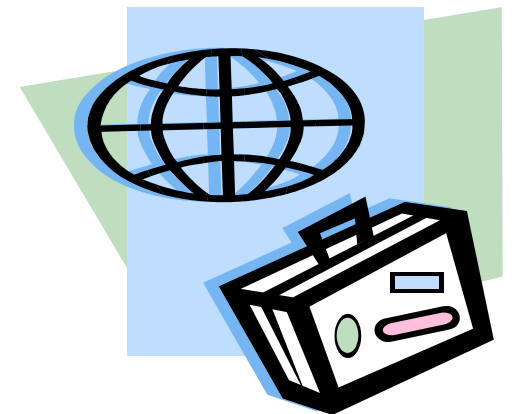


Vertragsrecht

AGBH - Allgemeine Geschäftsbedingungen Hotellerie

Mag. Sabine Pinggera

RA Mag. Norbert Huber



INHALT

- **„Spielregeln“**
AGBH - Allgemeine Geschäftsbedingungen Hotellerie
 - Storno (Intention Gast)
 - Storno (Intention Beherberger)
- **„Schiedsrichter“ = Durchsetzbarkeit**
Gerichtsstand allgemein - Beweislast
Gerichtsstand und EU - Beweislast
- **Tipps**

Beherbergungsvertrag

- Wie kommt ein Vertrag zustande?
- Geschäftsbedingungen gültig vereinbaren
- Was sind die AGBH (bislang ÖHVB) rechtlich?
- Stornoregelung
- Rechtsdurchsetzung
- Tipps

Vertragstyp

Beherbergungsvertrag ist ein gemischttypischer Vertrag, enthält Elemente

- des Mietrechtes
und mindestens eines anderen Vertragstyps, wie
- des Kauf, Werk- oder
- Dienstvertrages

Vertragsabschluss

Der Vertrag kommt durch übereinstimmende

- mündliche oder
- schriftliche

Willenserklärungen (Angebot und Annahme)
zustande

Angebot: Die Erklärung des Gastes, ein Zimmer reservieren zu wollen

Annahme: Die Bestätigung der Reservierung

Vertragsabschluss

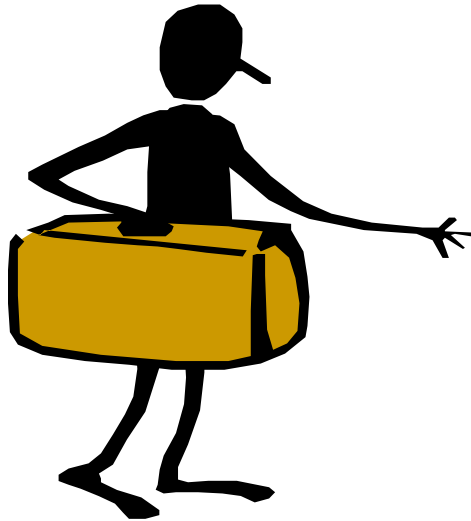
- Vertrag geht Gesetz vor (außer Gesetz ist zwingend: KSchG)
- **Form:** kein Einfluss auf Gültigkeit des Vertrages (nur wichtig für Beweisbarkeit)
Brief, Fax, Telefon, E-Mail, Internet
- **Auslegung:**
individuelle Regel (zB E-Mail) vor genereller Regel (AGB)
spätere (zB Telefon) vor frühere (zB Brief)
Parteiwille vor Wortlaut
- **Prospektwahrheit und -klarheit**

BEACHTEN SIE!

- Grundsätzlich besteht **Vertragsfreiheit**
- Schließen Sie Vereinbarungen immer **schriftlich** ab (Beweisführung)
- Bei telefonischen Buchungen - schriftliche Bestätigung
- Bei unbekanntem Reisebüro - Informationen bei der Fachgruppe der Reisebüros einholen
- schriftlicher Hinweis auf Gültigkeit von AGBH, Kooperationsabkommen, Internationale Richtlinie
- ECG (E-Commerce-Gesetz: Zurverfügungstellung in abspeicherbarer Form)

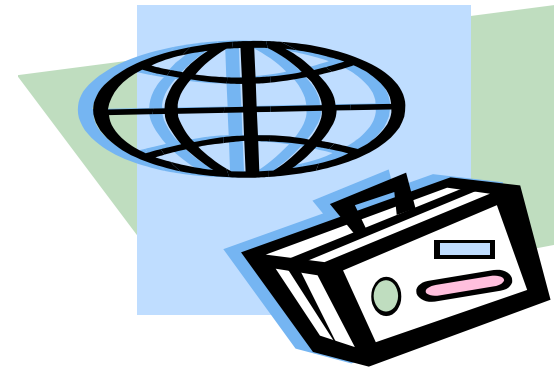
Gast - Reisebüro

Gast/Verbraucher



AGBH

Reisebüro/Unter-
nehmer



Kooperationsabkommen
Internationale Richtlinie

Grundsätzliches zu Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- AGB = Vertrag \neq Gesetz (gelten daher nur kraft Vereinbarung)
- AGB`s müssen bereits im ANGEBOT enthalten sein!
z.B. „Es gelten unsere beiliegenden AGB`s.“
- AGB`s können vertraglich geändert werden
- **AGBH (ÖHVB) sind AGB mit Besonderheit:**
 - lt. Rsp des OGH galten ÖHVB als „Verkehrssitte“ (dies könnte für die nunmehrigen AGBH möglicherweise weiterhin so sein)
- » Mitschicken der AGBH daher möglicherweise nicht unbedingt erforderlich, aber dringendst anzuraten!
» empfehlenswerter Hinweis: “Es gelten die AGBH, siehe unter <http://www.wko.at/tirol/tourismus/hotellerie> - Übersetzung

Achtung: Rsp OGH auch **NUR** in Österreich relevant

Homepage www.wko.at/tirol/tourismus/hotellerie

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the homepage of the WKO (Wirtschaftskammer Tirol) for the hotel industry. The browser's address bar shows the URL: http://portal.wko.at/wk/startseite_dst.wk?AngID=1&DstID=2446. The website features a navigation menu with categories like Portal, Branchen, Marktplatz, Firmen A-Z, Unternehmerin, Presse, Webshop, and Wir über uns. The main content area is divided into several sections: 'Themen' (Topics) with links to Arbeit und Soziales, Außenwirtschaft, Bildung und WIFI, E-Business, EU / Europa, Gründer und Jungunternehmer, Steuern, Umwelt, Wirtschaftsrecht, and Wirtschaftsstandort; 'Weitere Inhalte' (Further Content) with links to E-Commerce-Gesetz, Gästerekamationen, Gastgewerbe - Voraussetzungen, Gesetze und Verordnungen, Hygieneinformationen, Bäderhygiene, Stornierungen, and Kontakt; 'Kontakt' (Contact) with a photo of a woman; 'Wirtschaftsrecht' (Economic Law) with a globe icon and 'Hotelvertragsrecht in 9 Sprachen'; 'Die Hotellerie' (The Hotel Industry) with a red flag icon; and 'Klassifizierung' (Classification) with a green flag icon. On the right side, there is a 'mein.wko.at' login section with fields for 'Mitgliedsnummer:' and 'Pin:', an 'anmelden' button, and a 'Mit a.sign premium anmelden' button. Below this is an 'Info zu Pin & Karte' section and a 'Top-Services' section with links to Kollektivverträge, Förderungen, Lehrstellen, Vertragsmuster, and AGBs. The footer of the website contains the copyright notice: © 2006 WKO.at / Offenlegung. The Windows taskbar at the bottom shows several open applications, including Posteingang, EasyLine/400..., A - A5400 Bil..., Sitzung B - [2..., EasyAddress..., Vertragsrech..., Microsoft Word, and WKO.at - Ho... The system clock shows 11:40.

Allgemeine Geschäftsbedingungen Hotellerie (AGBH)



OGH unterstellte noch vormaligen ÖHVB Geltung als
VERKEHRSSITTE

Die Anwendung der AGBH einzelvertraglich zu vereinbaren
wird aber dringendst empfohlen!

beinhalten Rechte und Pflichten von Beherberger und Gast, zB

- **Rücktritt vom Beherbergungsvertrag**
(§ 5)- Stornogebühr!
- Beistellung einer Ersatzunterkunft (§ 6)
- Gastwirtehaftung für Schäden an eingebrachten Sachen (§ 11)

Anzahlung

(§ 3 f. AGBH)

- Lt. AGBH: Hinweis auf Anzahlung vor Annahme der schriftlichen oder mündlichen Bestellung des Gastes
- Zustimmende Erklärung des Gastes - Verpflichtung zur Zahlung spätestens 7 Tage vor der Beherbergung (§ 3.2. und 3.3. AGBH)

EMPFEHLUNG DER FACHGRUPPE

- Grundsätzlich Anzahlung verlangen - 35 % - 50 % des Gesamtpreises
- Vertrag kommt erst zustande, wenn Anzahlung geleistet wurde
- zeitlich befristen „wir bitten um eine Anzahlung in der Höhe von ... bis“
„Erst mit Einlangen der Anzahlung in der Höhe von ... bis zum ... kommt der Vertrag wirksam zustande.“

AGBH-Storno

Intention Gast (§ 5.5.f AGBH)



sofern keine anderslautende einzelvertraglichen Vereinbarungen geschlossen wurden, gilt

- **KOSTENFREIE** Stornierung bis **spätestens 3 Monate** vor dem vereinbarten Ankunftstag
- Stornogebühr im **Ausmaß von 40 % vom gesamten Arrangementpreis** bis **spätestens 1 Monat** vor Ankunftstag
- Stornogebühr im **Ausmaß von 70 % vom gesamten Arrangementpreis** bis **1 Woche** vor Ankunftstag
- Stornogebühr im **Ausmaß von 90 % vom gesamten Arrangementpreis** in der **letzten Woche**

AGBH-Storno

Intention Beherberger (§ 5.1. f AGBH)



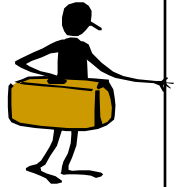
sofern keine anderslautende einzelvertraglichen Vereinbarungen geschlossen wurden, gilt

- **KOSTENFREIE** Stornierung bis **spätestens 3 Monate** vor dem vereinbarten Ankunftstag aus sachlich gerechtfertigten Gründen
- **weniger als 3 Monate oder Fehlen eines sachlich gerechtfertigten Grundes**

ERSATZUNTERKUNFT (§ 6 AGBH)

AGBH-Storno

Intention Beherberger (§ 6 AGBH)



- Ersatzunterkunft
 - *geringfügige Abweichung* (Lage, Kost, Ausstattung)
 - *sachliche Rechtfertigung* (Räume sind unbenützlich geworden, Urlaubsverlängerung bereits einquartierte Gäste, sonstige wichtige betriebliche Maßnahmen) - **ACHTUNG: Doppelbuchungen**
- Bereitstellung adäquater Unterkunft (= gleiche Qualität)
- Mehraufwendungen = **Kosten des Beherbergers**

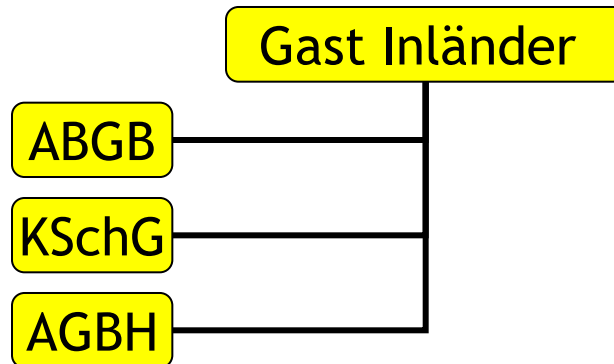
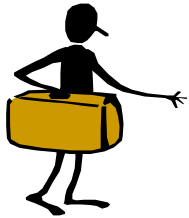
Vorzeitige Abreise (§ 15 AGBH)

- **Bei vorzeitiger Abreise** - Beherberger kann volle vereinbarte Entgelt verlangen abzüglich Ersparnis infolge der Nichtinanspruchnahme seines Leistungsangebotes oder aufgrund von Weitervermietung
- **Ersparnis** liegt nur dann vor, wenn der Beherbergungsbetrieb im Zeitpunkt der Nichtinanspruchnahme der vom Gast bestellten Räume vollständig ausgelastet ist und die Räumlichkeit aufgrund der Stornierung an weitere Gäste vermietet werden kann
- **Beweislast der Ersparnis trägt Gast**

„SPIELREGELN“

Anzuwendendes Recht

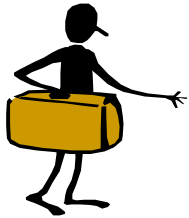
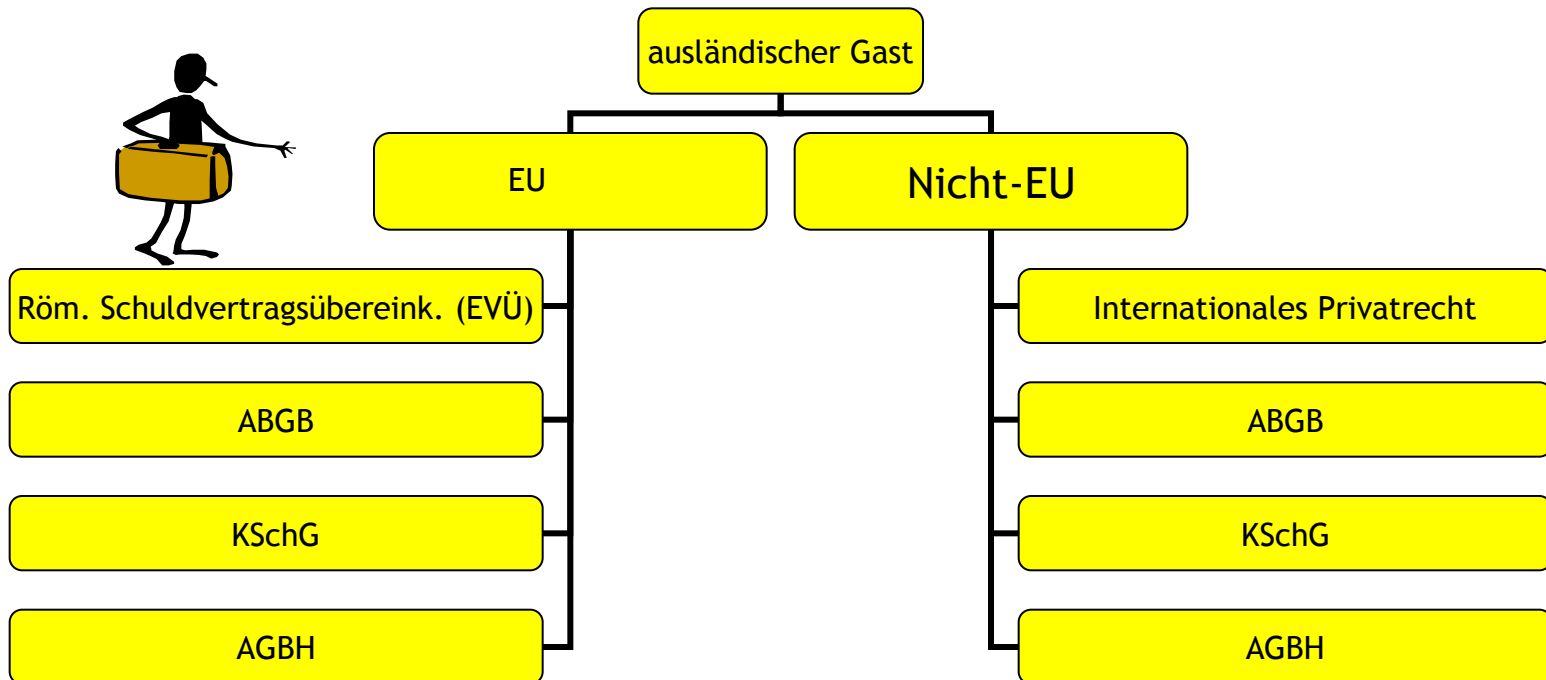
- Gast (Verbraucher) = Inländer



„SPIELREGELN“

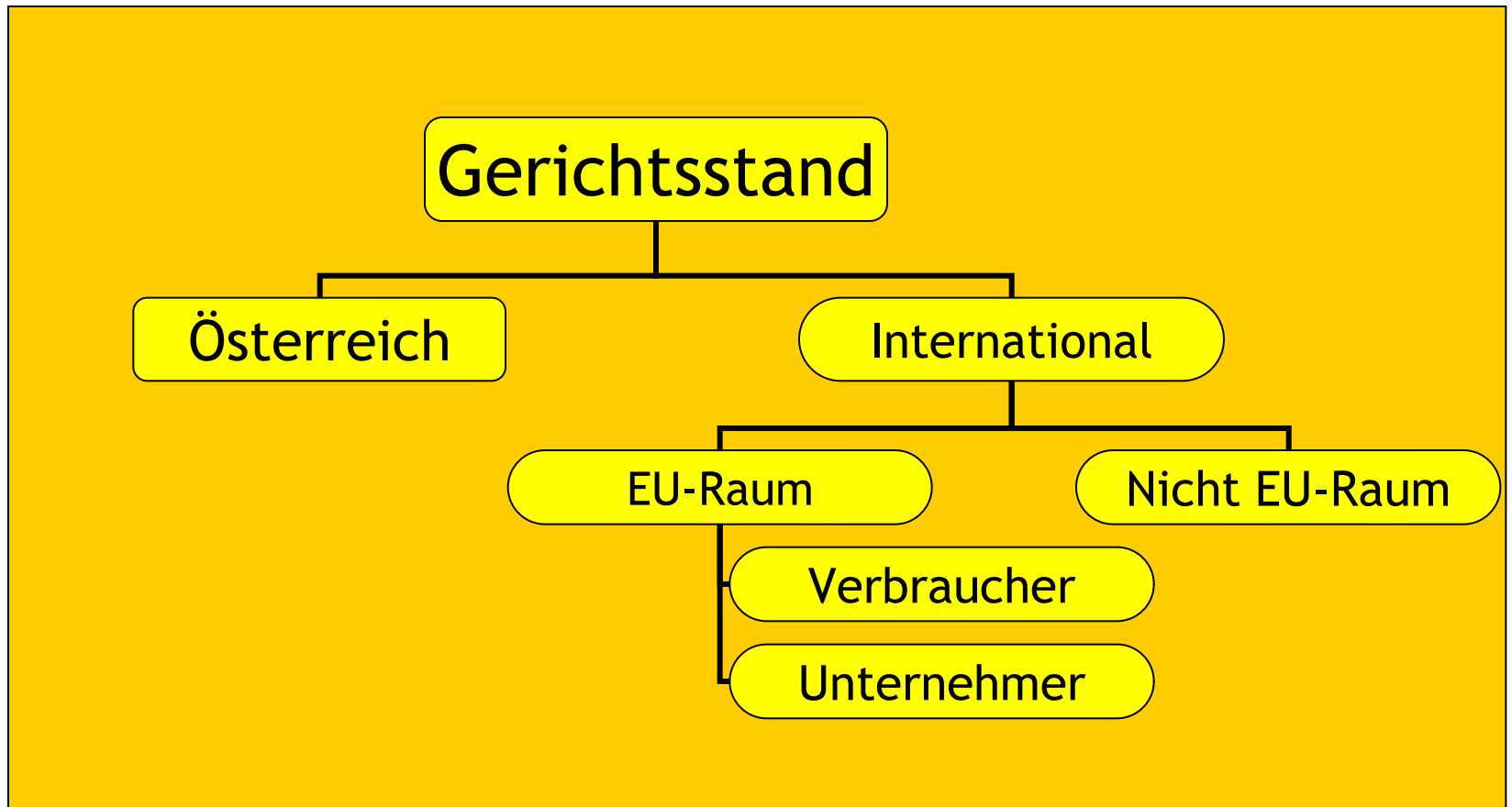
Anzuwendendes Recht

- Gast (Verbraucher) = Ausländer



SCHIEDSRICHTER

Gerichtsstand



WIRTSCHAFTSKAMMER

TIROL

Gerichtsstand



- Inland

(auch) Erfüllungsort = Ort der Beherbergung (§ 88 JN, vgl. § 17 AGBH)

(wenn ausdrücklich vereinbart und keine gegenseitige Gerichtsstandsvereinbarung)

Verbraucher: (zwingend) Wohnsitz oder Beschäftigungsort (Gerichtsstandsvereinb. nicht möglich!)

- Ausland

a) EU-Raum (auch) Erfüllungsort

Verbraucher: Wohnsitzstaat / Internet

b) Nicht EU-Raum

Verbraucher=EU-Bürger



EuGVVO

(VO Nr. 44/2001 des Rates über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen)

entscheidend:

AUSRICHTEN der unternehmerischen Tätigkeit auf den Wohnsitz des Verbrauchers

Klage muss (?) am Wohnsitz des Verbrauchers eingebracht werden

(derzeit unklare Situation:

Passive / interaktive Websites - gemeinsame Erklärung von Rat und Kommission!)

Tipps



WIRTSCHAFTSKAMMER

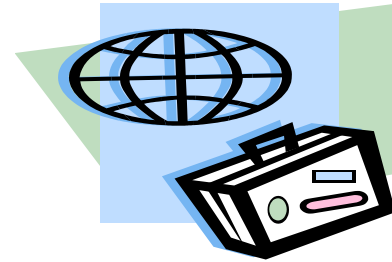
TIROL

Tipps

- Einklagen von Storno va bei Konsumenten schwierig und aufwändig (wenn auch inländisches Recht anzuwenden ist zuständiges Gericht im Ausland, relativ hohe Kosten zu relativ geringem Betrag)
- Anzahlung/Reservierungsgebühr verlangen - 35 % - 50 % des Gesamtpreises
- Achtung Kreditkarten: Widerrufmöglichkeit idR binnen 30 Tagen, No Show = Zimmerpreis für eine Nacht (AGB der Kreditkartenfirmen)
 - » Reservierungsbestätigung: Ich erkläre mich ausdrücklich damit einverstanden, allfällige Stornierungskosten von meiner Kreditkarte einziehen zu lassen

Tipps

- IBAN und BIC-Code = Inlandsüberweisung für den Gast
- Identität prüfen („donald.duck@gmx.at“):
Postadresse erfragen (z.B. für Hotelprospekte, allfällige Klage)
oder Festnetznummer notieren
- Zurückbehaltungsrecht für eingebrachte Sachen (§ 9 AGBH)
- Stornoversicherung anbieten
- Rechtsschutzversicherung
- Haftpflichtversicherung



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

Mag. Sabine Pinggera
Fachgruppe Hotellerie

Tel: 0590905-1218

sabine.pinggera@wktirol.at

RA Mag. Norbert Huber
pfurtscheller orgler huber, rechtsanwälte
Adolf Pichler Platz 4/2, 6020 Innsbruck

Tel: 0512/580333

orgler-pfurtscheller@aon.at