Allgemeine Geschäftsbedingungen der BWH Hotels Central Europe GmbH (BWH)

Lesen Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bitte sorgfältig und sichern Sie ggf. eine Kopie in Ihren Unterlagen.

1 Geltung der AGB, Begriffsbestimmungen

1.a Diese AGB gelten für die Vermittlung von Verträgen an den Nutzer über die Überlassung von Zimmern zur Beherbergung in den auf dem Best Western Buchungsportal präsentierten Hotels/Häusern sowie über die in diesem Zusammenhang für den Nutzer erbrachten weiteren Leistungen und Lieferungen der Hotels/Häuser (im Weiteren „Hotelaufnahmevertrag"), ganz gleich, über welches Endgerät (z.B. PC, Mobiltelefon) oder über welche Länderdomain der Nutzer das Best Western Buchungsportal aufruft.

1.b Die AGB treten für alle Nutzer des Buchungsportals ab dem 01.August 2020 in Kraft, sofern der Nutzer der Geltung der neuen AGB nicht innerhalb von vier Wochen nach Empfang der E-Mail, in der sie ihm mitgeteilt werden, widerspricht. Für alle Nutzer, die sich ab dem 01. August 2020 neu angemeldet haben, gelten die AGB in der Fassung, welcher der Nutzer bei der Anmeldung zugestimmt hat.

1.c Die AGB gelten ausschließlich. Vorformulierte Bedingungen des Nutzers, die diesen AGB widersprechen, von diesen abweichen oder sie ergänzen, werden selbst bei Kenntnis seitens BWH nicht Bestandteil der Vertragsbeziehung mit dem Nutzer (hierzu Ziffer 2c der AGB).

1.d Die AGB gelten unabhängig von weiteren Geschäftsbedingungen, die das vom Nutzer gewählte Hotel der Vertragsbeziehung mit dem Nutzer gegebenenfalls unabhängig von diesen AGB zugrunde legt. BWH hat keinen Einfluss auf diese. Dem Nutzer wird empfohlen, die Geschäftsbedingungen des gewählten Hotels vor dem Vertragsschluss zur Kenntnis zu nehmen und abzuspeichern oder auf anderem Wege zu sichern.

1.e Die vorliegenden AGB gelten für die Buchung von Hotelaufnahmeverträgen über das Best Western Buchungsportal. Für den Erwerb von Gutscheinen, die Buchung von Reisen, die Buchung von Hotelräumen für Veranstaltungen/Feste/Tagungen und die Buchung von Cateringleistungen gelten gesonderte Geschäftsbedingungen.

1.f Diesen AGB liegen folgende weitere Begriffsbestimmungen zugrunde:
„Verbraucher" sind natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.
„Unternehmer" sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Rechtsgeschäftsabschluss in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
„Textform" meint eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist und die auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird.
Ein **„dauerhafter Datenträger"** ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben, z.B. ein Ausdruck oder ein PDF-Anhang zu einer E-Mail.
„Stornierung" ist die Erklärung des Rücktritts vor dem vereinbarten bzw. planmäßigen Check-in.

2 Vertragspartner des Nutzers

2.a BWH ermöglicht dem Nutzer, mit den im Best Western Buchungsportal präsentierten Hotels Verträge über die Hotelaufnahme bzw. Beherbergung und/ oder über damit zusammenhängende andere Leistungen zu buchen. Vertragspartner des Nutzers aus einem über das Best Western Buchungsportal geschlossenen Vertrags ist das im Buchungsvorgang genannte Hotel, nicht BWH. Den von BWH bestätigten Zimmerpreis begleicht der Nutzer direkt beim gewählten Hotel.

2.b Der Nutzer ist verpflichtet, das gewählte Hotel unaufgefordert spätestens bei Vertragsabschluss darauf hinzuweisen, sofern die Inanspruchnahme der Leistungen des Hotels geeignet ist, den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels bzw. von BWH in der Öffentlichkeit zu gefährden.

2.c BWH bietet dem Nutzer in eigener Verantwortung keinerlei Hotelaufnahme-, Beherbergungs- oder Reiseleistungen an. Bei der Nutzung des Buchungsportals kommt zwischen dem Nutzer und BWH ggf. ein zusätzlicher Nutzungs- bzw. Geschäftsbesorgungsvertrag zustande, auf den die gesetzlichen Vorschriften zur Hotelaufnahme, Beherbergung sowie über Pauschalreisen keine Anwendung finden.

2.d BWH verpflichtet sich ausschließlich mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns zur Vermittlung der angefragten Leistung/en an den Nutzer. Die Erfüllung bzw. ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zwischen Nutzer und Hotel ist nicht Gegenstand der Geschäftsbeziehung zwischen BWH und dem Nutzer; insbesondere besteht keine Übereinkommenspflicht seitens des gewählten Hotels.

3 Hinweise von BWH zur Verbraucherstreitschlichtung

BWH weist darauf hin, dass keine Verpflichtung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen besteht und eine solche Pflicht von BWH auch nicht freiwillig übernommen worden ist. Weitere Informationen zur Streitschlichtung sind unter der Schaltfläche **„Impressum"** auf dem Best Western Buchungsportal einsehbar.

4 Hinweise zur Nutzung des Buchungsportals

4.a Die Nutzung des Best Western Buchungsportal erfolgt für den Nutzer unentgeltlich.

4.b Erklärungen des Nutzers zur Vertragsanbahnung bzw. zum Vertragsschluss an das gewählte Hotel und umgekehrt leitet BWH jeweils unter Nutzung der Funktionalitäten des Best Western Buchungsportals als Bote des Erklärenden an den anderen Teil weiter, mit der Folge, dass die Erklärung dem anderen Teil erst dann zugeht, wenn sie ihm im Sinne des § 130 BGB zugegangen ist, also so in den Machtbereich des Empfängers gelangt ist, dass unter normalen Verhältnissen mit der Kenntnisnahme zu rechnen ist.

4.c Die mit der Vertragsabwicklung zwischen Nutzer und Hotel verbundenen, ggf. fristgebundenen Erklärungen, Rechte und Forderungen (wie Anfechtung, Aufrechnung, Fristsetzung, Mängelanzeige, Zahlungsaufforderung usw.) sind – bis auf die Stornierung (hierzu Ziffer 8 der AGB) – **direkt gegenüber dem Hotel/Vertragspartner** und nicht gegenüber BWH geltend zu machen.

4.d Der Weiterverkauf bzw. die Weiter- oder Untervermietung gebuchter Zimmer ist dem Nutzer untersagt. Die Nutzung der gebuchten Zimmer zu anderen Zwecken als der Beherbergung, öffentliche Einladungen oder sonstige Werbemaßnahmen zu Vorstellungsgesprächen, Verkaufs- und sonstigen Veranstaltungen sowie die Nutzung von Flächen des Hotels außerhalb der angemieteten Räume für die vorgenannten Veranstaltungen bedürfen der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des jeweiligen Hotels/Vertragspartners, deren Erteilung von einer zusätzlichen Vergütung abhängig gemacht werden kann. § 540 Abs. 1 Satz 2 BGB findet keine Anwendung, sofern der Nutzer nicht Verbraucher ist.

4.e Die Nutzung des Best Western Buchungsportals und der darauf befindlichen Inhalte (z.B. Bilder, Videos, Panoramabilder, Texte, Kommentare, Bewertungen, Grafiken, Logos usw.) ist nur zur individuellen Abfrage und Vornahme von Buchungen gestattet. Automatisierte Abfragen sind dem Nutzer nicht gestattet.

4.f Die ausschließlichen Rechte für das Buchungsportal und die darüber abrufbaren geschützten Inhalte (hierzu Ziffer 4e der AGB) liegen bei BWH und den BWH-Kooperationspartnern (zusammengefasst **„Berechtigte"**). Eine Übernahme des Best Western Buchungsportals durch den Nutzer – sei es ganz oder teilweise im Wege der Übernahme von Inhalten – ist ausdrücklich untersagt, es sein denn, es handelt sich um eine Nutzung einzelner Seiten und/oder Ausschnitte des Buchungsportals, die zur Anbahnung oder Durchführung des Vertrages mit dem Hotel/Vertragspartner, also insbesondere zur Dokumentation der Buchung, erfolgen. Der Nutzer ist dann verpflichtet, die Quelle durch einen leicht verständlichen, gut lesbaren und fest angebrachten Hinweis anzugeben. Der Nutzer ist darüber hinaus nicht berechtigt, die Inhalte, Informationen, Produkte oder sonstigen Services des Best Western Buchungsportals ohne ausdrückliche Einwilligung des Berechtigten zu verändern, zu kopieren, zu übertragen, abzutreten, zu verkaufen, zu vertreiben, zu verwerten, auszustellen, zu veröffentlichen, öffentlich vorzuführen, zu vervielfältigen und zu lizensieren.

5 Maßnahmen und Sanktionen

5.a Bestehen konkrete Anhaltspunkte, dass ein Nutzer schuldhaft gesetzliche Vorschriften, Rechte Dritter wie Namens-, Urheber- und Markenrechte oder diese AGB verletzt oder liegt auf Seiten von BWH ein sonstiges berechtigtes Interesse vor, insbesondere zum Schutz der anderen Nutzer vor betrügerischen oder sonstigen gesetzwidrigen Aktivitäten, ist BWH berechtigt, unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des betroffenen Nutzers eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen zu ergreifen:
- Verwarnung des Nutzers;
- Beschränkung der Nutzung des Best Western Buchungsportals durch den Nutzer;
- Ausschluss des Nutzers – vorläufig oder endgültig – von der Nutzung des Best Western Buchungsportals (Sperrung).

5.b Bereits abgeschlossene Verträge zwischen Nutzer und Hotel/Vertragspartner bleiben von den Maßnahmen unberührt.

6 Vertragssprache, Vertragsschluss, Vertragstextspeicherung, Nichtbestehen von Widerrufsrecht

6.a Die für die Anmeldung und Buchung verfügbaren Vertragssprachen werden dem Nutzer im Best Western Buchungsportal über das Flaggensymbol angezeigt. Teile des Buchungsportals werden nach entsprechender Auswahl des Nutzers zur Hilfestellung auch in weiteren Sprachen angezeigt; dies berührt die Wahl der Vertragssprache jedoch nur dann, wenn der Nutzer die gesamte Buchung über das Buchungsportal in dieser Sprache durchführt oder mindestens unter Einhaltung der Textform eine ausdrückliche Vereinbarung über diese Sprache als Vertragssprache abgeschlossen wurde.

6.b Durch das Ausfüllen und Absenden des elektronischen Reservierungsformulars im Buchungsportal beauftragt der Nutzer BWH damit, die gewählte/n Leistung/en (wie Beherbergungs-, Reise- oder sonstige Leistung) von dem nutzerseitig gewählten Hotel zu besorgen. BWH steht es frei, die Reservierung gegenüber dem Nutzer stellvertretend für das gewählte Hotel oder als dessen Bote in Textform (z. B. per E-Mail) zu bestätigen.

6.c Der Nutzer wird gebeten, die gekennzeichnete Pflichtfelder (z.B. bei der Anmeldung oder im elektronischen Buchungsformular) sorgfältig auszufüllen (insbesondere persönlichen Angaben, Kontaktdaten wie E-Mail-Adresse, Zahlungsdaten). Fehlerhafte Angaben können zu Fehlern in der Vertragsabwicklung führen, für die dann der Nutzer selbst verantwortlich ist. Fehlerhafte Eingaben auf der Website kann der Nutzer mittels der üblichen Funktionen des verwendeten Endgerätes (z. B. „Zurück"-Funktion des Browsers) selbst berichtigen.

6.d BWH speichert den Vertragstext befristet bis zur vollständigen Vertragsabwicklung; danach werden die Daten für die weitere Verwendung gesperrt bzw. löscht, es sei denn, dem stehen zwingende handels- bzw. abgabenrechtliche Aufbewahrungspflichten entgegen.

6.e Verbrauchern steht bei entgeltlichen Fernabsatzverträgen mit einem Unternehmer per Gesetz ein vierzehntägiges Widerrufsrecht zu. Dies gilt jedoch nicht bei der Buchung von Beherbergungsleistungen für einen bestimmten Termin oder Zeitraum. Ein gesetzliches Widerrufsrecht besteht damit weder im Hinblick auf den Hotelaufnahmevertrag mit dem gewählten Hotel noch auf den unentgeltlichen Nutzungsvertrag mit BWH.

7 Hinweise zu den Reservierungsarten

7.a Die **Standard-Reservierung** wird vom Hotel bis zu der während der Buchung angegebenen Zeitangabe im System (Ortszeit des Hotels) aufrechterhalten. Bei Nicht-Anreise bis zu dieser Zeit wird die Reservierung vom Hotel gemäß den bei der Buchung angezeigten Konditionen aufgehoben. Ein Anspruch des Nutzers auf Unterbringung besteht danach nicht mehr. Kann die Anreise erst nach der Zeitangabe im System (Ortszeit des Hotels) erfolgen, muss der Nutzer das Hotel über die voraussichtliche Anreisezeit informieren und sich den Eingang der Information beim Hotel bestätigen lassen.

7.b Die **garantierte Reservierung** wird vom Hotel die ganze Nacht über aufrechterhalten. Bei nicht fristgerechter Stornierung oder Nicht-Anreise kann das Hotel unter Anwendung der während der Buchung für **„No show"** angezeigten Konditionen die Übernachtungskosten abzüglich der vom Hotel ersparten Aufwendungen in Rechnung stellen. Dem Nutzer steht der Nachweis frei, dass die genannten Ansprüche des Hotels nicht oder nicht in der geforderten pauschalen Höhe entstanden sind

7.c Für Paketleistungen und Preise, die an besondere Bedingungen gebunden sind, gelten individuelle Stornierungsbedingungen des gewählten Hotels, die dem Nutzer rechtzeitig angezeigt werden.

8 Änderung/ Stornierung von Reservierungen durch den Nutzer

8.a Ein Rücktritt des Nutzers von dem mit dem Hotel geschlossenen Vertrag ist möglich, wenn dem Nutzer ein gesetzliches Rücktrittsrecht zusteht oder das Hotel dem Nutzer ein Rücktrittsrecht mindestens in Textform eingeräumt hat oder das Hotel einer Vertragsaufhebung mindestens in Textform zustimmt.

8.b **Um Missverständnisse zu vermeiden, sind alle Änderungen und Stornierungen bezüglich des Vertrages zwischen Nutzer und Hotel über das Best Western Buchungsportal vorzunehmen.**
Im Falle der rechtzeitigen Stornierung über das Buchungsportal von BWH wird ein **Stornierungsvermerk** ver-

Each Best Western® branded hotel is independently owned and operated.

geben. Dieser ist zugleich Nachweis der Stornierung und daher vom Nutzer unbedingt **aufzubewahren**.
Im Fall der Stornierung nach Ablauf der vom Hotel ausbedingten Stornierungsfrist wird die Mitteilung des Nutzers von BWH im ordentlichen Geschäftsgang an das Hotel weitergeleitet. Das Hotel entscheidet dann über die Erhebung der ggf. bei Vertragsschluss vereinbarten Stornierungsgebühr. Bei vorzeitiger Abreise kann das Hotel den ihm daraus ggf. entstandenen Schaden geltend machen.

8.c Stornierungserklärungen des Nutzers, die nicht über das Best Western Buchungsportal erfolgen, müssen zur besseren Zuordenbarkeit die **Reservierungs- bzw. Buchungsnummer** enthalten und mindestens in **Textform** erfolgen (z. B. per E-Mail).

9 Unterkunftskategorien und Hotelinformationen

Die international übliche Unterkunfts-Klassifizierung nach Sternen gibt einen unverbindlichen Hinweis auf den Unterkunfts-Standard, sie gibt nicht eine Klassifizierung der DEHOGA bzw. der mit der DEHOGA verbundenen Verbände wieder. Die von BWH vorgenommene Unterkunfts-Klassifizierung beruht auf einer Selbsteinschätzung der Hotels. Die BWH-Kategorien beruhen auf den Best Western-Kategorie-Merkmalen und den Bewertungssystemen und werden jährlich von BWH überprüft. Alle zusätzlichen Hotelinformationsbeschreibungen beruhen auf eigenen Angaben des Hotels.

10 Preise

10.a Die Preise gelten pro Zimmer und pro Nacht, je nach Leistungsbeschreibung teils inklusive, teils exklusive Verpflegung. Die Hotels sind gesetzlich verpflichtet, den jeweiligen Gesamtpreis inkl. Steuern (wie Mehrwertsteuer) und sonstigen Preisbestandteilen (wie lokale Steuern und Abgaben) anzugeben, die jedoch lokal variieren können. Nicht enthalten sind lokale Abgaben, die vom Nutzer bzw. dessen Mitreisenden nach dem Kommunalrecht zusätzlich geschuldet sind, z.B. Kurtaxe.

10.b Entsprechend der Reisedaten und Aufenthaltsdauer des Nutzers wird für die verfügbaren Hotels der beste im BWH-System vorhandene Preis angezeigt. Sind für die gewünschte Aufenthaltsdauer unterschiedliche Preise vorhanden, erscheint in der Hotelliste jeweils der Durchschnittspreis für das Zimmer, der beim verbindlichen Angebot des einzelnen Hotels aufgeschlüsselt wird. Bei Vorauswahl einer Währung werden dem Nutzer die Zimmerpreise zur Orientierung zunächst unverbindlich in der gewählten Währung angezeigt. Das verbindliche Angebot für das von ihm ausgewählte Hotel zeigt den gültigen Zimmerpreis in der jeweiligen Abrechnungswährung an. Die Buchung erfolgt zum jeweils ausgewählten Preis, der dem Nutzer für das gewählte Reisedatum auf dem Buchungsportal angezeigt wird.

10.c Fallen dem Nutzer Unregelmäßigkeiten im Hinblick auf die Preisangaben der Hotels im BWH-Buchungsportal auf, bitten wir um eine Mitteilung an BWH unter Nutzung der im Impressum des Buchungsportals genannten Kontaktdaten.

10.d Zimmerpreise, die aus einem Fremdsystem an BWH übermittelt werden, unterliegen einem permanenten Aktualisierungsverfahren durch BWH. Es kann nicht vollständig ausgeschlossen werden, dass Zimmer zu dem in der Ergebnisliste angezeigten Preis nicht länger verfügbar sind. In diesem Falle wird der aktuelle buchbare Preis dem Nutzer bei der Abfrage auf dem BWH-Buchungsportal angezeigt.

11 Haftung von BWH, Verjährung

11.a BWH haftet aus dem Vermittlungsvertrag nach den gesetzlichen Vorschriften.

11.b Ansprüche des Nutzers gegen BWH verjähren abweichend von §195 BGB innerhalb eines Jahres, es sei denn, es handelt sich um Ansprüche wegen Schäden, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, oder um Ansprüche wegen Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von BWH bzw. auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von vertragstypischen Pflichten von BWH beruhen. Einer Pflichtverletzung von BWH steht die eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen gleich. Die Verjährungsfrist beginnt mit Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Nutzer von den anspruchsbegründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

12 Hinweise zum Datenschutz

Die Datenschutzinformationen von BWH sind auf dem Buchungsportal unter **„AGB/ Datenschutz“** und dort unter der Überschrift **„Datenschutzerklärung“** separat einsehbar.

13 Änderung der AGB

13.a BWH ist zur Änderung der AGB mit Wirkung für die Zukunft berechtigt. BWH wird Änderungen nur aus triftigen Gründen vornehmen, z.B. wenn neue technische Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung bzw. der Gesetzgebung oder andere gleichwertige Gründe vorliegen.

13.b Würde die Änderung die Vereinbarungen bzw. das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Vertragsparteien erheblich stören, unterbleibt sie. Solche Änderungen bedürfen der Zustimmung des Nutzers.

14 Schlussbestimmungen

14.a Macht BWH im Falle eines Verstoßes gegen die AGB weder Ansprüche noch sonstige Rechte gegenüber dem Nutzer geltend, hat dies keinen Einfluss auf das Recht von BWH, bei einem erneuten Verstoß Ansprüche und/oder sonstige Rechte geltend zu machen.

14.b BWH ist berechtigt, Rechte und Pflichten ganz oder teilweise an Dritte zu übertragen.

14.c Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen BWH und dem Nutzer unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ist der Nutzer ein Verbraucher, gilt Satz 1 nur insoweit, als dass durch die Rechtswahl der Schutz zwingender Rechtsvorschriften des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, nicht unterlaufen wird.

14.d Ist der Nutzer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten mit BWH – auch für Scheck- und Wechselstreitigkeiten – Eschborn; BWH kann den Nutzer nach wahlweise aber auch am Standort des vom Nutzer gewählten Best Western Hotels oder am Sitz des Nutzers verklagen. Vorstehendes gilt auch dann, wenn der Nutzer keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

Stand: 07. August 2020

BWH Hotels Central Europe GmbH · Frankfurter Straße 10-14 · 65760 Eschborn · Deutschland
Telefon: +49 (0)6196 4724-0 · Telefax: +49 (0)6196 4724-200 · E-Mail: info@bwhhotels.de · www.bestwestern.de
Geschäftsführer: Marcus Smola, Carmen Dücker · Handelsregister: Frankfurt · HRB 23614 · USt-IdNr./VAT REG NO: DE 811 134 161
St.-Nr. Organträger DEHAG: 040 225 15405 · Commerzbank AG · IBAN: DE38 5004 0000 0384 2994 00 · BIC: COBADEFFXXX

Each Best Western® branded hotel is independently owned and operated.