

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Vermittlung und Durchführung von touristischen Dienstleistungen und Buchung einer Unterkunft der Wirtschaft, Tourismus und Marketing Stadt Kleve GmbH

-Stand April 2022 -

Die Wirtschaft, Tourismus und Marketing Stadt Kleve GmbH (im Folgenden „WTM“ genannt) vermittelt im fremden Namen Unterkünfte (Hotels, Gasthöfe, Pensionen, Ferienwohnungen, etc.) von Beherbergungsbetrieben (im Folgenden „BHB“ genannt) und touristische Dienstleistungen (z.B. Stadtführungen) von Leistungsträgern.

Die WTM bietet zudem auch im eigenen Namen die Durchführung von touristischen Dienstleistungen (Tagesangebote, Stadtführungen, Verkauf und Versand von Souvenirs etc.) an.

Mit der Buchung/Bestellung dieser Leistungen werden die folgenden Bedingungen in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung Bestandteil des mit der WTM und der BHB bzw. den anderen Leistungsträgern geschlossenen Vertrages. Das gilt nicht, wenn in dem jeweiligen Vertrag abweichende Individualvereinbarung getroffen wurden.

§ 1 Geltungsbereich / Vertragsgegenstand / Vertragsparteien

- 1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Leistungen der WTM an Verbraucher, Unternehmen und juristische Personen des öffentlichen Rechts (im Folgenden „Kunde“ genannt). Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn die WTM erkennt diese schriftlich ausdrücklich an.
- 1.2 Wird die WTM als Vermittler tätig, kommt ein Vertrag über die vermittelte Leistung ausschließlich zwischen dem Kunden und dem BHB / Leistungsträger zustande.
- 1.3 Die WTM hat im Falle einer Vermittlung keinen Einfluss auf die Inhalte, den Umfang oder die Qualität der präsentierten Angebote der BHB / Leistungsträger. Sie haftet nicht für die Angaben der BHB / Leistungsträger, die von diesen zu erbringenden Leistungen oder für Störungen dieser Leistung. Die WTM ist im Vermittlungsfall nicht Reiseveranstalter oder Mitveranstalter im Sinne der §§ 651 a ff. BGB. Sie ist lediglich vom BHB / Leistungsträger beauftragt, die hierzu erforderlichen Leistungen zu verschaffen. Gegenüber dem Kunden bleibt alleine der BHB / Leistungsträger gemäß den reisevertraglichen Regelungen des BGB verantwortlich.
- 1.4 Eine mögliche Haftung der WTM aus dem Vermittlungsvertrag bleibt von vorstehender Regelung unberührt. Die Vermittlungsleistung ist für den Kunden kostenfrei.
- 1.5 Wird die WTM im eigenen Namen tätig, kommt der Vertrag zu den zu erbringenden touristischen Dienstleistungen direkt zwischen der WTM und dem Kunden zustande. In diesem Fall ist die WTM dem Kunden gegenüber als Reiseveranstalter gem. den reisevertraglichen Regelungen des BGB verantwortlich.

2. Leistungen

- 2.1 Die vertraglich geschuldeten Leistungen ergeben sich ausschließlich aus der Leistungsbeschreibung in der zum Zeitpunkt der Buchung aktuell gültigen Buchungsgrundlage (Katalog, Prospekt, Angebotsschreiben oder Website) und aus dem Inhalt der Buchungsbestätigung.
- 2.2 Nebenabreden, die zu einer Änderung der vertraglich geschuldeten Leistung führen, bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch die WTM oder dem BHB / Leistungsträger.

3. Preise

- 3.1 Die in der Buchungsgrundlage (Katalog, Prospekt, Angebotsschreiben oder Website) angegebenen Preise sind Endpreise einschließlich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer. Sie schließen alle verbrauchsunabhängigen Nebenkosten ein, soweit nicht diesbezüglich etwas anderes angegeben oder zwischen den Parteien vereinbart ist. Insbesondere verbrauchsabhängig abzurechnende Leistungen (für z.B. Strom, Gas u. Wasser), die örtliche Fremdenverkehrsabgabe, Beherbergungssteuer oder Kurtaxe und die Kosten von Zusatzleistungen können zusätzlich zu dem in der Buchungsgrundlage angegebenen Preis anfallen und als Nebenkosten gesondert aufgeführt sein.
- 3.2 Verantwortlich für die Ordnungsmäßigkeit der Preisangaben im Falle der Vermittlung durch die WTM ist der jeweilige BHB / Leistungsträger, der auch die Haftung für die Richtigkeit dieser Angaben trägt. Die WTM übernimmt hierfür keine Gewähr.
- Hinsichtlich der direkt durch die WTM erbrachten Leistungen, trägt alleine die WTM die Haftung für die Richtigkeit der Preisangaben und übernimmt hierfür volle Gewähr.
- 3.3 Es gelten die sich aus der im Zeitpunkt der Buchung aktuell gültigen Buchungsgrundlage ergebenden Preise. Die jeweils ältere Buchungsgrundlage wird mit Veröffentlichung der neueren Buchungsgrundlage unwirksam.

4. Buchung von Unterkünften und touristischen Dienstleistungen mit der WTM als Vermittlerin

Die von der WTM vermittelten Unterkünfte und touristischen Dienstleistungen (Stadtführungen) sind auf der Internetseite der WTM gesondert gekennzeichnet und daher nicht mit denjenigen touristischen Dienstleistungen zu verwechseln, die die WTM selbst durchführt (siehe Punkt 5).

4.1 Vertragsschluss / Buchung

- 4.1.1 Die WTM präsentiert in ihrer Buchungsgrundlage (Website) verschiedene touristische Leistungen, die durch den Kunden unmittelbar über die OnlinePlattform der WTM oder per Telefon bei der WTM gebucht werden können.
- 4.1.2 Mit der Buchung unterbreitet der Gast dem jeweiligen BHB bzw. Leistungsträger, vertreten durch die WTM, ein verbindliches Angebot über den Abschluss eines

Beherbergungsvertrags bzw. Reisevertrages. Grundlage und Inhalt dieses Angebots sind die Leistungsbeschreibungen aus den der Buchung zugrundeliegenden Buchungsgrundlagen.

4.1.3 Die Annahme dieses Angebots erfolgt durch die Buchungsbestätigung des BHB bzw. Leistungsträgers. Erst mit der Annahme kommt der Beherbergungsvertrag bzw. Reisevertrag zustande.

4.1.4 Bucht ein Kunde oder ein Dritter für mehrere Personen, so steht der Buchende für deren Vertragsverpflichtungen wie für seine eigenen ein.

4.2 Reservierungen

4.2.1 Unverbindliche Reservierungen, die den Gast zum kostenlosen Rücktritt berechtigen, sind nur bei entsprechender ausdrücklicher Vereinbarung mit der WTM als Vertreterin der BHB und sonstigen Leistungsträgern möglich.

4.2.2 Im Falle einer unverbindlichen Reservierung hat der Kunde bis zum vereinbarten Zeitpunkt der WTM gegenüber zu erklären, dass die Reservierung als verbindliches Buchungsangebot behandelt werden soll. In diesem Fall gilt 4.1.3. Wird eine solche Erklärung nicht abgegeben, entfällt die Reservierung ohne weitere Benachrichtigungspflichten der WTM.

4.3 Rücktritt vom Vertrag / Nichtanreise

4.3.1 Der Kunde kann jederzeit bis zum Beginn der gebuchten Leistung durch Erklärung ausschließlich gegenüber dem BHB/ Leistungsträger vom Vertrag zurücktreten. Die Rücktrittserklärung hat schriftlich per Post, Telefax oder Email zu erfolgen.

4.3.2 Tritt der Kunde von der Buchung zurück oder nimmt er die gebuchte Leistung nicht in Anspruch, so bleibt die Verpflichtung des Kunden zur Entrichtung der Buchungsentgelt grundsätzlich bestehen.

4.3.3 Der BHB / Leistungsträger wird sich im Rahmen seines gewöhnlichen Geschäftsbetriebes um eine anderweitige Belegung der Unterkunft bzw. Weitervergabe der touristischen Dienstleistung bemühen, wobei er nicht verpflichtet ist, besondere Anstrengungen zur anderweitigen Vergabe zu unternehmen. Im Falle einer anderweitigen Belegung hat sich der BHB / Leistungsträger diese anrechnen zu lassen. Konnte eine anderweitige Belegung nicht erreicht werden, hat sich der BHB / Leistungsträger die ersparten Aufwendungen in Anrechnung bringen zu lassen.

4.3.4 In Kenntnis der durch die Rechtsprechung generierten Pauschalen der ersparten Aufwendungen werden im Falle des Rücktritts durch den Kunden nur die nachfolgenden Pauschalsätze berechnet (ausgehend vom Tag des Eingangs der Rücktrittserklärung vor Leistungsbeginn):

Für Übernachtungsleistungen:

Bis 31. Tag vor Reisebeginn: 10 % des Gesamtpreises für Aufenthalt und Verpflegung, mindestens jedoch 25 Euro pro Person

- Bis 21. Tag vor Reisebeginn: 20 % des Gesamtpreises für Aufenthalt und Verpflegung
- Bis 11. Tag vor Reisebeginn: 40 % des Gesamtpreises für Aufenthalt und Verpflegung
- Bis 3. Tag vor Reisebeginn: 50 % des Gesamtpreises für Aufenthalt und Verpflegung
- Ab 2. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtanreise: 80 % des Gesamtpreises für Aufenthalt und Verpflegung

Für Ferienwohnungen:

- Bis 45. Tag vor Reisebeginn: 10 % des Gesamtpreises
- Bis 30. Tag vor Reisebeginn: 25 % des Gesamtpreises
- Bis 22. Tag vor Reisebeginn: 50 % des Gesamtpreises
- Danach und bei Nichtanreise: 80 % des Gesamtpreises

Für Stadtführungen:

- Von 3. Bis 1. Tag vor Reisebeginn: 15 Euro
- Danach und bei Nichtanreise: 100 % des Gesamtpreises

4.3.5 Es bleibt dem Kunden ausdrücklich vorbehalten nachzuweisen, dass dem BHB / Leistungsträger tatsächlich keine oder geringere Kosten als die geltend gemachten Kostenpauschalen entstanden sind. In diesem Fall ist der Gast nur zur Bezahlung der geringeren Kosten verpflichtet.

4.4 Fälligkeit und Bezahlung der Buchungssumme

Die gesamte Buchungssumme, einschließlich aller Neben-, Verbrauchs- und Zusatzkosten sind am Tag der Anreise / am Tag der touristischen Dienstleistung fällig und direkt bei dem BHB bzw. Leistungsträger (Stadtführer) zu bezahlen. Eine mögliche Anzahlung richtet sich nach der Vereinbarung mit dem BHB / Leistungsträger.

4.5 Haftung

- 4.5.1 Die Angaben und Auskünfte der Buchungsgrundlage beruhen auf Aussagen und Angaben der jeweiligen BHBs und Leistungsträger. Die WTM übernimmt keine Gewähr dafür, dass diese Angaben zutreffend sind.
- 4.5.2 Die WTM übernimmt weiterhin keine Gewähr für Leistungen, insbesondere nicht für den Inhalt, die Durchführung, den Ablauf oder die Qualität von Leistungen oder Veranstaltungen oder für die Richtigkeit der vom BHB / Leistungsträger übermittelten Informationen. Allein der BHB / Leistungsträger sind hierfür verantwortlich.

- 4.5.3 Die vertragliche Haftung der BHB / Leistungsträger, für Schäden, die nicht Körperschäden sind (einschließlich der Schäden wegen Verletzung vor-, neben- und nachvertraglicher Pflichten) ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig durch den BHB / Leistungsträger herbeigeführt wurde.
- 4.5.4 Der BHB / Leistungsträger haftet nicht für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die nicht vertraglich vereinbarte Hauptleistungen und, für den Gast erkennbar, als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Ausflüge usw.) und als Fremdleistungen gekennzeichnet werden.
- 4.5.6 Die WTM haftet ausschließlich für eventuelle eigene Fehler von ihr und ihren Erfüllungsgehilfen bei der Vermittlung. Die Haftung für die gebuchte Leistung selbst und für Leistungsstörungen/Mängel bei der Leistungserbringung liegt ausschließlich beim jeweiligen BHB / Leistungsträger.
- 4.5.7 Eine eventuelle Haftung eines BHB nach den Regeln über die Gastwirthaftung nach den §§ 701 ff BGB bleibt durch vorstehende Regelungen unberührt.

4.6 **Gewährleistung**

Die Gewährleistung für Übernachtungs- und Reiseleistungen richtet sich grundsätzlich nach der vertraglichen Vereinbarung mit dem BHB / Leistungsträger. Daher hat sich der Kunde, sollten Beanstandung hinsichtlich der gebuchten Leistung auftreten, an den BHB / Leistungsträger zu wenden.

5. Buchung von touristischen Dienstleistungen (Tagesangebote, Stadtführungen) bei der WTM als Veranstalterin

Die von der WTM selbst durchgeführten touristischen Dienstleistungen (Tagesangebote, Stadtführungen) sind auf der Internetseite der WTM gesondert gekennzeichnet und daher nicht mit denjenigen touristischen Dienstleistungen zu verwechseln, bei denen die WTM alleine als Vermittlerin auftritt (siehe Punkt 4).

5.1 Vertragsschluss / Buchung

- 5.1.1 Die WTM präsentiert in ihrer Buchungsgrundlage (Website, Flyer, Broschüre. etc.) verschiedene touristische Leistungen (Tagesangebote, Stadtführungen), die durch den Kunden unmittelbar über die Online-Plattform der WTM oder per Telefon bei der WTM gebucht werden können.
- 5.1.2 Mit der Buchung unterbreitet der Gast der WTM ein verbindliches Angebot über den Abschluss eines Reisevertrages. Grundlage und Inhalt dieses Angebots sind die Leistungsbeschreibungen aus dem der Buchung zugrundeliegenden Buchungsgrundlagen.
- 5.1.3 Die Annahme dieses Angebots erfolgt durch die Buchungsbestätigung der WTM. Erst mit der Annahme kommt der Reisevertrag zustande.

- 5.1.4 Bucht ein Kunde oder ein Dritter für mehrere Personen, so steht der Buchende für deren Vertragsverpflichtungen wie für seine eigenen ein.
- 5.1.5 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt darin ein neues Angebot der WTM, an das diese für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Reisevertrag kommt auf Grundlage dieses Angebots zu Stande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist die Annahme schriftlich (Post, Email, Telefax) gegenüber der WTM erklärt.
- 5.1.6 Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen, die nach Vertragsschluss notwendig werden, sind nur zulässig, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Liegen zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reiseternin mehr als vier Monate, so ist die WTM berechtigt, die ausgeschriebenen und mit der Buchung bestätigten Preise im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder andere Gebühren oder bei einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse, in dem Umfang zu ändern, wie sich deren Erhöhung pro Person bzw. pro Sitzplatz auf den Reisepreis auswirkt.

5.2 Reservierungen

- 5.2.1 Unverbindliche Reservierungen, die den Gast zum kostenlosen Rücktritt berechtigen, sind nur bei entsprechender ausdrücklicher Vereinbarung mit der WTM möglich.
- 5.2.2 Im Falle einer unverbindlichen Reservierung, hat der Kunde bis zum vereinbarten Zeitpunkt der WTM gegenüber zu erklären, dass die Reservierung als verbindliches Buchungsangebot behandelt werden soll. In diesem Fall gilt 5.1.3. Wird eine solche Erklärung nicht abgegeben, entfällt die Reservierung ohne weitere Benachrichtigungspflichten der WTM.

5.3 Rücktritt vom Vertrag / Nichtanreise

- 5.3.1 Der Kunde kann jederzeit bis zum Beginn der gebuchten Leistung durch Erklärung ausschließlich gegenüber der WTM vom Vertrag zurücktreten. Die Rücktrittserklärung hat schriftlich per Post, Telefax oder Email zu erfolgen.
- 5.3.2 Tritt der Kunde von der Buchung zurück oder nimmt er die gebuchte Leistung nicht in Anspruch, so bleibt die Verpflichtung des Kunden zur Entrichtung der Buchungssumme grundsätzlich bestehen.
- 5.3.3 Die WTM wird sich im Rahmen ihres gewöhnlichen Geschäftsbetriebes um eine Weitervergabe der touristischen Dienstleistung bemühen, wobei sie nicht verpflichtet ist, besondere Anstrengungen zur anderweitigen Vergabe zu unternehmen. Im Falle einer anderweitigen Verwendung der Reiseleistung hat sich die WTM diese anrechnen zu lassen. Konnte eine anderweitige Verwendung nicht erreicht werden, hat sich die WTM die ersparten Aufwendungen in Anrechnung bringen zu lassen.
- 5.3.4 In Kenntnis der durch die Rechtsprechung generierten Pauschalen der ersparten Aufwendungen werden im Falle des Rücktritts durch den Kunden nur die

nachfolgenden Pauschalsätze berechnet (ausgehend vom Tag des Eingangs der Rücktrittserklärung vor Leistungsbeginn):

Für Stadtführungen / Tagesangebote:

Bis 30. Tag vor Ankunft: 10 % des Gesamtpreises

Bis 22. Tag vor Ankunft: 15 % des Gesamtpreises

Bis 15. Tag vor Ankunft: 25 % des Gesamtpreises

Bis 7. Tag vor Ankunft: 50 % des Gesamtpreises

Bis 2. Tag vor Ankunft: 80 % des Gesamtpreises

Danach und bei Nichtanreise: 100 % des Gesamtpreises

Für das Tagesangebot „Draisinenspaß“:

Bis 45. Tag vor Ankunft: 10 % des Gesamtpreises

Bis 30. Tag vor Ankunft: 25 % des Gesamtpreises

Bis 12. Tag vor Ankunft: 50 % des Gesamtpreises

Bis 8. Tag vor Ankunft: 70 % des Gesamtpreises

Bis 4. Tag vor Ankunft: 80 % des Gesamtpreises

Danach und bei Nichtanreise: 100 % des Gesamtpreises

5.3.5 Es bleibt dem Kunden ausdrücklich vorbehalten nachzuweisen, dass dem Reiseveranstalter tatsächlich keine oder geringere Kosten als die geltend gemachten Kostenpauschalen entstanden sind. In diesem Fall ist der Gast nur zur Bezahlung der geringeren Kosten verpflichtet.

5.3.6 Bis zum Reisebeginn kann der Kunde verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. In diesem Fall haften der Dritte und der Kunde der WTM als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. Die WTM hat dem Kunden einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind. Im Falle eines Rücktritts bleibt es der WTM vorbehalten, vom Kunden die tatsächlich entstandenen Mehrkosten zu verlangen. Etwaige durch die WTM bestellte oder gekaufte Eintrittskarten (Musicals, Oper, Theater, Galadinner etc.) können nicht zurückgenommen werden.

5.3.7 Die WTM hat insbesondere in folgenden Fällen ein Rücktrittsrecht:

- nachhaltige Störung der Durchführung der Reise / Stadtführung durch den Kunden ungeachtet einer Abmahnung durch den Reiseveranstalter
- fehlende Zahlung des Reisepreises zum vereinbarten Termin trotz Mahnung
- sonstige nachhaltige vertragswidrige Verhaltensweisen des Kunden, die die sofortige Aufhebung des Reisevertrages rechtfertigen

Im Falle des Rücktritts der WTM in einem der oben genannten Fälle, behält die WTM den Anspruch auf den Reisepreis. Ersparte Aufwendungen oder sonstige Vorteile, die die WTM aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, sind anzurechnen. Eventuelle Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Kunde selbst.

Die WTM ist ferner berechtigt, bei Nicht-Erreichen einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmerzahl bis 20 Tagen vor Reiseantritt bei einer Reisedauer von mehr als sechs Tagen, eine Woche vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von zwei bis sechs Tagen und zwei Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von weniger als einem Tag vom Vertrag zurückzutreten, wenn in der Reisebeschreibung für die entsprechende Reise auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen wurde. In diesem Fall des Rücktritts erhält der Kunde den vollen Reisepreis unverzüglich zurück.

5.3.8 Wird die Reiseleistung infolge nicht vorhersehbarer höherer Gewalt (Krieg, innere Unruhe, Naturkatastrophen etc.) erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, können sowohl der Kunde als auch die WTM den Reisevertrag kündigen. Der Anbieter zahlt in diesem Fall den Reisepreis unverzüglich zurück, kann jedoch für seine Aufwendungen eine angemessene Entschädigung verlangen.

5.4 Fälligkeit und Bezahlung der Buchungssumme

5.4.1 Im Falle einer Stadtführung wird die gesamte Buchungssumme, einschließlich aller Neben-, Verbrauchs- und Zusatzkosten am Tag der Anreise / am Tag der touristischen Dienstleistung fällig und ist direkt bei dem jeweiligen Stadtführer zu bezahlen.

5.4.2 Im Falle eines Tagesangebots wird die gesamte Buchungssumme, einschließlich aller Neben-, Verbrauchs- und Zusatzkosten, 14 Tage vor Reiseantritt fällig, sofern sie nicht länger als 24 Stunden dauert, keine Übernachtungen einschließt und den Reisepreis von 500 Euro pro Person nicht übersteigt. In allen anderen Fällen gelten die einschlägigen gesetzlichen Regelungen.

5.4.3 Nach Bezahlung des Reisepreises sind dem Kunden die Reiseunterlagen rechtzeitig vor Anreise auszuhändigen.

5.5 Haftung

5.5.1 Die vertragliche Haftung der WTM, für Schäden, die nicht Körperschäden sind (einschließlich der Schäden wegen Verletzung vor-, neben- und nachvertraglicher Pflichten) ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt worden ist.

5.5.2 Die WTM haftet nicht für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die nicht vertraglich vereinbarte Hauptleistungen und, für den Gast erkennbar, als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Ausflüge usw.) und als Fremdleistungen gekennzeichnet werden. Die Beförderung im Linienverkehr stellt dabei in jedem Fall eine Fremdleistung dar, für die die WTM nicht haftet.

5.6 Gewährleistung

- 5.6.1 Die WTM gewährleistet im Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmanns für die gewissenhafte Reisevorbereitung, die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungsträger, die Richtigkeit der Beschreibung aller im Angebot dargestellten Reiseleistungen und die ordnungsgemäße Erbringung der vertraglich vereinbarten Reiseleistung.
- 5.6.2 Sind eine oder mehrere Reiseleistungen nicht vertragsgemäß, so kann der Kunde, soweit dies nicht einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert, die Beseitigung des Reisemangels bzw. eine gleichwertige Ersatzleistung verlangen (Abhilfe).
- 5.6.3 Leistet die WTM nicht innerhalb der vom Kunden bestimmten angemessenen Frist Abhilfe, kann der Kunde selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Kann die WTM die Beseitigung des Reisemangels gem. 5.5.2 verweigern, kann der Kunde eine entsprechende Herabsetzung des Reisepreises (Minderung) gem. § 651m BGB bzw. die Kündigung des Vertrages gem. § 651l BGB mit der Maßgabe, dass es auf eine Kündigung des Kunden nicht ankommt, verlangen.
- 5.6.4 Der Kunde ist verpflichtet bei auftretenden Leistungsstörungen die WTM unverzüglich zu unterrichten und alles ihm zumutbare zu unternehmen, um eventuelle Schäden zu vermeiden oder so gering wie möglich zu halten. Er ist insbesondere zur Benachrichtigung der WTM verpflichtet, falls er seine Reiseunterlagen nicht eine Woche vor Reiseantritt erhalten hat.

6. Kaufverträge

6.1 Angebot und Annahme

Die WTM bietet neben ihren Tourismusleistungen auch vereinzelt Waren zum Kauf an. Die Bestellung des Kunden stellt ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrags dar. Die Annahme dieses Angebots durch die WTM ist erfolgt, wenn diese die Bestellung innerhalb einer Frist von 2 Wochen bestätigt oder die bestellte Ware ausliefert.

6.2 Belehrungen nach dem Fernabsatzgesetz

- 6.2.1 Für alle Bestellungen von Waren bei der WTM durch einen Verbraucher gilt ein Widerrufsrecht von zwei Wochen. Das Widerrufsrecht kann ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) oder durch Rücksendung der Ware innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Lieferung ausgeübt werden. Ausreichend für die Einhaltung der Frist ist die rechtzeitige Absendung der Ware oder des Widerrufs an die Wirtschaft, Tourismus und Marketing Stadt Kleve GmbH, Minoritenplatz 2, 47533 Kleve. Voraussetzung ist, dass die Ware unbenutzt und originalverpackt ist.
- 6.2.2 Die Rücksendung der Ware erfolgt vorbehaltlich auf Kosten der WTM. Die Rücksendekosten werden lediglich vom Kunden als Vorschuss geleistet. Die Rücksendung hat durch Postpaket zu erfolgen, soweit die Ware als Postpaket versandt werden kann. Die Rücksendekosten werden zusammen mit dem Kaufpreis an den Kunden nach Rückgabe zurückerstattet.

6.2.3 Hat der Kunde die Verschlechterung oder einen Untergang der Ware zu vertreten, ist er zum Schadensersatz verpflichtet. Dies gilt auch, wenn eine Wertminderung durch eine bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme eintritt. Ausgenommen hiervon ist eine bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme, die lediglich der Prüfung der Ware dient. Der Kunde ist bei einer Nutzung der Ware zur Herausgabe der Früchte / Erzeugnisse verpflichtet.

6.2.4 Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Waren, die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten (z.B. Logoartikel), aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht zu einer Rücksendung geeignet sind, schnell verderben können oder deren Verfalldatum überschritten wurde. Gleiches gilt bei Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software, sofern die gelieferten Datenträger von dem Kunden entsiegelt worden sind sowie bei Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten.

7. Verjährung

Ansprüche des Kunden gegenüber dem BHB / Leistungsträger und/oder der WTM, gleich aus welchem Rechtsgrund verjähren nach den gesetzlichen Regeln. Mängelansprüche aus einer Pauschalreise verjähren gem. § 651j BGB.

Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den die Ansprüche begründenden Umständen und dem BHB / Leistungsträger als Schuldner Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

Schweben zwischen dem Kunden und dem BHB / Leistungsträger oder der WTM Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder der BHB / Leistungsträger bzw. die WTM die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

8. Datenschutz

Die WTM erhebt, speichert, nutzt und verarbeitet personenbezogene Daten von Gästen der Stadt Kleve und der Region Kleve (nachfolgend Daten) ausschließlich für den Zweck der Vermittlung von touristischen Leistungen ihrer touristischen Partner und eigener touristischer Leistungen. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte zu Werbezwecken erfolgt nicht. Die Daten werden im touristischen Buchungsportal gespeichert. Die Dauer der Speicherung hängt von der Art der in Anspruch genommenen touristischen Leistung ab. Nach Wegfall der Notwendigkeit für die Speicherung Ihrer Daten, werden diese gelöscht, sobald keine gesetzlichen oder vertraglichen Aufbewahrungspflichten mehr bestehen.

Die Vorschriften der DSGVO werden eingehalten.

Folgende Rechte haben die betroffenen Personen:

Auskunftsrecht: Das Recht, über die von der WTM erhobenen und gespeicherten personenbezogenen Daten sowie über den der Erhebung und Speicherung zu Grunde liegenden Zweck jederzeit ohne Angabe von Gründen Auskunft zu erhalten.

Widerrufs- und Widerspruchsrecht: Das Recht, die mit Abschluss des Vertrages erteilte Einwilligung in die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten jederzeit ohne Angabe von Gründen mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Sofern man der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung der Daten für die elektronische Versendung widersprechen möchte, kann der Widerspruch jederzeit formlos an die WTM gesendet werden.

Sperrung/Berichtigung/Löschung: Das Recht, die erhobenen, gespeicherten, verarbeiteten und genutzten Daten sperren, berichtigen oder löschen zu lassen, wenn diese nicht mehr zur Vertrags- bzw. Vermittlungsabwicklung benötigt werden. Das Recht zur Löschung der gespeicherten Daten besteht nicht, wenn deren Löschung gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen, außerdem, wenn ohne Vorliegen eines Widerrufs/Widerspruchs die Daten für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung eines Vertrags sowie zur Abwicklung des (elektronischen) Schriftverkehr erforderlich sind und für diese Zwecke gespeichert werden müssen.

9. Anzuwendendes Recht / Gerichtsstand / Sonstiges

9.1 Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen der WTM bzw. den BHB / Leistungsträgern und Kunden, die keinen allgemeinen Wohn- oder Geschäftssitz in Deutschland haben, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

9.2 Klagen gegen die WTM bzw. die BHB / Leistungsträger sind an deren Sitz zu erheben.

9.3 Für Klagen der WTM bzw. eines BHB / Leistungsträgers gegen den Kunden, ist dessen Wohnsitz maßgebend, es sei denn, die Klage richtet sich gegen Vollkaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. In diesen Fällen ist der Sitz der WTM bzw. des BHB / Leistungsträgers maßgebend.

9.4 Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, behalten die übrigen Bedingungen gleichwohl Gültigkeit und die Wirksamkeit des Vertrages als Ganzes bleibt unberührt.

9.4 Die WTM empfiehlt zur Meidung unnötiger Kosten bei unvorhersehbarer Verhinderung des Reiseantritts den Abschluss einer Reisekostenrücktrittsversicherung sowie einer Reiseunfall- und Reisegepäckversicherung.

EU-Streitschlichtung

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Unsere E-Mail-Adresse finden Sie oben im Impressum.

Verbraucherstreitbeilegung/Universalschlichtungsstelle

Wir sind nicht bereit oder verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.