



# AGBR



Allgemeine Geschäftsbedingungen  
für Reiseveranstalter  
(Einzelreisende)

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-Prill [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-Prill [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. 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, April 2012

INHALTSVERZEICHNIS

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR REISEVERANSTALTER (EINZELREISENDE) .....	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) .....	7
7 RÜCKTRITT DES HOTELS .....	7
8 HAFTUNG DES HOTELS.....	7
9 SCHLUSSBESTIMMUNGEN .....	8
KURZVERSION DER AGBR (EINZELREISENDE).....	9*
KURZVERSION DER AGBR (EINZELREISENDE) (ENGLISCHE ÜBERSETZUNG) .....	10*

\* Für Nicht-IHA-Mitglieder ausschließlich zu beziehen über den IHA-Shop ([www.ih-shop.de](http://www.ih-shop.de)).

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR REISEVERANSTALTER (EINZELREISENDE)

### 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 „Reisegruppen“ (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. Schadensersatzansprüche verjähren kenntnisabhängig in fünf Jahren, soweit sie nicht auf einer Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit beruhen. Diese Schadensersatzansprüche verjähren kenntnisunabhängig in zehn Jahren. Die Verjährungsverkürzungen gelten nicht bei Ansprüchen, die 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 Änderung 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 ist das Hotel berechtigt, die jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinsen zu verlangen. 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 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.
- 6.2 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.
- 6.3 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.

## **7 RÜCKTRITT DES HOTELS**

- 7.1 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.
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 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 fahr-

lässigen 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 Wareneinstellungen 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.