

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR HET HOTELWEZEN 2006

(AVH 2006)

Versie van **15-11-2006**

## Inhoudsoverzicht

|      |  |    |
|------|--|----|
| § 1  | Toepassingsgebied .....  | 2  |
| § 2  | Definitie van de begrippen .....   | 2  |
| § 3  | Sluiten van de verblijfsovereenkomst – aanbetaling.....                          | 3  |
| § 4  | Begin en einde van het verblijf .....  | 3  |
| § 5  | Terugtrekken uit de verblijfsovereenkomst – stornokosten .....                   | 4  |
| § 6  | Terbeschikkingstelling van vervangende kamers .....                              | 5  |
| § 7  | Rechten van de contractant .....   | 5  |
| § 8  | Plichten van de contractant .....  | 6  |
| § 9  | Rechten van de herbergier.....   | 6  |
| § 10 | Plichten van de herbergier.....  | 7  |
| § 11 | Aansprakelijkheid van de herbergier voor schade aan ingebrachte voorwerpen ..... | 7  |
| § 12 | Beperkingen van de aansprakelijkheid.....  | 8  |
| § 13 | Verlenging van het verblijf .....  | 9  |
| § 14 | Beëindiging van de verblijfsovereenkomst – voortijdige ontbinding .....          | 9  |
| § 15 | Ziekte of overlijden van een gast .....  | 10 |
| § 16 | Plaats van levering, bevoegde rechtbank en rechtskeuze.....                      | 11 |
| § 17 | Overige bepalingen .....   | 12 |

## **§ 1 Toepassingsgebied**

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden voor het Hotelwezen 2006 (navolgend “AVH 2006”) vervangen de tot nu toe geldige Oostenrijkse verdragsvoorwaarden voor hotels in de versie van 23 September 1981.
- 1.2 De AVH 2006 sluiten individuele verblijfsovereenkomsten niet uit. De AVH 2006 zijn van secundaire betekenis met betrekking tot individueel gesloten verblijfsovereenkomsten.

## **§ 2 Definitie van de begrippen**

### 2.1 Definitie van de begrippen:

“Herbergier”: Is een natuurlijke of juridische persoon die gasten tegen betaling onderdak aanbiedt.

“Gast”: Is een natuurlijke persoon die een beroep doet op de herbergier. In de regel is de gast tegelijkertijd ook de contractant. Als gast gelden ook die personen die samen met de contractant arriveren (bijv. familieleden, vrienden, enz.).

“Contractant”: Is een natuurlijke of juridische persoon uit het binnenland of het buitenland die als gast of namens een gast een verblijfsovereenkomst met de herbergier afsluit.

“Consument” en “ondernemer”: De begrippen hebben de betekenis zoals bedoeld in de Oostenrijkse wet op de consumentenbescherming van 1979 in de tevens geldige versie.

“Verblijfsovereenkomst”: Is de tussen de herbergier en de contractant gesloten verblijfsovereenkomst, waarvan de inhoud navolgend nader geregeld wordt.

### **§ 3 Sluiten van de verblijfsovereenkomst – aanbetaling**

- 3.1 De verblijfsovereenkomst komt tot stand door het aanvaarden van de bestelling van de contractant door de herbergier. Elektronische verklaringen gelden als ontvangen, indien de partij voor wie de verklaring bestemd was, de verklaring onder gewoonlijke omstandigheden afroepen kan en de verklaring in de bekendgemaakte kantooruren van de herbergier verstuurd werd.
- 3.2 De herbergier is bevoegd de verblijfsovereenkomst onder de voorwaarde te sluiten dat de contractant een aanbetaling betaalt. In dit geval is de herbergier verplicht om vóór het aanvaarden van de schriftelijke of mondelinge bestelling van de contractant de contractant op de nodige aanbetaling te wijzen. Gaat de contractant met de aanbetaling akkoord (schriftelijk of mondeling), komt de verblijfsovereenkomst tot stand, wanneer de herbergier de door de contractant afgegeven verklaring van toestemming m.b.t. de betaling van de aanbetaling ontvangen heeft.
- 3.3 De contractant dient de aanbetaling tot uiterlijk 7 dagen (ontvangst) vóór het verblijf bij de herbergier te betalen. De kosten voor de geldtransactie (bijv. kosten voor de overschrijving) betaalt de contractant. Voor credit- en debitcards zijn de bijhorende voorwaarden van de kaartenbedrijven van toepassing.
- 3.4 De aanbetaling is een gedeeltelijke betaling van de overeengekomen prijs.

### **§ 4 Begin en einde van het verblijf**

- 4.1 De contractant heeft het recht, indien de herbergier geen andere tijd aangeeft, de gehuurde kamers vanaf 16.00 uur op de overeengekomen dag (“dag van aankomst”) in gebruik te nemen.
- 4.2 Wordt een kamer voor het eerst om 6.00 uur ’s ochtends betrokken, geldt de vorige nacht als eerste overnachting.
- 4.3 De gehuurde kamers dienen door de contractant op de dag van vertrek tot 12.00 uur ontruimd te zijn. De herbergier is bevoegd een dag extra te berekenen, indien de gehuurde kamers niet binnen de gestelde termijn ontruimd zijn.

## **§ 5 Terugtrekken uit de verblijfsovereenkomst – stornokosten**

### **Terugtrekken door de herbergier**

- 5.1 Voorziet de verblijfsovereenkomst in een aanbetaling en werd deze aanbetaling door de contractant niet binnen de gestelde termijn betaald, is de herbergier bevoegd om zich zonder uitstel uit de verblijfsovereenkomst terug te trekken.
- 5.2 Indien de gast op de overeengekomen dag van aankomst tot 18.00 uur niet verschijnt, bestaat geen verplichting om de gast alsnog te laten verblijven, behalve er werd een later tijdstip van aankomst overeengekomen.
- 5.3 Heeft de contractant een aanbetaling betaald (zie 3.3), blijven de kamers echter tot uiterlijk 12.00 uur van dag volgend op de overeengekomen dag van aankomst gereserveerd voor de gast. Wird een aanbetaling voor meer dan vier dagen betaald, eindigt de plicht om de gast alsnog te laten verblijven vanaf 18.00 uur op de vierde dag, waarbij de dag van aankomst als eerste dag gerekend wordt, behalve de gast vermeldt een latere dag van aankomst.
- 5.4 De herbergier is bevoegd de verblijfsovereenkomst tot uiterlijk 3 maanden vóór de overeengekomen dag van aankomst door een eenzijdige verklaring op te zeggen om zakelijk gerechtvaardigde redenen, behalve er werd iets anders overeengekomen.

### **Terugtrekken door de contractant – stornokosten**

- 5.5 De contractant is bevoegd de verblijfsovereenkomst tot uiterlijk 3 maanden vóór de overeengekomen dag van aankomst van de gast door een eenzijdige verklaring op te zeggen zonder stornokosten te hoeven betalen.
- 5.6 Buiten de in § 5.5. vermelde periode is het terugtrekken door eenzijdige verklaring van de contractant alleen mogelijk op voorwaarde dat de volgende stornokosten betaald worden:
  - tot 1 maand voor de dag van aankomst 40 % van de totale overeengekomen prijs;
  - tot 1 week voor de dag van aankomst 70 % van de totale overeengekomen prijs;
  - tijdens de laatste week voor de dag van aankomst 90 % van de totale overeengekomen prijs.

| <b>tot 3 maanden</b> | <b>3 maanden t/m 1 maand</b> | <b>1 maand t/m 1 week</b> | <b>Tijdens de laatste week</b> |
|----------------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| geen stornokosten    | 40 %                         | 70 %                      | 90 %                           |

### **Belemmering van de heenreis**

- 5.7 Is de contractant niet in staat om op de dag van aankomst bij de herbergier te verschijnen, omdat door onvoorziene en buitengewone omstandigheden (bijv. extreme sneeuwval, overstroming, enz.) alle reismogelijkheden onmogelijk zijn, is de contractant niet verplicht om de overeengekomen prijs voor de dag(en) van aankomst te betalen.
- 5.8 De plicht om het geboekte verblijf te betalen ontstaat weer vanaf de dag waarop het reizen weer mogelijk is, indien de heenreis binnen drie dagen weer mogelijk wordt.

### **§ 6 Terbeschikkingstelling van vervangende kamers**

- 6.1 De herbergier is bevoegd de contractant of de gasten adequate vervangende kamers (van dezelfde kwaliteit) ter beschikking te stellen, indien zulks van de contractant gevegd mag worden, in het bijzonder wanneer de afwijking gering en zakelijk gerechtvaardigd is.
- 6.2 Een zakelijke rechtvaardiging bestaat bijvoorbeeld dan, wanneer de kamer (de kamers) niet meer gebruikt (kan/kunnen) worden, reeds verblijvende gasten hun verblijf verlengen, te veel boekingen bestaan of andere belangrijke operationele maatregelen zulks nodig maken.
- 6.3 Eventuele extra kosten voor de vervangende kamers dienen door de herbergier betaald te worden.

### **§ 7 Rechten van de contractant**

- 7.1 Door het sluiten van de verblijfsovereenkomst verkrijgt de contractant het recht op het gewoonlijke gebruik van de gehuurde kamers, de voorzieningen van de herbergier die op gewoonlijke manier en zonder bepaalde voorwaarden voor gebruik toegankelijk zijn voor de gasten, en op de gebruikelijke bediening. De contractant kan zijn rechten volgens de geldige richtlijnen m.b.t. hotels en/of gasten (regels van het huis) uitoefenen.

## **§ 8 Plichten van de contractant**

- 8.1 De contractant dient de overeengekomen prijs en alle eventuele meerkosten die voortvloeien uit de gebruikmaking van bijzondere voorzieningen door de contractant en/of de gasten in zijn begeleiding, plus de wettelijk voorgeschreven BTW te betalen tot uiterlijk de dag van vertrek.
- 8.2 De herbergier is niet verplicht om vreemde valuta te accepteren. Accepteert de herbergier echter vreemde valuta, wordt de valuta voor zover mogelijk en voor de dagkoers als betaling geaccepteerd. Indien de herbergier vreemde valuta of elektronische betaalmiddelen accepteert, gaan alle daarmee in verband staande kosten ten laste van de contractant, zoals bijv. informatie van creditcardbedrijven, telegrammen, enz.
- 8.3 De contractant is tegenover de herbergier voor de schade verantwoordelijk, die veroorzaakt werd door de contractant of de gast of andere personen die met kennis en toestemming van de contractant gebruikmaken van voorzieningen van de herbergier.

## **§ 9 Rechten van de herbergier**

- 9.1 Weigert de contractant om de overeengekomen prijs te betalen of is hij in verzuim met de betaling daarvan, kan de herbergier gebruikmaken van het wettelijke recht van terughouding volgens § 970c ABGB [Oostenrijks Algemeen Burgerlijk Wetboek] alsmede van het wettelijke pandrecht volgens § 1101 ABGB [Oostenrijks Algemeen Burgerlijk Wetboek] op de door de contractant of de gast ingebrachte voorwerpen. Bovendien mag de herbergier van het recht van terughouding en het pandrecht gebruikmaken om zijn vorderingen uit de verblijfsovereenkomst te verzekeren, in het bijzonder voor het verstrekken van maaltijden, overige onkosten die voor de contractant gemaakt werden en voor eventuele schadeclaims van welke aard dan ook.
- 9.2 Vraagt de contractant om kamerservice op ongebruikelijke tijden (na 20.00 uur en voor 6.00 uur), is de herbergier bevoegd voor deze service een speciaal tarief te vragen. Dit speciaal tarief dient echter op de prijslijst in de kamer vermeld te worden. De herbergier kan deze service om operationele redenen ook weigeren.
- 9.3 De herbergier is te allen tijde (ook tussentijds) bevoegd om de door hem opgeleverde dienstverlening af te rekenen.

## **§ 10 Plichten van de herbergier**

10.1 De herbergier dient de overeengekomen zaken in een aan zijn standaard voldoende omvang op te leveren.

10.2 Speciale voorzieningen van de herbergier die gekenmerkt dienen te worden en die niet inbegrepen zijn in de prijs van het verblijf, zijn bijvoorbeeld:

- a) speciale aanbiedingen van de herbergier, die apart in rekening gebracht kunnen worden, zoals bijv. de terbeschikkingstelling van salons, sauna, overdekt zwembad, solarium, garage, enz.;
- b) voor de terbeschikkingstelling van additionele of kinderbedden wordt een lager prijs gevraagd.

## **§ 11 Aansprakelijkheid van de herbergier voor schade aan ingebrachte voorwerpen**

11.1 De herbergier is aansprakelijk voor de door de contractant ingebrachte voorwerpen volgens §§ 970 ff. ABGB [Oostenrijks Algemeen Burgerlijk Wetboek]. De aansprakelijkheid van de herbergier is alleen dan van toepassing, indien de voorwerpen aan de herbergier of aan de door hem bevoegde personen overgeven of naar een door de herbergier of door de herbergier bevoegde personen aangewezen of daarvoor bestemd plaats gebracht werden. Voor zover de herbergier geen bewijzen kan leveren, is de herbergier verantwoordelijk voor zijn eigen schuld of de schuld van zijn personeel alsmede van de inkomende en uitgaande personen. Volgens § 970 lid 1 ABGB [Oostenrijks Algemeen Burgerlijk Wetboek] is de herbergier alleen aansprakelijk tot het bedrag dat is vastgesteld in de rijkswet van 16 november 1921 m.b.t. de aansprakelijkheid van herbergiers en overige ondernemers in de tevens geldige versie. Volgens de contractant of de gast het verzoek van de herbergier niet onmiddellijk op om de voorwerpen in een speciale bewaringsplaats te deponeren, is de herbergier van zijn aansprakelijkheid bevrijd. Het bedrag van een eventuele aansprakelijkheid van de herbergier is maximaal beperkt door het bedrag van de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering van de herbergier. Er dient rekening gehouden te worden met een eventuele schuld van de contractant of de gast.

11.2 De herbergier is niet aansprakelijk voor eenvoudige nalatigheid. Is de contractant een ondernemer, wordt ook de aansprakelijkheid voor grove nalatigheid uitgesloten. In dit geval rust de bewijslast voor het bestaan van een schuld bij de contractant. Gevolgschade of indirecte schade alsmede niet gerealiseerde winsten worden in geen geval vergoed.

11.3 Voor kostbaarheden, geld en waardepapieren is de herbergier alleen aansprakelijk tot een bedrag ter grootte van momenteel €550,00. De herbergier is voor verdere

schade alleen aansprakelijk in het geval dat hij deze dingen in kennis van hun toestand ter bewaring overgenomen heeft of in het geval dat de schade door hemzelf of door zijn personeel veroorzaakt werd. De beperking van aansprakelijkheid geldt overeenkomstig 12.1 en 12.2.

11.4 De herbergier kan het bewaren van de kostbaarheden, geld en waardepapieren weigeren, wanneer het gaat om wezenlijk waardevollere voorwerpen dan de gasten van de herbergier normaal gesproken ter bewaring geven.

11.5 Indien de bewaring aanvaard werd, is de aansprakelijkheid toch buitengesloten in het geval dat de contractant en/of de gast de veroorzaakte schade vanaf kennisneming niet onmiddellijk aan de herbergier ter kennis geeft. Bovendien moeten deze claims binnen drie jaar vanaf kennisneming door de contractant of de gast bij de bevoegde rechtbank ingesteld worden, anders verliest dit recht zijn geldigheid.

## **§ 12 Beperkingen van de aansprakelijkheid**

12.1 Is de contractant een consument, is de aansprakelijkheid van de herbergier voor eenvoudige nalatigheid, met uitzondering van personenschade, uitgesloten.

12.2 Is de contractant een ondernemer, is de aansprakelijkheid van de herbergier voor eenvoudige nalatigheid en grove nalatigheid uitgesloten. In dit geval rust de bewijslast voor het bestaan van een schuld bij de contractant. Gevolgschade, immateriële schade of indirecte schade alsmede niet gerealiseerde winsten worden niet vergoed. De te vergoeden schade is in ieder geval beperkt door de hoogte van het negatieve belang.



### **§ 13 Verlenging van het verblijf**

- 14.1 De contractant kan geen aanspraak erop maken dat zijn verblijf verlengd wordt. Kondigt de contractant echter op tijd aan dat hij zijn verblijf wil verlengen, kan de herbergier instemmen met de verlenging van de verblijfsovereenkomst. De herbergier is echter niet verplicht om de verblijfsovereenkomst te verlengen.
- 14.2 Indien de contractant op de dag van vertrek het verblijf niet kan verlaten, omdat door onvoorziene, buitengewone omstandigheden (bijv. extreme sneeuwval, overstroming, enz.) alle mogelijkheden om te vertrekken geblokkeerd of niet te gebruiken zijn, wordt de verblijfsovereenkomst automatisch verlengd om de duur van de onmogelijkheid van het vertrek. Een vermindering van de prijs voor deze tijd is echter alleen dan mogelijk, als de contractant niet gebruik kan maken van alle door de herbergier aangeboden voorzieningen als gevolg van de buitengewone weersomstandigheden. De herbergier heeft het recht tenminste die prijs te vragen die overeenkomt met de gewoonlijk berekende prijs voor het tussenseizoen.

### **§ 14 Beëindiging van de verblijfsovereenkomst – voortijdige ontbinding**

- 15.1 Werd de verblijfsovereenkomst voor bepaalde tijd gesloten, eindigt de verblijfsovereenkomst na verloop van de in de overeenkomst bepaalde tijd.
- 15.2 Vertrekt de gast voortijdig, is de herbergier bevoegd de complete overeengekomen prijs te vragen. De herbergier zal de prijs met de kosten verminderen, die hij als gevolg van de niet-gebruikmaking van zijn voorzieningen bespaart of door het verhuren van de bestelde kamers aan derden kan verkrijgen. Er is alleen sprake van een besparing, indien de herbergier op het tijdstip van de niet-gebruikmaking van de door de gast gehuurde kamers alle andere kamers volledig verhuurd heeft en de kamer op grond van de annulering van de contractant aan verdere gasten kan verhuren. De bewijslast van de besparing rust bij de contractant.
- 15.3 Door het overlijden van een gast eindigt de verblijfsovereenkomst met de herbergier.

- 15.4 Werd de verblijfsovereenkomst voor onbepaalde tijd gesloten, kunnen de contractant en de herbergier de overeenkomst tot 10.00 uur van de derde dag vóór het geplande einde van de overeenkomst opzeggen.
- 15.5 De herbergier is bevoegd de verblijfsovereenkomst per omgaande te ontbinden, met dien verstaande dat er een belangrijke reden voor de ontbinding is, in het bijzonder als de contractant of de gast
- a) van de kamers aanzienlijk nadelig gebruikmaakt of door zijn meedogenloos, aanstotelijk of anderszins ongepast gedrag het samenleven bederft van de andere gasten, de eigenaar, zijn personeel of de in de zaak van de herbergier wondende derden of een strafbare handeling begaat t.o.p. van deze personen, hun eigendom, zedelijkheid of lichamelijke veiligheid;
  - b) een besmettelijke ziekte of een ziekte, die langer dan de duur van de verblijfsovereenkomst blijft voortduren, oploopt of hulpbehoevend wordt;
  - c) de overhandigde, betaalbare rekeningen binnen een redelijk gestelde termijn (3 dagen) niet betaald.
- 15.6 Kan de overeenkomst niet worden nagekomen door een als overmacht te classificeren gebeurtenis (bijv. elementaire gebeurtenissen, staking, buitensluiting, officiële beschikkingen, enz.), kan de herbergier de verblijfsovereenkomst te allen tijde zonder inachtneming van de opzeggingstermijn opzeggen, indien de overeenkomst volgens de wet niet al als opgezegd geldt of de herbergier van zijn verplichting om kamers aan gasten ter beschikking te stellen bevrijd is. Eventuele schadevorderingen, e.d. van de contractant zijn uitgesloten.

## **§ 15      Ziekte of overlijden van een gast**

- 16.1 Wordt een gast tijdens zijn verblijf bij de herbergier ziek, moet de herbergier op wens van de gast voor geneeskundige verzorging zorgen. Dreigt er een gevaar, kan de herbergier de geneeskundige verzorging ook zonder verzoek van de gast doen realiseren, dit geldt vooral dan, wanneer een geneeskundige verzorging noodzakelijk is en de gast niet zelf in staat is zijn wensen te uiten.
- 16.2 Zolang de gast niet in staat is om beslissingen te nemen of de familie van de gast niet bereikt kon worden, zal de herbergier op kosten van de gast voor de geneeskundige verzorging zorg dragen. De omvang van deze zorgmaatregelen eindigt echter op het moment dat de gast weer zelf beslissingen kan nemen of zijn familie van de ziekte op de hoogte gesteld kon worden.
- 16.3 De herbergier kan schadeloosstelling eisen van de contractant of de gast of, in het geval van overlijden, van zijn rechtsopvolgers voor in het bijzonder de volgende kosten:

- a) niet betaalde medische rekeningen, kosten voor het ziekentransport, medicamenten en geneesmiddelen;
- b) noodzakelijke desinfectie van de kamer(s);
- c) niet meer te gebruiken linnengoed, beddenlinnen en bedinrichting of voor de desinfectie of grondige reiniging van deze voorwerpen;
- d) herstellen van muren, kamerinrichting, vloerkleden, enz., voor zover deze in verband met de ziekte of het overlijden verontreinigd werden of beschadigd raakten;
- e) kamerhuur, voor zover de kamers door de gast gebruikt werden, plus eventuele dagen waarop de kamers niet gebruikt konden worden op grond van desinfectie, ontruiming, e.d.;
- f) eventuele andere schade die de herbergier oploopt.

## **§ 16 Plaats van levering, bevoegde rechtbank en rechtskeuze**

17.1 Plaats van levering is de plaats waar de herbergier zijn zaak heeft.

17.2 Deze overeenkomst valt onder het Oostenrijkse formele en materiele recht. Voorschriften van het internationale privaatrecht (in het bijzonder de IPRG [wet over het internationale privaatrecht] en de EVÜ [wet over het op schuldovereenkomsten van toepassing zijnde recht] alsmede het UN kooprecht zijn niet van toepassing.

17.3 Zijn de contractanten allebei ondernemers, is de uitsluitend bevoegde rechtbank de rechtbank van de zetel van de herbergier, met dien verstaande dat de herbergier bovendien bevoegd is om zijn recht ook bij iedere andere plaatselijk en zakelijk bevoegde rechtbank te doen gelden.

17.4 Werd de verblijfsovereenkomst met een contractant gesloten die consument is en zijn woonplaats of zijn gewoonlijk verblijfsplaats in Oostenrijk heeft, kunnen klachten tegen de consument uitsluitend in de woonplaats, de gebruikelijke verblijfsplaats of de werkplaats van de consument ingesteld worden.

17.5 Werd de verblijfsovereenkomst met een contractant gesloten die consument is en zijn woonplaats in een lidstaat van de Europese Unie (met uitzondering van Oostenrijk), IJsland, Noorwegen of Zwitserland heeft, kunnen klachten tegen de consument uitsluitend bij de plaatselijk en zakelijk bevoegde rechtbank van de woonplaats van de consument ingesteld worden.

## **§ 17 Overige bepalingen**

- 18.1 Indien in de boven genoemde bepalingen niet anders is bepaald, begint de duur van een termijn met de bezorging van het schriftstuk waarin deze termijn vastgelegd is, aan de contractanten, die de duur in acht moeten nemen. Bij de berekening van een termijn in dagen, wordt de dag van het tijdstip of de gebeurtenis niet meegeteld, waarna de duur van de termijn begint. Termijnen die volgens weken of maanden berekend worden, hebben betrekking op die dagen van de week of de maand, die door hun naam of getal overeenkomen met de dag waarop de termijn begint. Ontbreekt deze dag in die maand, heeft de termijn betrekking op de laatste dag van de maand.
- 18.2 Verklaringen moeten door de tevens andere contractant op de laatste dag van de termijn (uiterlijk 24 uur) ontvangen zijn.
- 18.3 De herbergier is bevoegd om vorderingen van de contractant met zijn eigen vorderingen te verrekenen. De contractant is niet bevoegd zijn eigen vorderingen met de vorderingen van de herbergier te verrekenen, tenzij de herbergier niet in staat is te betalen of de vordering van de contractant door een gerecht vastgesteld of door de herbergier erkend werd.
- 18.4 In het geval deze regelingen niet volledig zijn, gelden de overeenkomstige wettelijke bepalingen.