

Sehr geehrter Gast,

die nachfolgenden Bedingungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des Gastaufnahmevertrages, der zu Stande kommt, wenn Sie bei uns eine Unterkunft buchen. Diese Bedingungen regeln ergänzend zu den gesetzlichen Vorschriften das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen, dem Gast, und uns [Name des Beherbergungsbetriebs] als Beherbergungsbetrieb, nachstehend „BHB“ abgekürzt. **Bitte lesen Sie diese Bedingungen daher sorgfältig durch.**

1. Vertragsschluss

1.1. Mit der ¹Buchung bietet der Gast dem BHB den Abschluss des Gastaufnahmevertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebots sind die Beschreibung der Unterkunft und die ergänzenden Informationen in der Buchungsgrundlage (z.B. Ortsbeschreibung, Klassifizierungserläuterung) soweit diese dem Gast vorliegen.

1.2. Die Buchung kann ²mündlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax oder auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erfolgen. ³Bei elektronischen Buchungen wird dem Gast der Eingang der Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt.

1.3. ⁴Der für Mitreisende buchende Gast oder andere Auftraggeber der Buchung (Firmen, Vereine, Gruppenverantwortliche) haben für alle Vertragsverpflichtungen von gebuchten Gästen, für welche die Buchung erfolgt, wie für ihre eigenen einzustehen, sofern sie diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen haben.

¹ In diesen Musterbedingungen wird durchgehend das Wort, bzw. der Wortbestandteil „**Buchung**“ verwendet. Von den im Beherbergungsgewerbe noch weithin üblichen Begriffen „**Reservierung**“, „**Reservierungsbestätigung**“, „**Reservierungsvertrag**“ sollte **unbedingt Abstand genommen werden**, ausgenommen Reservierungen im Sinne von Ziff. 2 dieser Bedingungen.

² Hier sollten **alle Buchungsarten**, die der BHB anbietet, aufgezählt werden. Selbstverständlich besteht **keine rechtliche Verpflichtung**, alle genannten Buchungsarten (insbesondere z.B. Buchungen per E-Mail und über das Internet) anzubieten.

³ Dieser Satz ist nur erforderlich, wenn tatsächlich „echte“ elektronischen Buchungen angenommen werden, wenn also Buchung und Buchungsbestätigung per E-Mail, über das Internet oder ein sonstiges Computer-Reservierung-System erfolgen. Wenn über das Internet oder per E-Mail nur eine unverbindliche Anfrage erfolgt oder ein schriftliches Angebot angefordert werden kann, handelt es sich **nicht** um einen Vertragsabschluss im elektronischen Geschäftsverkehr; dann ist dieser Zusatz **nicht** erforderlich. Wenn aber der Vertragsschluss elektronisch erfolgen kann, **muss** dem Kunden der **Eingang** seiner elektronischen Buchungserklärung beim BHB (das ist also **noch nicht die Buchungsbestätigung selbst**) auf elektronischem Weg unverzüglich bestätigt werden.

⁴ Eine solche Haftung der Buchungsperson für andere Personen setzt eine **ausdrückliche und gesonderte Erklärung** neben der eigentlichen Buchung voraus. Bei schriftlicher Buchung oder bei der Buchung über Online-Buchungsformulare bedarf es hierzu einer **zweiten Unterschrift der Buchungsperson**, bzw. einem entsprechenden „anzuhakenden“ Feld oder einem Button im Online-Buchungsformular. Eine entsprechende Vorgehensweise ist **nicht erforderlich** bei gewöhnlichen Buchungen von Familien oder Paaren. Sie empfiehlt sich jedoch **unbedingt** bei Gruppen und gewerblichen Auftraggebern.

1.4. ⁵Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungserklärung des BHB beim Gast, bzw. Auftraggeber zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form, mit der Folge, dass insbesondere auch ⁶mündliche und telefonische Bestätigungen für den Gast und den BHB rechtsverbindlich sind. ⁷Im Regelfall wird der BHB bei mündlichen und telefonischen Buchungsbestätigungen von dieser zusätzlich eine schriftliche Ausfertigung an den Gast übermitteln.

⁵ Von der verbreiteten Praxis, dem Kunden zwar mündlich, telefonisch, schriftlich oder per Fax eine Buchungsbestätigung zu erteilen, die Buchung aber nur für verbindlich zu erklären, wenn der Kunde nochmals eine Rückbestätigung vornimmt und/oder eine Anzahlung geleistet, ist dringend abzuraten. Derartige Regelungen sind für den Gast verwirrend und führen häufig zu Irrtümern. Sie sind in der gerichtlichen Praxis bereits häufig für unwirksam angesehen worden. Wenn aus Sicherheitsgründen eine Reaktion des Kunden auf die Buchungsbestätigung angefordert werden soll, sollte es sich um eine reine Empfangsquittung handeln.

⁶ Entgegen einem in der Bevölkerung nicht auszurottenden Irrglauben sind mündliche und telefonische Buchungen (wie auch Buchungen per E-Mail über das Internet) **rechtsverbindlich** möglich. Insbesondere bei telefonischen Buchungen sollte der Gast jedoch **ausdrücklich darauf hingewiesen werden**, dass er zwar noch eine schriftliche Buchungsbestätigung erhält, der Gastaufnahmevertrag aber bereits rechtsverbindlich mit der entsprechenden Bestätigung des BHB im Rahmen der telefonischen Buchung geschlossen wird.

⁷ Entsprechend der Anmerkung in Fußnote 6 ist eine schriftliche Buchungsbestätigung gesetzlich nicht vorgeschrieben und für die Rechtsverbindlichkeit des Gastaufnahmevertrages bei mündlichen und telefonischen Buchungen auch **nicht erforderlich**. Gleichwohl empfiehlt es sich selbstverständlich **dringend, schriftliche Buchungsbestätigungen zu erteilen**. Beim Text der schriftlichen Buchungsbestätigung ist darauf zu achten, dass sich bei telefonischen und mündlichen Buchungen aus der Formulierung ergibt, **dass bereits eine verbindliche Buchung erfolgt ist**. Also nicht: „*Wir bestätigen Ihre Buchung ...*“, sondern „*Wir dürfen die telefonisch/mündlich verbindlich erfolgte Buchung wie folgt festhalten/wiedergeben: ...*“

1.5. ⁸Unterbreitet der BHB auf Wunsch des Gastes oder des Auftraggebers ein spezielles Angebot, so liegt darin, abweichend von den vorstehenden Regelungen, ein verbindliches Vertragsangebot des BHB an den Gast, bzw. den Auftraggeber. In diesen Fällen kommt der Vertrag, ohne dass es einer entsprechenden Rückbestätigung des BHB bedarf, zu Stande, wenn der Gast, bzw. der Auftraggeber dieses Angebot, soweit angegeben innerhalb der im Angebot genannten Frist, ohne Einschränkungen, Änderungen oder Erweiterungen durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung, Restzahlung oder Inanspruchnahme der Unterkunft annimmt.

2. Reservierungen

2.1. ⁹Unverbindliche Reservierungen, die zum kostenlosen Rücktritt berechtigen, sind nur bei entsprechender ausdrücklicher Vereinbarung mit dem BHB möglich.

2.2. Ist keine unverbindliche Reservierung ausdrücklich vereinbart worden, so führt die Buchung nach Ziffer 1 dieser Bedingungen grundsätzlich zu einem für den BHB und den Gast/Auftraggeber rechtsverbindlichen Gastaufnahmevertrag.

3. Preise und Leistungen, Preiserhöhungen

3.1. Die im Prospekt angegebenen Preise sind Endpreise und schließen die gesetzliche Mehrwertsteuer und alle Nebenkosten ein, soweit bezüglich der Nebenkosten nichts anders angegeben ist. Gesondert anfallen und ausgewiesen sein können Kurtaxe oder Fremdenverkehrsangaben sowie Entgelte für Leistungen, bei denen eine verbrauchsabhängige Abrechnung in der Buchungsgrundlage angegeben oder gesondert vereinbart ist (z.B. Strom, Gas, Wasser, Telefon, Kaminholz) und für Wahl- und Zusatzleistungen.

⁸ Die Regelungen in Ziff. 1 bis 4 folgen dem Prinzip, das der Gast mit seiner Buchung ein verbindliches Vertragsangebot abgibt, welches der BHB mit seiner Buchungsbestätigung annimmt. In den Fällen, in denen der BHB auf die Anfrage des Gastes ein Angebot unterbreitet, **kehrt sich dieses Prinzip um**: dann kommt der Vertrag rechtsverbindlich nur zu Stande, wenn der Gast das Angebot des BHB annimmt. **Die Form und die Frist hierfür sollte im Angebot unbedingt deutlich angegeben werden.** Der Text eines entsprechenden Angebots muss sich selbstverständlich vom Text einer gewöhnlichen Buchungsbestätigung entsprechend unterscheiden.

⁹ Wenn für den Gast **unverbindliche** Reservierungen angenommen werden, sollten unbedingt klare Vereinbarungen getroffen werden, bis wann die Reservierung gilt und in welcher Form der Gast bestätigen muss, ob die Buchung verbindlich werden soll.

3.2. Die vom BHB geschuldeten Leistungen ergeben sich ausschließlich aus dem Inhalt der Buchungsbestätigung in Verbindung mit der jeweiligen Buchungsgrundlage, also dem gültigen Prospekt, der Internetseite des BHB, bzw. der sonstigen Leistungs- und Objektbeschreibung sowie aus etwa ergänzend mit dem Gast/Auftraggeber ausdrücklich getroffenen Vereinbarungen. Dem Gast/Auftraggeber wird empfohlen, ergänzende Vereinbarungen schriftlich zu treffen. Angaben im Orts- oder Hotelführern sind nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung mit dem BHB für dessen Leistungspflicht maßgeblich.

4. Zahlung

4.1. Die Fälligkeit von ¹⁰Anzahlung und Restzahlung richtet sich nach der mit dem Gast oder dem Auftraggeber getroffenen Vereinbarungen. Bei schriftlichen Buchungsbestätigungen wird die vereinbarte Zahlungsregelung dort festgehalten. Ist eine besondere Vereinbarung nicht getroffen worden, so ist der gesamte Unterkunftspreis einschließlich der Entgelte für Nebenkosten und Zusatzleistungen zum Aufenthaltsende zahlungsfällig und an den BHB zu bezahlen.

4.2. ¹¹Auch ohne ausdrücklichen Vermerk in der Buchungsbestätigung kann der BHB eine Anzahlung in Höhe von ...% des Gesamtpreises verlangen.

4.3. ¹²Zahlungen in Fremdwährungen und mit Verrechnungsscheck sind nicht möglich. Zahlungen mit EC-Card und Kreditkartenzahlungen sind nur möglich, wenn dies vereinbart ist oder vom BHB allgemein durch Aushang angeboten wird. Zahlungen am Aufenthaltsende sind nicht durch Überweisung möglich.

¹⁰ Die Pflicht zur Endpreisangabe ist unbedingt zu beachten. Nach wie vor gilt die **Preisangabenverordnung**, die den Beherbergungsbetrieb verpflichtet, Kosten und Preisbestandteile, die der Gast in jedem Fall bezahlen muss (z.B. die obligatorischen Kosten der Endreinigung bei einer Ferienwohnung) in den Tages-/Wochen- oder sonstigen Arrangementpreis einzurechnen. **Solche obligatorischen Kosten dürfen nicht gesondert ausgewiesen werden.** Diese Pflicht, gegen die **sehr häufig** verstoßen wird, gilt für alle Werbegrundlagen wie Hausprospekte, Gastgeberverzeichnisse, Internetseiten usw.

¹¹ Es ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass rechtlich nicht geklärt ist, ob Beherbergungsbetriebe, wie z.B. in den Geschäftsbedingungen von Pauschalreiseveranstalter üblich, in Ihren Geschäftsbedingungen eine allgemeine Anzahlungspflicht festlegen können. Der Verfasser dieser Musterbedingungen geht zwar von der Zulässigkeit einer solchen Bestimmung aus. Gerichtsurteile hierzu zu liegen jedoch noch nicht vor. Wird diese Klausel verwendet, sollte die Anzahlung 20% nicht übersteigen. Individuell können mit dem Gast oder einem Auftraggeber selbstverständlich andere Vorauszahlungsregelungen getroffen werden.

¹² Die Notwendigkeit dieser Bestimmung muss jeder BHB selbst beurteilen. Falls diesbezüglich noch nie Schwierigkeiten aufgetaucht sind, kann auf diese Klausel selbstverständlich verzichtet werden.

5. ¹³Rücktritt und Nichtanreise

5.1. ¹⁴Im Falle des Rücktritts bleibt der Anspruch des BHB auf Bezahlung des vereinbarten Aufenthaltspreises einschließlich des Verpflegungsanteils und der Entgelte für Zusatzleistungen, bestehen.

5.2. Der BHB hat sich im Rahmen seines gewöhnlichen Geschäftsbetriebs, ohne Verpflichtung zu besonderen Anstrengungen und unter Berücksichtigung des besonderen Charakters der gebuchten Unterkunft (z. B. Nichtraucherzimmer, Familienzimmer, Zimmer für Allergiker) um eine anderweitige, bestimmungsgemäße Verwendung der Unterkunft zu bemühen.

5.3. Der BHB hat sich eine anderweitige Belegung und, soweit diese nicht möglich war, ersparte Aufwendungen anrechnen zu lassen.

5.4. Nach den von der Rechtsprechung anerkannten Prozentsätzen für die Bemessung ersparter Aufwendungen, hat der Gast, bzw. der Auftraggeber an den Beherbergungsbetrieb **die folgende Beträge zu bezahlen**, jeweils bezogen auf den gesamten Preis der Unterkunftsleistungen (einschließlich aller Nebenkosten), jedoch ohne Berücksichtigung etwaiger öffentlicher Abgaben wie Fremdenverkehrsabgabe oder Kurtaxe:

- **¹⁵Bei Ferienwohnungen/Unterkünften ohne Verpflegung** **90%**
- **Bei Übernachtung/Frühstück** **80%**
- **Bei Halbpension** **70%**
- **Bei Vollpension** **60%**

5.5. ¹⁶Dem Gast/dem Auftraggeber bleibt es ausdrücklich vorbehalten, dem BHB nachzuweisen, dass die ersparten Aufwendungen des BHB wesentlich höher sind, als die vorstehend berücksichtigten Abzüge, bzw. dass eine anderweitige Verwendung der Unterkunftsleistungen stattgefunden hat. Im Falle eines solchen Nachweises ist der Gast, bzw. der Auftraggeber nur verpflichtet, den entsprechend geringeren Betrag zu bezahlen.

5.6. Der Abschluss einer Reise-Rücktrittskosten-Versicherung wird dringend empfohlen.

¹³ Die Rücktrittsregelung bei Beherbergungsverträgen richtet sich nach der **mietrechtlichen Bestimmung des § 537 BGB**. Da diese weithin unbekannt ist und der Text häufig nachgefragt wird, ist er im **Anhang** wiedergegeben.

¹⁴ Es ist beim Gastaufnahmevertrag **weder empfehlenswert, noch zulässig**, pauschalisierten Rücktrittskosten festzulegen, wie diese bei Reiseveranstaltern üblich sind, also prozentuale Stornostaffeln bezogen auf den Zeitpunkt des Rücktritts zum vereinbarten Belegungsbeginn.

¹⁵ Die hier festgelegten Sätze entsprechen früheren Empfehlungen des DEHOGA-Bundesverbandes und sind von der Rechtsprechung weitgehend anerkannt. **Sie sollten keinesfalls geändert werden**. Insbesondere ist eine Verpflichtung zur Bezahlung von 100% Rücktrittskosten im Falle des Rücktritts oder der Nichtanreise **generell unzulässig**.

¹⁶ Diese Bestimmung wie auch die sonstigen Bestimmungen in Ziff. 5 sind mit ihrem gesamten Text **gesetzlich zwingend vorgeschrieben**. Sie dürfen **keinesfalls** entfallen, gekürzt oder abgeändert werden.

6. Pflichten des Kunden, Kündigung durch den BHB

6.1. ¹⁷Soweit eine anderweitige Vereinbarung nicht getroffen wurde, kann die Unterkunft nur von dem Gast in Anspruch genommen werden, für den sie gebucht wurde. Eine anderweitige Belegung, insbesondere eine Untervermietung, bei gewerblichen Auftraggebern insbesondere auch die Weitergabe von Unterkunftscontingenten, ist nicht gestattet.

6.2. Der Gast ist verpflichtet, die Unterkunft und ihre Einrichtungen sowie alle Einrichtungen des Beherbergungsbetriebs selbst nur bestimmungsgemäß, soweit (wie z.B. bei Schwimmbad und Sauna) vorhanden nach den Benutzungsordnungen und insgesamt pfleglich zu behandeln.

6.3. Der Gast ist verpflichtet, auftretende Mängel und Störungen unverzüglich dem BHB anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Unterbleibt die Mängelanzeige schuldhaft, können Ansprüche des Gastes ganz oder teilweise entfallen.

6.4. Der Gast kann den Vertrag nur bei erheblichen Mängeln oder Störungen kündigen. Er hat zuvor dem BHB im Rahmen der Mängelanzeige eine angemessene Frist zur Abhilfe zu setzen, es sei denn, dass die Abhilfe unmöglich ist, vom BHB verweigert wird oder die sofortige Kündigung durch ein besonderes, dem BHB erkennbares Interesse des Gastes sachlich gerechtfertigt ist oder aus solchen Gründen dem Gast die Fortsetzung des Aufenthalts objektiv unzumutbar ist.

6.5. ¹⁸Eine Mitnahme und Unterbringung von Haustieren in der Unterkunft ist nur im Falle einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung zulässig, wenn der BHB in der Ausschreibung diese Möglichkeit vorsieht. Der Gast ist im Rahmen solcher Vereinbarungen zu wahrheitsgemäßen Angaben über Art und Größe verpflichtet. Verstöße hiergegen können den BHB zu außerordentlichen Kündigung des Gastaufnahmevertrages berechtigen.

6.6. Der BHB kann den Gastaufnahmevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Gast ungeachtet einer Abmahnung des BHB den Betrieb des BHB, bzw. die Durchführung des Aufenthalts nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt der BHB, so gelten für den Zahlungsanspruch des BHB die Bestimmungen in Ziffer 5. entsprechend..

¹⁷ Diese Bestimmung ist nicht zwingend. Falls diesbezügliche Probleme noch nie aufgetaucht sind oder nicht zu erwarten sind, kann diese Bestimmung entfallen.

¹⁸ Auch diese Klausel ist nicht zwingend. Insbesondere wenn sich die Regelung bezüglich der Mitnahme von Haustieren bzw. aus dem Hotelprospekt oder der Internetseite ergibt, kann diese Bestimmung entfallen.

7. Haftungsbeschränkung bei vermittelten Fremdleistungen

Der BHB haftet nicht für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die während des Aufenthalts für den Gast/Auftraggeber erkennbar als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen usw.). Entsprechendes gilt für Fremdleistungen, die bereits zusammen mit der Buchung der Unterkunft vermittelt werden.

8. 19Verjährung

8.1. Ansprüche des Gastes/Auftraggebers aus dem Beherbergungsvertrag gegenüber dem BHB aus dem Gastaufnahmevertrag verjähren nach einem Jahr.

8.2. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Gast von Umständen, die den Anspruch begründen und dem BHB als Schuldner Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

8.3. Schweben zwischen dem Gast und dem BHB, Verhandlungen über geltend gemachte Ansprüche oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt bis der Gast oder der BHB die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die vorbezeichnete Verjährungsfrist von einem Jahr tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

9. 20Rechtswahl und Gerichtsstand

9.1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Gast, bzw. dem Auftraggeber und dem BHB findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Entsprechendes gilt für das sonstige Rechtsverhältnis.

9.2. Der Gast, bzw. der Auftraggeber, können den BHB nur an dessen Sitz verklagen.

19 Diese Regelung sollte **nicht entfallen**. Ohne diese Regelung ist im Regelfall mit einer wesentlich längeren, nämlich 3-jährigen Verjährung von Ansprüchen des Gastes zu rechnen

20 Auch diese Klausel ist von großer praktischer Bedeutung, sowohl für die Verfolgung von Ansprüchen des BHB, als auch zur Vermeidung von Klagen gegen den BHB im Ausland und nach ausländischem Recht (z.B. Klagen in den USA: „Amerikanisierung“ des Schadensersatzrechts mit den dortigen horrenden Schadensersatzzahlungen !!!). Dies gilt insbesondere bei ausländischen Gästen. **Es ist darauf hinzuweisen, dass Gerichtsstands klauseln, wie sie früher üblich waren und auch in den Empfehlungen des DEHOGA-Bundesverbandes enthalten waren und die einen Gerichtsstand für Klagen des BHB am Betriebsort begründen sollen, nicht mehr zulässig sind und von Wettbewerbsvereinigungen und Verbraucherschützern abgemahnt werden.** Trotz der Nützlichkeit und praktischen Bedeutung ist die Verwendung dieser Klausel selbst verständlich gesetzlich nicht vorgeschrieben. Wenn die Klausel jedoch verwendet wird, sollte sie in keinem Fall abgeändert oder gekürzt werden.

9.3. Für Klagen des BHB gegen den Gast, bzw. den Auftraggeber ist der Wohnsitz des Gastes, bzw. Auftraggebers maßgebend. Für Klagen gegen Gäste, bzw. Auftraggeber, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die Ihren Wohn- oder Geschäftssitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohn- oder Geschäftssitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des BHB vereinbart.

9.4. Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht, wenn und insoweit auf den Gastaufnahmevertrag, bzw. das Rechtsverhältnis zum Gast oder Auftraggeber zwingende Bestimmungen der Europäischen Union oder andere internationale Bestimmungen anwendbar sind.

© **21** Diese Geschäftsbedingungen sind urheberrechtlich geschützt; Rechtsanwalt Noll, Stuttgart, 2006.

22 Vertragspartner des Gastes ist:
Hotel Schlehdorn

Susanne Dünnebacke

Am Sommerber 1, 79868 Feldberg-Altglashütten
+49 (0) 7655 / 91050
+49 (0) 7655 / 910543
hotel-schlehdorn@t-online.de
www.schlehdorn.de

21 Die Anbringung des Urheberrechtsvermerks ist zwingende Voraussetzung für die Genehmigung zur Nutzung. Das Weglassen dieses Vermerks kann dazu führen, dass dem BHB die Nutzung dieser Bedingungen untersagt wird.

22 Die Angabe dieser Daten am Schluss der Gastaufnahmebedingungen ist gesetzlich nicht vorgeschrieben, aber dringend zu empfehlen. Sie kann insbesondere dann entfallen, wenn diese Angaben anderweitig in Prospekt oder auf der Internetseite, dort zum Beispiel in gesetzlich vorgeschriebenen Impressum, wiederfinden.