

**RICHTLINIE  
betreffend  
VERTRÄGE ZWISCHEN HOTELS  
UND REISEBÜROS**

**erstellt von der  
International Hotel Association (IHA)  
und der  
Universal Federation of Travel Agent's  
Associations (UFTAA)**

## **Art. 1 VERTRAGSPARTEIEN**

Die Unterzeichner sind:

- die International Hotel Association (in der Folge IHA genannt), welche ihren Sitz in F-75011 Paris, 80, Rue de la Roquette, Frankreich hat, und
- die Universal Federation of Travel Agents' Associations (in der Folge UFTAA genannt), die ihren Sitz in F-75001 Paris, 163, Rue Saint-Honore, hat und deren Sekretariat sich in MC-98000 Monaco, 17, Rue Grimaldi, befindet.

## **Art. 2 VERPFLICHTUNGEN DER VERTRAGSPARTEIEN**

Die Vertragsparteien verpflichten sich:

- die angeschlossenen Landesverbände zu veranlassen, dass die Bestimmungen der Richtlinie auf internationaler Ebene eingehalten werden;
- ihren jeweiligen Mitgliedern und deren Betrieben vorzuschlagen, beim Abschluß von Hotelverträgen jenen den Vorrang zu geben, die als andere Vertragspartei der gleichen Gerichtsbarkeit unterliegen.

## **Art. 3 AUSSCHLIESSLICH INTERNATIONALER CHARAKTER DER RICHTLINIE**

Die Richtlinie gilt für Hotelverträge internationalen Charakters, die zwischen einem Hotel und einem Reisebüro abgeschlossen werden und deren Niederlassungen sich in verschiedenen Ländern befinden.

## **Art. 4 AUF NATIONALER EBENE**

Die Vertragspartner empfehlen den Landesverbänden, sich beim Abschluß einer nationalen Konvention an die Grundsätze der vorliegenden Richtlinie zu halten.

## **Art. 5 ERGÄNZENDE FUNKTION DER RICHTLINIE**

- a) Die Richtlinie soll immer dann angewendet werden, wenn zwischen dem Hotelier und Reisebüro keinerlei privater Vertrag abgeschlossen wurde.
- b) Sie soll auch dann angewendet werden, um die Bestimmungen eines privaten Vertrages hinsichtlich jeglicher darin nicht geregelter Vertragspunkte zu ergänzen.
- c) Die Vertragsparteien äußern den Wunsch, dass die Richtlinie als Grundlage für die Lösung von Streitfällen zwischen Hotels und Reiseunternehmen dienen soll, egal ob in privater Angelegenheit, in rechtlicher Anwendung oder bei Schiedsgerichtsverfahren.

## **Art. 6 ANWENDUNGSBEREICH DER RICHTLINIE**

Die Richtlinie soll dazu dienen, sogenannte Hotelverträge zwischen Reisebüros und Hotels zu regeln.

Falls einer der Artikel der Richtlinie im Widerspruch zu nationalen (u.a. „Anti-Trust-Gesetze“) oder internationalen Gesetzen stehen sollte, anerkennen die Vertragsparteien, dass solche Artikel wirkungslos sind.

## **Art. 7 DEFINITION DES HOTELVERTRAGES**

In der vorliegenden Richtlinie ist unter „Hotelvertrag“ ein Vertrag zu verstehen, mittels dem ein Hotel mit einem Reisebüro vereinbart, einem Einzelreisenden oder Gruppenreisenden als Kunden dieses Reisebüros Dienstleistungen zu erbringen.

## **Art. 8 RESERVIERUNG**

- a) Jedem Hotelvertrag muss ein Reservierungsauftrag von einem Reisebüro an ein Hotel vorausgehen.
- b) Jeder nicht schriftlich erfolgte Reservierungsauftrag an das Hotel muss schriftlich bestätigt werden (Brief, Telegramm, Telex, Telefax usw.).
- c) Jeder Reservierungsauftrag muss die Angaben der zu erbringenden Leistungen enthalten.

## **Art. 9 ABSCHLUSS DES HOTELVERTRAGES**

- a) Nach Erhalt des Reservierungsauftrages von seiten des Reisebüros muss das Hotel die Reservierung schriftlich bestätigen, wobei die Preise für die bestellten Dienstleistungen entweder brieflich, per Telegramm, Telex, Computer oder Telefax angegeben werden, oder durch die Erteilung einer Computer-Reservierungsnummer, welche sich ausdrücklich auf den Reservierungsauftrag bezieht.
- b) Das Reisebüro sollte sofort oder innerhalb eines vom Hotelier festgesetzten Zeitlimits die vom Hotelier gemachte Zusage schriftlich rückbestätigen.
- c) Der Hotelvertrag ist dann zustande gekommen.

## **Art. 10 RESERVIERUNGSUNTERLAGEN**

- a) Annahme des Hotelgutscheines (Voucher)  
Der Hotelier kann die Vorauszahlung des Gesamtbetrages oder eines Teilbetrages fordern. Macht er von dieser Möglichkeit nicht Gebrauch, sollte er den Voucher akzeptieren, vorausgesetzt, dass das Reisebüro mit dem Hotelier die Annahme eines solchen vereinbart hat. Das Reisebüro soll den vom Kunden an das Hotel ausgehändigten Voucher als eine

Zahlungsgarantie betrachten, falls dies nicht anderweitig klar vereinbart wurde.

- b) Die Leistungen, insbesondere Ankunfts- und Abfahrtsdaten sowie Transportmittel sind in jedem Voucher genau anzuführen und beziehen sich auf spezifische, zu erbringende Hoteldienstleistungen.
- c) Die Ausgabe von Vouchern, die über die üblichen Hoteldienstleistungen hinausgehende Leistungen beinhalten, bedarf eines eigenen schriftlichen Abkommens zwischen dem Hotel und den Reisebüros hinsichtlich der zu erbringenden Dienstleistungen und/oder der Maximalsumme des Kredits.

## **Art. 11 PREISE**

Der Hotelier soll sich an die im Vertrag vereinbarten Preise in der Währung jenes Landes halten, in welchem sich das Hotel befindet oder an die im Vertrag festgelegte Währung, Langzeitverträge können jedoch eine Klausel bezüglich der Anpassung der Preise enthalten.

## **Art. 12 VORAUSZAHLUNGEN**

- a) Der Hotelier kann die Bestätigung eines Reservierungsbetrages von einer Vorauszahlung (Reugeld oder Anzahlung) abhängig machen. Falls das Hotel eine Vorauszahlung als Reugeld betrachtet (siehe Definition im Anhang), sollte es dies ausdrücklich vereinbaren. Der Reservierungsbetrag wird von der Endsumme abgezogen werden, aber im Fall einer Stornierung nicht rückvergütet.
- b) Die Vorauszahlung hat immer den Charakter einer Sicherheitsleistung, ausgenommen wenn eine Stornierung im Einklang mit den schriftlichen Stornierungsvorschriften des Hotels oder handelsüblichen Gepflogenheiten steht. Wenn der Hotelier eine Vorauszahlung verlangt hat, wird der Abschluß des Hotelvertrages erst dann gültig, wenn die Bezahlung erfolgt oder wenn der Nachweis für die Zahlung erbracht ist.
- c) Der Hotelier hat den Erhalt der Vorauszahlung oder des Reservierungsbetrages spätestens 72 Stunden nach deren Eintreffen zu bestätigen.

## **Art. 13 BEZAHLUNG AN DEN HOTELIER**

- a) Die vom Reisebüro zu bezahlenden Leistungen sind jene, die in dem an den Hotelier gerichteten Reservierungsauftrag enthalten sind.
- b) Außer im Fall einer Vereinbarung, dass die Rechnung direkt vom Gast bezahlt wird, ist das Reisebüro, das den Hotelvertrag abgeschlossen hat, verpflichtet, die Rechnung zu bezahlen.
- c) Bei längeren Aufenthalten wird das Reisebüro gemäß der Vertragsbedingungen zur Zahlung von bereits erbrachten Hotelleistungen an das Hotel aufgefordert werden.

- d) Werden die vom Reisebüro bestellten Hotelleistungen vom Gast direkt beglichen, verpflichtet sich das Hotel, die dem Reisebüro zustehende Provision für bestimmte Leistungen sicherzustellen.
- e) In Anbetracht dessen kann der Hotelier entscheiden, ob er die Bezahlung mit Kreditkarten für eine direkte Geschäftsabwicklung akzeptiert.

#### **Art. 14 KLARE PROVISIONSREGELUNG**

Die Regelung betreffend die vom Hotel zu bezahlende Provision sollte klar abgefaßt werden und alle Bedingungen beinhalten, die mit dem Reisebüro vor der ursprünglichen Bestätigung oder zum Zeitpunkt der Bestätigung vereinbart wurden.

Informationen, welche zum Verständnis der Provisionsregelung beiträgt, enthält normalerweise:

- a) ob eine Provision bezahlt wird oder nicht und für welche Dienstleistungen,
- b) die Provisionshöhe,
- c) ob Provision für eine vom Hotelier akzeptierte Aufenthaltsverlängerung und für Reservierungen, die vom Gast an Ort und Stelle für einen künftigen Zeitraum vereinbart wurden, zu bezahlen ist.

#### **Art. 15 ANNULLIERUNGEN**

- a) Die Bedingungen und Fristen für totale oder teilweise Annullierung des Hotelvertrages ebenso wie die Summe eines möglichen Schadenersatzes im Fall einer verspäteten Annullierung sollen zum Zeitpunkt der Bestätigung festgelegt werden. Der Hotelier soll seine Annullierungsregelung für den betreffenden Zeitraum klar umschreiben. Der Gast soll von dieser Annullierungsregelung in Kenntnis gesetzt werden.
- b) Jede Annullierung soll schriftlich erfolgen und mit Datum versehen sein (eingeschriebener Brief, identifiziertes Telex, Telefax). Falls eine Annullierung mündlich erfolgt, soll sich die schriftliche Bestätigung auf den Zeitpunkt dieser mündlichen Vereinbarung beziehen. Jedes schriftliche Dokument von seiten des Hotels, welches sich auf die mündliche Vereinbarung bezieht, soll das Reisebüro von weiteren schriftlichen Rückbestätigungen befreien. Falls erwünscht, können Annullierungs-Geschäftszeichen vom Hotelier ausgegeben werden und vom Reisebüro einbehalten werden, was eine schriftliche Annullierung unnötig macht.
- c) Kontingentverträge, große Kongresse, Konferenzen, Seminare, Incentive-Reisen, Ausstellungen usw. können spezielle schriftliche Übereinkommen erfordern. Gruppen bestehen aus mindestens 15 Personen, die gemeinsam ankommen und abreisen, sie werden vom Reisebüro und Hotelier gleichermaßen als eine Einheit angesehen. Die Bestätigung der Gruppe von seiten des Hoteliers soll gleiche Dienstleistungen für jeden Gast

- festsetzen, und die Gesamtkosten sollen in einer einzigen Rechnung präsentiert werden. Falls die Teilnehmeranzahl der Gruppe nach der Reservierung auf weniger als 15 Personen reduziert wird, muss das Hotel dem Reisebüro mitteilen, ob es die Anzahl der verbliebenen Personen als Gruppe anerkennt.
- d) Falls keine gegenteiligen Abmachungen vorliegen, kann das Reisebüro eine Gruppenreservierung annullieren, ohne dafür Schadenersatz leisten zu müssen, vorausgesetzt, dass folgende Regeln eingehalten werden.
1. Annullierung der gesamten Gruppe - mindestens 30 Tage vor dem Ankunftstag. Wenn eine Reservierung für eine Gruppe erfolgt und dabei mehr als 30 Prozent der gesamten Zimmerkapazität in Anspruch genommen wird, wird der Hotelier das Reisebüro 60 bis 30 Tage vor dem Ankunftstag schriftlich in Kenntnis setzen, dass er (der Hotelier) vorhat, über die Anzahl jener Zimmer zu verfügen, für deren Auslastung das Reisebüro nicht garantiert.
  2. 21 Tage vor dem vorgesehenen Ankunftstag für eine Annullierung von maximal 50 Prozent der Teilnehmer.
  3. 14 Tage vor dem vorgesehenen Ankunftstag für eine Annullierung von maximal 25 Prozent der Teilnehmer.
- e) Annullierungen, die nach dem oben genannten Zeitlimit gemacht werden, sollen dem Hotel das Recht auf Kompensation gemäß der folgenden Punkte 1, 2 oder 3 geben, außer wenn der Hotelier den Verlust durch eine Weitergabe des Zimmers abdeckt. Der Hotelier kann zum Beweis veranlaßt werden, dass eine Weitergabe des Zimmers nicht erfolgte. Die Schadenersatzhöhe kann, wie folgt, festgesetzt werden:
1. auf einen im voraus bestimmten Betrag;
  2. bei Fehlen einer solchen Vereinbarung für Dienstleistungen auf zwei Drittel des Betrages in der Höhe einer Nächtigungsgebühr pro Gast.
  3. Für den Fall, dass eine Annullierung drei Tage (72 Stunden) oder darunter vor dem vorgesehenen Ankunftstag vorgenommen wird, beträgt der Schadenersatz drei Viertel der reservierten Dienstleistungen.
- f) Im Fall einer vorzeitigen Abreise oder der Nichtinanspruchnahme von vereinbarten Leistungen, hat das Reisebüro dem Hotel Ersatz für den tatsächlich erlittenen Schaden zu leisten, es sei denn, dass die vorzeitige Abreise oder die Nichtinanspruchnahme der Leistungen zu Lasten des Hoteliers geht, da dieser die entsprechenden Leistungen nicht erbracht hat. Deckt die durch das Reisebüro erfolgte Vorauszahlung nur einen Teil der Gesamtrechnung, so kann sich der Hotelier zur Begleichung des Differenzbetrages direkt an den Gast wenden. Diese Bestimmungen werden angewendet, wenn es üblich ist, diese Behandlung Gästen gegenüber anzuwenden, die vom Hotel direkt erworben wurden.

## **Art. 16 INFORMATIONEN FÜR DAS HOTEL**

Das Reisebüro verpflichtet sich, dem Hotelier die für die erwünschten Dienstleistungen nötigen Informationen vollständig und in allen Einzelheiten zu geben.

## **Art. 17. INFORMATIONEN FÜR GAST UND REISEBÜRO**

- a) Der Hotelier soll keine Reservierungen annehmen, wenn er sie nicht einhalten kann.
- b) Der Hotelier verpflichtet sich, dem Reisebüro alle wichtigen, genauen Angaben hinsichtlich des Standards, der Lage und der Dienstleistungen des Hotels zu geben. Das Reisebüro ist verpflichtet, sich dem Kunden gegenüber an die ihm vom Hotelier gemachten Angaben zu halten. Der Hotelier und das Reisebüro haben sich Kunden gegenüber jeglicher Äußerung zu enthalten, durch welche die Qualität der Leistungen des anderen in Zweifel gestellt wird oder seinem beruflichen Ansehen geschadet werden könnte.

## **Art. 18 LEISTUNGSANGEBOT**

Die vom Hotelier angebotenen Leistungen für die Kunden des Reisebüros gemäß dem Hotelvertrag, sollen von ebenbürtiger Qualität sein wie jene, welche der Hotelier unter den gleichen Bedingungen seinen direkten Gästen anbietet; wo bestimmte Leistungen vertragsgemäß vereinbart wurden, können auch Sondervereinbarungen getroffen werden.

## **Art. 19 BEREITSTELLUNG DER RÄUMLICHKEITEN**

- a) Ein Hotelzimmer muss für den Gast am Tag seiner Ankunft bis 15 Uhr, spätestens jedoch bis 18 Uhr bereitstehen, außer es wurde bei der Bestellung ein späterer Zeitpunkt vereinbart oder die Reservierung stand nicht fest.
- b) Das Hotelzimmer muss vom Gast bis spätestens 12 Uhr Mittag am Tag der Abreise geräumt werden.

## **Art. 20 NICHTEINTREFFEN**

- a) Nicht garantierte Reservierungen  
Wenn ein Hotelier eine Buchung akzeptiert, muss er auf jeden Fall das bestellte Zimmer oder die Zimmer für den Gast bis 18 Uhr des vorgesehenen Ankunftstages bereithalten. Nach 18 Uhr kann er über das Zimmer (bzw. die Zimmer) frei verfügen.
- b) Fixbuchungen  
Die vom Gast oder dem Reisebüro abgegebene Garantie erfolgt in Form einer Barzahlung, Bezahlung mit Scheck oder Kreditkarte (oder im Fall eines Reisebüros, durch eine formelle Garantie, welche auf dem Reservierungsformular oder dem Voucher vermerkt ist), wie dies in Artikel 12 festgesetzt

wurde. Die Garantie kann von seiten des Hoteliers jederzeit und für jede Reservierung dann gefordert werden, wenn er einem speziellen Wunsch eines Gastes nachkommt und die auf den Namen lautende Reservierung bis um 12 Uhr des auf den ursprünglich vorgesehenen Ankunststag nachfolgenden Tages verlängert. Danach kann er über das Zimmer frei verfügen.

c) Nichteintreffen

Falls der Gast nicht vor 18 Uhr ankommt, wird dies als Nichteintreffen gewertet. In diesem Fall kommen die Bestimmungen des Artikels 15 zur Anwendung. Für den Fall, dass bei einer zu späten Annullierung oder eines Nichteintreffens die Höhe des Schadenersatzes nicht festgelegt wurde, kommt man überein, dass dieser mindestens eine Nächtigungsgebühr pro Zimmer und maximal drei Nächtigungsgebühren pro Zimmer beträgt.

## **Art. 21 VERPFLICHTUNGEN GEGENÜBER DEM GAST**

- a) Der Hotelier muss für jede Reservierung, die angenommen und in angemessener Form bestätigt wurde, seinen vertraglichen Verpflichtungen nachkommen. Widrigenfalls ist er gehalten, dem Reisebüro Schadenersatz für den tatsächlich erlittenen Schaden zu leisten.
- b) Für den Fall, dass die für den Gast reservierten Räume vom Hotelier nicht zur Verfügung gehalten werden können, muss er auf seine Kosten:
1. eine Unterbringung für den Gast im nächstgelegenen, gleichwertigen Hotel beschaffen. Eine sich daraus ergebende Preisdifferenz geht zu Lasten des Hoteliers;
  2. den Gast oder das Reisebüro vor Eintreffen zu verständigen. Widrigenfalls muss er die dem Gast erwachsenden Kosten für Telefon und Telex übernehmen, welche aus der Verständigung der Familie oder der Arbeitsstätte über den Hotelwechsel erwachsen, und für den Transport des Gastes in das andere Hotel sorgen;
  3. für den Fall, dass der Gast bei Freiwerden eines Zimmers den Wunsch äußert, in das ursprüngliche Hotel zurückzukehren, die Transportkosten dorthin übernehmen.

## **Art. 22 ENTLASSUNG AUS DER HAFTUNG IM FALL HÖHERER GEWALT**

Wann immer eine der Parteien des Hotelvertrages durch höhere Gewalt, das heißt nicht vorhersehbare, unabwendbare, nicht kontrollierbare Ereignisse nicht in der Lage ist, ihren Verpflichtungen nachzukommen, so wird sie davon befreit, ohne dass ein Anspruch auf Schadenersatz besteht.



## **Art. 23 BENACHRICHTIGUNG IM FALL „HÖHERER GEWALT“**

Sobald der Hotelier oder das Reisebüro sich in der Lage befindet, seine Verpflichtungen aufgrund höherer Gewalt nicht erfüllen zu können, muss er die andere Partei umgehend davon in Kenntnis setzen, unter Zuhilfenahme aller ihm zur Verfügung stehenden Mittel, um mögliche Schäden gering zu halten.

## **Art. 24 UNTERLASSUNG VON MEHRFACHBUCHUNGEN**

Selbst wenn sich das Reisebüro gleichzeitig an mehrere Hoteliers gewendet hat, um Reservierungsangebote zu erhalten, muss es davon Abstand nehmen, Verträge mit mehreren Hotels für denselben Aufenthalt eines Kunden abzuschließen, mit der Absicht, später jene Verträge, die es nicht aufrecht hält, innerhalb der vorgesehenen Frist zu annullieren. In solch einem Fall kann der Hotelier die betreffende Reservierung einseitig aufkündigen und muss keinerlei Reservierungsbeträge zurückerstatten. Bei mehreren Gruppenreservierungen können alle betroffenen Reservierungen storniert werden.

## **Art. 25 GÜTLICHE BEILEGUNG VON DIFFERENZEN**

Kommt es hinsichtlich eines Falles höherer Gewalt zu Meinungsverschiedenheiten, so sollen die Vertragspartner eine Beilegung auf gutlichem Weg versuchen. Für den Fall einer Nichteinigung, kann sich jede Partei mit dem Fall an das Verbindungskomitee der IHA/UFTAA wenden.

## **Art. 26 SCHLICHTUNG VON STREITFÄLLEN**

- a) Jeder internationale Streitfall, der sich aus dem Vertrag zwischen einem Hotelier und einem Reisebüro ergibt, kann zum Zweck der Schlichtung und eines Schiedsspruches dem Verbindungskomitee der IHA/UFTAA unterbreitet werden.
- b) Im Fall der Zustimmung der beiden Parteien, ihre Differenzen dem Schiedsspruch der IHA/UFTAA zu unterwerfen, wird der betreibende Vertragspartner an den für ihn zuständigen internationalen Verband ein Gesuch auf Einleitung des Schiedsgerichtsverfahrens richten, wobei er diesem alle notwendigen Dokumente überläßt.
- c) Der auf diese Art befaßte Verband wird einen Schiedsvergleich in zweifacher Ausfertigung erstellen. Jeder Streitpartner soll davon ein Exemplar unterfertigt an den für ihn zuständigen internationalen Verband schicken.
- d) Das anzuwendende Schiedsgerichtsverfahren erfolgt entsprechend der Anlage beigefügten „Schiedsordnung“.

## **Art. 27 INTERPRETATION DER RICHTLINIE**

Das IHA-/UFTAA-Verbindungskomitee, das sich aus Delegierten zusammensetzt, die von den beiden Vertragsparteien ernannt werden, ist ermächtigt, die Bestimmungen der Richtlinie auszulegen.

## **Art. 28 DATUM DER RICHTLINIE**

Die Richtlinie trat am 2. Juli 1991 in Kraft, nachdem sie von beiden Vertragsparteien angenommen wurde.

# **ANHANG**

## **I. DEFINITION**

In dem Code of practice werden folgende Begriffe im unten angegebenen Sinn angewendet, auch wenn dieser vom Sinn abweicht, wie er nach dem Privatrecht des entsprechenden Landes gebräuchlich ist.

### **ANZAHLUNG**

Dem Wunsch der Vertragspartner gemäß kann die vom Hotelier geforderte Anzahlung entweder ein Reugeld oder eine Kautions- oder eine Reservierungsgebühr sein.

### **KAUTION**

Eine Vorauszahlung eines Teiles des Gesamtbetrages durch den Reiseveranstalter an den Hotelier. Diese Vorauszahlung wird von der Endabrechnung abgezogen, oder, falls der Beherbergungsvertrag im Rahmen des Abkommens storniert wird, zurückzuerstattet.

### **REUGELD**

Im französischen, portugiesischen, spanischen und wahrscheinlich auch in anderen Landesgesetzen bedeutet der Begriff „Reugeld“ (englisch: earnest money, französisch: arrhes) eine pauschale Abfindung, die im Fall der Auflösung des Vertrages aus Verschulden desjenigen, der das Reugeld geleistet hat, nicht mehr an ihn zurückgezahlt werden muss. Es ist jedoch in doppelter Höhe zurückzuzahlen, wenn das Verschulden bei dem Vertragspartner liegt, der das Reugeld erhalten hat.

### **RESERVIERUNGSGEBÜHR (VORAUSZAHLUNG)**

Vorauszahlung durch den Reiseveranstalter an den Hotelier. Diese Reservierungsgebühr wird von der Hotelendrechnung abgezogen, sie wird im Fall einer Stornierung nicht rückerstattet.

### **HOTEL**

Als Hotel werden alle Beherbergungsbetriebe bezeichnet, sowohl direkte Mitglieder der IHA als auch solche, die über den Landesverband der IHA gehören und welche den gesetzlichen Vorschriften des Landes, in dem sie gelegen sind, entsprechen.

## **HOTELVERTRAG**

Ein Vertrag, in welchem sich ein Hotelier gegenüber einem Reisebüro verpflichtet, seinen Kunden Hoteldienstleistungen zu erbringen.

## **HOTELDIENSTLEISTUNGEN**

Hoteldienstleistungen können das Zurverfügungstellen von Schlafräumen, Frühstück und anderen Mahlzeiten, Versammlungs- und -Räumen für andere Nutzungszwecke usw. beinhalten ...

## **HOTELPREISE**

Eine für die Gäste offiziell herausgegebene Preisliste über verschiedene Dienstleistungen, die das Hotel einzeln oder pauschal erbringt.

## **REISEBÜRO**

Jede natürliche oder juristische Person (Gesellschaft), durch die gesetzlichen Bestimmungen ihres Landes oder durch den Landesverband oder betreffenden internationalen Verband als solche bezeichnet, deren vornehmliche Aufgabe die Reservierung von Zimmern und anderen Dienstleistungen in Hotelbetrieben ist, um dort Reisende unterzubringen.

## **HOTELGUTSCHEIN (VOUCHER)**

Der Hotelgutschein ist ein vom Reisebüro ausgestellter Beleg, mit dem dieses sich dem Hotelier gegenüber zur Bezahlung aller Hoteldienstleistungen verpflichtet, die dem Reisebürokunden erbracht worden sind. Die Leistungen oder ihr Höchstwert müssen auf dem Hotelgutschein angeführt sein. Die Kopie eines Hotelgutscheins kann auch für Rückbestätigungen verwendet werden.

**II. CHECKLISTE FÜR VERTRÄGE**  
**MIT EINZELREISENDEN UND GRUPPEN**  
**(NICHT ANWENDBAR AUF ALLOTMENT-VERTRÄGE)**

**1. RESERVIERUNG UND VERTRAGSERRICHTUNG**

- Vertragspartner (vertragsberechtigte Vertreter)
- Reservierungsanfrage, gefolgt von einer schriftlichen Bestätigung
- zu erbringende Dienstleistungen
- Zeitpunkt des Beginnes und des Endes des Vertrages (Verfügbarkeit der Unterkunft für den Kunden)
- Information betreffend Kategorie und Lage des Hotels sowie der angebotenen Dienstleistungen

**2. PREISBEDINGUNGEN UND BEZAHLUNG**

- Zahlungsgarantie durch das Reisebüro
- Preisangabe für die zu erbringenden Dienstleistungen
- vereinbarte Vorauszahlung und rechtliche Beurteilung derselben (Reugeld - Kaution - Reservierungsgebühr)
- besondere Zahlungsvereinbarungen (Hotelgutschein, direkte Bezahlung durch den Gast, Bezahlung mittels Kreditkarte)
- Bekanntgabe allfälliger Preisänderungen
- Fristen für die Bezahlung
- Verzugszinsen
- Teilzahlung bei längeren Aufenthalten

**3. PROVISION**

- Höhe, Art und Zeitpunkt der Provisionszahlung an das Reisebüro
- Kalkulationsgrundlage für die Provision (netto oder brutto betreffend Steuern und Dienstleistungsabgaben)
- Provisionsvereinbarung bei Aufenthaltsverlängerung
- maximale Aufenthaltsdauer bei der zu leistenden Provisionszahlung
- provisionsfähige Dienstleistungen

#### **4. STORNIERUNG, NICHTERSCHEINEN**

- formale Bedingungen für eine gültige Stornierung
- Fristen für eine gültige Stornierung
- Schadenersatz bei verspäteter Stornierung
- Schadenersatz bei Nichterscheinen
- Schadenersatz bei vorzeitiger Abreise oder Nichtinanspruchnahme der bestellten Dienstleistungen

#### **5. SPEZIELLE BEDINGUNGEN FÜR REISEGRUPPEN**

- Anwendbarkeit von Sondertarifen für eine Gruppe
- Vereinbarungen betreffend Listen der Zimmeraufteilung für die Gruppe
- Zahlungsbedingungen für die Gruppe
- Bedingungen bei teilweiser Stornierung

# **IHA-/UFTAA-SCHIEDSORDNUNG**

## **1. STÄNDIGES SCHIEDSGERICHT**

Das IHA-/UFTAA-Verbindungskomitee setzt sich zu gleichen Teilen aus Vertretern der Reisebüros und der Hoteliers zusammen. Die Schiedsrichter werden von Vertretern der beiden Berufsgruppen gewählt. Berufs- bzw. Rechtsexperten können ebenfalls als Schiedsrichter nominiert werden.

## **2. ANSUCHEN AN DAS SCHIEDSGERICHT**

Jene Partei, welche das Schiedsgericht des IHA-/UFTAA-Komitees in Anspruch nehmen will, muss ihr Ansuchen entweder an das IHA oder an das UFTAA-Generalsekretariat richten.

Dieses Ansuchen muß insbesondere beinhalten:

- 2.1 die Namen, Daten und Adressen der Parteien;
- 2.2 Angaben über die Forderungen des Antragstellers;
- 2.3 schriftliche ausgetauschte Vereinbarungen zwischen den Parteien sowie alle anderen Dokumente bzw. Informationen, welche die Rechte und Verpflichtungen der Parteien darlegen, und die Schilderung der Umstände des Streitfalles.

## **3. SCHIEDSGERICHTLICHES ANGEBOT**

Im Hinblick auf die Schlichtung eines Streitfalles kann ein Schiedsgerichtsangebot gemacht werden, und zwar entweder von der IHA an eines ihrer Mitglieder oder von der UFTAA an eines ihrer eingetragenen Reisebüros oder in Verbindung stehenden Gesellschaften.

## **4. ANNAHME DURCH DIE BEKLAGTE PARTEI**

- 4.1 Der Generalsekretär übermittelt der beklagten Partei eine Kopie des Ansuchens. Mit seiner Zustimmung zu diesem Ansuchen um Erlassung eines Schiedsgerichtsspruchs sollte die beklagte Partei so früh als möglich dem Generalsekretär ihre begründete Verteidigungsschrift zukommen lassen, weiters sämtliche Vorschläge von ihrer Seite und allen Unterlagen und Informationen, die zu ihrer Verteidigung beitragen können.
- 4.2 Eine Kopie des Antwortschreibens muss dem Antragsteller zu seiner Information übermittelt werden.

## **5. REGISTRIERUNG**

Jenes Sekretariat, welches das Ansuchen um Einschaltung eines Schiedsgerichtes erhält, fungiert während des Schiedsgerichtsverfahrens als Registratur.

## **6. ERNENNUNG ZUM SCHIEDSRICHTER**

Vier Schiedsrichter werden von der Registratur ernannt, zwei Vertreter von den Reisebüros und zwei Vertreter von der Hotellerie.

## **7. ANLEGEN DES AKTES**

Die Registratur ist für das Anlegen des Aktes für die Schiedsrichter verantwortlich.

## **8. SCHIEDSGERICHTSABKOMMEN**

- 8.1 Das Schiedsgerichtsabkommen ist ein Abkommen, wonach die Parteien definitiv eine Streitbeilegung durch Einschaltung eines Schiedsrichters anstreben und die sich daraus ergebenden Kosten übernehmen.
- 8.2 Dieses Übereinkommen, welches die Namen der ernannten Schiedsrichter und den Gegenstand des Streitfalles enthält, wird beiden Streitparteien übermittelt.
- 8.3 Darüber hinaus erhält jede Partei eine Kopie des gegnerischen Vorbringens, welches eine begründete Forderung bzw. eine begründete Verteidigung enthält.
- 8.4 Das von beiden Parteien ordnungsgemäß unterfertigte und datierte Übereinkommen wird der Registratur möglichst rasch retourniert.

## **9. ABLEHNUNG EINES SCHIEDSRICHTERS**

- 9.1 Die Parteien haben das Recht, die Schiedsrichter während des Stadiums der Unterfertigung des Übereinkommens abzulehnen. Die ausschließlichen Gründe für eine Ablehnung sind folgende:
  - Nahverhältnis zu einer der Parteien,
  - Interessen eines Schiedsrichters werden durch das Verfahren berührt,
  - Einspruch gegen eine der Parteien,
  - frühere Befassung mit dem Streitfall als Schiedsrichter.
- 9.2 Erfolgt der Austausch eines abgelehnten Schiedsrichters, muß dies im Übereinkommen festgelegt werden.



## **10. GÜLTIGKEIT DES SCHIEDSGERICHTSABKOMMENS**

Wenn die Parteien das Schiedsgericht des IHA-/UFTAA-Verbindungskomitees in Anspruch nehmen, unterwerfen sie sich diesen Verfahrensbestimmungen.

## **11. VORLAGE DES AKTES AN DIE SCHIEDSRICHTER**

- 11.1 Nach Erhalt des von beiden Parteien unterfertigten Abkommens übermittelt die Registratur dieses an die Schiedsrichter zusammen mit dem für diese angelegten und vorbereiteten Akt.
- 11.2 Die Parteien werden vom Datum der Übersendung der Unterlagen in Kenntnis gesetzt.

## **12. ORT DES SCHIEDSGERICHTES**

Das Schiedsgericht soll in jenem Sekretariat tagen, welches als Registratur fungiert.

## **13. VERFAHREN IN ABWESENHEIT DER SCHIEDSRICHTER**

Die vor den Schiedsrichtern anzuwendenden Verfahrensregeln müssen jenen entsprechen, die sich aus den gegenwärtigen gültigen Schiedsgerichtsregeln ergeben; für jene Bereiche, welche nicht ausdrücklich geregelt sind, sollten die Verfahrensregeln denen am Ort des Schiedsgerichtes gültigen entsprechen.

## **14. AUSTAUSCH EINES SCHIEDSRICHTERS WÄHREND DES VERFAHRENS**

Im Todes- oder Krankheitsfall eines Schiedsrichters muss die Registratur einen Ersatz bestellen, ohne dass ein neues Schiedsgerichtsverfahren durchgeführt werden muss.

## **15. BEURTEILUNG DES FALLES DURCH DIE SCHIEDSRICHTER**

- 15.1 Die Schiedsrichter unterziehen den Fall einer angemessenen Betrachtungsweise. Sie können einen oder mehrere technisch oder juristisch kompetente Experten zu Rate ziehen, welchen sie die genaue Vorgangsweise vorgeben und an sie das Ersuchen richten, sich zu strittigen Punkten zu äußern.
- 15.2 Die Entscheidung der Schiedsrichter basiert auf der vorhandenen Aktenlage, wenn nicht eine der Parteien ein „Hearing“ beantragt.
- 15.3 Auf Antrag einer der beiden Parteien oder auch aus eigenem Ermessen können die Schiedsrichter die Streitparteien vorladen; sie müssen die Registratur benachrichtigen, welche die Parteien verständigt.

- 15.4 Die Parteien müssen entweder persönlich erscheinen oder einen bevollmächtigten Vertreter entsenden.
- 15.5 Wenn die Parteien neue Forderungen oder Gegenforderungen den Schiedsrichtern bekanntgeben, müssen sie dies ebenfalls auf schriftlichem Weg tun. Wenn die Partei, gegen sich die neue Forderung richtet, diese nicht anerkennt, können die Schiedsrichter eine derartige Forderung nicht berücksichtigen.

## **16. FRISTEN FÜR DIE ENTSCHEIDUNGSFINDUNG DURCH DIE SCHIEDSRICHTER**

Die schiedsrichterliche Entscheidung samt Begründung, welche sich aus der Beurteilung des Falles durch die Schiedsrichter ergibt, muss spätestens drei Monate nach Übermittlung der Vereinbarung an die Schiedsrichter getroffen werden. Diese Frist kann jedoch dann um einen Monat verlängert werden, wenn dies der Untersuchung des Falles dienlich ist.

## **17. VERGLEICH**

Falls die Parteien einem Vergleich vor den Schiedsrichtern zustimmen, wird dies von der Registratur protokolliert.

## **18. NICHTZUSTANDEKOMMEN EINER SCHIEDSRICHTERLICHEN ENTSCHEIDUNG**

- 18.1 Im Fall des Vorliegens einer Meinungsverschiedenheit bereiten die Schiedsrichter einen Schriftsatz vor, in welchem diese klar dargelegt wird. Sie werden aufgefordert, ihre unterschiedlichen und begründeten Standpunkte entweder im selben oder in einem gesonderten Schriftsatz darzulegen.
- 18.2 Gleichzeitig soll eine unparteiische Person ernannt werden.

## **19. VERFAHRENSABLAUF VOR DEM „UNPARTEIISCHEN“**

- 19.1 Der Unparteiische muss seine Entscheidung innerhalb von einem Monat ab dem Tag der von ihm akzeptierten Ernennung treffen, es sei denn, dieser Zeitraum wurde durch Vereinbarung verlängert.
- 19.2 Er darf seine Entscheidung erst dann fällen, wenn er die Meinung der uneinigen Schiedsrichter im Rahmen eines gemeinsamen Treffens eingeholt hat.
- 19.3 Der Unparteiische muss sämtliche Beweismittel überprüfen, die Meinungen der Schiedsrichter berücksichtigen und eine eigene Entscheidung sodann fällen. Eine derartige Entscheidung ist unwiderruflich und bedarf keiner Begründung.

## **20. ENTSCHEIDUNGSFÄLLUNG**

Die Entscheidung soll am Ort des Schiedsgerichtes gefällt werden und gleichzeitig von den Schiedsrichtern unterfertigt werden.

## **21. BENACHRICHTIGUNG DER PARTEIEN ÜBER DIE ENTSCHEIDUNG**

Nach Fällung der Entscheidung muss die Registratur den Parteien eine Kopie des von den Schiedsrichtern oder dem Unparteiischen unterfertigten Textes übermitteln.

## **22. ENDGÜLTIGER UND VOLLSTRECKBARER CHARAKTER ÜBER DIE ENTSCHEIDUNG**

22.1 Die Entscheidung ist endgültig.

22.2 Durch Unterwerfung der Parteien im konkreten Streitfall unter das Schiedsgericht des IHA-/UFTAA-Verbindungskomitees verpflichten sie sich, die Entscheidung möglichst rasch zu realisieren und auf jegliches Rechtsmittel, welches ihnen im normalen Rechtsweg unter Umständen zugestanden wäre, zu verzichten.

## **23. ABLAGE DER ENTSCHEIDUNG**

Die Originalentscheidung, die in Übereinstimmung mit den gegenwärtigen Regelungen getroffen wurden, müssen sowohl im IHA- als auch im UFTAA-Generalsekretariat aufbewahrt werden.

## **24. KOSTEN DES SCHIEDSGERICHTSVERFAHRENS**

Die Schiedsrichter haben in ihrer Entscheidung auch darüber zu urteilen, welche Partei die durch das Verfahren entstandenen Kosten zu tragen hat bzw. in welchem Verhältnis diese von den Parteien getragen werden.

Die Vertragskosten beinhalten:

- administrative Ausgaben,
- Honorare für die Schiedsrichter,
- im Fall der Einholung von Gutachten die Kosten für die Experten,
- Reisekosten der Schiedsrichter.