

Vermittlungs- und Vertragsbedingungen der Berlin Tourismus & Kongress GmbH „visitBerlin“

Die Berlin Tourismus & Kongress GmbH - nachfolgend **visitBerlin** - vermittelt namens und für Rechnung anderer Leistungsträger und Dienstleister – nachfolgend einheitlich „Anbieter“ genannt – Unterkunftsleistungen, Beförderungsleistungen und touristische Leistungen. Die nachfolgenden Vermittlungsbedingungen im **Abschnitt A.** werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des **Vermittlungsvertrages**, den der Gast/Auftraggeber mit **visitBerlin** im Falle der Erteilung und der Annahme des Vermittlungsauftrags abschließt. Die Vertragsbedingungen in den **Abschnitten B. bis E.** werden, soweit wirksam vereinbart, im Falle des Zustandekommens des Vertrages mit den von **visitBerlin** vermittelten Anbietern, Inhalt des Vertrages mit dem jeweiligen Anbieter. **Lesen Sie daher bitte diese Vermittlungs- und Vertragsbedingungen vor der Erteilung des Vermittlungsauftrags sorgfältig durch.**

Abschnitt A. Vermittlungsbedingungen

1. Grundlagen des Vermittlungsvertrages; anzuwendende Vorschriften; Stellung von **visitBerlin**

1.1. visitBerlin wird, soweit einzelne Leistungen oder Pauschalreisen nicht als eigene Leistungen von **visitBerlin** angeboten werden, **ausschließlich als Vermittler** tätig. **visitBerlin** hat demnach, auch bei der Vermittlung mehrerer, insbesondere auch aufeinander abgestimmter Leistungen, **nicht** die Stellung eines Reiseveranstalters gemäß §§ 651a-m BGB. Dies gilt **nicht**, wenn **visitBerlin** nach den gesamten Umständen des Angebots, der Buchung, der Zahlung und der Abwicklung entsprechend den Grundsätzen des § 651a Abs. (2) BGB den Anschein erweckt, vertraglich vorgesehene Reiseleistungen als eigene zu erbringen.

1.2. Der Abschluss des Vermittlungsvertrages bedarf keiner bestimmten Form. Mit der Erteilung und der Annahme des Vermittlungsauftrags durch **visitBerlin** kommt zwischen dem Gast/Auftraggeber und **visitBerlin** der Reisevermittlungsvertrag als Geschäftsbesorgungsvertrag zustande.

2. Allgemeine Vertragspflichten von **visitBerlin**; Auskünfte, Hinweise

2.1. Für die **Richtigkeit erteilter Auskünfte** haftet **visitBerlin** gemäß § 675 Abs. (2) BGB **nicht**, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

2.2. Ohne ausdrückliche Vereinbarung

a) ist **visitBerlin nicht verpflichtet**, den jeweils **billigsten Anbieter** der angefragten Leistung zu ermitteln und/oder anzubieten,
b) übernimmt **visitBerlin** mit Angaben und Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung **keine Garantie** i.S. von § 276 Abs. (1) Satz 1 BGB und bei Angaben und **Auskünften über die Verfügbarkeit** der zu vermittelten Leistungen **keine Beschaffungsgarantie**.

2.3. Sonderwünsche, insbesondere solche, die über die Leistungsbeschreibung des zu vermittelten Anbieters oder von **visitBerlin** selbst hinausgehen oder davon abweichen, nimmt **visitBerlin nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Anbieter** entgegen. Der Gast/Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall **nur durch ausdrückliche Bestätigung des Anbieters** zum Inhalt seiner vertraglichen Verpflichtungen werden.

3. Pflichten von **visitBerlin** bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen

3.1. visitBerlin unterrichtet Gäste/Auftraggeber außerhalb Europäischen Union über Einreise- und Visabestimmungen nur, soweit ihr hierzu vom Gast/Auftraggeber **ein entsprechender Auftrag ausdrücklich erteilt** worden ist und **visitBerlin** diesen Auftrag angenommen hat.

3.2. visitBerlin informiert den Gast/Auftraggeber darüber, ob die von ihr vermittelten Leistungen eine Reiserücktrittskostenversicherung enthalten. Soweit dies – wie im Regelfall – **nicht** der Fall ist, empfiehlt **visitBerlin** für alle Angebotsarten und Verträge dringend den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung.

4. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen

4.1. visitBerlin ist berechtigt als Inkassobevollmächtigte der vermittelten Anbieter Zahlungen auf den Preis der vermittelten Leistung sowie anfallender Stornokosten oder sonstiger Zahlungsforderungen des Anbieters an **visitBerlin** entsprechend den Geschäfts- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Anbieter zu verlangen, soweit diese wirksam vereinbart sind, rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten und bei der Vermittlung von Pauschalreisen die Bestimmungen zur Kundengeldabsicherung (§ 651 k BGB) beachtet werden.

4.2. Soweit die Voraussetzungen für eine Inkassotätigkeit nach Ziff. 4.1 erfüllt sind, ist **visitBerlin** berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Preis der vermittelten Leistung ganz oder teilweise für den Gast/Auftraggeber zu verauslagen oder sein Agenturkonto vom Anbieter entsprechend belasten zu lassen.

4.3. Einem Aufwendungsersatzanspruch von **visitBerlin** gegenüber kann der Gast/Auftraggeber Ansprüche gegenüber dem vermittelten Anbieter selbst, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, es sei denn, dass für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhaftige Verletzung von Vertragspflichten von **visitBerlin** ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder **visitBerlin** aus anderen Gründen gegenüber dem Gast/Auftraggeber für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

5. Obliegenheiten des Gastes/Auftraggebers gegenüber **visitBerlin**

5.1. Soweit es in diesen Vermittlungsbedingungen und den Bedingungen in den Abschnitten B. bis E. für die Rechtzeitigkeit fristgebundener an **visitBerlin** zu richtender Erklärungen, insbesondere Rücktrittserklärungen, ankommt ist der Eingang bei **visitBerlin** zu deren veröffentlichten Geschäftszeiten maßgeblich, soweit für solche Erklärungen keine anderen Zeiten, Empfänger und Kommunikationsmittel ausdrücklich benannt sind.

5.2. Der Gast/Auftraggeber hat für ihn erkennbare Mängel der Vermittlungstätigkeit von **visitBerlin**, insbesondere aus Sicht des Gastes/Auftraggebers fehlerhafte oder unvollständige Informationen, Auskünfte und Reiseunterlagen sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen) unverzüglich nach deren Feststellung anzuzeigen und **visitBerlin** Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Er hat hierzu die ihm übermittelten Informationen und Unterlagen auf Vollständigkeit und Richtigkeit unverzüglich nach Zugang zu überprüfen. Der Kenntnis über positive Mängel oder Unvollständigkeit steht eine grob fahrlässige Unkenntnis aufgrund unterlassener Überprüfung gleich.

5.3. Unterbleibt eine Anzeige nach Ziff. 5.1 durch den Gast/Auftraggeber so gilt:

a) Ansprüche des Gastes/Auftraggebers entfallen nicht, wenn die Anzeige nach Ziff. 5.1 ohne Verschulden des Gastes/Auftraggebers unterbleibt.

b) Ansprüche des Gastes/Auftraggebers an **visitBerlin** entfallen nur soweit **visitBerlin** nachweist, dass dem Gast/Auftraggeber ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Gast/Auftraggeber geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit **visitBerlin** nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Gast/Auftraggeber bei **visitBerlin** dieser die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens durch Umbuchungen, Zusatzbuchungen, kostenlose Stornierungen nach dem Agenturvertrag mit dem Anbieter oder durch Erreichung entsprechender Kulanzlösungen mit den vermittelten Anbieter ermöglicht hätte.

c) Ansprüche des Gastes/Auftraggebers im Falle einer unterbliebenen Mängelanzeige entfallen nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von **visitBerlin** oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von **visitBerlin** resultieren bei Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von **visitBerlin** oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von **visitBerlin** beruhen bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

6. Haftung von visitBerlin

6.1. Soweit **visitBerlin** eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Gast/Auftraggeber übernommen hat, haftet **visitBerlin** nicht für das Zustandekommen von dem Buchungswunsch des Gastes/Auftraggebers entsprechenden Verträgen mit den zu vermittelnden Reiseunternehmen.

6.2. Ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung oder Zusicherung haftet **visitBerlin** bezüglich der vermittelten Leistungen selbst nicht für Mängel der Leistungserbringung und Personen- oder Sachschäden, die dem Gast/Auftraggeber im Zusammenhang mit der vermittelten Leistung entstehen. Bei der Vermittlung mehrerer touristischer Hauptleistungen (entsprechend dem gesetzlichen Begriff der Pauschalreise) gilt dies nicht, soweit **visitBerlin** gem. § 651a Abs. 2 BGB den Anschein begründet, die vorgesehenen Reiseleistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

6.3. Eine etwaige eigene Haftung von **visitBerlin** aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

7. Verjährung

7.1. Vertragliche Ansprüche des Gastes/Auftraggebers gegenüber **visitBerlin** aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit einschließlich vertraglicher Ansprüche auf Schmerzensgeld, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung seines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von **visitBerlin** beruhen, verjähren in drei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung von **visitBerlin** oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von deren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

7.2. Alle übrigen vertraglichen Ansprüche verjähren in einem Jahr.

7.3. Die Verjährung nach den vorstehenden Bestimmungen beginnt jeweils mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Gast/Auftraggeber von Umständen, die den Anspruch begründen und **visitBerlin** als Schuldner Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

7.4. Fällt der letzte Tag einer der vorgenannten Fristen auf einen Sonntag, einen staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder einen Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

7.5. Schweben zwischen dem Gast/Auftraggeber und **visitBerlin** Verhandlungen über geltend gemachte Ansprüche oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt bis der Gast/Auftraggeber oder **visitBerlin** die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die vorbezeichnete Verjährungsfrist von einem Jahr tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

8. Rechtswahl und Gerichtsstand

8.1. Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Gast/Auftraggeber und **visitBerlin** findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

8.2. Der Gast/Auftraggeber kann **visitBerlin** nur an deren Sitz verklagen.

8.3. Für Klagen von **visitBerlin** gegen den Gast/Auftraggeber ist der Wohnsitz des Gastes/Auftraggebers maßgebend. Für Klagen gegen Gäste/Auftraggeber, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz von **visitBerlin** vereinbart.

8.4. Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht, wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, von EU-Verordnungen oder Gesetzen, die auf den Reisevermittlungsvertrag zwischen dem Gast/Auftraggeber und **visitBerlin** anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Gastes/Auftraggebers ergibt.

Abschnitt B. Vertragsbestimmungen für Verträge über Übernachtungsleistungen (Gastaufnahmebedingungen)

In den nachfolgenden Gastaufnahmebedingungen bezeichnet der Begriff „**Gastgeber**“ alle gewerblichen Beherbergungsbetriebe und sonstige Unterkunftsgeber, deren Unterkunftsleistungen von **visitBerlin** vermittelt werden.

1. Vertragsschluss

1.1. Für alle Buchungsarten gilt:

a) Der Kunde wird im jeweiligen Angebot oder in der jeweiligen Buchungsgrundlage darüber unterrichtet, welche Buchungswege (mündlich, telefonisch, per Fax, per E-Mail, online) zur Verfügung stehen.

b) Grundlage des Angebots des Gastgebers und der Buchung des Gastes/Auftraggebers sind die Beschreibung der Unterkunft und die ergänzenden Informationen in der Buchungsgrundlage (z.B. Ortsbeschreibungen, Klassifizierungserläuterungen) soweit diese dem Gast/Auftraggeber bei der Buchung vorliegen.

c) Aus der Buchungsgrundlage von **visitBerlin** ergibt sich, welche Buchungsmöglichkeiten angeboten werden. Buchungen können über Reisebüros und andere Buchungsstellen, die sich als Partner von **visitBerlin** ausweisen, erfolgen. Solche Partner sind von **visitBerlin** und vom Gastgeber **nicht bevollmächtigt**, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Gastaufnahmevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen des Gastgebers hinausgehen oder im Widerspruch zur Beschreibung der Unterkunft und der Leistungen des Gastgebers stehen.

1.2. Im Buchungsablauf wird angegeben, ob die Mitteilung von Kreditkartendaten des Kunden erforderlich ist. Soweit die Angabe von Kreditkartendaten gefordert wird, können Buchungen des Kunden nur nach vollständiger Angabe korrekter Kreditkartendaten (und gegebenenfalls deren Verifizierung) bearbeitet werden.

1.3. Für die Buchung, die **mündlich oder telefonisch** erfolgt, gilt:

a) Mit der Buchung bietet der Gast/Auftraggeber dem Gastgeber den Abschluss des Gastaufnahmevertrages **verbindlich** an.

b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung (Buchungsbestätigung) beim Gast/Auftraggeber zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form, mit der Folge, **dass auch mündliche und telefonische erfolgte Buchungen für den Gast/Auftraggeber und den Gastgeber rechtsverbindlich sind**. Der Gast/Auftraggeber erhält jedoch bei mündlichen oder telefonischen Buchungen eine schriftliche Ausfertigung der Buchungsbestätigung übermittelt. Die Rechtsverbindlichkeit der mündlich oder telefonisch erfolgten Buchung ist jedoch nicht davon abhängig, dass dem Gast/Auftraggeber diese schriftliche Ausfertigung der Buchungsbestätigung tatsächlich zugeht.

c) Auskünfte von **visitBerlin** und des Gastgebers über freie Unterkünfte, Preise und Leistungen stellt **kein verbindliches Angebot** des Gastgebers auf Abschluss eines Gastaufnahmevertrages dar.

d) Ausschließlich bei Gruppenreisen (Gruppenunterkunsangebote, Gruppenpauschalangebote) unterbreiten **visitBerlin** oder der Gastgeber auf Anforderung gegebenenfalls ein **verbindliches Angebot** mit konkreten Leistungen und Preisen. Dadurch erfolgt, abweichend von der vorstehenden Regelung, ein **verbindliches Vertragsangebot des Gastgebers** an den Gast/Auftraggeber. In diesem Fall kommt der Vertrag, ohne dass es einer entsprechenden Rückbestätigung durch **visitBerlin** bzw. den Gastgeber bedarf, zu Stande, wenn der Gast/Auftraggeber, bzw. der Auftraggeber dieses Angebot innerhalb der im

Angebot genannten Frist ohne Einschränkungen, Änderungen oder Erweiterungen durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung, Restzahlung oder die Inanspruchnahme der Unterkunft annimmt. Dem Gast/Auftraggeber wird der Eingang seiner Annahmeerklärung im Regelfall durch **visitBerlin** bestätigt. Der Gastaufnahmevertrag ist jedoch bereits mit Eingang der Annahmeerklärung des Gastes/Auftraggebers bei **visitBerlin** verbindlich, auch wenn dem Gast/Auftraggeber die Eingangsbestätigung zu seiner Annahmeerklärung nicht zugeht.

1.4. Buchungen, die **im Internet erfolgen**, erfolgen nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen **ausschließlich in Echtzeit** (sofortiger Vertragsabschluss am Bildschirm):

a) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) "**kostenpflichtig buchen**" bietet der Gast/Auftraggeber dem Gastgeber bzw. **visitBerlin** als dessen Vertreter den Abschluss des Gastaufnahmevertrages verbindlich an.

b) Die Übermittlung des Vertragsangebots durch Betätigung des Buttons "kostenpflichtig buchen" **begründet keinen Anspruch des Gastes/Auftraggebers auf das Zustandekommen eines Gastaufnahmevertrages entsprechend seiner Buchungsangaben**. **visitBerlin** bzw. der Gastgeber sind vielmehr frei in der Entscheidung, das Vertragsangebot des Gastes/Auftraggebers anzunehmen oder nicht.

c) Der Vertrag kommt sofort nach Vornahme der Buchung des Gastes/Auftraggebers durch Betätigung des Buttons "kostenpflichtig buchen" durch entsprechende Darstellung der Buchungsbestätigung am Bildschirm (**Buchung in Echtzeit**), mit Zugang und Darstellung dieser Buchungsbestätigung beim Gast/Auftraggeber zu Stande. Dem Gast/Auftraggeber die Möglichkeit **zur Speicherung und zum Ausdruck der Buchungsbestätigung** angeboten. Die Verbindlichkeit des Gastaufnahmevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Gast/Auftraggeber diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck nutzt. Im Regelfall erhält der Gast/Auftraggeber zusätzlich eine Ausfertigung der Buchungsbestätigung per E-Mail, E-Mail-Anhang, Post oder Fax übermittelt. Der Zugang einer solchen zusätzlich übermittelten Buchungsbestätigung ist jedoch nicht Voraussetzung für die Rechtsverbindlichkeit des Gastaufnahmevertrages.

2. Preise; City Tax in Berlin

2.1. Die vom Beherbergungsbetrieb angegebenen Preise beinhalten stets die jeweils geltende gesetzliche Mehrwertsteuer.

2.2. Der Beherbergungsbetrieb ist verpflichtet eine kommunale Gebühr (Steuer/City Tax) zu erheben. Diese bezieht sich auf 5% des reinen Übernachtungspreises (netto) ohne Nebenleistungen (z.B. Frühstück, Minibar, Sauna). Die City Tax ist zugleich mit dem Übernachtungsentgelt zu entrichten und ist in den Preisangaben noch nicht enthalten.

2.3. Der Beherbergungsbetrieb ist ab tatsächlicher Bereitstellung einer Beherbergungsmöglichkeit zur Erhebung der City Tax verpflichtet, mithin auch dann, wenn der Auftraggeber die Buchung nicht fristgerecht storniert.

2.4. Im Falle einer beruflichen Veranlassung (z.B. auf den Arbeitgeber ausgestellte Rechnung) wird die City Tax nicht erhoben. Die berufliche Veranlassung kann auch durch Arbeitgeberbescheinigung/Eigenbeleg glaubhaft gemacht werden. Ist eine Glaubhaftmachung vor Ort nicht möglich, besteht für den Beherbergungsgast die Möglichkeit, innerhalb von vier Monaten nach Abreise die Erstattung einer gegebenenfalls nicht geschuldeten City Tax beim Finanzamt zu beantragen. Ab dem 22. Tag zusammenhängender Übernachtungen entfällt die Pflicht zur Entrichtung einer City Tax auch für Beherbergungen, die ausschließlich privat veranlasst sind.

3. Zahlung

3.1. Die Regelungen zu Anzahlungen und Restzahlungen sind bei den von **visitBerlin** vermittelten Gastgebern unterschiedlich und können beim selben Gastgeber auch saisonal und abhängig vom jeweiligen Tarif unterschiedlich sein. Über die jeweilige Zahlungsregelung wird der Kunde im Rahmen des Buchungsablaufes unterrichtet. Die Zahlungsregelung wird in der Buchungsbestätigung wiedergegeben. Der Kunde ist verpflichtet, die Anzahlungen und Restzahlungen entsprechend der im Einzelfall getroffenen Zahlungsvereinbarungen zu leisten.

3.2. Vereinbarte Anzahlungen oder Vorauszahlungen werden erst nach Vertragsschluss mit dem Gastgeber (Zugang der Buchungsbestätigung von **visitBerlin** oder des Reisebüros beim Gast/Auftraggeber) zahlungsfällig.

3.3. Sind im Einzelfall entsprechende Vereinbarungen zu Anzahlung und zur Restzahlung nicht getroffen worden, so sind derartige Zahlungen nicht zu leisten und der Gesamtpreis für die Unterkunft Leistungen und Zusatzleistungen ist am Tag der Abreise beim Auschecken zu bezahlen.

4. Rücktritt und Nichtanreise; Rücktrittskosten

4.1. visitBerlin weist darauf hin, dass ein allgemeines gesetzliches Rücktrittsrecht bei Gastaufnahmeverträgen nicht besteht und dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) bei Gastaufnahmeverträgen (Verträge über Unterkünfte mit und ohne Zusatzleistungen), auch wenn diese im Wege des Fernabsatzes (telefonisch, online, per Fax oder per E-Mail abgeschlossen wurden, **kein Widerrufsrecht besteht**.

4.2. Die Regelungen zu den Zahlungsverpflichtungen des Kunden im Falle der Stornierung der Buchung oder der Nichtanreise sind bei den von **visitBerlin** vermittelten Gastgebern unterschiedlich und können auch beim selben Gastgeber auch saisonal und abhängig vom jeweiligen Tarif unterschiedlich sein. Über die jeweilige Regelung wird der Kunde im Rahmen des Buchungsablaufes unterrichtet. Die Zahlungsregelung wird in der Buchungsbestätigung wiedergegeben.

4.3. Sind im Einzelfall Vereinbarungen zur Stornierung bzw. zur Nichtanreise nicht getroffen worden, so gilt:

a) Bis 18 Uhr des Vortages der Anreise ist eine kostenlose Stornierungen möglich. Von dieser Regelung sind Gruppenbuchungen (Vermittlungen auf ein individuelles Angebot ab 10 Personen) ausgenommen. Gruppenbuchungen sind nur bis 30 Tage vor dem vereinbarten Termin kostenlos stornierbar.

b) Erfolgt eine fristgerechte Stornierung nicht, hat sich der Gastgeber im Rahmen seines gewöhnlichen Geschäftsbetriebs, und unter Berücksichtigung des besonderen Charakters der Unterkunft (z. B. Nichtraucherzimmer, Familienzimmer) um eine anderweitige Verwendung der Unterkunft zu bemühen. Der Gastgeber hat sich Einkünfte aus einer anderweitige Belegung und, soweit diese nicht möglich sind, ersparte Aufwendungen anrechnen zu lassen.

c) Der Gastgeber kann bei nicht fristgemäßer Stornierung nach den von der Rechtsprechung anerkannten Prozentsätzen für die Bemessung ersparter Aufwendungen, vom Gast/Auftraggeber, folgenden Betrag bezogen auf den gesamten Preis der Unterkunftsleistungen (einschließlich aller Nebenkosten) für die gebuchte Aufenthaltsdauer fordern:

- Bei Unterkünften ohne Verpflegung 90%
- Bei Übernachtung/Frühstück 80%
- Bei Halbpension 70%
- Bei Vollpension 60%

4.4. Dem Gast/Auftraggeber/dem Auftraggeber bleibt es ausdrücklich vorbehalten, dem Gastgeber nachzuweisen, dass seine ersparten Aufwendungen wesentlich höher sind, als die vorstehend berücksichtigten Abzüge, bzw. dass eine anderweitige Verwendung der Unterkunftsleistungen stattgefunden hat. Im Falle eines solchen Nachweises sind der Gast/Auftraggeber, bzw. der Auftraggeber nur verpflichtet, den entsprechend geringeren Betrag zu bezahlen.

4.5. Der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung wird dringend empfohlen.

4.6. Es wird empfohlen, Rücktrittserklärungen an visitBerlin oder gegenüber dem vom Gast/Auftraggeber eingeschalteten Reisebüro vorzunehmen.

Abschnitt C: Eintrittskarten / Veranstaltungstickets

1. Grundlagen und Buchung; Buchungen für Gruppen

1.1. visitBerlin bietet als Vermittler im Namen der Anbieter (kulturelle Einrichtungen/ Veranstalter) über das **visitBerlin**-eigene Reservierungssystem, Vertriebspartner im TOMAS®Ticketshop oder mit **visitBerlin** kooperierende Ticketsysteme (nachfolgend Fremdsysteme) Eintrittskarten, Veranstaltungstickets und Tickets für Schiffs- und Stadtrundfahrten etc. – **nachfolgend einheitlich „Tickets“ genannt** - an.

1.2. Werden Angebote Dritter (Veranstalter/ Ticketsysteme) über **visitBerlin** nur beworben (Anzeige mit Textlink oder iframe) wird der Gast/Auftraggeber automatisch zum Ticketsystem/Veranstalter weitergeleitet und kann je nach Verfügbarkeit beim Anbieter buchen. In diesem Fall hat **visitBerlin** keine vertraglichen Pflichten als Vermittler.

1.3. Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Gast/Auftraggeber und dem Anbieter gelten die nachfolgenden Vertragsbestimmungen und, soweit wirksam vereinbart oder als genehmigte Beförderungsbedingungen allgemein gültig, die Geschäfts-, Veranstaltungs- oder Beförderungsbedingungen.

1.4. visitBerlin weist ausdrücklich darauf hin, dass die Anbieter **Umtausch und Rückgabe der Tickets im Regelfall ausschließen**, soweit die Veranstaltung/Beförderung nicht aus einem Grunde ausfällt, der der Sphäre des Veranstalters als Leistungsträger zuzurechnen ist.

1.5. visitBerlin prüft entsprechend der Buchung/demmittlungsauftrag die Verfügbarkeit des vom Gast/Auftraggeber gewünschten Tickets.

1.6. Soweit im Rahmen desmittlungsauftrags Datum, Uhrzeit, Sitzplatzkategorie, Beförderungsklasse, Preiskategorie und sonstige Variablen des Angebots bzw. des Tickets nicht ausdrücklich bezeichnet wurden, sind solche Festlegungen nicht Bedingung für die Wirksamkeit desmittlungsauftrags bzw. deren Umsetzung nicht vertragliche Vermittlerpflicht von **visitBerlin**.

1.7. Bei Verfügbarkeit bestätigt **visitBerlin** die Buchung. Mit dieser Bestätigung, die keiner bestimmten Form bedarf, kommt der Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Kunden rechtsverbindlich zustande. Insoweit Tickets über Vertriebspartner **visitBerlin**'s vermittelt werden, erfolgt die Bestätigung konkludent mit der Ausgabe der Voucher/Gutscheine an den Kunden.

1.8. Bei **Buchungsanfragen für Gruppen** empfiehlt es sich für den Auftraggeber über **visitBerlin** als Vermittler ein individuelles Angebot des Anbieters, das die Gruppenkonditionen und das Zahlungsziel ausweist anzufordern. Die individuelle Angebotserstellung erfolgt durch **visitBerlin** im Falle der Beauftragung kostenlos, soweit im Einzelfall, insbesondere für den Fall, dass das Angebot nicht angenommen wird, kein Entgelt ausdrücklich vereinbart wurde.

2. Bearbeitungsentgelt; Zahlung

2.1. Für alle Ticketbuchungen (auch für Print@Home Tickets) kann **visitBerlin** als Vermittler ein Bearbeitungs-/Vermittlungsentgelt verlangen, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Eine solche Vereinbarung kann auch durch den ausdrücklichen Hinweis in ausgehängten, übergebenen, im Internetauftritt abrufbaren Preislisten für Serviceentgelte erfolgen, auf die bei der Buchung hingewiesen wird und die in der Buchungsbestätigung/Rechnung aufgeführt sind.

2.2. Nach erfolgter Buchung über die Onlinestrecken von **visitBerlin** wird der Gast/Auftraggeber mit dem Gesamtbetrag per Kreditkarte oder Einzug per elektronischer Lastschrift (SEPA) belastet. Für Tickets die über Fremdsysteme vermittelt werden ist eine Bezahlung in bar nur vor Ort in den Berlin Tourist Infos (BTI) möglich. Für die vom Vertriebspartner (Hotel) personalbedient (Hotelrezeption) vermittelten Tickets richtet sich die Art der möglichen Bezahlung (Kreditkarte, Barzahlung etc.) nach den Gegebenheiten vor Ort.

2.3. Das Entgelt wird seitens **visitBerlin** bzw. über deren Vertriebspartner namens und für Rechnung des jeweiligen Anbieters vereinnahmt.

3. Ausstellung und Übergabe der Tickets

3.1. Der Gast/Auftraggeber erhält je nach Buchungskanal (Fremdsystem/Reservierungssystem/Berlin Tourist Infos oder Vertriebspartner im TOMAS®Ticketshops *visitBerlin*'s) die Eintritts- bzw. Veranstaltungstickets entweder im Original vor Ort, postalisch an die Bestellanschrift versandt, als Voucher übergeben bzw. zum Selbstaussdruck im Print@Home-Verfahren.

3.2. Voucher/Gutscheine berechtigen je nach Anbieter ebenso wie die Originaltickets unmittelbar zur Leistungsanspruchnahme. In Einzelfällen müssen Voucher / Gutscheine vorher an der Kasse in ein Originalticket umgetauscht werden. Hinweise dazu befinden sich auf dem Voucher/dem Gutschein.

3.3. Voucher / Gutscheine sind nur personengebunden nutzbar, es sei denn diese wurden in den Berlin Tourist Infos erworben. Der Name des Gastes/Auftraggebers ist nur auf dem Voucher/Gutschein abgedruckt. Der Anbieter ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, den Personalausweis oder anderweitige Legitimation vom Gast/Auftraggeber zu verlangen. Für Verlust von Eintritts- oder Veranstaltungstickets / Vouchern/ Gutscheinen haftet weder *visitBerlin* als Vermittler noch der Anbieter.

3.4. Der Auftraggeber/Gast ist gehalten, die Veranstaltungshinweise und die vereinbarten Geschäftsbedingungen des Anbieters zu beachten. Soweit auf ausgegebenen Vouchern/ Gutscheinen kein fixer Leistungstermin ausgewiesen ist, sind die in den Geschäftsbedingungen des Anbieters ausgewiesenen Besucher- bzw. Öffnungszeiten zu beachten.

3.5. Print@Home-Tickets: Die Übermittlung der bestellten Tickets im Print@ Home Verfahren erfolgt durch Selbstaussdruck der elektronisch an dem Gast/Auftraggeber versendeten Tickets. Der Gast/Auftraggeber ist bezüglich des von ihm bestellten Tickets zum Zwecke der bestimmungsgemäßen Verwendung berechtigt, nur ein Druckexemplar anzufertigen. Er ist nicht berechtigt, das ausgedruckte Ticket zu reproduzieren, zu vervielfältigen oder zu verändern. Ein unbefugt vervielfältigtes oder unbefugt weiter verkauftes Print@Home Ticket berechtigt nicht zum Besuch der Veranstaltung bzw. der Inanspruchnahme der Beförderung.

3.6. Tickets, die im Print@Home-Verfahren bezogen wurden sowie personengebundene Voucher sind nicht an Dritte weiterzuverkaufen. Der Gast/Auftraggeber ist verantwortlich dafür, das Ticket vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Erfolgt eine Vervielfältigung des Tickets/des Vouchers durch Dritte, so geht der Schaden zu Lasten des Gastes/Auftraggebers. Dieser Schaden kann darin bestehen, dass der Gast/Auftraggeber keinen Zutritt zu der Veranstaltung mit seinem Originalticket/Voucher erhält bzw. die Beförderung verweigert wird.

Abschnitt D. Vermittlung von Gästeführungen

1. Gegenstand der Vermittlungsleistungen von ; anzuwendende Vorschriften; Vertragsabschluss; Leistungspflichten

1.1. *visitBerlin* vermittelt Leistungen von Gästeführern, wie Stadtrundfahrten oder Stadtrundgänge.

1.2. Durch die Vermittlung von *visitBerlin* kommt mit der Buchungsbestätigung durch *visitBerlin*, die keiner besonderen Form bedarf, ein Dienstvertrag zwischen dem Gast/Auftraggeber und dem Gästeführer zu Stande. Für diesen Dienstvertrag gelten die nachfolgenden Bestimmungen, hilfsweise die gesetzlichen Vorschriften, §§ 611 ff. BGB. **1.3.** Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, ist die Durchführung der Gästeführung nicht durch einen bestimmten Gästeführer geschuldet.

1.4. Auch im Falle der Benennung oder ausdrücklichen Vereinbarung einer bestimmten Person des Gästeführers bleibt es *visitBerlin* bzw. dem Gästeführer selbst vorbehalten, diesen **im Falle eines zwingenden Verhinderungsgrundes** (insbesondere wegen Krankheit) durch einen anderen, geeigneten und qualifizierten Gästeführer **zu ersetzen**.

1.5. Die Teilnehmerzahl ist bei Rundgängen auf max. 25 Personen beschränkt. **Angaben zur Dauer von Führungen sind Circa-Angaben.**

2. Zusatzkosten; Zahlung

2.1. Eintrittsgelder, Verpflegungskosten sowie Beförderungskosten mit öffentlichen und privaten Verkehrsmitteln, Stadtpläne, Prospekte, Museumsführer, Kosten von Führungen innerhalb von den im Rahmen der Gästeführung besuchter Sehenswürdigkeiten sind nur dann im vereinbarten Preis eingeschlossen, wenn sie unter den Leistungen der Gästeführung ausdrücklich aufgeführt oder zusätzlich vereinbart sind.

2.2. Der Gesamtpreis der Führung einschließlich aller gebuchten Zusatzleistungen ist, soweit mit dem Gästeführer keine andere Vereinbarung getroffen wurde, im Voraus in bar vor Ort an den Gästeführer vor Beginn der Führung zu bezahlen, es sei denn dem Gast/Auftraggeber wurde optional im Rahmen der Buchungsbestätigung die Zahlungsart Vorkasse per Überweisung als Option angeboten. Die Überweisung hat in diesem Fall mit Gutschrift auf dem angegebenen Konto 48 Stunden vor dem vereinbarten Leistungstag zu erfolgen. *visitBerlin* ist als Vermittler zur Zahlungsabwicklung für den Gästeführer weder berechtigt noch verpflichtet. Fristwahrende Zahlungen können daher nur an den Gästeführer selbst bewirkt werden.

3. Rücktritt und Nichtinanspruchnahme

3.1. Der Gast/Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass nach den gesetzlichen Bestimmungen (§312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) kein Widerrufsrecht bei Verträgen über Gästeführungen und kein allgemeines Rücktritts- oder Kündigungsrecht besteht. Die von *visitBerlin* vermittelten Gästeführer räumen dem Gast/Auftraggeber jedoch das vertragliche Recht zum Rücktritt vom Vertrag bis 72 Stunden vor dem vereinbarten Führungsbeginn ein. Der Rücktritt, für den die Schrift- oder Textform (E-Mail, Fax, Brief) dringend empfohlen wird, ist ausschließlich gegenüber *visitBerlin* zu erklären.

3.2. Nimmt der Gast/Auftraggeber die vereinbarten Leistungen, ohne dass dies vom Gästeführer oder *visitBerlin* zu vertreten ist, ganz oder teilweise nicht in Anspruch, obwohl der Gästeführer zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, so besteht **kein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen**.

3.3. Für die vereinbarte Vergütung gilt die **gesetzliche Regelung des § 615 S. 1 und 2 BGB**: Die vereinbarte Vergütung **ist zu bezahlen**, ohne dass ein Anspruch auf Nachholung der Gästeführung besteht. Der Gästeführer hat sich jedoch auf die Vergütung ersparte Aufwendungen anrechnen zu lassen sowie eine Vergütung, die er durch eine anderweitige Verwendung der vereinbarten Dienstleistungen erlangt oder zu erlangen böswillig unterlässt. Dem Gast/Auftraggeber bleibt der Nachweis ersparter Aufwendungen bzw. erlangter Vergütungen durch anderweitige Führungen ausdrücklich vorbehalten. Im Falle eines solchen Nachweises ist der Gast/Auftraggeber nur zur Bezahlung der entsprechend geringeren Vergütung verpflichtet.

3.4. Vereinbarte Führungszeiten sind pünktlich einzuhalten. Sollte sich der Gast/Auftraggeber verspäten, so ist er verpflichtet, diese Verspätung dem Gästeführer **spätestens bis zum Zeitpunkt des vereinbarten Beginns der Führung mitzuteilen** und den voraussichtlichen Zeitpunkt des verspäteten Eintreffens zu benennen. Der Gästeführer kann **einen verspäteten Beginn der Führung ablehnen**, wenn die Verschiebung objektiv unmöglich oder unzumutbar ist, insbesondere wenn dadurch Folgeführungen oder anderweitige zwingende geschäftliche oder private Termine des Gästeführers nicht eingehalten werden können. **Verschiebungen von mehr als 30 Minuten berechtigen den Gästeführer generell zur Absage der Führung.**

Beförderung besteht. Der Anbieter Gästeführer lässt sich jedoch auf die Vergütung ersparte Aufwendungen in Höhe von 25% des vereinbarten Preises anrechnen sowie gegebenenfalls eine Vergütung, die er durch eine anderweitige Verwendung der vereinbarten Dienstleistungen erlangt oder zu erlangen böswillig unterlässt. Dem Gast/Auftraggeber bleibt der Nachweis höherer ersparter Aufwendungen bzw. erlangter Vergütungen durch anderweitige Beförderungsaufträge ausdrücklich vorbehalten. Im Falle eines solchen Nachweises ist der Gast/Auftraggeber nur zur Bezahlung der entsprechend geringeren Vergütung verpflichtet.

Abschnitt E: Busvermittlung

1. Grundlagen

1.1. visitBerlin vermittelt im Namen der Anbieter Busse und andere Transportmittel. Durch die Vermittlung von **visitBerlin** kommt der Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Gast/Auftraggeber zustande. Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter und dem Gast/Auftraggeber gelten die nachfolgenden Vertragsbestimmungen und, soweit wirksam vereinbart, die Geschäftsbedingungen des Anbieters und ansonsten bei der Anmietung ganzer Fahrzeuge das Mietvertragsrecht der §§ 531 ff. BGB, bei der Buchung von Einzelplätzen oder –fahrten Werkvertragsrecht gemäß §§ 631 ff. BGB.

1.2. visitBerlin unterbreitet als Vermittler dem Auftraggeber auf Anfrage namens und in Vollmacht des Auftraggebers ein individuelles Angebot. Die Erstellung des Angebots ist im Falle der Beauftragung für den Gast/Auftraggeber kostenlos.

1.3. Der Vertrag zwischen dem Gast/Auftraggeber kommt zustande, wenn und soweit dieser das Angebot durch Erklärung gegenüber **visitBerlin** ohne Änderungen, Einschränkungen oder Erweiterungen innerhalb einer gegebenenfalls von **visitBerlin** im Angebot genannten Angebotsfrist annimmt.

2. Zahlung

2.1. Die Angebotserstellung durch **visitBerlin** ist kostenlos, soweit nicht im Einzelfall für den Fall der Nichtannahme des Angebots ein entsprechendes Serviceentgelt für die Angebotserstellung ausdrücklich vereinbart wurde.

2.2. Die Fälligkeit der Zahlung richtet sich nach den zwischen Gast/Auftraggeber und Anbieter getroffenen Vereinbarungen. Zahlungen sind ausschließlich an den vermittelten Anbieter zu leisten.

3. Rücktritt und Nichtinanspruchnahme der Leistungen des Anbieters

3.1. Der Gast/Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass nach den gesetzlichen Bestimmungen (§312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) kein Widerrufsrecht bei Verträgen über Busbeförderungen und kein allgemeines Rücktritts- oder Kündigungsrecht besteht. Die von **visitBerlin** vermittelten Anbieter von Bustransportleistungen räumen dem Gast/Auftraggeber jedoch das vertragliche Recht zum Rücktritt vom Vertrag bis 72 Stunden vor dem vereinbarten Beförderungsbeginn ein.

3.2. Nimmt der Gast/Auftraggeber die vereinbarten Transportleistungen, ohne dass dies vom Anbieter oder **visitBerlin** zu vertreten ist, ganz oder teilweise nicht in Anspruch, obwohl der Anbieter zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, so besteht **kein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen**.

Für die vereinbarte Vergütung gelten die gesetzlichen Regelungen. Die vereinbarte Vergütung ist zu bezahlen, ohne dass ein Anspruch auf Nachholung der Beförderung besteht. Der Anbieter Gästeführer lässt sich jedoch auf die Vergütung ersparte Aufwendungen in Höhe von 25% des vereinbarten Preises anrechnen sowie gegebenenfalls eine Vergütung, die er durch eine anderweitige Verwendung der vereinbarten Dienstleistungen erlangt oder zu erlangen böswillig unterlässt. Dem Gast/Auftraggeber bleibt der Nachweis höherer ersparter Aufwendungen bzw. erlangter Vergütungen durch anderweitige Beförderungsaufträge ausdrücklich vorbehalten. Im Falle eines solchen Nachweises ist der Gast/Auftraggeber nur zur Bezahlung der entsprechend geringeren Vergütung verpflichtet.

Abschnitt F. Vermittlung von Schiffsrundfahrten (Charterausflügen)

1.1. visitBerlin vermittelt im Namen der Anbieter Charterfahrten mit den Schiffen der Reedereien. Durch die Vermittlung von **visitBerlin** kommt der Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Gast/Auftraggeber zustande. Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter und dem Gast/Auftraggeber gelten die nachfolgenden Vertragsbestimmungen und, soweit wirksam vereinbart, die Geschäftsbedingungen des Anbieters und ansonsten bei der Anmietung der Schiffe das Mietvertragsrecht der §§ 531 ff. BGB. Die Mitnahme von Speisen & Getränken auf Schiffen der Reedereien ist nicht gestattet.

1.2. visitBerlin unterbreitet als Vermittler dem Auftraggeber auf Anfrage namens und in Vollmacht des Auftraggebers ein individuelles Angebot. Die Erstellung des Angebots ist im Falle der Beauftragung für den Gast/Auftraggeber kostenlos.

1.3. Der Vertrag zwischen dem Gast/Auftraggeber kommt zustande, wenn und soweit dieser das Angebot durch Erklärung gegenüber **visitBerlin** ohne Änderungen, Einschränkungen oder Erweiterungen innerhalb einer gegebenenfalls von **visitBerlin** im Angebot genannten Angebotsfrist annimmt.

2. Zahlung

2.1. Die Angebotserstellung durch **visitBerlin** ist kostenlos, soweit nicht im Einzelfall für den Fall der Nichtannahme des Angebots ein entsprechendes Serviceentgelt für die Angebotserstellung ausdrücklich vereinbart wurde.

2.2. Die Fälligkeit der Zahlung richtet sich nach den zwischen Gast/Auftraggeber und Anbieter getroffenen Vereinbarungen. Zahlungen sind ausschließlich an den vermittelten Anbieter zu leisten.

3. Rücktritt und Nichtinanspruchnahme der Leistungen des Anbieters

3.1. Der Gast/Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass nach den gesetzlichen Bestimmungen (§312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) kein Widerrufsrecht bei Verträgen über Schiffsrundfahrten kein allgemeines Rücktritts- oder Kündigungsrecht besteht. Die von **visitBerlin** vermittelte Reederei räumt dem Gast/Auftraggeber jedoch das vertragliche Recht zum Rücktritt vom Vertrag bis 4 Tage vor dem vereinbarten Beförderungsbeginn ein, ab dem 3. Tag vor dem vereinbarten Termin ist 100% des vereinbarten Preises zur Zahlung fällig. Das Stornoentgelt beziffert sich weniger als 14 Tage vor dem Termin auf 70% des Stornoentgelts bzw. weniger als 7 Tage vor dem vereinbarten Termin auf 90% des vereinbarten Preises.

3.2. Nimmt der Gast/Auftraggeber die vereinbarten Beförderungsleistungen ohne dass dies vom Anbieter oder **visitBerlin** zu vertreten ist, ganz oder teilweise nicht in Anspruch, obwohl der Anbieter zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, so besteht **kein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen**.

Für die vereinbarte Vergütung gelten die gesetzlichen Regelungen. Die vereinbarte Vergütung ist zu bezahlen, ohne dass ein Anspruch auf Nachholung der Beförderung besteht. Dem Gast/Auftraggeber bleibt der Nachweis ersparter Aufwendungen bzw. erlangter Vergütungen durch anderweitige Beförderungsaufträge ausdrücklich vorbehalten. Im Falle eines solchen Nachweises ist der Gast/Auftraggeber nur zur Bezahlung der entsprechend geringeren Vergütung verpflichtet.

Vermittler:

Berlin Tourismus & Kongress GmbH

Am Karlsbad 11

10785 Berlin

Stand: November 2015