

# AUSTROTEL HOTELS

DIE IDEE DER GASTLICHKEIT

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR REISEBÜROS bzw REISEUNTERNEHMEN " AGB-RB "

Fassung vom 1.4.2013

### 1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Reisebüros (im Folgenden „AGB-RB“) der Austrotel HotelbetriebsgesmbH, Breite Gasse 9, A-1070 Wien, T: +43 (1) 524 84 83 – 0, F: +43 (1) 524 84 83 – 9, E: [office@austrotel.at](mailto:office@austrotel.at), mit der Firmenbuchnummer 69884x des Handelsgericht Wien (im Folgenden „Austrotel“), ersetzen sämtliche bisherigen Vereinbarungen und Bedingungen von Austrotel mit Reisebüros.
- 1.2 Austrotel schließt Verträge mit Reisebüros ausschließlich auf Basis dieser AGB-RB. Jegliche (Allgemeinen) Bedingungen der Reisebüros sind ausgeschlossen, selbst wenn diese Klauseln enthalten, wonach andere (Allgemeine) Bedingungen nicht gelten würden. Änderungen oder Nebenabreden zu diesen AGB-RB bedürfen der Schriftform und müssen von unternehmensrechtlich vertretungsbefugten Personen gefertigt werden.

### 2 Begriffsbestimmungen

- 2.1 „Beherbergung“: Die mietweise Überlassung von Hotelräumlichkeiten durch Austrotel an den Gast; sie umfasst nicht das Recht auf Unter- und Weitervermietung oder die Nutzung zu anderen als zu Beherbergungszwecken; die Beherbergung umfasst auch die von Austrotel angebotenen – nicht gesondert verrechneten – sonstigen Hotelleistungen gemäß Beherbergungsvertrag.
- 2.2 „Beherbergungsvertrag“: Bei Vermittlungstätigkeit der Vertrag zwischen Austrotel und dem Gast über dessen bzw deren Beherbergung durch Austrotel auf Kosten des Reisebüros. Bei Besorgungsleistung der Vertrag zwischen Austrotel und dem Reisebüro. In allen Fällen unterliegt der Beherbergungsvertrag den jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die Beherbergung von Austrotel.
- 2.3 „Besorgungsleistung“: Eine solche Leistung liegt vor, wenn das Reisebüro einen Beherbergungsvertrag in eigenem Namen abschließen möchte bzw. abschließt und seinen Kunden die Beherbergung mit eigener Rechnung verrechnet. In diesem Fall kommt ein Beherbergungsvertrag zwischen Austrotel und dem Reisebüro und ein – Austrotel nicht

zurechenbarer – Vertrag zwischen Reisebüro und dessen Kunden zustande, wobei das Reisebüro für sämtliche Pflichten des Kunden als Gast garantiert.

- 2.4 „Gast“: Eine Person, welche die Beherbergung bei Austrotel auf Basis des Beherbergungsvertrages und Vouchers in Anspruch nimmt. Als Gast gelten auch jene Personen, die mit dem Gast anreisen (zB Familienmitglieder, Freunde etc) bzw Gruppenreisende bzw die einzelnen Mitglieder einer Gruppenreise. Im Fall der Besorgungsleistung gilt sowohl das Reisebüro als auch dessen Kunde als Gast.
- 2.5 „gemietete Räume“: Die von Austrotel dem Gast mietweise ausschließlich überlassenen Hotelräumlichkeiten; *mutatis mutandis* sind die Regelungen über gemietete Räume auch auf die dem Gast nicht ausschließlich überlassene Hotelräumlichkeiten anzuwenden.
- 2.6 „Gruppenreisende“: Gruppenreisende sind eine Einheit vom zumindest 15, die Leistung der Beherbergung von Austrotel in Anspruch nehmenden Personen.
- 2.7 „Reisebüro“: Eine natürliche oder juristische Person, die mit Austrotel auf Basis dieser AGB-RB einen Reisebürovertrag abgeschlossen hat; unter den Begriff „Reisebüro“ fallen unter diesen Voraussetzungen auch alle sonstigen Reiseunternehmen.
- 2.8 „Reisebürovertrag“: Der zwischen Austrotel und dem Reisebüro abgeschlossene Vertrag auf Basis dieser AGB-RB, der es dem Reisebüro unter den hier festgelegten Bedingungen erlaubt, Beherbergung von Gästen bei Austrotel zu vermitteln bzw auf Kosten des Reisebüros abzuwickeln.
- 2.9 „reservierte Räume“: Die vom Reisebüro für den Gast bestellten und von Austrotel zugewiesenen Hotelräumlichkeiten, welche ab Beginn der Beherbergung zu gemieteten Räumen werden.
- 2.10 „Vermittlungstätigkeit“: Die Beschaffung des Reisebüros von Beherbergung durch Austrotel auf Namen und für Rechnung des Kunden des Reisebüros.
- 2.11 „Voucher“: Hotelgutschein des Reisebüros, der den Leistungsanspruch des Gastes gegenüber Austrotel regelt und mit dem vorangegangenen Beherbergungsvertrag übereinstimmen muss. Er muss die Anzahl der Personen, den Zimmerstandard, die Zimmeraufteilung, die Art der Verpflegung sowie die Ankunfts- und Abreisedaten und die Bedingungen gemäß Punkt 3.5. enthalten. Bei Gruppenreisenden hat der Hotelgutschein für jeden Reisenden die identischen Leistungen vorzusehen. Im Fall von Vermittlungstätigkeit muss auf dem Hotelgutschein

deutlich ersichtlich gemacht werden, dass die Bezahlung an Austrotel direkt durch den Gast erfolgen soll.

### **3 Reisebürovertrag - Beherbergungsvertrag – Kontingentvertrag – Reservierung - Voucher**

- 3.1. Dies AGB-RB regeln den Inhalt des Reisebürovertrages über die Rechte und Pflichten des Reisebüros und Austrotel im Zusammenhang mit der Beherbergung des Gastes auf Initiative des Reisebüros. Die vertraglichen Regelungen zwischen Gast und Reisebüro obliegen dem Reisebüro.
- 3.2. Das Reisebüro ist aufgrund des Reisebürovertrages berechtigt, Reservierungsanfragen für Besorgungsleistung und/oder Vermittlungstätigkeit an Austrotel zu richten, wobei diese Reservierungsanfragen ausschließlich per Fax, per e-Mail oder über das Online-Buchungssystem durch das Reisebüro erfolgen. Besteht mit dem Reisebüro ein separat abzuschließender Kontingentvertrag, so ist bei Reservierungen die das im Kontingentvertrag vereinbarte Kontingent übersteigen, jedenfalls eine schriftliche Rückbestätigung von Austrotel erforderlich; bei Reservierungen außer Kontingent ist Austrotel auch nicht verpflichtet, diese zu denselben Konditionen zu akzeptieren, wie sie im Kontingentvertrag vereinbart wurden.
- 3.3. Austrotel bestätigt den Erhalt von Reservierungen des Reisebüros per Fax, per e-Mail oder über das Online-Buchungssystem. Austrotel hat aber das Recht, Reservierungen auch ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Austrotel wird unter Bezugnahme auf die Reservierung, den Bruttopreis, den Provisions- bzw. Rabattsatz und die Verfügbarkeit binnen drei Tagen nach Reservierungsanfrage bekannt geben.
- 3.4. Der Beherbergungsvertrag kommt mit Gutbuchung der ersten Zahlung des Beherbergungsentgelts gemäß Punkt 9.3. bei Austrotel zustande. Das Reisebüro garantiert, dass die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen über Beherbergung von Austrotel dem Gast bzw den Gruppenreisenden bekannt sind und zusammen mit den sich aus diesen AGB-RB für den Gast bzw den Gruppenreisenden ergebenden Rechten und Pflichten Vertragsinhalt des Beherbergungsvertrages werden.
- 3.5. Nach Zustandekommen des Beherbergungsvertrages ist das Reisebüro berechtigt, dem Gast den Voucher zu übergeben, wobei dieser zumindest folgende Information zu enthalten hat: „Dieser Hotelgutschein ist nur bei vollständiger Gutbuchung des Beherbergungsentgeltes bei Austrotel gültig. Für die Beherbergung gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Austrotel ([www.austrotel.at](http://www.austrotel.at)). Sollte Austrotel, zB aufgrund eines Stornos gemäß den zwischen Reisebüro und Austrotel geltenden Stornobedingungen, Gelder rückzubezahlen haben, so kann dies mit schuldbefreiender Wirkung an das Reisebüro erfolgen; der Gast hat sich in diesem Zusammenhang an das Reisebüro zu halten.“

### **4 Rechte und Pflichten**

- 4.1. Das Reisebüro verpflichtet sich, die für die Reservierung bzw den Beherbergungsvertrag nötigen Informationen vollständig und in allen Einzelheiten Austrotel bekanntzugeben.
- 4.2. Darüber hinaus verpflichtet sich das Reisebüro, sich an die von Austrotel zur Verfügung gestellten Angaben hinsichtlich des Standards, der Lage und der Dienstleistung zu halten und dem Gast hinsichtlich des Beherbergungsvertrages die jeweils zur Anwendung kommenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Verbraucher („AGB-

V“) bzw. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Unternehmen („AGB-U“) zu überbinden; die AGB-V und AGB-U bilden in der jeweils geltenden Fassung einen integrierenden Bestandteil dieser AGB-RB.

- 4.3 Austrotel ist verpflichtet, dem Gast bzw Gruppenreisenden die Leistungen gemäß Beherbergungsvertrag bzw dem damit übereinstimmenden Voucher zu erbringen.

## **5 Beginn und Ende der Beherbergung**

- 5.1 Es gelten – soweit nicht anders vereinbart - die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die Beherbergung von Austrotel.

## **6 Beistellung einer Ersatzunterkunft**

- 6.1 Austrotel kann dem Gast eine adäquate Ersatzunterkunft (gleicher Standard) zur Verfügung stellen, wenn dies nicht absolut unzumutbar ist.
- 6.2 Eine sachliche Rechtfertigung ist beispielsweise dann gegeben, wenn die reservierten Räume unbenutzbar geworden sind, eine von Austrotel nicht grob verschuldete Überbuchung vorliegt oder sonstige wichtige betriebliche Maßnahmen diesen Schritt bedingen.

## **7 Verlängerung und Beendigung der Beherbergung bzw Services**

- 7.1 Kündigt das Reisebüro einen Wunsch des Gastes auf Verlängerung des Aufenthalts bzw sonstiger Services bei Austrotel rechtzeitig an, so kann Austrotel das Anbot der Verlängerung des Beherbergungsvertrags annehmen. Austrotel trifft jedenfalls keine Verpflichtung, dass der Aufenthalt oder ein sonstiges Service gegenüber dem Gast verlängert wird.
- 7.2 Hinsichtlich der frühzeitigen Beendigung bzw Auflösung des Beherbergungsvertrages gelten – soweit nicht anders vereinbart – die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die Beherbergung von Austrotel.

## **8 Rücktritt vom Beherbergungsvertrag – Stornogebühr**

- 8.1 Bei Einzelreisenden ist eine kostenfreie Stornierung des Beherbergungsvertrags bis spätestens 48 Stunden vor 15.00 Uhr des vereinbarten Ankunftstags durch einseitige schriftliche Erklärung des Reisebüros oder des Gastes gegenüber Austrotel möglich. Ab diesem Zeitpunkt ist ein Rücktritt durch einseitige Erklärung des Reisebüros oder des Gastes nur unter Entrichtung einer Stornogebühr in der Höhe des Betrages, welcher dem Entgelt für einen Tag für sämtliche gebuchte Leistungen des Gastes entspricht, möglich.
- 8.2 Bei Gruppenreisenden gelten für eine kostenfreie Stornierung der Beherbergungsverträge, die durch schriftliche Erklärung des Reisebüros oder der Gruppenreisenden möglich ist, folgende Fristen:
- bis spätestens vier Wochen, wenn es sich um das Silvester- oder ein Adventwochenende handelt sechs Wochen, vor 15.00 Uhr des vereinbarten Ankunftstags bei einer Annullierung der gesamten Gruppe;
  - bis spätestens drei, wenn es sich um das Silvester- oder ein Adventwochenende handelt vier Wochen, vor 15:00 Uhr des vereinbarten Ankunftstages für eine Annullierung von maximal 50% der Gruppenreisenden;

- bis spätestens zwei Wochen, wenn es sich um das Silvester- oder ein Adventwochenende handelt drei Wochen, vor 15.00 Uhr des vereinbarten Ankunftsstages für eine Annullierung von maximal 25 % der Gruppenreisenden.

Nach obigen Zeitpunkten ist ein Rücktritt durch einseitige Erklärung des Reisebüros oder Gastes nur unter Entrichtung einer Stornogebühr in der Höhe des Betrages, welcher dem Entgelt für einen Tag für sämtliche gebuchte Leistungen der ausfallenden Gäste entspricht, möglich.

- 8.3 Etwa zuviel bezahlte Gelder können von Austrotel jedenfalls schuldbefreiend dem Reisebüro bezahlt werden, wobei das Reisebüro verpflichtet ist, die Gelder zuzüglich der etwaigen entsprechenden Provision bzw. Rabatte an die Gäste bzw. Gruppenreisenden weiterzuleiten bzw. zurückzubezahlen. Wenn Austrotel konkret bekannt wird, dass das Reisebüro in der Krise gemäß EKEG ist, kann Austrotel die Gelder entweder direkt an den Gast bezahlen oder auf Kosten des Reisebüros treuhändig hinterlegen.

## **9 Preise, Preisanpassung, Zahlungsbedingungen, Rabatt und Provision**

- 9.1 Es gelten die von Austrotel dem Reisebüro für die jeweiligen Zeiträume, Kategorien, Personen, udgl. schriftlich bekannt gegebenen Nettopreise zuzüglich sämtlicher Spesen und etwaiger Umsatzsteuer und Gebühren; ausdrücklich vorbehalten sind Änderungen auf Grund von unerwarteten Steuer- oder Abgabenerhöhungen. Ansonsten sind alle Preise Fixpreise und beinhalten alle anfallenden Steuern. Bei den „rack rates“ handelt es sich um die von den zuständigen Behörden genehmigten, offiziellen Preise, die mit der gedruckten Hotel-Preisliste übereinstimmen und von Privatgästen bezahlt werden.
- 9.2 Bei Vermittlungstätigkeit, erhält das Reisebüro für seine Leistungen an Austrotel eine Gegenleistung in der Höhe von 10 % vom Bruttopreis der Beherbergung. Mit der Gegenleistung sind sämtliche Ansprüche, insbesondere Aufwandsersatz des Reisebüros pauschal abgegolten. Wird die Beherbergung direkt vom Gast an Austrotel beglichen, wird Austrotel die Provision für das Reisebüro inkassieren, wobei das Inkassorisiko das Reisebüro trägt, und binnen 30 Tagen die Überweisung auf das schriftlich bekannt gegebene Konto des Reisebüros veranlassen, wobei das Überweisungsrisiko das Reisebüro trägt.
- 9.3 Das Reisebüro ist verpflichtet, den auf die reservierten Leistungen entfallenden Betrag gemäß 9.1., das „Beherbergungsentgelt“, an Austrotel zu bezahlen bzw. dafür Sorge zu tragen, dass der Gast bzw. für ihn das Reisebüro den auf die reservierten Leistungen entfallenden Betrag gemäß 9.1., vom Reisebüro abzüglich der Provision gemäß 9.2., jeweils das „Beherbergungsentgelt“, an Austrotel bezahlt: 80 % des Beherbergungsentgelts ist bis drei Wochen vor dem Anreisetag fällig. Die Restzahlung in Höhe von 20 % hat bis spätestens eine Woche vor dem Anreisetag zu erfolgen. Soweit nicht anders vereinbart, gewährt Austrotel pro 20 zahlenden Gruppenreisenden einen Freiplatz im Doppelzimmer. Weiters werden alle anderen Leistungen, die vom Reisebüro für Gruppenreisende im Voraus gebucht wurden, wie etwa Halbpension, Frühstücksbuffet, ebenfalls der Freiperson als nicht zu bezahlende Leistung gewährt.
- 9.4 Zahlungen sind ohne Abzug und ohne Skonto fällig; die Kosten für die Geldtransaktion (zB Überweisungsspesen) trägt in jedem Fall das Reisebüro bzw. der Gast. Für Kredit- und Debitkarten gelten die jeweiligen Bedingungen der Kartenunternehmen.
- 9.5 Austrotel ist nicht verpflichtet, Fremdwährungen zu akzeptieren. Werden solche akzeptiert, werden diese nach Tunlichkeit zum Tageskurs in Zahlung genommen. Sollte

Austrotel Fremdwährungen oder bargeldlose Zahlungsmittel akzeptieren, so trägt das Reisebüro alle damit zusammenhängenden Kosten, etwa Erkundigungen bei Kreditkartenunternehmungen, usw.

- 9.6 Sämtliche Zahlungen auf Basis des Reisebürovertrages sind mit Fälligkeit zu bezahlen, widrigenfalls Verzugszinsen in der Höhe von acht Prozentpunkten über dem Basiszinssatz oder einem an dessen Stelle tretenden vergleichbaren Zinssatz pro Jahr als vereinbart gelten. Das Reisebüro verpflichtet sich, alle mit der Eintreibung der Forderungen von Austrotel verbundenen, angemessenen und zweckmäßigen Kosten und Aufwände, wie insbesondere tarifmäßig festgelegte Inkassokosten bzw Mahnkosten, wie insbesondere anwaltliche Mahnschreiben, zu tragen.

## **10 Haftung**

- 10.1 Austrotel haftet gemäß den Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die Beherbergung von Austrotel gegenüber dem Gast.
- 10.2 Das Reisebüro haftet Austrotel für sämtliche unrichtige Reservierungen und insbesondere für entgangenen Gewinn, Vermögensschäden, ideelle Schäden aus allen Verletzungen dieses Vertrages, unabhängig vom Grad des Verschuldens.
- 10.3 Die Haftung von Austrotel gegenüber dem Reisebüro ist auf grobes Verschulden und das in den letzten drei Monaten durchschnittlich pro Monat geleistete Beherbergungsentgelt gemäß 9.3. beschränkt.

## **11 Datenschutzerklärung**

- 11.1 Das Reisebüro stimmt zu und garantiert, dass der Gast zugestimmt hat, dass die im Rahmen des Reisebürovertrages bzw Beherbergungsvertrages bekannt gegebenen Daten zum Zwecke der Vertragserfüllung, Buchhaltung sowie zu internen Marktforschungs- und Marketingzwecken auch automationsunterstützt verwendet werden dürfen. Das Reisebüro stimmt auch zu und garantiert, dass der Gast zugestimmt hat, dass seine bekannt gegebene elektronische Postadresse für Direktmarketing von Austrotel mittels elektronischer Post benutzt werden darf, wobei diese Zustimmung jederzeit bei Austrotel schriftlich widerrufen werden kann.
- 11.2 Austrotel bietet auch einen eigenen e-Mail-Newsletterdienst an, zu der sich das Reiseunternehmen bzw. der Gast anmelden kann und der diesen über Neuigkeiten, Angebote udgl von Austrotel informiert. Die Anmeldung kann jederzeit bei Austrotel widerrufen werden.
- 11.3 Das Reisebüro hat seine berechtigten und begründeten Anträge auf Auskunft, Richtigstellung und Löschung bzw seinen Widerspruch schriftlich an Austrotel zu richten, wobei das Reisebüro bzw. der Gruppenveranstalter seine Zustimmung erteilt, dass sein Begehren per e-Mail von Austrotel bearbeitet werden kann.

## **12 Erfüllungsort und Rechtswahl**

- 12.1 Erfüllungsort für den Reisebürovertrag ist der Ort, an dem das Hotel von Austrotel gelegen ist.
- 12.2 Dieser Vertrag unterliegt dem österreichischen formellen und materiellen Recht unter Ausschluss der Regeln des Internationalen Privatrechts (insb IPRG und EVÜ) und des UN-Kaufrechts.

### **13 Gerichtsstandsvereinbarung**

- 13.1 Für alle Streitigkeiten, die sich aus diesem Vertrag ergeben oder die sich auf dessen Verletzung, Auflösung oder Nichtigkeit beziehen, ist ausschließlich das sachlich zuständige Gericht, das für den ersten Wiener Gemeindebezirk, Österreich, örtlich kompetent ist, zuständig, wobei Austrotel berechtigt ist, auch am Sitz des Reisebüros Ansprüche geltend zu machen.

### **14 Sonstiges**

- 14.1 Sofern die obigen Bestimmungen nichts Besonderes vorsehen, beginnt der Lauf einer Frist mit Zustellung des die Frist anordnenden Schriftstückes an den Vertragspartner, welcher die Frist zu wahren hat. Bei Berechnung einer Frist, welche nach Tagen bestimmt ist, wird der Tag nicht mitgerechnet, in welchen der Zeitpunkt oder die Ereignung fällt, nach der sich der Anfang der Frist richten soll. Nach Wochen oder Monaten bestimmte Fristen beziehen sich auf diejenigen Tage der Woche oder des Monats, welcher durch seine Benennung oder Zahl dem Tage entspricht, von welchem die Frist zu zählen ist. Fehlt dieser Tag in dem Monat, ist der in diesem Monat letzte Tag maßgeblich. Erklärungen müssen dem jeweils anderen Vertragspartner am letzten Tag der Frist (24 Uhr) zugegangen sein.
- 14.2 Sollten einzelne Punkte dieser AGB-RB unwirksam sein oder werden, so berührt das nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen und die Vertragsparteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame, die ihr nach dem (wirtschaftlichen) Sinn und Zweck am nächsten kommt, zu vereinbaren.

*Austrotel HotelbetriebsgesmbH*