfolgt der Rücktritt zu einem späteren Zeitpunkt oder in einem größeren als dem vertraglich zugelassenen Umfang, besteht auch kein gesetzliches Rücktritts- oder Kündigungsrecht und stimmt das Hotel einer Vertragsaufhebung nicht zu, behält das Hotel den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung trotz Nichtinanspruchnahme der Leistung. Das Hotel hat die Einnahmen aus anderweitiger Vermietung der Zimmer sowie die ersparten Aufwendungen anzurechnen. Werden die Zimmer nicht anderweitig vermietet, so kann das Hotel den Abzug für ersparte Aufwendungen pauschalieren. Der Reiseveranstalter ist in diesem Fall verpflichtet, mindestens 90% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtungen mit oder ohne Frühstück sowie für Pauschalarrangements mit Fremdleistungen, 70% für Halbpensions- und 60% für Vollpensionsarrangements zu zahlen. Dem Reiseveranstalter steht der Nachweis frei, dass der oben genannte Anspruch nicht oder nicht in der geforderten Höhe entstanden ist.

## 7 RÜCKTRITT DES HOTELS

- 7.1 Für Einzelreisende:
- 7.1.1 Sofern vereinbart wurde, dass der Reiseveranstalter innerhalb einer bestimmten Frist kostenfrei ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten kann, ist das Hotel innerhalb dieser Frist seinerseits berechtigt, im selben Umfang vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen Dritter nach den vertraglich gebuchten Zimmern vorliegen und soweit der Reiseveranstalter auf Rückfrage des Hotels mit angemessener Fristsetzung auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.
- 7.1.2 Wird eine gemäß Ziffer 4.1 und/oder Ziffer 4.2 vereinbarte oder verlangte Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auch nach Verstreichen einer vom Hotel gesetzten angemessenen Nachfrist nicht geleistet, so ist das Hotel ebenfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 7.1.3 Ferner ist das Hotel berechtigt, aus sachlich gerechtfertigtem Grund vom Vertrag außerordentlich zurückzutreten, insbesondere falls
- Höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen;
  - Zimmer oder Räume schuldhaft unter irreführender oder falscher Angabe oder Verschweigen wesentlicher Tatsachen gebucht werden; wesentlich kann dabei die Identität des Reiseveranstalters bzw. des Gastes, die Zahlungsfähigkeit oder der Aufenthaltswitz sein;
  - das Hotel begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Leistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich des Hotels zuzurechnen ist;
- der Zweck bzw. der Anlass des Aufenthaltes gesetzeswidrig ist.

7.1.4 Der berechtigte Rücktritt des Hotels begründet keinen Anspruch des Reiseveranstalters auf Schadensersatz.

7.2 Für Reisegruppen:

7.2.1 Sofern im Vertrag vereinbart wurde, dass der Reiseveranstalter innerhalb einer bestimmten Frist kostenfrei ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten kann, ist das Hotel innerhalb dieser Frist seinerseits berechtigt, im selben Umfang vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen Dritter nach den vertraglich gebuchten Zimmern vorliegen und soweit der Reiseveranstalter auf Rückfrage des Hotels mit angemessener Fristsetzung auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.

7.2.2 Innerhalb der in Ziffer 6.2.2 genannten Fristen ist auch das Hotel berechtigt, im selben Umfang wie der Reiseveranstalter kostenfrei vom Vertrag teilweise zurückzutreten, wenn auch hier der Reiseveranstalter auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.

7.2.3 Wird eine gemäß Ziffer 4.1 und/oder Ziffer 4.2 vereinbarte oder verlangte Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auch nach Verstreichen einer vom Hotel gesetzten angemessenen Nachfrist nicht geleistet, so ist das Hotel ebenfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

7.2.4 Wird die gemäß Ziffer 3.1 Satz 2 genannte Vertragspflicht zur Unterrichtung über den Buchungsstand nicht oder nicht fristgemäß erfüllt, so ist das Hotel ebenfalls zum Rücktritt berechtigt. Dem Hotel steht ferner ein Rücktrittsrecht für den Fall zu, dass sich die Anzahl der als Reisegruppe eingeplanten Gäste auf weniger als 15 reduziert (Verlust des Gruppenstatus gemäß Ziffer 1.4).

7.2.5 Ferner ist das Hotel berechtigt, aus sachlich gerechtfertigtem Grund vom Vertrag außerordentlich zurückzutreten, insbesondere falls

- Höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen;
  - Zimmer oder Räume schuldhaft unter irreführender oder falscher Angabe oder Verschweigen wesentlicher Tatsachen gebucht werden; wesentlich kann dabei die Identität des Reiseveranstalters bzw. des Gastes, die Zahlungsfähigkeit oder der Aufenthaltswitz sein;
  - das Hotel begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Leistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich des Hotels zuzurechnen ist;
- der Zweck bzw. der Anlass des Aufenthaltes gesetzeswidrig ist.

7.2.6 Der berechtigte Rücktritt des Hotels begründet keinen Anspruch des Reiseveranstalters auf Schadensersatz.

## 8 HAFTUNG DES HOTELS

8.1 Das Hotel haftet für von ihm zu vertretende Schäden aus der Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit. Weiterhin haftet es für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Hotels beziehungsweise auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von vertragstypischen Pflichten des Hotels beruhen. Einer Pflichtverletzung des Hotels steht die eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungshelfen gleich. Weitergehende Schadensersatzansprüche sind, soweit in dieser Ziffer 8 nicht anderweitig geregelt, ausgeschlossen. Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen des Hotels auftreten, wird das Hotel bei Kenntnis oder auf unverzügliche Rüge des Reiseveranstalters oder des Gastes bemüht sein, für Abhilfe zu sorgen. Der Reiseveranstalter oder der Gast ist verpflichtet, das ihm Zumutbare beizubringen, um die Störung zu beheben und einen möglichen Schaden gering zu halten.

8.2 Für eingebrachte Sachen haftet das Hotel dem Gast nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das Hotel empfiehlt die Nutzung des Hotel- oder Zimmersafes. Sofern der Gast Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten mit einem Wert von mehr als 800 Euro oder sonstige Sachen mit einem Wert von mehr als 3.500 Euro einzubringen wünscht, bedarf dies einer gesonderten Aufbewahrungsvereinbarung mit dem Hotel.

8.3 Soweit dem Reiseveranstalter ein Stellplatz in der Hotelgarage oder auf dem Hotelparkplatz, auch gegen Entgelt, zur Verfügung gestellt wird, kommt dadurch kein Verwahrungsvertrag zustande. Bei Abhandenkommen oder Beschädigung auf dem Hotelgrundstück abgestellter oder rangierter Kraftfahrzeuge und deren Inhalte haftet das Hotel nur nach Maßgabe der vorstehenden Ziffer 8.1, Sätze 1 bis 4.

8.4 Weckaufträge werden vom Hotel mit größter Sorgfalt ausgeführt. Nachrichten, Post und Warenzustellungen für Gäste werden mit Sorgfalt behandelt. Das Hotel übernimmt die Zustellung, Aufbewahrung und – auf Wunsch – gegen Entgelt die Nachsendung derselben. Das Hotel haftet hierbei nur nach Maßgabe der vorstehenden Ziffer 8.1, Sätze 1 bis 4.

## 9 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

9.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages, der Antragsannahme oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sollen in Textform erfolgen. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen durch den Reiseveranstalter sind unwirksam.

9.2 Erfüllungsort und Zahlungsort sowie ausschließlicher Gerichtsstand – auch für Scheck- und Wechselstreitigkeiten – ist im kaufmännischen Verkehr... [Bitte Ort eintragen, wahlweise Standort des Hotels oder Sitz der Betreibergesellschaft des Hotels]. Sofern ein Vertragspartner die Voraussetzungen des § 38 Absatz 2 ZPO erfüllt und keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, gilt als Gerichtsstand... [Bitte Ort eintragen, wahlweise Standort des Hotels oder Sitz der Betreibergesellschaft des Hotels].

9.3 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts und des Kollisionsrechts ist ausgeschlossen.

9.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR TOUR OPERATORS (TRAVEL GROUPS - VERSION: NOVEMBER 2014)

### 1 SCOPE OF APPLICABILITY AND DEFINITIONS

- 1.1 These terms and conditions govern all contracts which are concluded between the hotel and a tour operator related to hotel services for single travellers and/or travel groups (Hotel Accommodation Contract). These shall not apply for the booking of rooms or groups of rooms for events such as conferences, seminars, etc.
- 1.2 The term "Hotel Accommodation Contract" comprises and replaces the following terms: reservation contract, group room contract, accommodation, lodging, hotel and hotel room contract.
- 1.3 Hotel services are all services such as hotel room, meal arrangements and other offers agreed upon between the tour operator and the hotel and to be performed by the hotel.
- 1.4 The customers of the tour operator for whom hotel services are booked are designated in the following as "single traveller" or "travel group" (jointly also referred to as "guests"). A travel group is comprised of at least 15 persons who are organized uniformly for one joint trip purpose and who as a rule arrive and leave on the same day.
- 1.5 The general terms and conditions of the tour operator shall apply only if these are previously expressly agreed.

### 2 CONCLUSION OF CONTRACT AND STATUTE OF LIMITATIONS

- 2.1 The contract comes into force upon the hotel's acceptance of the tour operator's offer. At its discretion, the hotel may confirm the reservation in written form.
- 2.2 Any claims against the hotel shall generally be time-barred one year after the commencement of the general statute of limitations period. This shall neither apply to damage claims nor to claims which are based on an intentional or grossly negligent breach of obligation by the hotel.

### 3 RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE TOUR OPERATOR

- 3.1 The tour operator is obligated to notify the hotel of his number of reservations as early as possible or upon demand. The hotel is to be informed hereof, however, at the latest 30 days before the arrival date. At the same time, all necessary information is to be given to the hotel regarding the hotel services pursuant to No. 1.3 hereof.
- 3.2 The tour operator is obligated to pay the agreed prices or, if no prices are agreed, the listed prices or, respectively, the normal prices of the hotel for the hotel services according to No. 1.3 and the additional services it has received. This also applies to services ordered by the tour operator directly or via the hotel, which a third party provides and the hotel disburses.
- 3.3 The guests only have a claim to the hotel services pursuant to No. 1.3. The tour operator is obligated to inform his guests of this fact and to obligate them to provide reasonable security upon the request of the hotel, e.g. by deposit of credit card guarantees, for any use of services in addition hereto. This shall apply also to guests who have vouchers/coupons. Should no security be given by the guest in spite of respective request of the hotel and should the guest fail to pay, then the services made use of shall be paid for by the tour operator.
- 3.4 The tour operator must inform his guests regarding all circumstances and conditions relevant for the stay, in particular, regarding the regulation related to liability of the hotel pursuant to No. 8 hereof.
- 3.5 The tour operator shall name a contact person to the hotel, upon the hotel's request, who shall represent this travel group for all questions related to the care of the tour operator's travel group.

### 4 RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE HOTEL

- 4.1 The hotel is entitled to require a reasonable advance payment or a security, such as a credit card guarantee, from the tour operator upon conclusion of the contract. The amount of the advance payment and payment dates may be agreed in written form in the contract. The hotel shall confirm the receipt of an advance payment or a security.
- 4.2 In justified cases, e.g. default of payment by the tour operator or expansion of the scope of the contract, the hotel shall be entitled, also after conclusion of the contract up to the commencement of the stay, to demand an advance payment or a security within the meaning of No. 4.1 hereof or an increase of the advance payment or a security agreed upon in the contract up to the total agreed remuneration.
- 4.3 The hotel is not entitled to undertake unilateral changes to the agreed hotel services. Changes shall only be legally valid with the consent of the tour operator.
- 4.4 The tour operator acquires no claim to the provision of certain rooms insofar as not expressly agreed.
- 4.5 Reserved rooms shall be available to the tour operator as of 3:00 p.m. on the agreed arrival date. The tour operator does not have the right to earlier occupancy.
- 4.6 The rooms of the hotel shall be vacated on the agreed departure date by 12:00 p.m. at the latest. Thereafter, due to the delayed vacating of the room for use exceeding the contractual time, the hotel can charge 50% of the full accommodation rate (list price) for the additional use of the room until 6:00 p.m. (after 6:00 p.m.: 90%). No contractual claims of the tour operator shall be established hereby. The tour operator is at liberty to prove that the hotel has no or a much lower claim for charges for use of the room.

### 5 PRICES, PAYMENT, SET-OFF

- 5.1 The agreed prices include all taxes and local taxes in effect at the time of the conclusion of contract, insofar as prices were not expressly agreed upon without value added tax. This does not include locally levied taxes, which are owed by the guest according to the particular municipal law, such as visitor's tax.
- If the statutory value added tax is changed or if local taxes concerning the rooms and services are newly introduced, changed or abolished after these have been contractually agreed upon, the prices will be adjusted.
- 5.2 The agreed prices are only valid in connection with further services, which are offered to the end customer bundled as a service package. They may not be offered to the end customer or third parties as unit prices for single overnight stays (non-packages) through distribution channels (in particular online). The tour operator is obligated to make all of its partners and agents compliant with this clause.
- 5.3 Hotel invoices not stating a due date are payable without deduction and due within ten days of receipt of the invoice. The hotel can demand immediate payment of due debt from the tour operator at any time. The statutory rules concerning the consequences of default of payment apply. The hotel reserves the right to prove greater damage.
- 5.4 The tour operator may only set-off or clear a claim of the hotel against a claim which is undisputed or decided with final, res judicata effect.
- 5.5 Agreements regarding any payment of a commission must be made either in the Hotel Accommodation Contract or in an agreement to be concluded simultaneously. In the case that more than one tour operator is responsible for the same reservation, the hotel shall only have to pay the commission once.

### 6 WITHDRAWAL BY TOUR OPERATOR (CANCELLATION, ANNULMENT) / FAILURE TO USE HOTEL SERVICES (NO SHOW)

- 6.1 For Single Travellers:
- 6.1.1 The tour operator can only withdraw from the contract concluded with the hotel if a right of withdrawal was explicitly agreed upon in the contract, another statutory right of withdrawal exists or if the hotel gives its explicit consent to the withdrawal. The contractual agreement of a right of withdrawal as well as the consent to withdrawal from the contract shall be in written form.
- 6.1.2 Insofar the hotel and the tour operator have agreed upon a date for a cost-free withdrawal from the contract, the tour operator may withdraw from the contract up to that date without incurring payment or damage compensation claims by the hotel. The tour operator's right of withdrawal shall expire, if he does not exercise his right of withdrawal vis-à-vis the hotel by the agreed date.
- 6.1.3 If a contractual right of withdrawal was not agreed or has expired, a statutory right of withdrawal or cancellation is not given and the hotel does not give its consent to the cancellation of the contract the agreed hotel services shall be paid regardless of whether the customer avails himself of the contractual services. The hotel must credit the income from renting the rooms to other parties as well as for saved expenses. If the rooms are not rented otherwise, the hotel can demand the contractually agreed rate and assess a lump sum for the saved expenses of the hotel. In this case, the tour operator is obligated to pay at least 90% of the contractually agreed rate for lodging with or without breakfast as well as for all-inclusive arrangements with contracted services, 70% for room and half-board, and 60% for room and full-board arrangements. The tour operator is entitled to prove that the above-mentioned claim has not accrued at all or has not amounted to the demanded sum.
- 6.2 For Travel Groups:
- 6.2.1 Insofar a further right of withdrawal from the contract was not explicitly agreed upon in the contract or no other statutory right of withdrawal from the contract exists or the hotel does not give its explicit consent to the annulment of the contract, a withdrawal is only possible according to the following terms and conditions. The agreement of another right of withdrawal from the contract as well as the consent to an annulment of the contract shall be in written form.

- 6.2.2 The tour operator is entitled to withdraw from the contract for travel groups concluded with the hotel pursuant to No. 1.4:
- up to 90 days before arrival, 100% of the agreed total volume,
  - up to 60 days before arrival, 50% of the agreed total volume (taking into consideration the afore-mentioned capacities, but only up to 50% of the originally agreed total capacity),
  - up to 30 days before arrival, 25% of the agreed total volume (taking into consideration the afore-mentioned capacities, but only up to 50% of the originally agreed total capacity).

In order to calculate the deadline the day of arrival is not counted.

- 6.2.4 The tour operator's right of withdrawal expires, if he does not exercise it up to the agreed date.
- 6.2.5 If a right of withdrawal was not agreed, has already expired or if the withdrawal occurs at a later date or in a scope which is greater than permitted according to the contract, if no other right of withdrawal or annulment exists or if the hotel does not give its consent to the annulment of the contract, the hotel remains entitled to the contractually agreed rate, even if the rooms are not used. The Hotel must credit the income from renting the rooms to other parties as well as saved expenses. If the rooms are not rented otherwise, the hotel can demand the contractually agreed rate and assess a lump sum for the saved expenses of the hotel. In this case, the tour operator is obligated to pay at least 90% of the contractually agreed rate for lodging with or without breakfast as well as packages with contracted services, 70% for room and half-board, and 60% for room and full-board arrangements. The tour operator is entitled to prove that the above-mentioned claim has not accrued at all or has not amounted to the demanded sum.

### 7 WITHDRAWAL BY HOTEL

- 7.1 For Single Travellers:
- 7.1.1 Insofar as it was agreed that the tour operator can withdraw from the contract, in whole or in part, at no cost within a certain period of time, the hotel is entitled for its part to withdraw from the contract to the same extent during this period of time if it inquires from third parties regarding the contractually reserved rooms exist and the tour operator, upon inquiry thereof by the hotel with a reasonable deadline set, does not waive his right of withdrawal.
- 7.1.2 If an agreed advance payment or an advance payment or a security demanded pursuant to No. 4.1 and /or 4.2 is not made even after a reasonable grace period set by the hotel has expired, then the hotel is likewise entitled to withdraw from the contract.
- 7.1.3 Moreover, the hotel is entitled to effect extraordinary withdrawal from the contract for a materially justifiable cause, in particular if
- force majeure or other circumstances beyond the hotel's control render the fulfillment of the contract impossible;
  - rooms or spaces are reserved with culpably misleading or false information or concealment regarding material facts; the identity of the tour operator or the guest can constitute an essential fact as well as the solvency or the purpose of the stay;
  - the hotel has justified cause to believe that use of the hotel's services might jeopardize the smooth operation of the hotel, its security or public reputation, without being attributable to the hotel's sphere of control or organization;
  - the purpose or the cause of the stay is illegal.
- 7.1.4 The justified withdrawal by the hotel constitutes no claim for damages for the tour operator.
- 7.2 For Travel Groups:
- 7.2.1 Insofar as it was agreed in the contract that the tour operator can withdraw from the contract at no cost, in whole or in part, within a certain period of time, the hotel is entitled for its part to withdraw from the contract to the same extent during this period of time if it inquires from third parties regarding the contractually reserved rooms exist and the tour operator, upon inquiry thereof by the hotel with the setting of a reasonable deadline, does not waive his right of withdrawal.
- 7.2.2 Within the deadline named in No. 6.2.2, the hotel is also entitled to partially withdraw from the contract at no cost and to the same extent as the tour operator, if also in this case the tour operator waives his right of withdrawal.
- 7.2.3 If an agreed advance payment or an advance payment or a security demanded pursuant to No. 4.1 and/or No. 4.2 is not made even after a reasonable grace period set by the hotel has expired, then the hotel is likewise entitled to withdraw from the contract.
- 7.2.4 Should the contractual obligation to provide information concerning the number of reservations pursuant to No. 3.1 sentence 2 not be met or not be met in a timely manner, then the hotel is likewise entitled to withdraw from the contract. Furthermore, the hotel shall be entitled to a right of withdrawal in the case that the number of the guests reserved as a travel group is reduced to less than 15 (loss of group status pursuant to No. 1.4).
- 7.2.5 Moreover, the hotel is entitled to effect extraordinary withdrawal from the contract for a materially justifiable cause, in particular if
- force majeure or other circumstances beyond the hotel's control render the fulfillment of the contract impossible;
  - rooms or spaces are reserved with culpably misleading or false information or concealment regarding essential facts; the identity or solvency of the customer or the purpose of his stay can constitute essential facts; the hotel has justified cause to believe that use of the hotel's services might jeopardize the smooth operation of the hotel, its security or public reputation, without being attributable to the hotel's sphere of control or organization;
  - the purpose or the cause of the stay is illegal.
- 7.2.6 The justified withdrawal by the hotel constitutes no claim for damages for the tour operator.

### 8 LIABILITY OF THE HOTEL

- 8.1 The hotel is liable for harm inflicted on life, limb and physical health. Further it is liable for other damage caused with full intent or gross negligence or due to intentional or grossly negligent violation of obligations typical for the contract. A breach of obligation of the hotel is deemed to be equivalent to a breach of a statutory representative or vicarious agent. All other claims for damages are excluded, if not determined differently in this No. 8. Should disruptions or defects in the performance of the hotel occur, the hotel shall act to remedy such upon knowledge thereof or upon objection by the tour operator made without undue delay. The tour operator or the guest shall be obliged to undertake actions reasonable for him to eliminate the disruption and to keep any possible damage to a minimum.
- 8.2 The hotel is liable to the guest for property brought into the hotel in accordance with the statutory provisions. It recommends the use of the hotel or room safe. If the guest wishes to bring with him money, securities, stocks, bonds or valuables with a value of more than 800 EUR or other things with a value of more than 3500 EUR, a separate safekeeping agreement is necessary.
- 8.3 Insofar as a parking space is provided to the tour operator in the hotel garage or a hotel parking lot, this does not constitute a safekeeping agreement, even if a fee is exchanged. The hotel only assumes liability for loss of or damage to motor vehicles parked or manoeuvred on the hotel's property and the contents thereof only pursuant to the preceding No. 8.1, sentences 1 to 4.
- 8.4 Wake-up calls are carried out by the hotel with greatest possible diligence. Messages, mail, and merchandise deliveries for guests shall be handled with care. The hotel will deliver, hold, and for a fee, forward such items (on request). The hotel only assumes liability according to the preceding No. 8.1, sentences 1 to 4.

### 9 FINAL PROVISIONS

- 9.1 Amendments and supplements to the contract, the acceptance of offers or these general terms and conditions should be made in written form. Unilateral amendments or supplements by the tour operator are invalid.
- 9.2 For commercial transactions the place of performance and payment as well as, in the event of litigation, including disputes for checks and bills of exchange, the exclusive court of jurisdiction is at [Bitte Ort eintragen, wahlweise Standort des Hotels oder Sitz der Betriebsgesellschaft des Hotels]. Insofar as a contracting party fulfills the requirements of section 38, para. 2 of the German Code of Civil Procedure (ZPO) and does not have a place of general jurisdiction within the country, the courts at [Bitte Ort eintragen, wahlweise Standort des Hotels oder Sitz der Betriebsgesellschaft des Hotels] shall have jurisdiction.
- 9.3 The contract is governed by and shall be construed in accordance with German Law. The application of the UN Convention on the International Sale of Goods and the Conflict Law are precluded.
- 9.4 Should individual provisions of these general terms and conditions be or become invalid or void, the validity of the remaining provisions shall remain unaffected thereby. The statutory provisions shall also be applicable.