

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Besucher

Wir freuen uns, dass Sie uns besuchen und unsere Leistungen in Anspruch nehmen wollen. Für Ihren Besuch des Schlosses Hohenschwangau und des Museums der bayerischen Könige gelten die nachfolgenden Bedingungen:

## 1. Geltungsbereich, Begriffsbestimmungen

- 1.1. Wir, der Wittelsbacher Ausgleichsfonds Stiftung des Öffentlichen Rechts (nachfolgend „**WAF**“ oder „**wir**“) bieten Ihnen (nachfolgend „**Besucher**“ oder „**Sie**“) die Möglichkeit zum Besuch des Schlosses Hohenschwangau oder des Museums der bayerischen Könige (nachfolgend jeweils „**Einrichtung**“) nach Maßgabe der nachfolgenden Bedingungen.
- 1.2. Der Besuch unserer Einrichtung setzt den Besitz einer gültigen Eintrittskarte (nachfolgend „**Ticket(s)**“) voraus. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für den Erwerb von Tickets, den Besuch unserer Einrichtung und alle anderen damit im Zusammenhang stehenden Leistungen (z.B. Nutzung von Audioguides, Führungen, etc.).
- 1.3. In dem nachfolgenden Abschnitt 2 finden sich Regelungen zum Erwerb und zur Weitergabe von Tickets. In Abschnitt 3 finden sich Regelungen zur (Nicht-)Durchführung von Besuchen. Im Abschnitt 4 finden sich weitere vertragliche Regelungen.

## 2. Erwerb und Weitergabe von Tickets

- 2.1. Tickets können Sie ausschließlich in unserem Ticket-Center Hohenschwangau oder über den autorisierten Webshop der Grandhotel Neuschwanstein GmbH unter [shop.ticket-center-hohenschwangau.de](http://shop.ticket-center-hohenschwangau.de) erwerben.
- 2.2. Über die in Abschnitt 2.1 genannten Verkaufsstellen können nur Tickets erworben werden, die zur Eigennutzung durch Verbraucher, d.h. Personen, die nicht überwiegend im Rahmen ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln, bestimmt sind. Wenn Sie Tickets zum Zwecke des Weiterverkaufes erwerben wollen, wenden Sie sich bitte über das [Gruppenbuchungsformular](#) oder per [E-Mail](#) an uns.
- 2.3. Zur Wahrung der Sicherheit unserer Einrichtung, zur Sicherung einer flächendeckenden Versorgung mit Tickets zu sozialverträglichen Preisen und zur Unterbindung des Weiterverkaufs von Tickets zu überhöhten Preisen gelten die folgenden Beschränkungen im Hinblick auf den Erwerb und die Weitergabe von Tickets:
  - 2.3.1. Etwaige Beschränkungen im Hinblick auf die maximale Anzahl der je Bestellvorgang zu erwerbenden Tickets und den Erwerb von ermäßigten Tickets wie bspw. Kindertickets werden Ihnen beim Erwerb bekanntgegeben.

2.3.2. Im Hinblick auf den Weiterverkauf gilt folgendes:

- Soweit Sie die Tickets nicht ausdrücklich zu diesem Zweck erworben haben, ist der gewerbliche Weiterverkauf von Tickets untersagt.
- Für jeden Weiterverkauf gilt: Tickets dürfen nicht zu einem höheren Preis als dem aufgedruckten Ticketpreis zuzüglich nachgewiesener Gebühren, die beim Erwerb der Tickets berechnet wurden, verkauft werden. Tickets dürfen auch nicht über Internet-Auktionshäuser oder Internet-Ticketbörsen veräußert werden.

2.4. Eine Weitergabe von Tickets und Übertragung des dadurch begründeten Besuchsrechts ist nur unter Beachtung der Beschränkungen gemäß Abschnitt 2.3 zulässig. Wir behalten uns vor, bei einem begründeten Verdacht des Verstoßes gegen diese Beschränkungen (a) Ticketbestellungen abzulehnen, (b) Tickets zu sperren und dem Inhaber entschädigungslos den Zutritt zu der Einrichtung zu verweigern bzw. ihn der Einrichtung zu verweisen und (c) ein Hausverbot auszusprechen und auch künftige Ticketbestellungen abzulehnen.

### **3. Besuche, Stornierungen, Rückerstattungen, Verspätungen, Nichterscheinen**

3.1. Der Zutritt zu der Einrichtung setzt voraus, dass der Besucher im Besitz einer gültigen Eintrittskarte ist und mittels Lichtbildausweis das Vorliegen der weiteren Zutrittsvoraussetzungen (z.B. im Hinblick auf sein Alter oder das Vorliegen von Ermäßigungsmerkmalen) nachweisen kann.

3.2. Der Besuch der Einrichtung und insbesondere das Fertigen von Bild-, Film- oder Tonaufnahmen ist nur nach Maßgabe der in der Einrichtung ausgehängten Hausordnung zulässig. Auf andere Besucher ist Rücksicht zu nehmen. Bei Verstößen können wir Besucher entschädigungslos der Einrichtung verweisen und ggf. ein Hausverbot aussprechen.

3.3. Es handelt sich bei Schloss Hohenschwangau um ein historisches Gebäude, dessen Treppen, Brüstungen, Mauern und Wege ggf. nicht heutigen Ansprüchen genügen. Wege und Treppen werden bei Schnee und Eis ggf. nicht vollständig geräumt und gestreut. Jeder Besucher hat die sich hieraus ergebenden Gefahren zu beachten und in eigener Verantwortung sicherzustellen, dass sein körperlicher Zustand und seine Kleidung für den Besuch eines solchen Gebäudes hinreichend sind.

3.4. Eine Stornierung oder Rückgabe von Tickets gegen Erstattung der Eintrittsgebühr ist vorbehaltlich Abschnitt 3.6 nicht möglich. Zusätzlich zur Eintrittsgebühr gezahlte Kosten oder Serviceentgelte werden ebenfalls nicht erstattet.

3.5. Soweit eine Führungs- oder Besuchszeit festgelegt ist, haben verspätete Besucher grundsätzlich keinen Anspruch darauf, noch eingelassen zu werden.

Das Risiko, auch wegen höherer Gewalt, nicht rechtzeitig vor Ort zu sein (Wegerisiko), liegt bei Ihnen.

- 3.6. Bei Nichterscheinen des Besuchers, Stornierungen gemäß Abschnitt 3.4 oder Verspätungen gemäß Abschnitt 3.5 erlischt der Anspruch auf die Durchführung des Besuchs. Sie können in diesem Fall keine Minderung oder Erstattung der Eintrittsgebühr verlangen. Dies gilt nicht, wenn entweder die Gründe für die Stornierung, das Nichterscheinen oder die Verspätung von Ihnen nicht zu vertreten sind (soweit sich das Wegerisiko, vgl. Abschnitt 3.5, verwirklicht, gilt dies aber als von Ihnen zu vertreten) oder wenn Sie nachweisen können, dass uns durch das Nichterscheinen oder die Verspätung kein oder nur ein geringerer Nachteil entstanden ist.
- 3.7. Wir sind berechtigt, Tickets gegen Erstattung der Eintrittsgebühr auch ohne wichtigen Grund zu stornieren, wenn dies mindestens 3 Tage vor dem Tag des Besuchs erfolgt. Wenn in diesem Fall eine Umbuchung nicht möglich ist, übernehmen wir auch zusätzlich gezahlte Kosten und Serviceentgelte, soweit wir den Stornierungsgrund zu vertreten haben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist ist eine Stornierung durch uns nur noch aus wichtigem Grund zulässig.

#### **4. Weitere Vertragsbedingungen**

##### *4.1. Fehler bei der Ticketausstellung*

Soweit Tickets von Dritten, wie z.B. dem Betreiber des autorisierten Webshops (Abschnitt 2.1) ausgestellt oder verkauft werden, haften wir nicht für Fehler oder Abweichungen von Ihren Wünschen.

Bei von uns fehlerhaft ausgestellten Tickets werden wir uns bemühen, Ihnen den Besuch gemäß Ihrer tatsächlichen Bestellung zu ermöglichen. Ist dies nicht möglich, sind Sie zum Rücktritt berechtigt. Es obliegt Ihnen, unmittelbar nach Erhalt der Tickets die Übereinstimmung mit den von Ihnen angegebenen Wünschen zu prüfen und uns bei Abweichungen unverzüglich zu kontaktieren. Bei Verletzung dieser Obliegenheit sind weitergehende Ansprüche ausgeschlossen.

##### *4.2. Haftung*

Eine vertragliche oder außervertragliche Schadensersatzpflicht seitens WAF besteht nur, sofern der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Für die schuldhafte Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit einer natürlichen Person haftet WAF nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auch bei nur einfacher Fahrlässigkeit. Zusätzlich haftet WAF nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auch für die nur einfach fahrlässige Verletzung einer Wesentlichen Vertragspflicht, allerdings der Summe nach begrenzt auf die Vermögensnachteile, die WAF bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung hätte voraussehen müssen.

„**Wesentliche Vertragspflichten**“ im vorgenannten Sinne sind solche Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages und die Erreichung des Vertragszweckes überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Besucher regelmäßig nach Inhalt und Zweck des Vertrages vertrauen darf. Dies umfasst insbesondere die Verpflichtung, die Vertragsleistungen fristgemäß und in einer Weise zu erbringen, die Leib, Leben, Gesundheit und Eigentum des Besuchers und seiner Angehörigen nicht gefährdet.

Eventuelle zwingende Produkthaftungsansprüche nach Produkthaftungsgesetz sowie Ansprüche aus einer etwaigen Beschaffenheitsgarantie bleiben von den vorstehenden Einschränkungen unberührt.

Eine Umkehr der gesetzlichen Beweislast wird durch diesen Abschnitt 4.2 nicht begründet.

#### 4.3. *Höhere Gewalt*

Für den Ausfall oder Einschränkungen Ihres Besuches aufgrund höherer Gewalt wird von uns keine Haftung übernommen. Als höhere Gewalt gelten insoweit auch Arbeitskämpfe, Demonstrationen und hausordnungswidriges Verhalten anderer Besucher.

#### 4.4. *Rechtswahl*

Für unsere vertragliche Beziehung zu Ihnen gilt deutsches Recht. Die UN-Kaufrechtskonvention (*United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods*) findet keine Anwendung.

#### 4.5. *Außergerichtliche Streitbeilegung*

Soweit Sie online Tickets erwerben, weisen wir darauf hin, dass es neben dem ordentlichen Rechtsweg auch die Möglichkeit einer außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten gemäß Verordnung (EU) Nr. 524/2013 gibt. Einzelheiten dazu finden sich in Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und unter der Internetadresse: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Wir sind gesetzlich verpflichtet, Sie auf unsere E-Mail-Adresse hinzuweisen. Diese lautet: [info@waf-bayern.de](mailto:info@waf-bayern.de).

Wir sind bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten mit Ihnen einvernehmlich beizulegen. Darüber hinaus sind wir zu einer Teilnahme an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und können Ihnen die Teilnahme an einem solchen Verfahren leider auch nicht anbieten.

Hohenschwangau im November 2018

Wittelsbacher Ausgleichsfonds Stiftung des Öffentlichen Rechts