

# Heikotel G.m.b.H.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Geltungsbereiche

- 1.1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für Verträge über die mietweise Überlassung von Hotelzimmer/Appartements/Räumen/Wohnungen zur Beherbergung, sowie alle für den Kunden (Gast) erbrachten weitere Leistungen und Lieferungen des Hotels oder anders gearteten Beherbergungsbetriebes.  
Hierbei ist es unerheblich wie der Vertrag zustande gekommen ist (telefonisch, Telefax, Brief, direkt mündlich, Email oder online in jeglicher Form).
- 1.2. Die Unter – oder Weitervermietung der überlassenen Zimmer sowie deren Nutzung zu anderen als Beherbergungszwecken bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Hotels, wobei § 540 Abs. I Satz BOB abgedungen wird, soweit der Kunde (Gast) nicht Verbraucher ist.
- 1.3. Geschäftsbedingungen des Kunden (Gast) finden nur Anwendung, wenn diese vorher ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

### 2. Vertragsabschluss, -partner, Verjährung

- 2.1. Der Vertrag kommt durch die Annahme des Antrags des Kunden (Gast) durch das Hotel zustande. Dem Hotel steht es frei, die Zimmerbuchung schriftlich zu bestätigen. Ferner ist der Gastaufnahmevertrag abgeschlossen, sobald das Zimmer bestellt und zugesagt ist oder, falls eine Zusage aus zeitlichen Gründen nicht mehr möglich war, bereitgestellt worden ist.
- 2.2. Vertragspartner sind das Hotel und der Kunde (Gast). Hat ein Dritter für den Kunden (Gast) bestellt, haftet er dem Hotel gegenüber zusammen mit dem Kunden (Gast) als Gesamtschuldner für alle Verpflichtungen aus dem Hotelaufnahmevertrag.
- 2.3. Der Abschluss des Gastaufnahmevertrages verpflichtet die Vertragspartner zur Erfüllung des Vertrages, gleichgültig auf welche Dauer der Vertrag abgeschlossen worden ist.
- 2.4. Alle Ansprüche gegen das Hotel verjähren grundsätzlich in einem Jahr ab den Beginn der kenntnisabhängigen regelmäßigen Verjährungsfrist des § 199 Abs. I BGB. Schadensersatzansprüche verjähren kenntnisunabhängig in fünf Jahren. Die Verjährungsverkürzungen gelten nicht bei Ansprüchen, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Hotels beruhen.

### 3. Leistungen, Preise, Zahlung, Aufrechnung

- 3.1. Das Hotel ist verpflichtet, die von dem Kunden (Gast) gebuchten Zimmer bereitzuhalten und die vereinbarten Leistungen zu erbringen.
- 3.2. Der Kunde (Gast) ist verpflichtet, die für die Zimmerüberlassung und die von ihm in Anspruch genommenen weiteren Leistungen geltenden bzw. vereinbarten Preise des Hotels zu zahlen. Dies gilt auch für vom Kunden (Gast) veranlasste Leistungen und Auslagen des Hotels an Dritte.

- 3.3. Die vereinbarten Preise schließen die jeweilige gesetzliche Mehrwertsteuer ein; ausgenommen eventuelle direkte Firmenvereinbarungen in welchen teilweise auch Nettopreisvereinbarungen getroffen werden.  
Überschreitet der Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Vertragserfüllung vier Monate und erhöht sich der vom Hotel allgemein für derartige Leistungen berechnete Preis, so kann dieses den vertraglich vereinbarten Preis angemessen, höchstens jedoch um 5%, anheben.
  - 3.4. Die Preise können vom Hotel ferner geändert werden, wenn der Kunde (Gast) nachträglich Änderungen der Anzahl der gebuchten Zimmer, der Leistung des Hotels oder der Aufenthaltsdauer der Gäste wünscht und das Hotel dem zustimmt.
  - 3.5. Rechnungen des Hotels ohne Fälligkeitsdatum sind binnen 5 Tagen ab Zugang der Rechnung ohne Abzug zahlbar. Das Hotel ist berechtigt, aufgelaufene Forderungen jederzeit fällig zu stellen und unverzügliche Zahlung zu verlangen. Bei Zahlungsverzug ist das Hotel berechtigt, die jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinsen in Höhe von derzeit 6% bzw. bei Rechtsgeschäften, an denen ein Verbraucher beteiligt ist, in Höhe von 5% über dem Basiszinssatz zu verlangen. Dem Hotel bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.
  - 3.6. Das Hotel ist berechtigt, bei Vertragsabschluss oder danach, unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen für Pauschalreisen, eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu verlangen. Die Höhe der Vorauszahlung und die Zahlungstermine können im Vertrag schriftlich vereinbart werden.
  - 3.7. Der Kunde (Gast) kann nur mit einer unstreitigen oder rechtskräftigen Forderung gegenüber einer Forderung des Hotels aufrechnen oder mindern.
- 4. Rücktritt des Kunden (Gast) [i.e. Abbestellung, Stornierung / Nichtinanspruchnahme der Leistungen des Hotels (No Show)]**
- 4.1. Ein Rücktritt des Kunden (Gast) von dem mit dem Hotel geschlossenen Vertrag bedarf der schriftlichen Zustimmung des Hotels. Erfolgt diese nicht, so ist der vereinbarte Preis aus dem Vertrag auch dann zu zahlen, wenn der Kunde (Gast) die vertragliche Leistungen nicht in Anspruch nimmt. Dies gilt nicht bei Verletzung der Verpflichtung des Hotels zur Rücksichtnahme auf Rechte, Rechtsgüter und Interessen des Kunden (Gast), wenn diesem dadurch ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zuzumuten ist oder ein sonstiges gesetzliches oder vertragliches Rücktrittsrecht zusteht.
  - 4.2. Sofern zwischen dem Hotel und dem Kunden (Gast) ein Termin zum kostenfreien Rücktritt vom Vertrag schriftlich vereinbart wurde (siehe § 4.3), kann der Kunde (Gast) bis dahin vom Vertrag zurücktreten, ohne Zahlungs- oder Schadenersatzansprüche des Hotels auszulösen. Das Rücktrittsrecht des Kunden (Gast) erlischt, wenn er nicht bis zum vereinbarten Termin sein Recht zum Rücktritt schriftlich gegenüber dem Hotel ausübt.
  - 4.3. Alle Kunden (Gäste) haben das Recht zur kostenlosen Stornierung einer Reservierung bis 12.00 Uhr vor dem eigentlichen Anreisetag.  
Dies gilt jedoch nur bei einer Reservierung bis max. 3 Zimmern. Ab vier reservierten Zimmern entsteht automatisch eine Gruppenreservierung, für welche die folgenden Stornierungsregeln gelten:  
Gruppenreservierungen können bis zu acht Wochen vor Anreise komplett kostenfrei storniert werden. Ab der sechsten Woche erheben wir eine Stornogebühr in Höhe von 30 % des zu errechnenden gesamten Übernachtungspreises. Ab der vierten Woche erheben wir eine Stornogebühr in Höhe von 50 % des zu errechnenden gesamten Übernachtungspreises. Bei zwei Wochen erheben wir eine

Stornogebühr in Höhe von 90 % des zu errechnenden gesamten Übernachtungspreises. Ausgangspunkt zur Berechnung ist immer der jeweilige Anreisetag. Ferner erlischt das Recht zur kostenlosen Stornierung, wenn der Kunde (Gast) eine spezielle, nicht stornierbare Rate bucht. Das Hotel ist in diesem Fall verpflichtet, dem Kunden (Gast) vor verbindlicher Buchung auf diese spezielle Rate aufmerksam zu machen und ggf. in der Bestätigung darauf hinzuweisen.

- 4.4. Bei dem vom Kunden (Gast) nicht in Anspruch genommenen Zimmer hat das Hotel die Einnahmen aus anderweitiger Vermietung der Zimmer sowie die Aufwendungen anzurechnen.
- 4.5. Dem Hotel steht es frei, die vertraglich vereinbarte Summe zu verlangen und den Abzug für erspart Aufwendungen zu pauschalieren. Der Kunde (Gast) ist in diesem Fall verpflichtet, mindestens 90% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtung mit oder ohne Frühstück zu zahlen. Dem Kunden (Gast) steht der Nachweis frei, dass der oben genannte Anspruch nicht oder nicht in der geforderten Höhe entstanden ist.
- 4.6. Das Hotel ist nach Treu und Glauben verpflichtet, nicht in Anspruch genommene Zimmer nach Möglichkeit anderweitig zu vergeben. Bis zur anderweitigen Vergabe der Zimmer hat jedoch der Kunde (Gast) für die Dauer des Vertrages den errechneten Betrag zu zahlen.

## 5. Rücktritt des Hotels

- 5.1. Sofern ein kostenfreies Rücktrittsrecht des Kunden (Gast) innerhalb einer bestimmten Frist schriftlich vereinbart wurde (§4, Absatz 3), ist das Hotel in diesem Zeitraum seinerseits berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen anderer Kunden (Gäste) nach den vertraglich gebuchten Zimmer vorliegen und der Kunde (Gast) auf Rückfrage des Hotels auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.
- 5.2. Wird eine vereinbarte oder oben gemäß § 3, Absatz 6 Vorauszahlung auch nach Verstreichen einer vom Hotel gesetzten angemessenen Nachfrist nicht geleistet, so ist das Hotel ebenfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 5.3. Ferner ist das Hotel berechtigt, aus sachlich gerechtfertigtem Grund vom Vertrag außerordentlich zurückzutreten, beispielsweise falls:
  - höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen;
  - bei unvorhersehbaren Ereignissen innerhalb des Hotels, z.B. Rohrbruch;
  - Zimmer unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen, z.B. in der Person des Kunden (Gast) oder des Zwecks gebucht werden;
  - Das Hotel begründet Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Hotelleistung 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 Kunde (Gast) sich weigert, den gesetzliche vorgeschriebenen Meldeschein detailliert und wahrheitsgetreu auszufüllen;
  - Ein Verstoß gegen oben § I Nr.2 vorliegt.
- 5.4. Bei berechtigtem Rücktritt des Hotels entsteht kein Anspruch des Kunden auf Schadenersatz.

## 6. Zimmerbereitstellung, -übergabe und -Rücknahme

- 6.1. Der Kunde (Gast) erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer oder generelle Ausstattungsmerkmale des Zimmers (z.B. Raucher- bzw. Nichtraucherzimmer). Ferner erwirbt der Kunde (Gast) keinen Anspruch auf Verfügbarkeit von eventuell kostenlosen Leistungen, wie z.B. Internetzugang, Programmsender Sky, nationale Telefonate, Nutzung der Fitnessräume, etc.
- 6.2. Gebuchte Zimmer stehen dem Kunden (Gast) ab 15.00 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf frühere Bereitstellung.
- 6.3. Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer dem Hotel spätestens um 11.00 Uhr geräumt zur Verfügung zu stellen. Danach kann das Hotel aufgrund der verspäteten Räumung des Zimmers für dessen vertragsüberschreitenden Nutzung bis 15.00 Uhr 50% des vollen Logispreises (Listenpreises) in Rechnung stellen, ab 15.00 Uhr 100%. Vertragliche Ansprüche des Kunden (Gast) werden hierdurch nicht begründet. Ihm steht frei, nachzuweisen, dass dem Hotel kein oder ein wesentlich niedriger Anspruch auf Nutzungsentgelt entstanden ist.
- 6.4. Ist der Verschmutzungsgrad eines geräumten Zimmers über dem allgemein als normal zu bezeichnenden, ist das Hotel berechtigt, vom Kunden (Gast) eine entsprechende Reinigungspauschale als Extrakosten abzurechnen.
- 6.5. Für sämtliche vom Kunden (Gast) verursachte Schäden im jeweiligen Beherbergungsbetrieb haftet dieser persönlich und vollumfänglich.

## 7. Haftung des Hotels

- 7.1. Das Hotel haftet mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns für seine Verpflichtungen aus dem Vertrag. Ansprüche des Kunden (Gast) auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervor ausgenommen sind Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wenn das Hotel die Pflichtverletzung zu vertreten hat, sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Hotels beruhen und Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von vertragstypischen Pflichten des Hotels beruhen. Einer Pflichtverletzung des Hotels steht die eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen gleich. Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen des Hotels auftreten, wird das Hotel bei Kenntnis oder auf unverzügliche Rüge des Kunden bemüht sein, für Abhilfe zu sorgen. Der Kunde ist verpflichtet, das ihm Zumutbare beizutragen, um die Störung zu beheben und einen möglichen Schaden gering zu halten.
- 7.2. Für eingebrachte Sachen haftet das Hotel dem Kunden nach den gesetzlichen Bestimmungen, höchstens jedoch bis Euro 500,00 (fünfhundert), sowie für Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten bis zu höchstens Euro 150,00 (einhundertfünfzig). Geld, Wertpapier und Kostbarkeiten können bis zu einem Höchstwert von Euro 1.500,00 (eintausendfünfhundert) im Hotelsafe (nicht Zimmersafe!) aufbewahrt werden. Das Hotel empfiehlt, von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen. Die Haftungsansprüche erlöschen, wenn nicht der Kunde nach Erlangen der Kenntnis von Verlust, Zerstörung oder Beschädigung unverzüglich dem Hotel Anzeige macht (§ 703 BGB). Für eine weitgehende Haftung des Hotels gelten vorstehende Nummer 1 Sätze 2 bis 4 entsprechend.
- 7.3. Soweit dem Kunden ein Stellplatz in der Hotelgarage oder auf einem 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

Inhalt haftet das Hotel nicht, außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.  
Vorstehende Nummer 1 Sätze 2 bis 4 gelten entsprechend.

- 7.4. Weckaufträge werden vom Hotel mit größter Sorgfalt ausgeführt. Nachrichten, Post und Warensendungen für die Gäste werden mit Sorgfalt behandelt. Das Hotel übernimmt die Zustellung, Aufbewahrung und- auf Wunsch- gegen Entgelt die Nachsendung derselben. Vorstehende Nummer 1 Sätze 2 bis 4 gelten entsprechend.

## 8. Schlussbestimmungen

- 8.1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags, der Antragsannahme oder dieser Geschäftsbedingungen für die Hotelaufnahme sollen schriftlich erfolgen.  
Einseitige Änderungen oder Ergänzungen durch den Kunden sind nicht wirksam.
- 8.2. Erfüllungs- und Zahlungsort ist der Sitz des Hotels (FH Hamburg, Deutschland).
- 8.3. Ausschließlicher Gerichtsstand – auch für Scheck- und Wechselstreitigkeiten- ist im kaufmännischen Verkehr der Sitz des Hotels. Sofern ein Vertragspartner die Voraussetzungen des §38 Absatz 2 ZPO erfüllt und keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, gilt als Gerichtsstand der Sitz des Hotels.
- 8.4. Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN- Kaufrechts ist ausgeschlossen.
- 8.5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotelaufnahme unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.  
Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

Stand: 01. Januar 2012