

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hotel- und Beherbergungsleistungen (AGB)

§ 1 Anwendungsbereich und Vorrang

1.1 Diese Geschäftsbedingungen regeln die rechtlichen Beziehungen zwischen dem Hotelbetrieb und seinen Vertragspartnern. Sie treten an die Stelle aller früheren Standardbedingungen.

1.2 Individuelle Absprachen zwischen den Vertragsparteien haben stets Vorrang vor diesen Bedingungen. Diese AGB kommen nur dort zur Anwendung, wo keine abweichenden Einzelvereinbarungen getroffen wurden.

§ 2 Definitionen und Begriffsbestimmungen

2.1 In diesen Bedingungen gelten folgende Definitionen:

- **Betreiber (Beherberger):** Die natürliche oder juristische Person, die Unterkünfte gegen Entgelt zur Verfügung stellt.
- **Kunde (Vertragspartner):** Die Person oder Firma, die den Beherbergungsvertrag abschließt.
- **Gast:** Die Person, die die Unterkunft tatsächlich nutzt. Der Kunde kann selbst Gast sein, ebenso wie seine Mitreisenden (z. B. Familie, Begleitpersonen).
- **Verbraucher und Unternehmer:** Diese Begriffe sind im Sinne des österreichischen Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) in der jeweils gültigen Fassung zu verstehen.
- **Beherbergungsvertrag:** Die rechtliche Vereinbarung über die Bereitstellung von Unterkünften und damit verbundenen Leistungen.

§ 3 Zustandekommen des Vertrages und Anzahlung

3.1 Der Vertrag ist geschlossen, sobald der Betreiber die Buchung des Kunden annimmt. Digitale Nachrichten gelten als empfangen, wenn sie unter normalen Bedingungen abrufbar sind und den Betreiber innerhalb seiner regulären Geschäftszeiten erreichen.

3.2 Der Betreiber darf den Vertragsabschluss von einer Vorauszahlung abhängig machen. Der Kunde muss vor der Buchungsbestätigung auf diese Pflicht hingewiesen werden. Stimmt der Kunde der Anzahlung zu, wird der Vertrag mit dem Erhalt dieser Zustimmung beim Betreiber rechtsverbindlich.

3.3 Die vereinbarte Anzahlung muss spätestens 21 Tage vor Reiseantritt auf dem Konto des Betreibers eingegangen sein. Sämtliche Transaktionsgebühren (z. B. Bankspesen) trägt der Kunde. Bei Kartenzahlung gelten die Bedingungen des jeweiligen Zahlungsdienstleisters.

3.4 Jede geleistete Anzahlung wird als Teilzahlung auf den Gesamtrechnungsbetrag angerechnet.

§ 4 Zimmerbereitstellung und Abreise (Check-in / Check-out)

4.1 Sofern nicht anders vereinbart, stehen die gebuchten Zimmer dem Kunden am Anreisetag ab 16:00 Uhr zur Verfügung.

4.2 Wird eine Unterkunft bereits vor 06:00 Uhr morgens bezogen, gilt die vorangegangene Nacht als erste gebuchte Übernachtung.

4.3 Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer bis spätestens 10:00 Uhr zu räumen und zu verlassen. Bei verspäteter Übergabe ist der Betreiber berechtigt, den Preis für einen weiteren Tag zu berechnen.

§ 5 Rücktritt, Stornierung und Anreishindernisse

Stornierung durch den Betreiber:

5.1 Wurde eine Anzahlung vereinbart und nicht fristgerecht geleistet, kann der Betreiber ohne Setzung einer Nachfrist sofort vom Vertrag zurücktreten.

5.2 Erscheint der Gast am Anreisetag nicht bis zum nächsten Tag 8:00 Uhr, erlischt die Pflicht zur Bereitstellung der Unterkunft, außer es wurde ausdrücklich eine spätere Ankunftszeit vereinbart.

5.3 Bei geleisteter Anzahlung verlängert sich die Freihaltefrist für die Zimmer bis 10:00 Uhr des Folgetages.

5.4 Der Betreiber kann den Vertrag bis spätestens 3 Monate vor dem Anreisetag durch einseitige Erklärung aus sachlich begründeten Ursachen auflösen, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde.

Stornierung durch den Kunden (Stornogebühren):

5.5 Der Kunde kann den Vertrag bis spätestens 3 Monate vor dem Anreisetag ohne finanzielle Nachteile oder Stornogebühren einseitig kündigen.

5.6 Bei einem Rücktritt nach Ablauf dieser Frist gelten folgende Stornobedingungen:

- Bis 21 Tage vor dem vereinbarten Anreisetag: kostenfreie Stornierung möglich.
- Danach bis 14 Tage vor dem Anreisetag: 60 % des vereinbarten Gesamtpreises.
- Ab 14 Tage sind die Kosten voll zu erstatten.

Höhere Gewalt bei der Anreise:

5.7 Ist die Anreise zum Hotel am Ankunsttag wegen unvorhersehbarer, außergewöhnlicher Naturereignisse oder Elementarereignisse (wie Lawinen, Hochwasser etc.) unmöglich, entfällt die Zahlungspflicht des Kunden für die betroffenen Tage.

5.8 Sobald die Anreise innerhalb von drei Tagen wieder möglich wird, lebt die Zahlungspflicht für den restlichen gebuchten Zeitraum wieder auf.

§ 6 Bereitstellung einer Ersatzunterkunft

6.1 Der Betreiber ist berechtigt, dem Kunden eine gleichwertige Ersatzunterkunft zur Verfügung zu stellen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist und die Änderung auf sachlichen, geringfügigen Gründen beruht.

6.2 Als sachlich begründet gilt eine Umquartierung insbesondere bei Unbewohnbarkeit der Räume, bei einer Verlängerung des Aufenthalts von vorherigen Gästen, im Falle einer Überbuchung oder bei zwingenden betrieblichen Maßnahmen.

6.3 Eventuelle Mehrkosten, die durch die Unterbringung im Ersatzquartier entstehen, werden vollständig vom Betreiber getragen.

§ 7 Nutzungsrechte des Kunden

7.1 Mit dem Abschluss des Vertrages erhält der Kunde das Recht, die gemieteten Räumlichkeiten sowie die allgemein zugänglichen Einrichtungen des Betriebes im üblichen Rahmen zu nutzen. Die Nutzung hat unter Beachtung der geltenden Hausordnung und eventueller Hotelrichtlinien zu erfolgen.

§ 8 Pflichten des Kunden und Zahlungsbedingungen

8.1 Der Kunde verpflichtet sich, spätestens bei der Abreise den vereinbarten Gesamtbetrag inklusive gesetzlicher Umsatzsteuer zu bezahlen. Dies gilt auch für alle zusätzlich in Anspruch genommenen Leistungen des Kunden oder seiner Begleitpersonen.

8.2 Es besteht keine Verpflichtung des Betreibers zur Annahme von Fremdwährungen. Erfolgt eine Akzeptanz, wird zu dem am Abreisetag gültigen Wechselkurs abgerechnet. Alle mit der Fremdwährungs- oder bargeldlosen Zahlung verbundenen Kosten (z. B. Abfragegebühren) trägt der Kunde.

8.3 Der Kunde haftet dem Betreiber für sämtliche Schäden, die durch ihn selbst, den Gast oder durch Personen verursacht werden, die mit seiner Zustimmung Leistungen des Hotels in Anspruch nehmen.

§ 9 Rechte des Betreibers

9.1 Verweigert der Kunde die Zahlung des Entgelts oder gerät er damit in Verzug, stehen dem Betreiber das gesetzliche Zurückbehaltungsrecht gemäß § 970c ABGB sowie das gesetzliche Pfandrecht gemäß § 1101 ABGB an den vom Kunden oder Gast eingebrachten Sachen zu. Diese Rechte dienen der Absicherung aller Forderungen aus dem Beherbergungsvertrag, einschließlich Verpflegungskosten, sonstigen Auslagen oder eventuellen Schadenersatzansprüchen.

9.2 Verlangt der Kunde Serviceleistungen auf seinem Zimmer oder zu außergewöhnlichen Zeiten (zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr), darf der Betreiber hierfür einen Aufschlag berechnen. Dieser zusätzliche Betrag muss auf der Zimmerpreistafel ersichtlich sein. Der Betreiber behält sich das Recht vor, solche Sonderleistungen aus betrieblichen Gründen abzulehnen.

9.3 Der Betreiber ist jederzeit berechtigt, Zwischenabrechnungen für bereits erbrachte Leistungen auszustellen oder die Gesamtabrechnung einzufordern.

§ 10 Pflichten des Betreibers

10.1 Der Betreiber verpflichtet sich, die vertraglich vereinbarten Leistungen in einer Qualität bereitzustellen, die dem Standard seines Betriebes entspricht.

10.2 Sonderleistungen, die gesondert auszuweisen und nicht im regulären Übernachtungspreis enthalten sind, umfassen beispielsweise:

- Die Nutzung spezieller Einrichtungen wie Fahrradkeller, Kfz.-Abstellplatz
- Die Bereitstellung von Zusatz- oder Zustellbetten für Kinder und weitere Personen, welche zu einem reduzierten Tarif abgerechnet wird.

§ 11 Haftung des Betreibers für eingebrachte Sachen

11.1 Die Haftung für vom Kunden eingebrachte Gegenstände richtet sich nach den §§ 970 ff. ABGB. Sie setzt voraus, dass die Sachen dem Betreiber oder seinem autorisierten Personal direkt übergeben oder an einem dafür vorgesehenen bzw. zugewiesenen Platz deponiert wurden. Der Betreiber haftet für eigenes Verschulden sowie für das Verhalten seiner Mitarbeiter und Personen, die im Betrieb ein- und ausgehen, es sei denn, er erbringt den Gegenbeweis. Die gesetzliche Haftungsobergrenze richtet sich nach dem Gastwirtehaftungsgesetz in der jeweils aktuellen Fassung. Folgt der Kunde der Aufforderung des Betreibers nicht unverzüglich, sensible Gegenstände an einem speziellen Aufbewahrungsort zu hinterlegen, entfällt jede Haftung. Eine etwaige Schadenersatzpflicht

des Betreibers ist betragsmäßig mit der Deckungssumme seiner jeweiligen Haftpflichtversicherung limitiert. Ein Mitverschulden des Kunden oder Gastes wird mindernd angerechnet.

11.2 Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung des Betreibers ausgeschlossen. Gegenüber Unternehmern wird die Haftung zudem für grobe Fahrlässigkeit ausgeschlossen; in diesem Fall liegt die Beweislast für das Verschulden beim Kunden. Indirekte Schäden, Folgeschäden sowie entgangener Gewinn werden nicht ersetzt.

11.3 Für Bargeld, Wertpapiere und Kostbarkeiten haftet der Betreiber standardmäßig nur bis zu einem gesetzlichen Höchstbetrag von derzeit € 550,—. Eine darüber hinausgehende Haftung besteht nur, wenn der Betreiber diese Gegenstände in Kenntnis ihres besonderen Wertes explizit zur Verwahrung angenommen hat oder wenn der Schaden grob schuldhaft durch ihn oder seine Angestellten verursacht wurde. Die Einschränkungen aus 11.1 und 11.2 gelten hierfür sinngemäß.

11.4 Der Betreiber darf die Verwahrung von Wertgegenständen verweigern, wenn diese den üblichen Wert von Sachen, die Gäste in vergleichbaren Betrieben üblicherweise mitführen, erheblich übersteigen.

11.5 Jede Haftung ist ausgeschlossen, wenn der Kunde oder Gast den Schaden nicht unverzüglich nach Entdeckung beim Betreiber meldet. Ansprüche müssen zudem innerhalb von drei Jahren ab (möglicher) Kenntnisnahme durch den Kunden gerichtlich eingeklagt werden, andernfalls erlöschen sie.

§ 12 Allgemeine Haftungsbegrenzungen

12.1 Handelt es sich beim Kunden um einen Verbraucher, ist die Haftung des Betreibers bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit (Personenschäden).

12.2 Handelt es sich beim Kunden um einen Unternehmer, ist die Haftung des Betreibers sowohl für leichte als auch für grobe Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Der Unternehmer trägt die Beweislast für das Verschulden. Ein Ersatz von Folgeschäden, immateriellen oder indirekten Schäden sowie entgangenem Gewinn ist ausgeschlossen. Der zu leistende Schadenersatz ist in jedem Fall auf das Vertrauensinteresse begrenzt.

§ 13 Richtlinien zur Haustierhaltung

13.1 Das Mitbringen von Tieren bedarf der vorherigen Genehmigung des Betreibers und kann von der Zahlung einer zusätzlichen Gebühr abhängig gemacht werden.

13.2 Der Kunde ist verpflichtet, mitgebrachte Tiere während des Aufenthalts artgerecht zu verwahren, durchgehend zu beaufsichtigen oder diese Aufgaben auf eigene Kosten an qualifizierte Dritte zu übertragen.

13.3 Kunden, die Tiere mitführen, müssen über eine gültige Tierhalter- oder Privathaftpflichtversicherung verfügen, die auch Schäden durch Tiere abdeckt. Ein entsprechender Nachweis ist dem Betreiber auf Verlangen vorzulegen.

13.4 Der Kunde und seine Versicherung haften dem Betreiber gegenüber als Gesamtschuldner für alle durch das Tier verursachten Schäden. Diese Haftung umfasst auch sämtliche Ersatzansprüche, die Dritten gegenüber dem Betreiber aus diesem Grund entstehen.

13.5 Im ganzen öffentlichen Bereich ist der Aufenthalt von Tieren strikt untersagt. Der Kunde hat sich auch selbstständig und im Vorhinein über das österreichische Tierschutzgesetz zu erkundigen.

§ 14 Verlängerung des Aufenthaltes

14.1 Ein Rechtsanspruch auf eine Verlängerung des gebuchten Aufenthaltes besteht nicht. Wünscht der Kunde eine Verlängerung und gibt dies rechtzeitig bekannt, kann der Betreiber dem zustimmen, ist dazu jedoch nicht verpflichtet.

14.2 Ist dem Kunden die Abreise am vereinbarten Tag unmöglich, weil unvorhersehbare, außergewöhnliche Ereignisse (z. B. extreme Wetterbedingungen, Hochwasser, Lawinenabgänge) sämtliche Verkehrswege blockieren, verlängert sich der Beherbergungsvertrag automatisch für den Zeitraum der Abreiseunmöglichkeit. Eine Preisminderung für diese Extratage ist nur zulässig, wenn der Gast die Hotelleistungen aufgrund der Witterung nicht vollumfänglich nutzen kann. Der Betreiber ist berechtigt, mindestens den Tarif zu verlangen, der dem regulären Preis der Nebensaison entspricht.

§ 15 Vertragsbeendigung und vorzeitige Kündigung

15.1 Ein auf bestimmte Zeit geschlossener Vertrag endet automatisch mit dem Ablauf des vereinbarten Zeitraums.

15.2 Bei einer vorzeitigen Abreise des Kunden bleibt der Betreiber berechtigt, das gesamte vereinbarte Entgelt einzufordern. Der Betreiber muss sich jedoch anrechnen lassen, was er sich durch die Nichtinanspruchnahme der Leistungen erspart oder durch eine anderweitige Vermietung der freien Zimmer eingenommen hat. Eine Ersparnis liegt rechtlich nur vor, wenn das Hotel zum Zeitpunkt der Stornierung komplett ausgebucht war und das spezifische Zimmer nachweislich an andere Gäste weitervermietet werden konnte. Die Beweislast für eine solche Ersparnis trägt der Kunde.

15.3 Der Beherbergungsvertrag endet unmittelbar mit dem Tod des Gastes.

15.4 Wurde der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen, können beide Parteien das Vertragsverhältnis bis 10:00 Uhr des dritten Tages vor dem gewünschten Vertragsende kündigen.

15.5 Der Betreiber ist berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung aufzulösen, insbesondere wenn der Kunde oder Gast:

- von den Räumlichkeiten einen erheblich nachteiligen Gebrauch macht;
- durch rücksichtsloses, anstößiges oder grob ungehöriges Verhalten den anderen Gästen, dem Eigentümer, dessen Mitarbeitern oder Dritten im Haus das Zusammenwohnen unzumutbar macht;
- sich gegenüber diesen Personen einer strafbaren Handlung gegen das Eigentum, die Sittlichkeit oder die körperliche Sicherheit schuldig macht.

§ 16 Kosten bei Erkrankung oder Todesfall des Gastes

16.1 Sollte ein Gast während seines Aufenthaltes erkranken oder versterben, stehen dem Betreiber gegenüber dem Kunden, dem Gast oder deren jeweiligen Rechtsnachfolgern Ersatzansprüche für folgende Aufwendungen zu:

- Noch offene medizinische Behandlungskosten, Aufwendungen für Krankentransporte sowie Auslagen für Medikamente und Heilbehelfe.
- Sämtliche Kosten für eine behördlich oder sachlich notwendig gewordene Desinfektion der genutzten Räumlichkeiten.
- Der Wiederbeschaffungswert von unbrauchbar gewordener Wäsche, Bettwäsche und Betausstattung oder alternativ die Kosten für deren professionelle Reinigung und Desinfektion.

- Kosten für die Instandsetzung von Wänden, Möbeln, Teppichböden und sonstigen Einrichtungsgegenständen, die durch die Erkrankung oder den Todesfall verunreinigt oder beschädigt wurden.
- Die reguläre Zimmermiete für den Zeitraum, in dem der Raum vom Gast beansprucht wurde, zuzüglich des Ausfalls für jene Tage, an denen das Zimmer wegen Desinfektion, Renovierung oder Räumung nicht weitervermietet werden kann.
- Alle weiteren nachweisbaren Schäden und Mehraufwendungen, die dem Betreiber in direktem Zusammenhang mit diesem Ereignis entstehen.

§ 17 Erfüllungsort, Rechtswahl und Gerichtsstand

17.1 Als Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Beherbergungsvertrag wird der physische Standort des Beherbergungsbetriebes vereinbart.

17.2 Das Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich österreichischem materiellen und formellen Recht. Die Anwendung der Kollisionsnormen des Internationalen Privatrechts (insbesondere IPRG und Rom-Verordnungen / ehem. EVÜ) sowie des UN-Kaufrechts wird ausdrücklich ausgeschlossen.

17.3 Für Streitigkeiten im zweiseitigen Unternehmensgeschäft (B2B) wird der Sitz des Betreibers als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart. Der Betreiber bleibt jedoch berechtigt, Klagen gegen den Unternehmer auch an jedem anderen gesetzlich zuständigen Gericht einzubringen.

17.4 Schließt der Betreiber den Vertrag mit einem Verbraucher, der seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich hat, können gerichtliche Schritte gegen diesen Verbraucher ausschließlich an dessen Wohnsitz, gewöhnlichem Aufenthaltsort oder Beschäftigungsort eingeleitet werden.

17.5 Bei Verträgen mit Verbrauchern, die ihren Wohnsitz in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union (außer Österreich), in Island, Norwegen oder der Schweiz haben, liegt die ausschließliche Zuständigkeit für Klagen gegen den Verbraucher bei dem Gericht, das für den Wohnsitz des jeweiligen Verbrauchers örtlich und sachlich zuständig ist.

§ 18 Fristenberechnung, Aufrechnung und Schriftform

18.1 Sofern in diesen Bedingungen keine Sonderregelung vereinbart wurde, beginnen vertragliche Fristen mit dem Tag zu laufen, an dem das fristauslösende Schriftstück dem betroffenen Vertragspartner zugestellt wird. Bei der Berechnung von Tagesfristen wird der Tag des Ereignisses bzw. der Zustellung selbst nicht mitgerechnet. Wochen- oder Monatsfristen enden an dem Tag der Kalenderwoche oder des Monats, der durch seine Benennung oder Zahl dem Starttag entspricht. Sollte dieser Tag in einem kürzeren Monat fehlen, gilt der jeweils letzte Tag dieses Monats als Fristende.

18.2 Rechtserhebliche Erklärungen müssen der empfangenden Partei am letzten Tag der laufenden Frist bis spätestens 24:00 Uhr tatsächlich zugegangen sein.

18.3 Der Betreiber ist uneingeschränkt berechtigt, eigene Forderungen gegen Ansprüche des Kunden aufzurechnen. Der Kunde darf gegenüber Forderungen des Betreibers nur aufrechnen, wenn der Betreiber zahlungsunfähig ist, die Gegenforderung des Kunden rechtskräftig gerichtlich festgestellt oder vom Betreiber ausdrücklich schriftlich anerkannt wurde.

18.4 Sollten diese Bedingungen unvollständig sein oder Regelungslücken aufweisen, gelten ergänzend die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen des österreichischen Rechts.