

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand Juni 2021)

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Rechtsgeschäfte der Hamburg-Lotsen, Opitzstraße 29, 22301 Hamburg (nachfolgend "wir" oder „uns“ genannt), mit unseren Vertragspartnern (nachstehend "Kunde" genannt). Abweichenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird hiermit widersprochen. Solche abweichenden Bedingungen erkennen wir nur an, wenn dies ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurde.

### 1. Allgemeines

- (1) Die Vertragssprache ist Deutsch oder Englisch.
- (2) Wir sind berechtigt, uns zur Vertragserfüllung selbständiger Dritter zu bedienen. Wir können uns zur Vertragserfüllung auch eigener Arbeitnehmer oder Mitarbeiter bedienen.
- (3) Änderungen oder Ergänzungen der zwischen den Parteien geschlossenen Verträge bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Im Einzelfall mit dem Kunden getroffene Vereinbarungen (auch Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Geschäftsbedingungen.

### 2. Vertragsinhalt

- (1) Wir organisieren Stadt- und Hafenfürungen (Stadt- und Hafentrundfahrten und/oder Stadtrundgänge), vermitteln hierfür selbstständige Gästeführer für die Führungen und stellen – sofern im Leistungsumfang enthalten – Beförderungsmittel für Stadt- und Hafentrundfahrten bereit. Neben Veranstaltungen mit vorgegebenem Programmablauf organisieren und vermitteln wir auch individuelle Stadtführungen und weitere touristische Leistungen. (Sämtliche Leistungen sind der Einfachheit halber nachfolgend unter dem Oberbegriff „Führung“ zusammengefasst).
- (2) Bei der Bereitstellung von Beförderungsmitteln kooperieren wir mit selbstständigen Drittunternehmen. Die Beförderung im Rahmen von Stadt- und Hafentrundfahrten erfolgt nicht durch uns selbst, sondern wird eigenständig durch ein jeweils beauftragtes Unternehmen durchgeführt. Sämtliche Unternehmerpflichten nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG) treffen dabei nur den ausführenden Beförderungsunternehmer.
- (3) Wir sind kein Reiseveranstalter, sondern lediglich Vermittler von Leistungen und Begleitern in und um Hamburg. Für die Leistungen Dritter (z.B. Konzertveranstalter, Etablissements, Fahrer, Kapitäne) übernehmen wir keine Gewähr und keine Haftung, sofern uns kein Auswahlverschulden trifft.

### 3. Vertragsschluss

- (1) Mit der Buchung bietet der Kunde uns den Vertragsabschluss verbindlich an. Die Buchung kann schriftlich, per E-Mail, mündlich oder fernmündlich vorgenommen werden. Der Vertrag kommt nur mit schriftlich oder per E-Mail vorgenommener Bestätigung durch uns zu Stande. Bei der Buchung ist eine gültige Adresse anzugeben.
- (2) Unterliegen Führungen einer Teilnehmerzahlbegrenzung pro Gästeführer, werden wir den Kunden im Rahmen des konkreten Angebotes darauf hinweisen. Übersteigt die gewünschte Gruppengröße die

jeweils genannte maximale Teilnehmerzahl, werden wir dem Kunden die Buchung eines weiteren Gästeführers anbieten. Der Kunde hat dann die Möglichkeit die Führung mit dem zusätzlichen Gästeführer wahrzunehmen oder die Gruppe auf die zulässige Teilnehmerzahl zu begrenzen.

#### **4. Leistungen, Vergütung**

(1) Der Umfang der vertraglichen Leistungen sowie die Höhe der Vergütung ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Angebots sowie aus den Angaben in der Auftragsbestätigung. Bei Abweichungen zwischen den Angaben im Angebot und in der Auftragsbestätigung gelten die Angaben in der Auftragsbestätigung. Durch die Angebotsbeschreibungen wird kein bestimmter Inhalt der Führung garantiert. Wir schulden nur den in der Auftragsbestätigung ausdrücklich genannten Leistungsumfang.

(2) Wir verpflichten uns, Führungen bei jedem Wetter durchzuführen, sofern die Sicherheit der Teilnehmer nicht gefährdet erscheint. Im Falle einer Gefährdung liegt die Entscheidung für eine Durchführung der Veranstaltung bei unserem jeweiligen Mitarbeiter vor Ort.

#### **5. Zahlung, Kosten des Gästeführers**

(1) Die Bezahlung erfolgt grundsätzlich vor Beginn der Führung per Vorkasse (mittels Überweisung unser Geschäftskonto). Alle Preise und Zahlungsbedingungen ergeben sich aus dem konkreten Angebot sowie der Auftragsbestätigung und Rechnung. Alle angegebenen Preise verstehen sich inkl. der aktuellen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) Sofern die Überweisung nicht bis zu Beginn der Führung erfolgt ist, steht uns ein Leistungsverweigerungsrecht zu. Zudem sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Nur mit vorheriger Bestätigung unsererseits kann die Bezahlung als Barzahlung vor Beginn der Führung geleistet werden.

(3) Eine Rechnungsstellung erfolgt – sofern nicht anders angegeben – nach Auftragserteilung.

Sofern im Angebot nicht anders angegeben, sind die im Rahmen einer Führung zusätzlich anfallenden Eintrittspreise und sonstigen Kosten vom Kunden gesondert zu bezahlen.

(4) Alle Kosten des vermittelten Gästeführers trägt der Kunde, sofern diese nicht bereits im Angebot enthalten sind. Darunter fallen insbesondere Beförderungskosten, Bewirtungs- und Eintrittskosten des Gästeführers.

#### **6. Leistungs- und Preisänderung**

(1) Änderungen und Abweichungen von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die von uns nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind uns gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich und dem Kunden zumutbar sind sowie den Gesamtzuschnitt der gebuchten Führung nicht maßgeblich beeinträchtigen. Hierunter fallen beispielsweise Straßensperrungen, Nichtverfügbarkeit von Institutionen oder Sehenswürdigkeiten, kurzfristige Verhinderung des Gästeführers etc. Der Anbieter kann dem Kunden im Rahmen seines Ermessens eine kostenlose Umbuchung anbieten.

(2) Wir behalten uns vor, im Fall der Erhöhung von Preisen bei Drittanbietern, Eintrittskosten etc., die dabei entstehenden Mehrkosten an den Kunden weiter zu geben.

(3) Wir werden den Kunden von notwendig gewordenen Leistungs- oder Preisänderungen bzw. -abweichungen unverzüglich in Kenntnis setzen.

(4) Erscheint der Kunde später als zum vereinbarten Startzeitpunkt der Führung, besteht weder ein Anspruch auf Minderung des Gesamtpreises noch auf Verlängerung der Führung. Sofern die Führung mit Einverständnis des Gästeführers verlängert wird, sind die hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten vom Kunden zu tragen. Der Gesamtpreis erhöht sich entsprechend um die Kosten, die aufgrund der Wartezeit des Gästeführers und der tatsächlichen Dauer der Führung im Verhältnis zur ursprünglichen Buchung angefallen sind (Wurde bspw. eine 60-minütige Führung für 100€ gebucht und muss der Gästeführer 15 Minuten warten sowie die Führung 15 Minuten verlängern, erhöht sich der Gesamtpreis der Führung nachträglich um 50 %). Die entstandenen Mehrkosten werden dem Kunden nachträglich in Rechnung gestellt.

## **7. Gästeführer**

(1) Der Kunde hat keinen Anspruch auf Vermittlung eines bestimmten Gästeführers. Die Auswahl des Gästeführers treffen wir anhand der für die Führung erforderlichen Qualifikation.

(2) Wir behalten uns vor, einen Gästeführer im Falle eines zwingenden Verhinderungsgrundes durch einen gleich geeigneten Gästeführer zu ersetzen. Dies gilt auch dann, wenn ein Kunde einen Gästeführer explizit benannt hat oder ein Gästeführer explizit in unserem Angebot aufgeführt war.

(3) Die Wartezeit der Gästeführer beträgt grundsätzlich 15 Minuten. Bei einer Verspätung von mehr als 30 Minuten gilt der Kunde bzw. die Gruppe grundsätzlich als nicht erschienen (mit der Kostenfolge von Ziffer 8 Abs. 9). Ob der Gästeführer länger wartet oder die Gruppe nach 30 Minuten als nicht erschienen wertet, liegt in dessen freiem Ermessen.

## **8. Stornierung, Umbuchung, Nichterscheinen**

(1) Der Kunde kann die Buchung jederzeit schriftlich oder per E-Mail stornieren oder vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist uns gegenüber zu erklären.

(2) Tritt der Kunde vor Beginn der Führung zurück oder tritt er diese nicht an, so tritt anstelle unseres Zahlungsanspruches ein Anspruch auf eine angemessene Entschädigung, soweit der Rücktritt nicht von uns zu vertreten war oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Führung erheblich beeinträchtigen.

(3) Die Höhe der Entschädigung haben wir unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Beginn der Führung sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen pauschalisiert. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung des Kunden wie folgt berechnet:

- ab Auftragsbestätigung bis 31 Tage vor Leistungsbeginn: 20 %;
- ab 30 bis 21 Tage vor Leistungsbeginn 50 %;
- ab 20 bis 11 Tage vor Leistungsbeginn 70 %;
- ab 10 bis 1 Tage vor Leistungsbeginn 100 %;
- am Buchungstag 100 %

des Gesamtpreises ohne Abzug. In jedem Fall beträgt die Entschädigung mindestens 200,- EUR (Mindestpauschale). Für den Fall, dass der Gesamtpreis unter der Mindestpauschale von 200,- EUR liegt, ist der Gesamtpreis als Entschädigung zu zahlen.

(4) Fallen aufgrund des Rücktritts oder der Stornierung des Kunden Stornogebühren von Drittdienstleistern an, so werden diese dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.

(5) Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Nachweis gestattet, dass die uns zustehende angemessene Entschädigung wesentlich niedriger als die geforderte Entschädigungspauschale ist.

(6) Wir behalten uns vor, anstelle der vorstehenden Entschädigungspauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit wir nachweisen, dass uns wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Entschädigungspauschale entstanden sind. In diesem Fall sind wir verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was wir durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben, konkret zu beziffern und zu begründen.

(7) Abweichend von Absatz 2 kann der Anbieter keine Entschädigung verlangen, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Führung erheblich beeinträchtigen oder unmöglich machen. Als unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände geltend bspw. erlassene Allgemeinverfügungen, die die Leistungserbringung unmöglich machen (z.B. im Rahmen der Corona-Pandemie). Wurden bereits individuelle Planungs- oder Organisationsleistung durch uns erbracht und diese dem Kunden vorab zur Verfügung gestellt (z.B. Erstellung einer Tour oder verschiedener Programmpunkte), hat der Kunde abweichend von vorherigem Satz lediglich die Möglichkeit der Umbuchung der Führung bis zu 24 Monate nach Beendigung der Allgemeinverfügung.

(8) Wird von uns eine individuelle Planungs- oder Organisationsleistung erbracht und diese dem Kunden vorab zur Verfügung gestellt (z.B. Erstellung einer Tour oder verschiedener Programmpunkte) und wird die Buchung anschließend storniert bzw. von dieser zurückgetreten, behalten wir den Anspruch auf den Gesamtpreis.

(9) Der volle Gesamtpreis ist auch dann ohne Abzug zu zahlen, wenn ein Kunde bzw. eine Gruppe zu einer gebuchten Führung nicht erscheint.

## **9. Mitwirkungspflichten**

(1) Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Mängel oder Beeinträchtigungen uns oder dem Gästeführer vor Ort unverzüglich anzuzeigen.

(2) Nehmen Minderjährige an einer Führung teil, müssen diese von einer ausreichenden Anzahl an Aufsichtspersonen begleitet werden. Sofern die Anzahl der Aufsichtspersonen nach pflichtgemäßem Ermessen des Gästeführers nicht ausreicht, hat der Gästeführer die Möglichkeit, die Führung nicht zu beginnen oder eine laufende Führung abzubrechen. Der Kunde bzw. die Gruppe gilt dann als nicht erschienen mit der Kostenfolge von Ziffer 8 Abs. 9.

## **10. Haftung**

(1) Für Ansprüche aufgrund von Schäden, die durch uns, unsere gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht werden, haften wir stets unbeschränkt

- bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
- bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung
- bei Garantieverprechen, soweit vereinbart, oder
- soweit der Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes eröffnet ist.

(2) Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, (Kardinalpflichten) durch leichte Fahrlässigkeit unsererseits, unseren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen ist die Haftung der Höhe nach auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

(3) Die von uns vermittelten Gästeführer übernehmen im Rahmen der Führung (insbesondere bei Minderjährigen) keine Aufsichtspflicht. Für diese sind die jeweiligen Aufsichtspersonen ausschließlich verantwortlich (Siehe Ziffer 9 Abs. 2).

(4) Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn der Kunde es schuldhaft unterlassen hat, einen Mangel unverzüglich vor Ort anzuzeigen und uns deshalb keine Möglichkeit zur Abhilfe gegeben hat.

## **11. Gerichtsstand, Erfüllungsort**

(1) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, wenn der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder im Inland ohne Gerichtsstand ist, unser Sitz. Wir sind darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

(2) Erfüllungsort ist unser Sitz.

## **12. Sonstige Bestimmungen**

(1) Die Geschäftsbeziehungen zwischen uns und dem Kunden unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

(2) Falls einzelne Bestimmungen unwirksam sind oder unwirksam werden, wird davon die Gültigkeit der anderen Bestimmungen nicht berührt. Unwirksame Bestimmungen sind durch Regelungen zu ersetzen, deren wirtschaftlicher Erfolg dem mit der unwirksamen Klausel Beabsichtigten soweit wie möglich entspricht.

(3) Kunden, die Verbraucher sind, haben die Möglichkeit eine alternative Streitbeilegung zu nutzen. Der folgende Link der EU-Kommission (auch OS-Plattform genannt) enthält Informationen über die Online-Streitschlichtung und dient als zentrale Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, die aus Online-Kaufverträgen erwachsen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

(4) Informationspflicht gem. Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (§36 VSBG): Wir sind zur Teilnahme an weiteren Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch verpflichtet.