

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Stadt- und Themenführungen – WTM GmbH Waiblingen



Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Buchung und Durchführung der von der WTM GmbH Waiblingen („WTM“) veranstalteten Stadt- und Themenführungen.

Allgemeine Buchungsbedingungen

1. Geltungsbereich der Buchungsbedingungen

Diese Allgemeinen Buchungsbedingungen gelten für die Geschäftsbeziehungen der WTM mit den Buchenden und Teilnehmern von Stadt- und Themenführungen (insgesamt auch „Kunde“ oder „Kunden“ genannt) in Waiblingen. Die Allgemeinen Buchungsbedingungen der WTM gelten auch dann, wenn die WTM mit Kenntnis von den Geschäftsbedingungen des Kunden eine Buchung des Kunden bestätigt. Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden erkennt die WTM nur dadurch an, dass sie ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zustimmt.

2. Gegenstand der Buchungsbedingungen für Stadt- und Themenführungen

- 2.1 Die WTM veranstaltet Stadt- und Themenführungen („Führungen“) mit unterschiedlichen Programmen.
- 2.2 Die Führungen werden wie folgt durchgeführt:
 - a. Als offene Führungen, die für einzelne Personen und kleinere Privatgruppen zugänglich sind und zu bestimmten Zeiten erfolgen („offene Führung“).
 - b. Als Führungen für private Gruppen, aufgrund einer entsprechenden vorherigen verbindlichen Buchung durch den Auftraggeber für die Gruppe und Bestätigung durch die WTM („Auftragsführungen“).
- 2.3 Die Stadt- und Themenführungen werden durch für die WTM tätige Stadtführer im Stadtgebiet Waiblingen ausgeführt.

3. Abschluss des Vertrages

Für jegliche Buchungen, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per Fax oder per E-Mail erfolgen, gilt:

- 3.1 Mit seiner Buchung bietet der Kunde der WTM den Abschluss eines Dienstleistungsvertrages auf der Grundlage der Leistungsbeschreibung für die jeweilige Führung und diesen Buchungsbedingungen verbindlich an.
- 3.2 Der Dienstvertrag über die Stadt- oder Themenführung kommt durch eine Buchungsbestätigung zustande, welche die WTM vornimmt und die bei offenen Führungen keiner bestimmten Form bedarf, bei Auftragsführungen rechtsverbindlich – ausgenommen sehr kurzfristige Buchungen (48 Stunden vor Beginn) – schriftlich, per Fax oder per E-Mail erfolgt („Auftragsbestätigung“). Bei verbindlichen telefonischen Buchungen ist die Rechtswirksamkeit des Vertrages unabhängig vom Zugang der Auftragsbestätigung und einer etwa vereinbarten Vorauszahlung.
- 3.3 Die Auftragsbestätigung beinhaltet die Bezeichnung der Führung, den Zeitpunkt der Führung mit Datum und Uhrzeit, den Treffpunkt, die voraussichtliche Dauer, den Auftraggeber, die Teilnehmeranzahl, den Namen des Stadtführers sowie seine Kontaktdaten (Nummer Mobiltelefon).
- 3.4 Sämtliche Änderungen einer verbindlichen Buchung erfolgen ebenfalls ausschließlich schriftlich, per Fax oder per E-Mail.
- 3.5 Sämtliche Stadt- und Themenführungen unterliegen einer maximalen Teilnehmerzahl pro Stadtführer von 25 Personen. Die WTM wird den Kunden im Rahmen des konkreten Angebotes auf solche Beschränkungen hinweisen. Übersteigt die gewünschte Gruppengröße die maximale Teilnehmerzahl, wird die WTM dem Kunden die Buchung eines weiteren Gästeführers anbieten; die Gruppe wird in diesem Fall geteilt.
- 3.6 Die WTM weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) bei Verträgen über Gästeführungen als Verträge über Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, die im Fernabsatz (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht besteht sondern lediglich die gesetzlichen Regelungen über die Nichtinanspruchnahme von Dienstleistungen (§§ 611 ff., 615 BGB) gelten. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag nicht im Fernabsatz, jedoch außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht ein Widerrufsrecht ebenfalls nicht.

4. Zusatz-Bausteine, Eintrittspreise

- 4.1 Die WTM bietet für bestimmte Führungen optional sog. Zusatz-Bausteine an, die vom Kunden zusammen mit der jeweiligen Führung gebucht werden können.
- 4.2 Vom Kunden gebuchte Zusatz-Bausteine werden in der Auftragsbestätigung aufgeführt. Zusatz-Bausteine können vom Kunden gemäß den Bedingungen für die Stornierung (Ziff. 10.2) storniert werden. Im Übrigen werden gebuchte Zusatz-Bau-

steine, auch im Falle ihrer Nichtinanspruchnahme, nicht, auch nicht teilweise, erstattet. Dies bedeutet insbesondere, dass das Nichterscheinen einzelner Teilnehmer nicht zu einer Reduzierung gebuchter Zusatz-Bausteine berechtigt. Gebuchte Bausteine verfallen damit ersatzlos, soweit sie nicht im Rahmen der jeweiligen Führung vollständig ausgeschöpft werden.

- 4.3** Sofern im Rahmen einer Führung Eintrittskosten für bestimmte Institutionen und/oder Kosten für Sonderleistungen (z.B. Kostproben auf dem Weihnachtsmarkt) anfallen, sind diese vom Kunden gesondert zu bezahlen.
- 4.4** Insbesondere bei Auftragsführungen können Bewirtungs- und Eintrittskosten für den Gästeführer anfallen. Diese Kosten sind in den Gästeführertarifen nicht enthalten und werden zusätzlich berechnet und dem Kunden nachträglich in Rechnung gestellt. Dies betrifft etwa den Fall, dass der Gästeführer auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden ein vom Kunden erstelltes Tagesprogramm begleitet und die Bewirtungs- und/oder Eintrittskosten für den Gästeführer werden von der Gruppe vor Ort nicht übernommen.

5. Zahlungsmodalitäten

- 5.1** Bei Erwerb von Tickets für offene Führungen ist der Rechnungsbetrag sofort zu begleichen.
- 5.2** Bei Buchung von Auftragsführungen ergeben sich die konkreten Zahlungsbedingungen aus dem Angebot und der Auftragsbestätigung/Rechnung. Hierbei gilt:
 - a.** Der Gesamtpreis ist bis spätestens einen Monat vor Durchführungsdatum der gebuchten Führung zu zahlen. Vertragsabschlüsse innerhalb von einem Monat vor Durchführungsdatum verpflichten zur sofortigen Zahlung des Gesamtpreises.
 - b.** Der Rechnungsbetrag ist unter Angabe der Rechnungsnummer auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen.
 - c.** Ergibt sich nach Durchführung der Leistungen eine Differenz zugunsten des Kunden (z.B. bei Erkrankung eines Gästeführers), wird dem Kunden diese Differenz zurückerstattet. Ergibt sich nach Durchführung der Leistungen, dass noch Zahlungen seitens des Kunden ausstehen, werden die noch unbezahlten Leistungen dem Kunden nachträglich in Rechnung gestellt.
- 5.3** Die Preise der Führungen enthalten die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer.

6. Gästeführer

- 6.1** Die Auswahl des Gästeführers trifft die WTM nach Maßgabe der für die Führung erforderlichen Qualifikation. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Durchführung durch einen bestimmten Gästeführer.
- 6.2** Auch im Falle der Benennung eines bestimmten Gästeführers, etwa in der Auftragsbestätigung, bleibt es der WTM vorbehalten, diesen im Falle eines zwingenden Verhinderungsgrundes (insbesondere wegen Krankheit) durch einen anderen, geeigneten und qualifizierten Gästeführer zu ersetzen.
- 6.3** Der Kontakt mit dem Gästeführer erfolgt erst vor Ort. Die privaten Daten des disponierten Gästeführers unterliegen dem Datenschutz und werden seitens der WTM nicht an Dritte weitergegeben, vorbehaltlich abweichender Regelungen in diesen AGB.
- 6.4** Die Gästeführer übernehmen im Rahmen der Führungen keine Aufsichtspflicht. Gruppen von Minderjährigen (z.B. Schülergruppen) müssen von einer ausreichenden Anzahl an Aufsichtspersonen begleitet werden. Ist die Anzahl der Aufsichtspersonen nach pflichtgemäßer Einschätzung durch den Gästeführer zu gering, haben die Gästeführer die Möglichkeit, die Führung nicht zu beginnen bzw. eine laufende Führung abubrechen. Die Gruppe gilt dann als nicht erschienen.
- 6.5** Die Gästeführer übernehmen für Gruppen bezüglich Eintritts-, Bewirtungs- oder sonstiger Kosten keine Barvorlagen. Die Gästeführer kassieren auch keine Eintrittsgelder bar vor Ort.

7. Leistungen

- 7.1** Alle Angaben sowie die Darstellungen zu den Führungen in Broschüren, im Internet etc. stellen lediglich beispielhaft allgemein mögliche Leistungen dar. Es wird hierdurch kein bestimmter Inhalt für die Führungen garantiert. Die WTM schuldet nur den in der Auftragsbestätigung ausdrücklich genannten Leistungsumfang. Angaben zur Dauer von Führungen sind Circa-Angaben.
- 7.2** Auskünfte und Zusicherungen Dritter zum Umfang der vertraglichen Leistungen, die im Widerspruch zur Leistungsbeschreibung oder den mit der WTM und/oder dem Gästeführer getroffenen Vereinbarungen stehen, sind für die WTM nicht verbindlich.
- 7.3** Für Witterungsverhältnisse und deren Auswirkungen auf vereinbarte Führungen gilt:
 - a.** Soweit im Einzelfall nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, finden die vereinbarten Führungen bei jedem Wetter statt.
 - b.** Witterungsgründe berechtigen demnach den Kunden nicht zum kostenlosen Rücktritt bzw. zur Kündigung bezüglich des Vertrages. Dies gilt nur dann nicht, wenn durch die Witterungsverhältnisse Körper, Gesundheit oder Eigentum des Kunden an der Führung so erheblich beeinträchtigt werden, dass die Durchführung für den Kunden objektiv unzumutbar ist.
 - c.** Liegen solche Verhältnisse bei Führungsbeginn vor oder sind vor dem Führungsbeginn für dessen vereinbarten Zeitpunkt objektiv zu erwarten, so bleibt es sowohl dem Kunden als auch der WTM bzw. dem Gästeführer als dessen Vertreter, vorbehalten, den Vertrag über die Führung ordentlich oder außerordentlich zu kündigen.

- d. Im Falle einer solchen Kündigung durch die WTM bestehen keine Ansprüche des Kunden auf Erstattung von Kosten, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten, es sei denn, dass diesbezüglich vertragliche oder gesetzliche Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz begründet sind.

8. Leistungs- und Preisänderungen

- 8.1 Änderungen oder Abweichungen vom vereinbarten Inhalt der Buchung sind zulässig, sofern die Änderungen oder Abweichungen unter Berücksichtigung der Interessen der WTM für den Kunden zumutbar sind. Zumutbar sind Änderungen oder Abweichungen insbesondere, wenn sie nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Führung nicht maßgeblich beeinträchtigen oder wenn es sich um äußere, nicht von der WTM zu vertretende Umstände z.B. Straßensperrungen; Schließung von Museen, kurzfristige Erkrankung des Gästeführers etc. handelt. Die WTM ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen oder -abweichungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Gegebenenfalls wird die WTM dem Kunden eine kostenlose Umbuchung anbieten. Sind die Änderungen oder Abweichungen für den Kunden unter Berücksichtigung der Interessen der WTM nicht zumutbar, steht dem Kunden das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.
- 8.2 Die Einsatzzeit eines Gästeführers beginnt und endet in Waiblingen. Bei Einsatzbeginn oder -ende außerhalb Waiblingens verlängert sich die Einsatzzeit des Gästeführers entsprechend und anfallende Fahrtkosten sowie die zusätzliche Einsatzzeit werden berechnet.

9. Nichtinanspruchnahme von Leistungen

- 9.1 Nimmt der Kunde die vereinbarten Leistungen, ohne dass dies von der WTM oder dem für sie tätigen Gästeführer zu vertreten ist, insbesondere durch Nichtanreise bzw. Nichtantritt der Führung ohne Kündigung des Vertrages, 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.
- 9.2 Für die vereinbarte Vergütung gilt die gesetzliche Regelung (§ 615 S. 1 und 2 BGB):
 - a. Die vereinbarte Vergütung ist zu bezahlen, ohne dass ein Anspruch auf Nachholung der Gästeführung besteht.
 - b. Die WTM 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.

10. Kündigung und Rücktritt durch den Kunden

- 10.1 Bei offenen Führungen ist ein Kündigungs- und Rücktrittsrecht grundsätzlich ausgeschlossen. Insoweit gelten Ziff. 9.1 und 9.2 entsprechend.
- 10.2 Bei einer Auftragsführung kann der Kunde jederzeit vor Beginn der gebuchten Führung zurücktreten („Stornierung“). Der Rücktritt muss schriftlich oder in Textform gegenüber der WTM erfolgen. Maßgeblich ist der Eingang der Erklärung bei der WTM. Der Rücktritt ist nur mit Rückbestätigung der WTM gültig. Es gelten folgende Stornierungsbedingungen:
 - a. Bei Stornierung bis sieben Tage vor dem vereinbarten Buchungstermin wird eine Stornogebühr von 50% der Kosten berechnet;
 - b. Bei Stornierung bis 2 Tage vor dem vereinbarten Buchungstermin wird eine Stornogebühr von 75 % der Kosten berechnet;
 - c. Bei Stornierung kürzer als 2 Tage vor dem vereinbarten Buchungstermin wird eine Stornogebühr von 100 % der Kosten berechnet – in diesem Fall hat der Kunde den vereinbarten Preis ohne Abzug zu zahlen.

Dem Kunden ist in jedem Fall der Nachweis gestattet, dass der WTM durch die Stornierung kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Der WTM bleibt es vorbehalten, abweichend von der oben genannten Pauschale, eine konkret zu berechnende, höhere Entschädigung zu fordern.

- 10.3 Durch die vorstehenden Regelungen bleiben gesetzliche oder vertragliche Kündigungsrechte des Kunden im Falle von Mängeln der Dienstleistungen der WTM sowie sonstige gesetzliche Gewährleistungsansprüche unberührt.

11. Kündigung wegen Nichterreichen einer ausgeschriebenen Mindestteilnehmerzahl bei offenen Führungen

- 11.1 Im Falle einer Auftragsführung kann die WTM den Vertrag kündigen, wenn eine ausgeschriebene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird.
- 11.2 Die WTM ist verpflichtet, den Kunden sofort zu informieren, sobald feststeht, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und die Führung nicht durchgeführt wird.
- 11.3 Im Falle einer Absage hat der Kunde das Recht, an der gleichen Führung zu einem anderen Zeitpunkt teilzunehmen. Wünscht der Kunde dies nicht, wird der gezahlte Preis der Führung sofort zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche, insbesondere bezüglich der Kosten einer An- und Abreise sind ausgeschlossen, soweit die Absage nicht durch die WTM zu vertreten ist.

12. Beschränkung der Haftung

- 12.1 Eine Haftung der WTM für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Kunden bzw. Auftraggebers resultieren, ist ausgeschlossen, soweit ein Schaden vom Gästeführer nicht vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurde.
- 12.2 Bei fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) ist die Haftung von WTM auf vertragstypische und vorhersehbare Schäden und in jedem Fall auf den dreifachen Wert der angebotenen Leistung begrenzt.
- 12.3 Die WTM haftet nicht für Leistungen, Maßnahmen oder Unterlassungen von Verpflegungsbetrieben, Einrichtungen, Trägern von Sehenswürdigkeiten oder sonstigen Angeboten, die im Rahmen der Führung besucht werden, es sei denn, dass für die Entstehung des Schadens eine schuldhaftige Pflichtverletzung des Gästeführers ursächlich oder mitursächlich war.
- 12.4 Diese Haftungsbeschränkung gilt auch für die Erfüllungsgehilfen der WTM.

13. Führungszeiten, Pflichten des Kunden bzw. des Auftraggebers

- 13.1 Für offenen Führungen gilt, dass diese zu den vereinbarten Zeiten durchgeführt werden und eine Verschiebung des Beginns bzw. eine Wartezeit des Gästeführers auf das Eintreffen von Kunden auch dann nicht in Betracht kommt, wenn diese unverschuldet am pünktlichen Erscheinen gehindert sind.
- 13.2 Für Auftragsführungen gilt:
 - a. Der Auftraggeber ist gehalten rechtzeitig vor dem vereinbarten Termin der Führung eine Mobilfunknummer anzugeben, unter der mit ihm im Falle außergewöhnlicher Ereignisse Kontakt aufgenommen werden kann. Die WTM wird dem Auftraggeber bzw. einer benannten Person im Regelfall ebenfalls eine entsprechende Mobilfunknummer des ausführenden Gästeführers mitteilen.
 - b. Vereinbarte Führungszeiten sind pünktlich einzuhalten. Sollten die Teilnehmer sich verspäten, so ist der Auftraggeber 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. In diesem Fall gilt für den Vergütungsanspruch die Regelung in Ziff. 10 dieser Bedingungen entsprechend.
- 13.3 Der Kunde, bzw. der Beauftragte des Auftraggebers sind verpflichtet, etwaige Mängel der Führung und der vereinbarten Leistungen sofort gegenüber dem Gästeführer anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Etwaige sich aus mangelhaften oder unvollständigen Leistungen des Gästeführers ergebenden Ansprüche entfallen nur dann nicht, wenn diese Rüge unverschuldet unterbleibt.
- 13.4 Zu einem Abbruch, bzw. einer Kündigung der Führung nach Beginn der Führung sind der Kunde, bzw. der Auftraggeber nur dann berechtigt, wenn die Leistung des Gästeführers erheblich mangelhaft ist und diese Mängel trotz entsprechender Mängelrüge nicht abgestellt werden. Im Falle eines nicht gerechtfertigten Abbruchs, bzw. einer Kündigung besteht kein Anspruch auf Rückerstattung. Gewährleistungsansprüche des Kunden bzw. des Auftraggebers im Falle einer mangelhaften Durchführung der Gästeführung bleiben hiervon unberührt.

14. Datenschutz

Daten des Kunden werden im Rahmen der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27.04.2016 (EU-Datenschutzgrundverordnung EU-DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes verarbeitet. Der Kunde nimmt davon Kenntnis, dass die WTM die Daten aufgrund geltendem Recht zum Zwecke der Datenverarbeitung speichert.

15. Rechtswahl, Gerichtsstand, Sonstiges

- 15.1 Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 15.2 Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand, so ist ausschließlicher – auch internationaler – Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen der WTM und dem Kunden Waiblingen.
- 15.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

**AGB's zu Stadt- und Themenführungen der WTM
(Wirtschaft-, Tourismus und Marketing GmbH Waiblingen)**

Scheuergasse 4, 71332 Waiblingen

Telefon 07151/5001 8321, Stand: Juni 2020)