

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Firma Residenz Am Malerwinkel GmbH & Co. KG für Hotelaufnahmeverträge

(Stand November 2019)

I. Geltungsbereich

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) gelten für Verträge über die mietweise Überlassung von Hotelzimmern zur Beherbergung sowie alle in diesem Zusammenhang für den Gast erbrachten weiteren Leistungen und Lieferungen der Residenz Am Malerwinkel für den Gast (Hotelaufnahmevertrag). Der Begriff „Hotelaufnahmevertrag“ umfasst und ersetzt folgende Begriffe: Beherbergungs-, Gastaufnahme-, Hotel-, Hotelzimmervertrag. Als Vertragspartner und Beherbergungsbetrieb für alle Gäste und Besteller gilt die Firma Residenz Am Malerwinkel GmbH & Co. KG (nachfolgend Residenz), vertreten durch die persönlich haftende Gesellschafterin „Residenz Am Malerwinkel Pflege und Betreuung Verwaltungs-GmbH“, diese vertreten durch die vertretungsberechtigten Geschäftsführer mit Einzelvertretungsberechtigung, Herrn Franz Fuest und Herrn Sascha Busert.

2. Die Unter- oder Weitervermietung der überlassenen Räumlichkeiten, die Nutzung zu anderen als Beherbergungszwecken, öffentliche Einladungen oder sonstige Werbemaßnahmen zu Vorstellungsgesprächen, Verkaufs- und ähnlichen Veranstaltungen und die Nutzung von Hotelflächen außerhalb der angemieteten Räume für die vorgenannten Veranstaltungen bedürfen der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung der Residenz Am Malerwinkel in Textform, wobei § 540 Abs. 1 Satz 2 BGB abbedungen wird, soweit der Kunde nicht Verbraucher ist.

3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden nur Anwendung, wenn dies vorher ausdrücklich vereinbart wurde.

II. Vertragsabschluss

1. Auf eine Buchungsanfrage des Gastes hin kommt mit entsprechender Buchungsbestätigung der Residenz der Hotelaufnahmevertrag (nachfolgend Vertrag) durch Annahme des Kundenantrags zustande. Buchungsanfrage und Buchungsbestätigung können mündlich, fernmündlich, per E-Mail oder Telefax erfolgen.

2. Der Gast ist verpflichtet, die Residenz unaufgefordert, spätestens bei Vertragsabschluss darauf hinzuweisen, sofern die Inanspruchnahme der Hotelleistung geeignet ist, den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen der Residenz in der Öffentlichkeit zu gefährden.

3. Nimmt ein Dritter die Buchung für den Gast vor, haftet dieser der Residenz als Besteller zusammen mit dem Gast als Gesamtschuldner für alle Verpflichtungen aus dem Vertrag, sofern eine entsprechende Erklärung des Bestellers vorliegt. Davon unabhängig ist jeder Besteller verpflichtet, alle buchungsrelevanten Informationen, insbesondere diese AGB an den Gast weiterzuleiten.

4. Alle Ansprüche gegen das Hotel verjähren grundsätzlich in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht bei Schadensersatzansprüchen oder sonstigen Ansprüchen, sofern letztere auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Hotels beruhen.

5. Für die Benutzung der durch die Residenz bereitgestellten Räumlichkeiten und Einrichtungen gilt die Hausordnung in ihrer jeweiligen Fassung. Diese liegt in den jeweiligen Zimmern aus.

III. Leistungen, Preise, Zahlung, Aufrechnung

1. Die Residenz ist verpflichtet, die vom Gast gebuchten Räumlichkeiten nach Maßgabe dieser AGB bereitzuhalten und die vereinbarten Leistungen zu erbringen.

2. Der Gast ist verpflichtet, die für die Zimmerüberlassung und die von ihm in Anspruch genommenen weiteren Leistungen geltenden bzw. vereinbarten Preise der Residenz Am Malerwinkel zu zahlen. Dies gilt auch für vom Gast oder vom Besteller oder der Residenz selbst veranlasste Leistungen durch Dritte, deren Vergütung von der Residenz verauslagt wird.

3. Die vereinbarten Preise verstehen sich einschließlich der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Steuern und lokalen Abgaben. Nicht enthalten sind lokale Abgaben, die nach dem jeweiligen Kommunalrecht vom Gast selbst geschuldet sind, wie z. B. Kurtaxe. Bei Änderung der gesetzlichen Umsatzsteuer oder der Neueinführung, Änderung oder Abschaffung lokaler Abgaben auf den Leistungsgegenstand nach Vertragsschluss werden die Preise entsprechend angepasst. Bei Verträgen mit Verbrauchern gilt dieses nur, wenn der Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Vertragserfüllung 4 Monate überschreitet.

4. Die Residenz kann ihre Zustimmung zu einer vom Gast gewünschten nachträglichen Verringerung der Anzahl der gebuchten Zimmer, der Leistung des Hotels oder der Aufenthaltsdauer des Kunden davon abhängig machen, dass sich der Preis für die Zimmer und/oder für die sonstigen Leistungen des Hotels angemessen erhöht.

5. Die Residenz ist berechtigt, die Zurverfügungstellung der jeweiligen Zimmer von der Zahlung einer angemessenen Kautions/Sicherheitsleistung abhängig zu machen. Die Kautionsleistung dient dazu, den Ersatz für eventuelle durch den Gast verursachte Schäden an den Zimmern, deren Zubehör oder sonstigen Gegenständen des Herbergsbetriebs sicherzustellen. Nach Beendigung des Aufenthalts ist die entsprechende Kautionsleistung zurückzuzahlen, soweit ein Schaden durch den Gast nicht verursacht wurde. Im Falle einer Schadensverursachung ist die Kautionsleistung um den geminderten Betrag, der für die Beseitigung des Schadens erforderlich wurde, auszus zahlen.

6. Wurde Zahlung auf Rechnung vereinbart, so hat die Zahlung – vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung – binnen 10 Tagen ab Zugang der Rechnung ohne Abzug zu erfolgen. Die Residenz kann die unverzügliche Zahlung fälliger Forderungen jederzeit vom Gast verlangen.

7. Für jede Mahnung nach Verzugseintritt hat der Gast Mahnkosten in Höhe von 2,50 € an die Residenz zu erstatten. Der Nachweis, dass keine oder nur wesentlich geringere Kosten entstanden sind steht dem Gast frei. Bei Gästen/Kunden, die keine Verbraucher sind kann die Residenz stattdessen auch den Anspruch aus § 288 Abs. 5 BGB geltend machen. Die Residenz ist ferner berechtigt, gegenüber Verbrauchern Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen, im Geschäftsverkehr beträgt der Verzugszinssatz 9 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz.

8. In begründeten Fällen, z. B. Zahlungsrückstand des Kunden oder Erweiterung des Vertragsumfangs, ist die Residenz berechtigt, auch nach Vertragsschluss bis zu Beginn des Aufenthaltes eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung im Sinne vorstehender Ziffer III Nr. 5 oder eine Anhebung der im Vertrag vereinbarten Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung bis zur vollen vereinbarten Vergütung zu verlangen.

9. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, sind die Unterkunftskosten grundsätzlich im Voraus zu entrichten. Der entsprechende Rechnungsbetrag muss spätestens am Anreisetag bei der Residenz eingegangen sind.

10. Der Gast kann nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung gegenüber einer Forderung der Residenz aufrechnen.

IV. Rücktritt des Kunden, Abbestellung, Stornierung/Nichtinanspruchnahme der Leistungen des Hotels

1. Ein Rücktritt des Gastes von dem mit der Residenz geschlossenen Vertrag ist nur möglich, wenn ein Rücktrittsrecht im Vertrag ausdrücklich vereinbart wurde, ein sonstiges gesetzliches Rücktrittsrecht besteht oder wenn die Residenz der Vertragsaufhebung ausdrücklich zustimmt. Die Vereinbarung eines Rücktrittsrechts sowie die etwaige Zustimmung zu einer Vertragsaufhebung müssen jeweils in Textform erfolgen.

2. Wurde ein Termin für die kostenfreie Ausübung eines Rücktritts-/Stornierungsrechts vereinbart, kann der Gast bis dahin vom Vertrag zurücktreten, ohne Zahlungs- und Schadensersatzansprüche der Residenz auszulösen. Dieses Recht des Kunden erlischt, wenn er es nicht bis zum vereinbarten Termin in Textform ausübt.

3. Ist ein Rücktritts-/Stornierungsrecht nicht vereinbart oder bereits erloschen, besteht auch kein gesetzliches Rücktritts- oder Kündigungsrecht und stimmt die Residenz einer Vertragsaufhebung nicht zu, behält diese den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung trotz Nichtinanspruchnahme der Leistung. Die Residenz hat die Einnahmen aus anderweitiger Vermietung der Zimmer sowie die ersparten Aufwendungen anzurechnen. Werden die Zimmer nicht anderweitig vermietet, so kann die Residenz den Abzug für ersparte Aufwendungen pauschalieren. Der Gast ist in diesem Fall verpflichtet, mindestens 90% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtung mit oder ohne Frühstück sowie Pauschalarrangements mit Fremdleistungen, 70% für Halbpensions- und 60% für Vollpensionsarrangements zu zahlen. Dem Gast steht der Nachweis frei, dass der vorgenannte Anspruch nicht oder nicht in der geforderten Höhe entstanden ist.

4. Die vorstehenden Regelungen über die Entschädigung gelten entsprechend, wenn der Gast das gebuchte Zimmer oder die gebuchten Leistungen, ohne dies der Residenz rechtzeitig mitzuteilen, nicht in Anspruch nimmt.

V. Rücktritt der Residenz Am Malerwinkel

1. Sofern vereinbart wurde, dass der Gast innerhalb einer bestimmten Frist kostenfrei vom Vertrag zurücktreten kann, ist die Residenz in diesem Zeitraum ihrerseits berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen anderer Gäste nach den vertraglich gebuchten Zimmern vorliegen und der Gast auf Rückfrage der Residenz mit angemessener Fristsetzung die Buchung nicht gültig bestätigt. Dies gilt entsprechend bei Einräumung einer Option, wenn andere Anfragen vorliegen und der Gast auf Rückfrage mit angemessener Fristsetzung nicht zur Buchung bereit ist.

2. Wird eine vereinbarte Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung nicht binnen einer hierfür gesetzten Frist geleistet, so ist die Residenz ebenfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

3. Ferner ist die Residenz berechtigt, aus sachlich gerechtfertigtem Grund vom Vertrag außerordentlich zurückzutreten, insbesondere falls

- höhere Gewalt oder andere von der Residenz nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen;
- Hotelleistungen unter irreführender oder falscher Angabe oder Verschweigen vertragswesentlicher Tatsachen gebucht wurden. Vertragswesentlich können die Identität des Kunden, seine Zahlungsfähigkeit oder der Zweck seines Aufenthaltes sein;
- die Residenz begründeten 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 der Residenz zuzurechnen ist;
- der Zweck bzw. der Anlass des Aufenthaltes gesetzeswidrig;
- ein Verstoß gegen Klausel I. Nr. 2 vorliegt;
- Der Gast über sein Vermögen einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt, eine eidesstattliche Versicherung nach § 807 ZPO abgegeben, ein außergerichtliches der Schuldenregulierung dienendes Verfahren eingeleitet oder seine Zahlungen eingestellt;
- ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Gastes eröffnet, oder die Eröffnung desselben mangels Masse oder aus sonstigem Grund abgelehnt wird.

4. Die Residenz hat den Gast von der Ausübung des Rücktrittrechts unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

5. Der berechtigte Rücktritt der Residenz begründet keinen Anspruch des Gastes auf Schadensersatz.

VI. Zimmerbereitstellung, Übergabe und Rückgabe, An- und Abreise

1. Der Gast erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer, soweit dieses nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
2. Gebuchte Zimmer stehen dem Gast ab 14,00 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung. Der Gast hat keinen Anspruch auf eine frühere Bereitstellung.
3. Gebuchte Unterkünfte sind vom Gast bis spätestens 19.00 Uhr des vereinbarten Anreisetages in Anspruch zu nehmen. Sofern nicht ausdrücklich eine spätere Ankunftszeit vereinbart wurde, hat die Residenz das Recht, gebuchte Zimmer nach 19.00 Uhr anderweitig zu vergeben, ohne dass der Gast hieraus Ersatzansprüche herleiten kann. Der Residenz steht insoweit ein Rücktrittsrecht zu.
4. Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer der Residenz spätestens um 10.00 Uhr zur Verfügung zu stellen. Danach kann die Residenz aufgrund der verspäteten Räumung des Zimmers für dessen vertragsüberschreitende Nutzung den Tageszimmerpreis bis 14.00 Uhr 50 % des Tageszimmerpreises, danach 100 % des Tageszimmerpreises in Rechnung stellen. Vertragliche Ansprüche werden hierdurch nicht begründet. Dem Gast steht es frei, nachzuweisen, dass der Residenz kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist. Darüber hinaus bleibt der Residenz der Nachweis und die Geltendmachung eines höheren Schadens vorbehalten.

VII. Haftung des Hotels

1. Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen der Residenz auftreten, wird sich diese auf unverzügliche Rüge des Gastes bemühen, für Abhilfe zu sorgen. Unterlässt der Gast schuldhaft einen Mangel anzuzeigen, so tritt der Anspruch auf Minderung des vertraglich vereinbarten Entgelts nicht ein. Der Gast ist verpflichtet, das ihm zumutbare beizutragen, um die Störung zu beheben und einen möglichen Schaden gering zu halten.
2. Die Residenz haftet für von ihr zu vertretende Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Weiterhin haftet die Residenz für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Residenz beruhen und Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von vertragstypischen Pflichten der Residenz beruhen. Vertragstypische Pflichten sind solche, die die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen und auf deren Erfüllung der Gast vertraut und vertrauen darf. Einer Pflichtverletzung der Residenz steht die eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen gleich. Weitergehende Schadensersatzansprüche sind, soweit in dieser Klausel bzw. diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht anderweitig geregelt, ausgeschlossen.
3. Für eingebrachte Sachen haftet die Residenz dem Gast nach den gesetzlichen Bestimmungen. Es wird empfohlen, den Hotel- oder Zimmersafe zu nutzen.
4. Soweit dem Gast ein Stellplatz auf dem Hotelparkplatz, auch gegen Entgelt zur Verfügung gestellt wird, kommt dadurch kein Verwahrungsvertrag zustande. Bei Abhandenkommen oder Beschädigungen auf dem Hotelgrundstück abgestellter oder rangierter Kraftfahrzeuge und deren Inhalte haftet das Hotel nur nach Maßgabe der vorstehenden Ziffer 1 bis 3.

5. Weckaufträge werden von der Residenz mit größter Sorgfalt ausgeführt. Nachrichten, Post und Warensendungen für die Gäste werden mit Sorgfalt behandelt. Die Residenz übernimmt die Zustellung, Aufbewahrung (bei Warensendungen jedoch nur nach vorheriger Absprache) und – auf Wunsch – gegen Entgelt die Nachsendung derselben. Für die Haftung gelten vorstehende Nummern entsprechend.

6. Soweit der Gast der Residenz einen Schaden an ihren Rechtsgütern, gleich welcher Art, zufügt, ist dieser der Residenz zum Schadensersatz verpflichtet. Sobald der Gast den Schaden verursacht hat, ist er verpflichtet der Residenz diesen unverzüglich zur Anzeige zu bringen. Die Residenz ist berechtigt, Schadensersatz für Schäden im Zimmer, nicht vertragsgemäße Nutzung und erhöhten Reinigungsaufwand für ungewöhnliche oder mutwillige Verunreinigungen zu berechnen und mit einer gezahlten Kautions/Sicherheitsleistung zu verrechnen.

7. Die Residenz haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. vermittelte Ausflüge, Veranstaltungen, Besuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der Reisebeschreibung und Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift der vermittelnden Vertragspartner als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Gast erkennbar nicht Bestandteil des Hotelaufnahmevertrages der Residenz Am Malerwinkel sind und getrennt ausgewählt wurden.

8. Soweit Leistungen, wie ärztliche Leitungen, Therapieleistungen, Pflegeleistungen oder sonstige Heilanwendungen oder Dienstleistungen nicht Bestandteil des Hotelaufnahmevertrages der Residenz sind und von dieser lediglich vermittelt werden, haftet die Residenz nicht für Leistungserbringung sowie Personen- oder Sachschäden. Die Haftung aus dem Vermittlungsverhältnis bleibt hiervon unberührt. Die Residenz haftet nicht für einen Heil- oder Kurerfolg.

VIII. Beherbergung von Gästen mit nicht gesicherter eigenständiger Lebensweise

1. Der Gast ist verpflichtet, über eine bestehende Pflege-/Hilfebedürftigkeit vollumfänglich vor Antritt der Beherbergung aufzuklären. Zur Bedarfsklärung und zur Klärung der Durchführbarkeit und Möglichkeiten der Versorgung sowie zur Feststellung der genauen Notwendigkeit der Hilfen, ist der Gast bzw. Besteller verpflichtet, selbständig auf Einschränkungen durch Behinderung oder Krankheit oder eine bestehende, absehbare oder vermutete Pflegebedürftigkeit hinzuweisen. Die Aufklärung hierüber hat im Vorfeld der Anreise und vollständig zu erfolgen. Es ist gegenüber der Residenz mitzuteilen, inwiefern ein eigenständiger Aufenthalt durch bestehende gesundheitliche Beeinträchtigungen bestehen wird. Etwaige Rückfragen der Residenz sind zu beantworten. Etwaig benötigte Hilfsmittel müssen ausdrücklich genannt werden.

2. Der Gast bzw. Besteller kann medizinische Unterlagen vorlegen, um seine Erläuterungen und Angaben zu klären. Diese Unterlagen werden ausschließlich im Zusammenhang mit der Buchung und dem Aufenthalt in der Residenz verwendet und vertraulich behandelt. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

3. Bei zusätzlich gebuchten Leistungen, wie ärztlichen Leistungen, Kurbehandlungen, Wellnessangeboten oder vergleichbaren Behandlungen obliegt es dem Kunden, sich vor der Buchung bzw. Reiseantritt und Inanspruchnahme zu informieren, ob die entsprechende Behandlung oder Leistung für ihn unter Berücksichtigung seiner persönlichen gesundheitlichen Disposition, insbesondere eventuell bereits bestehender Beschwerden oder Krankheiten, geeignet sind.
4. Die Residenz schuldet diesbezüglich ohne ausdrückliche Vereinbarung keine besondere, insbesondere auf den jeweiligen Gast abgestimmte, medizinische Aufklärung oder Belehrung über Folgen, Risiken, und Nebenwirkungen solcher Leistungen.
5. Die vorstehenden Bestimmungen gelten unabhängig davon, ob die Residenz nur Vermittler solcher Leistungen ist oder ob diese Bestandteil des Hotelaufnahmevertrages sind.
6. Der Gast ist verpflichtet, die Residenz umgehend darüber zu informieren, wenn in seiner Person Gründe, wie etwa Infektionskrankheiten, vorliegen, die den Betrieb der Residenz im Falle einer Beherbergung beeinträchtigen oder andere Gäste und Bewohner gefährden könnten.
7. Sollte der Gast im Vorfeld der Anreise nicht vollumfänglich über seine Pflege- und/oder Hilfebedürftigkeit bzw. gesundheitliche Situation bzw. nicht eigenständige Lebensweise informiert haben, haftet die Residenz Am Malerwinkel nicht für daraus entstehende gesundheitliche Verschlechterungen des Zustandes des Gastes.

IX. Schlussbestimmungen

1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages, der Antragsannahme oder dieser Geschäftsbedingungen für die Gastaufnahme müssen in Textform erfolgen. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen durch den Gast sind unwirksam.
2. Erfüllungs- und Zahlungsort sowie ausschließlicher Gerichtsstand – auch für Scheck- und Wechselstreitigkeiten – ist im kaufmännischen Verkehr der Sitz der Residenz Am Malerwinkel in Bad Sassendorf. Sofern ein Vertragspartner die Voraussetzungen des § 38 Abs. 2 ZPO erfüllt und keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, gilt als Gerichtsstand Bad Sassendorf.
3. Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts und des Kollisionsrechts ist ausgeschlossen.
4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.